

# CASA L'ORIZZONTE

## ANALISI DATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

### ANALISI DEI DATI

Nel 2024 sono stati raccolti **12** questionari, **3** in più dell'anno precedente.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti passa dal **93%** dello scorso anno all'**87,3%** del 2024.

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, **90%**, seppur ottimo, si abbassa rispetto a quello dell'anno precedente.

Per quanto riguarda l'area della valutazione generale del servizio (**aspetti assistenziali, della cura dell'igiene quotidiana e del servizio mensa**), si passa dal **92,2%** dello scorso anno all'**87,4%** del 2024, evidenziando una leggera decrescita, ma che fa restare anche questa macro area ben al di sopra della soglia minima del 70%.

L'item che raggiunge il punteggio più alto è relativo alla domanda "E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana?" con il **90%** di soddisfazione. Il più basso si riferisce a: "Ritiene che la rilevazione dei bisogni e la risposta del servizio siano coerenti con le reali necessità del suo familiare?" che si assesta all'**85%**.

L'area del **coinvolgimento e della partecipazione dei famigliari** invece, **dopo la** leggera crescita degli ultimi due anni, in cui si era passati dall'**87,5%** al **91%**, nel 2024 si abbassa nuovamente all'**84,5%**.

Le domanda a cui le famiglie rispondono con meno soddisfazione sono: "Ritiene di essere considerato una risorsa all'interno del servizio?" e "L'utente o il suo familiare sono coinvolti nella costruzione della progettualità?" in cui si giunge all'**82%**.

Riportiamo infine l'unica **osservazione che i familiari hanno espresso**:

- *"Come sempre, ci tengo a ringraziare tutti per il prezioso lavoro svolto. A. e io non avremmo potuto trovare un posto migliore!"*

## AZIONI MIGLIORATIVE

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

- Dare maggiori attenzioni alle esigenze dei familiari soprattutto in fase di progettazione e verifica dei progetti individuali
- Interpellare in una fase intermedia del percorso le famiglie e gli amministratori di sostegno per valutarne insieme l'andamento