

Report di analisi questionario Gradimento Famiglie 2024 (anno analizzato 2023)

Premessa

Il presente report ha lo scopo di portare all'attenzione della Direzione Aziendale i risultati del questionario proposto alle famiglie degli utenti che afferiscono/sono residenti presso l'Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus.

Il questionario è costituito da domande che sono state rese il più possibile comprensive per percepire al meglio il vissuto e la percezione rispetto all'erogazione del Servizio.

Modifiche

Il questionario (MO 06.0.3) è stato quasi integralmente revisionato per renderlo più fruibile per le famiglie che, in qualche occasione, avevano espresso difficoltà nella comprensione degli items.

Con il nuovo questionario si è cercato di rendere più comprensibili le domande usando un linguaggio meno tecnico e riducendo le risposte in ciascun item da 5 scelte a 3 scelte.

Gli items sono stati ridotti da 16 a 13.

Percentuali

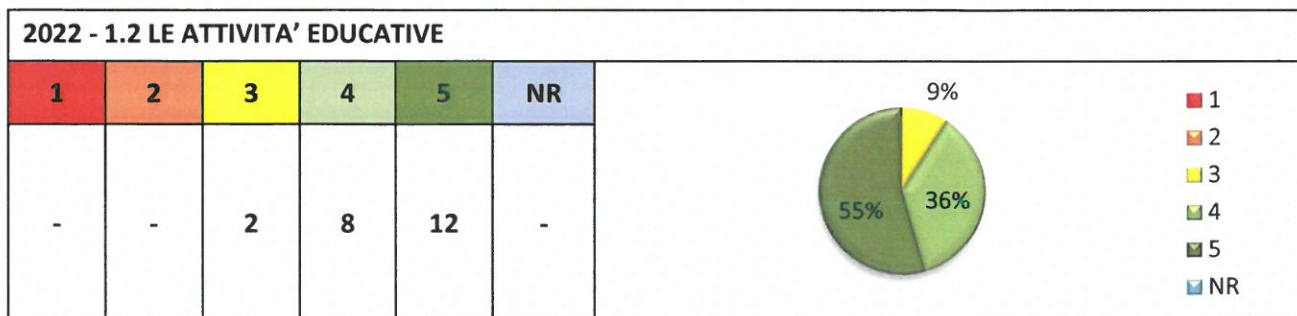
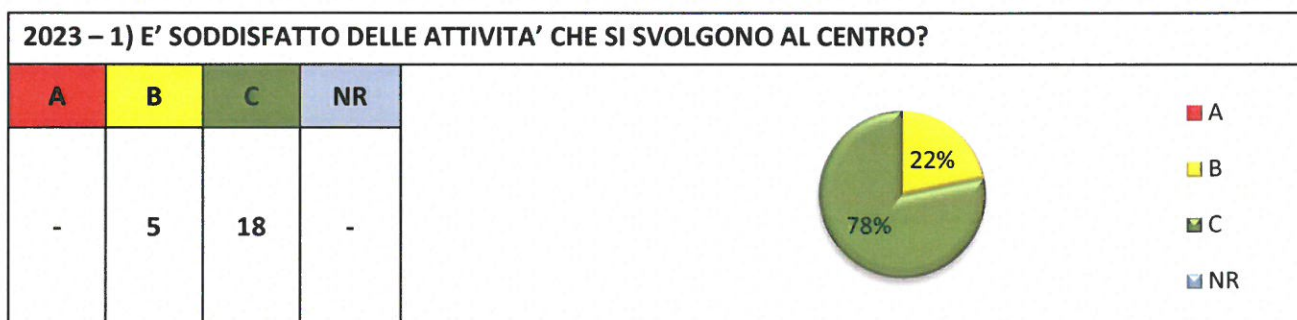
La percentuale dei questionari consegnati è pari al 95% (40) delle famiglie dei ragazzi frequentanti la Struttura, mentre la percentuale di ritorno è del 57,5% (23).

