

CSE 2 LECCO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti 24 questionari, dato superiore rispetto allo scorso anno in cui ne erano stati analizzati 18.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**83,7%**, risultato inferiore rispetto all'anno precedente (**88,3%**), ma pur sempre di gran lunga superiore alla soglia minima del 70%.

E' importante dire che quest'anno, per rendere il questionario più adatto a tutti i servizi Artimedia, non vi è più la divisione delle domande in aree tematiche ma sono stati posti dei quesiti ad hoc, specifici per le caratteristiche intrinseche al servizio.

Gli items che hanno ricevuto una soddisfazione maggiore sono stati tre:

“Il coordinatore è disponibile all’ascolto, al confronto e a fornire informazioni?” che ottiene il **94,2%**;

“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?” che raggiunge il **90%** e

“Ritiene che gli operatori riconoscano i bisogni e le aspettative del suo familiare?” che arriva all'**86,6%** di soddisfazione.

Con un **90,2%** di soddisfazione globale, gli utenti e i famigliari del CSE 2 sottolineano quanto siano importanti le figure educative (sia educatori che coordinatrice) che si rapportano con loro, riconoscendone la capacità di essere figure di connessione e la disponibilità al confronto.

Gli items che hanno ricevuto un grado di soddisfazione minore sono stati:

“Ritiene utile per il proprio familiare la partecipazione alle attività con il territorio?”

“E' soddisfatto della possibilità di diversificare spazi, orari e proposte del servizio?”

“Vi sentite coinvolti nella costruzione del Progetto individuale?”, con l'**80%**, e

“E' soddisfatto dei momenti di incontro con il servizio?” che ottiene il **79,2%** di soddisfazione.

Queste quattro domande, pur essendo quelle che hanno avuto un rimando di soddisfazione minore di altre, sono tutte ben distanti dalla soglia minima del 70%.

Qui di seguito riportiamo le osservazioni fatte da alcuni utenti e/o familiari:

- *“Proporrei per mio figlio Simone più didattica perché ha bisogno di aprirsi... Quando parla torna dal centro più felice!”*
- *“Sarei a chiedere che anche i piccoli cambiamenti vengano comunicati più celermente”*
- *“Per Maria tutto bene, tranne per il bagno che è unisex e Maria con le sue paure è un disagio ogni qualvolta che entra.”*
- *“Io vorrei più didattica! Perché Simone ha problemi ad esprimersi.”*
- *“Sono "subentrato" da poco in questo compito, non sono in grado di dare suggerimenti.”*
- *“Mi piacerebbe avere più contatti con le educatrici per confrontarci ed aiutare Simone.”*
- *“Vorrei che Simone parlasse di più! Lui è un ragazzo chiuso.”*

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi e del buon giudizio complessivo raggiunto, si suggerisce di:

- Capire, nel momento di stesura dei P.I., le reali esigenze delle famiglie e verificarne insieme la fattibilità e la funzionalità delle stesse.
- Cercare di essere maggiormente presenti con le famiglie che necessitano di un appoggio più costante.