

CASA L'ORIZZONTE

ANALISI DATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti **9** questionari, **5** in più dell'anno precedente.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti passa dal **97%** dello scorso anno al **93%** del 2023. Risultato inferiore, seppur di poco, rispetto all'ultimo, ma che comunque si assesta nuovamente quasi alla soglia del 100%, cioè la soddisfazione massima rispetto al servizio di cui usufruiscono.

L'area di maggior soddisfazione è confermata essere quella del **Coinvolgimento e della disponibilità degli operatori e del coordinatore**, nella quale emerge una forte fiducia nella professionalità di tutti coloro che lavorano all'interno del servizio; viene anche riconosciuta un'elevata capacità degli operatori di riconoscere i bisogni dell'utente e dei familiari. Il risultato, **95,7%**, scende rispetto a quello dell'anno precedente di circa due punti percentuali (**97,5%**).

Per quanto riguarda l'area della valutazione generale del servizio (**aspetti assistenziali, della cura dell'igiene quotidiana e del servizio mensa**), si passa dal **97%** dello scorso anno al **92,2%** del 2023, evidenziando una leggera decrescita, ma che fa restare anche questa macro area appena al di sotto della completa soddisfazione. L'item che raggiunge il punteggio più alto è relativo alla domanda "Ritiene che la rilevazione dei bisogni e la risposta del servizio siano coerenti con le reali necessità del suo familiare?" con il **97,6%** di soddisfazione.

L'area del **coinvolgimento e della partecipazione dei familiari** invece, è in leggera crescita rispetto allo scorso anno, passando dall'**87,5%** al **91%**.

La domanda a cui le famiglie si dicono meno soddisfatte è quella relativa a "Ritiene di essere considerato una risorsa all'interno del servizio?", a cui rispondono comunque con un **88%** di soddisfazione.

Riportiamo infine le **osservazioni che i familiari hanno espresso**:

- *"Ho notato, a volte, poca precisione nella cura di P., ad es. per preparazione valigia per vacanza, ma posso capire per l'esiguità degli operatori presenti."*
- *"Più precisione negli incontri su progetti individualizzati di P. e P. sarebbe opportuna."*
- *"Grazie a tutti per il prezioso lavoro che svolgete ogni giorno con professionalità! A. non avrebbe potuto trovare un ambiente migliore di questo."*

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi si suggerisce di proseguire nel lavoro in atto, e in particolare di:

- Coinvolgere maggiormente, ove possibile, alcuni i famigliari/ ADS interessati nello stilare i progetti individualizzati e nella gestione operativa di alcuni specifici momenti della vita quotidiana.