Raccolta dei dati

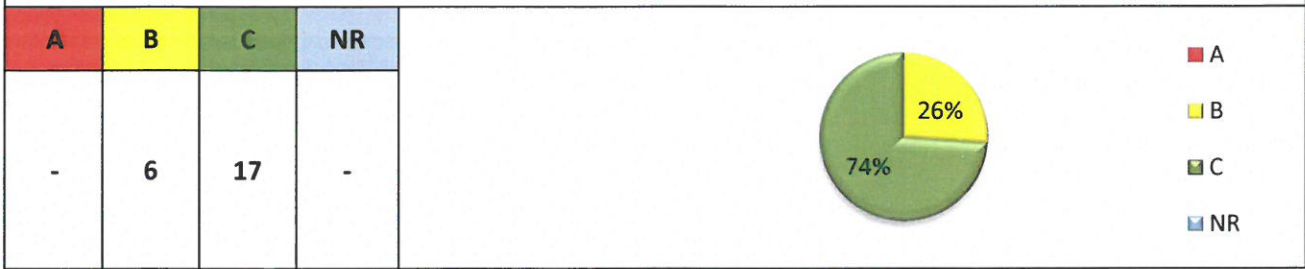
I risultati raccolti per ogni item sono riportati nelle tabelle successive.

Anche se nel 2023 il questionario è stato significativamente modificato rispetto al 2022, si è comunque cercato di fare un confronto con i dati paragonabili degli ultimi due anni, vista l'importanza del confronto tra due anni consecutivi per verificare la bontà e la tenuta del servizio offerto.

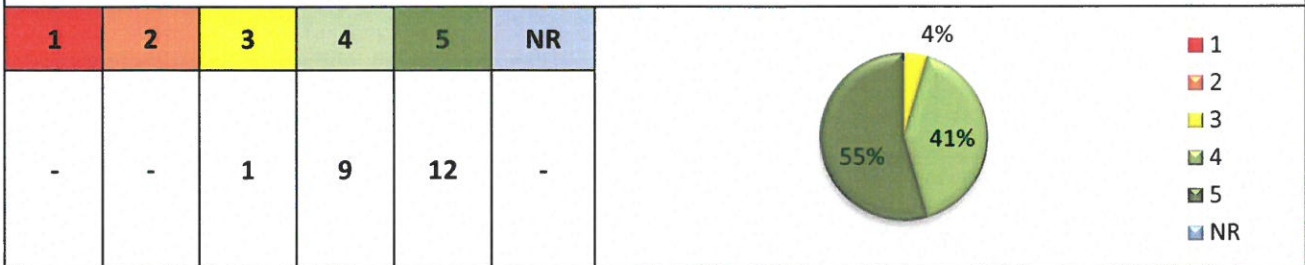
SEZIONE 1 – ATTIVITA' (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)



2023 – 2) E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' CHE VENGONO SVOLTE ALL'ESTERNO DEL CENTRO?

