

**Report di analisi del  
Questionario di Gradimento Utenti  
2024  
(anno analizzato 2023)**

## Premessa

Il presente report ha lo scopo di portare all'attenzione della Direzione Aziendale i risultati del questionario proposto agli utenti che frequentano l'Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus.

Le risposte agli items del questionario sono codificate tramite "emoticon" al fine di percepire al meglio il vissuto degli utenti.

Il questionario è stato somministrato tenendo conto delle capacità di comprensione dell'utente e **non è stato proposto a utenti con compromissioni cognitive gravi e/o utenti non presenti in Struttura.**

## Modifiche

Nessuna modifica rispetto all'anno precedente.

## Percentuali

Al questionario hanno risposto **tutti** gli utenti eleggibili

La percentuale dei questionari proposti è pari a:

59,4% (19 su 32) degli utenti della Struttura Semiresidenziale (13 utenti non sono eleggibili o assenti)

72,7% (8 su 11) degli utenti della Struttura Residenziale (3 utenti non sono eleggibili o assenti)

## Raccolta dei dati

I risultati raccolti per ogni punto sono riportati nelle tabelle successive.

Nelle tabelle sono compresi i dati degli ultimi 2 anni.

### STRUTTURA SEMI-RESIDENZIALE

		2023	2022
Quando entri al centro che sensazione provi?	Felice	15	14
	Normale	3	3
	Triste	1	0

		2023	2022
Gli ambienti (stanze) come ti sembrano?	Belli	16	13
	Normali	3	5
	Brutti	0	0
	Non risponde	0	0

		2023	2022
Le attività che fai ti piacciono?	Tanto	14	15
	Così così	5	2
	Per niente	0	0
	Non risponde	0	1

		2023	2022
Stai bene con i tuoi amici che frequentano il centro?	Con tutti	13	15
	Con qualcuno no	6	3
	Con nessuno	0	0

		2023	2022
Se non vai d'accordo, sai perché?	Perché non mi piace	0	0
	Perché ha un brutto carattere	6	3

		2023	2022
Gli operatori sono gentili con te?	Tanto	16	16
	Così così	3	1
	Per niente	0	0

		2023	2022
Se non ti piacciono, perché?	Non capiscono quello che desideri?	1	0
	Sono severi?	2	1

		2023	2022
Ti piace quello che mangi in mensa?	Sì	16	17
	Così così	3	0
	Per niente	0	1

### STRUTTURA RESIDENZIALE

		2023	2022
Quando entri al centro che sensazione provi?	Felice	7	6
	Normale	1	2
	Triste	0	1

		2023	2022
Gli ambienti (stanze) come ti sembrano?	Belli	7	8
	Normali	1	1
	Brutti	0	0

		2023	2022
Le attività che fai ti piacciono?	Tanto	7	8
	Così così	1	0
	Per niente	0	1

		2023	2022
Stai bene con i tuoi amici che frequentano il centro?	Con tutti	2	7
	Con qualcuno no	6	2
	Con nessuno	0	0

		2023	2022
Se non vai d'accordo, sai perché?	Perché non mi piace	0	0
	Perché ha un brutto carattere	6	2

		2023	2022
Gli operatori sono gentili con te?	Tanto	8	7
	Così così	0	1
	Per niente	0	0
	Non risponde	0	1

		2023	2022
Se non ti piacciono, perché?	Non capiscono quello che desideri?	0	0
	Sono severi?	0	1

		2023	2022
Ti piace quello che mangi in mensa?	Sì	5	6
	Così così	2	2
	Per niente	1	1

## Analisi dei dati raccolti

Il questionario proposto agli utenti è un importante strumento che offre alla Direzione l'opportunità di avere un momento di confronto "de visu" con chi beneficia direttamente dei servizi dell'Associazione.

Gli ospiti hanno la possibilità di esprimersi comunicando eventuali disagi e/o soddisfazioni e fornendo alla Direzione spunti di riflessioni che possono portare ad eventuali modifiche organizzative/funzionali se ritenute opportune.

### STRUTTURA SEMI-RESIDENZIALE

Gli ospiti intervistati comunicano di provare una buona sensazione in ingresso al centro e rimandano un gradimento positivo per tutti gli aspetti della Struttura.

Le attività proposte sono per la maggioranza degli utenti di gradimento e, quasi all'unanimità, dichiarano di stare bene con gli operatori.

Si rileva, rispetto all'anno precedente una significativa percentuale (quasi il doppio) di utenti che non sopportano i propri compagni per problematiche legate al carattere e/o al contatto fisico, seppur le risposte rimangono per la maggior parte positive.

Riscontri positivi anche sulla qualità della mensa.

### STRUTTURA RESIDENZIALE

Gli utenti della Struttura Residenziale rimandano riscontri positivi sulle sensazioni che provano nella Struttura, sugli ambienti e le attività proposte e dichiarano, all'unanimità, di trovarsi bene con gli operatori.

Significative le risposte negative sull'items relativo ai rapporti con i compagni: la maggior parte degli utenti comunica di non star bene con almeno un compagno all'interno della Struttura per problematiche caratteriali.

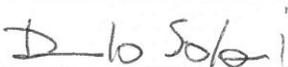
Riscontri positivi sulla qualità della mensa.

### CONFRONTO DATI RACCOLTI TRA L'ANNO 2023 E L'ANNO 2022

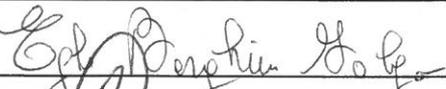
L'unico scostamento significativo rispetto all'anno scorso è relativo ai rapporti più difficoltosi che gli utenti riferiscono avere con alcuni dei compagni:

- Struttura Semiresidenziale: anche se il punteggio degli item rimane con valori positivi, la Referente sta cercando di rispondere alla tendenza lievemente negativa attuando una periodica rotazione di alcuni partecipanti dei due gruppi.
- Struttura Residenziale: il dato sembra essere influenzato dall'ingresso in Struttura in pianta stabile di un utente che, a causa di alcuni comportamenti problematici, ha spostato gli equilibri. La Direzione sta affrontando questo aspetto agendo direttamente sull'utente cercando di farlo partecipare a diverse attività di movimento utili ad estinguere alcuni comportamenti disadattivi. Con un'azione proattiva si è anche pensato di far partecipare gli utenti della Struttura Residenziale alle attività del centro diurno per dar loro modo di aumentare il numero delle frequentazioni sociali e di partecipazione a più attività, anche esterne, con l'intento di evitare la chiusura all'interno della Struttura e l'insorgere di conseguenti comportamenti inadatti.

#### REDAZIONE

06/02/2024	RAQ	
------------	-----	--

#### PRESA VISIONE

06/02/2024	LEGALE RAPPRESENTANTE	
06/02/2024	DIRETTORE SANITARIO	