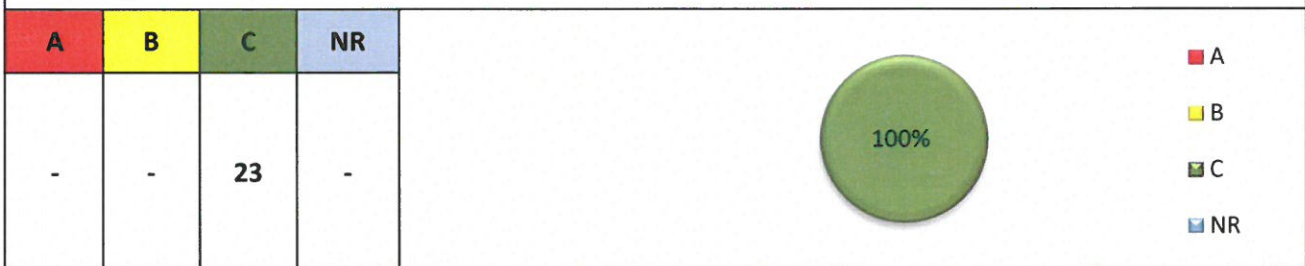


2022 - 1.4 LE ATTIVITA'/INIZIATIVE CHE VENGONO SVOLTE ALL'ESTERNO

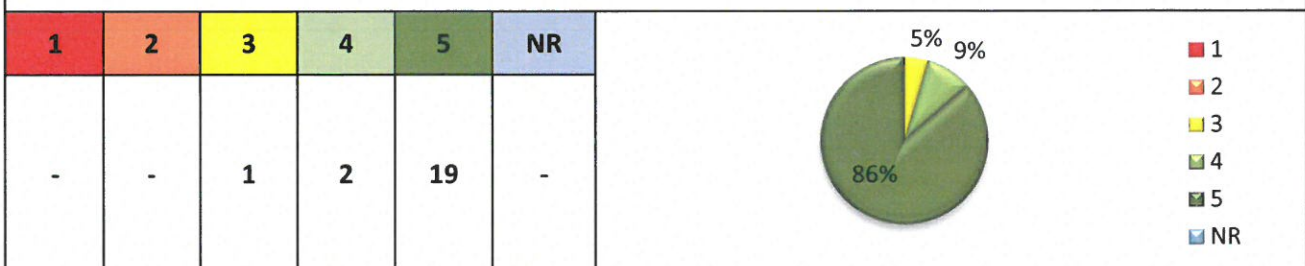


SEZIONE 2 – RELAZIONI E COMPETENZE (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)

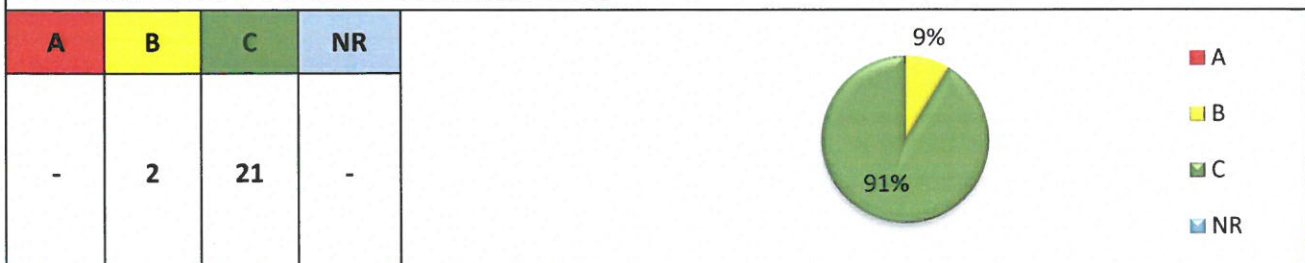
2023 – 3) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CHE GLI UTENTI HANNO CON IL PERSONALE?



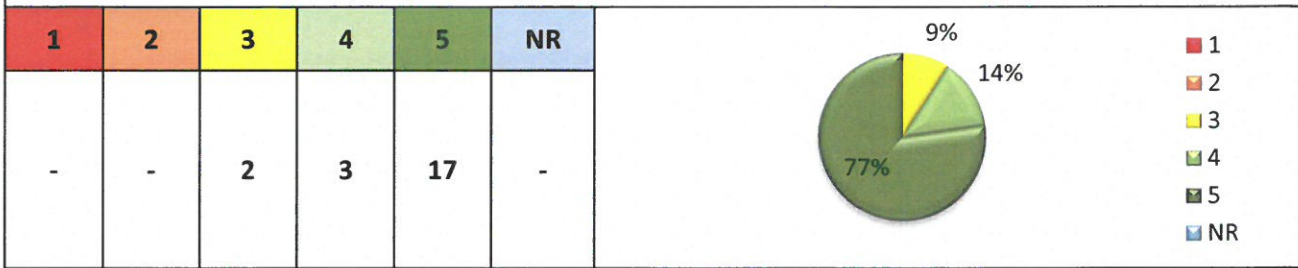
2022 - 2.1 IL RAPPORTO UMANO DEL PERSONALE CON L'UTENTE



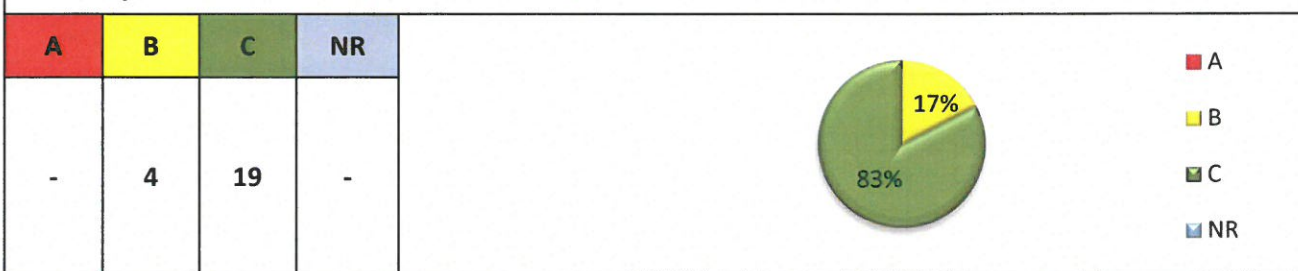
2023 – 4) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO E DELLA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DELLE ESIGENZE DELLA FAMIGLIA?



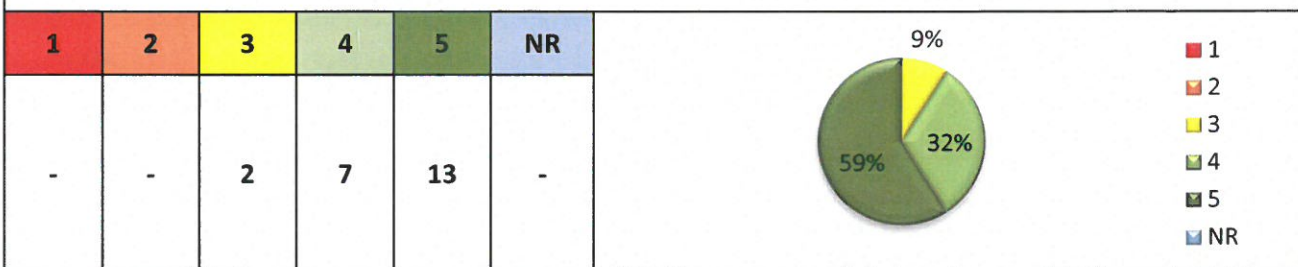
2022 - 2.2 IL RAPPORTO UMANO E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DELLE ESIGENZE DELLE FAMIGLIE



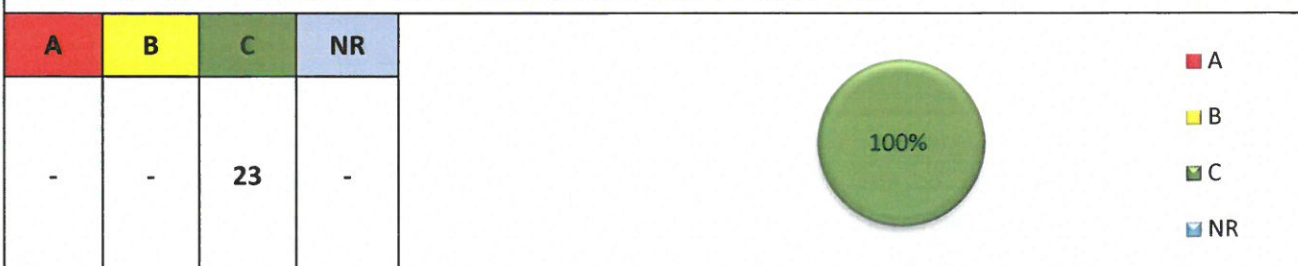
2023 - 5) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO TRA GLI UTENTI?



2022 - 2.3 QUALITA' DEL RAPPORTO TRA GLI UTENTI

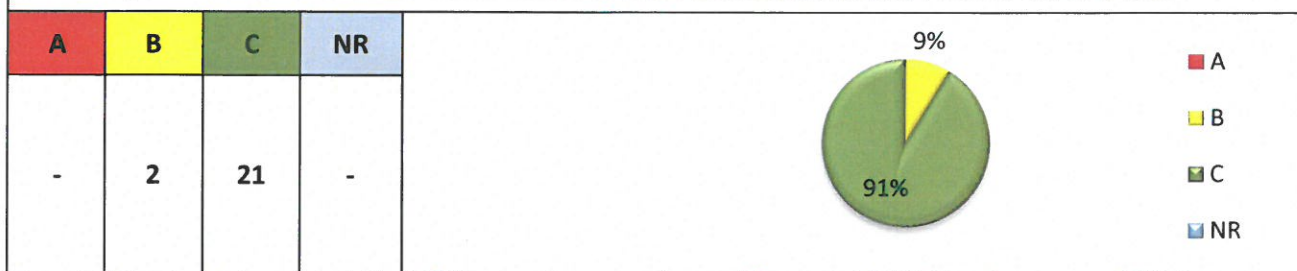


2023 - 6) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON LA DIREZIONE?

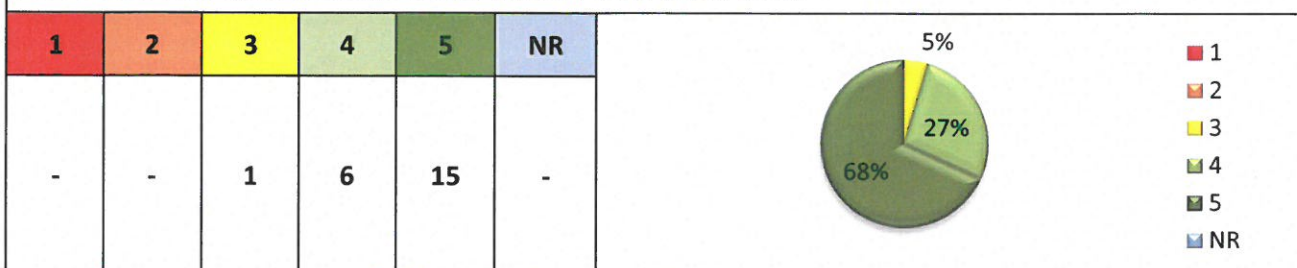


ITEM INTEGRATO CON L'ULTIMA REVISIONE DEL QUESTIONARIO DELLE FAMIGLIE, NON PRESENTE NELL'ANALISI DELL'ANNO 2022

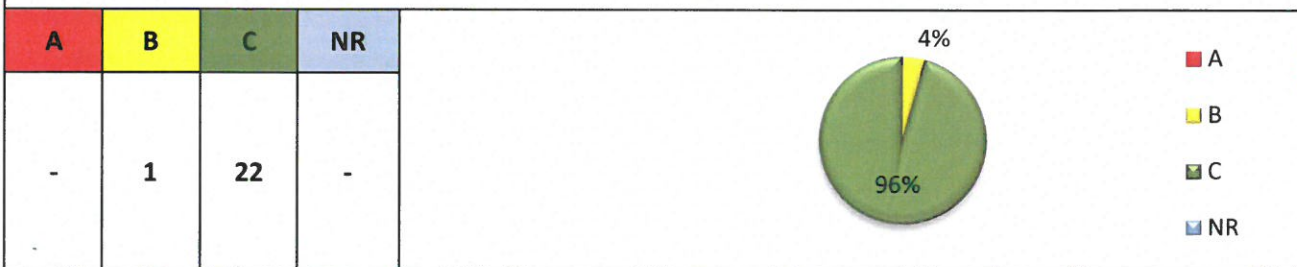
2023 – 7) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI?



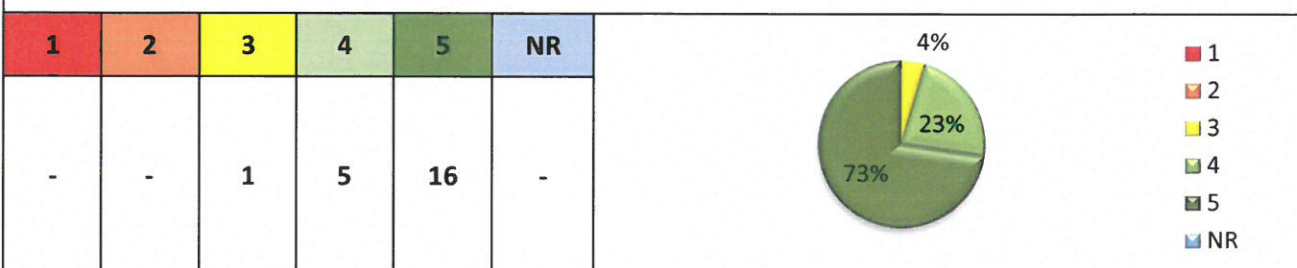
2022 - 3.1 COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI



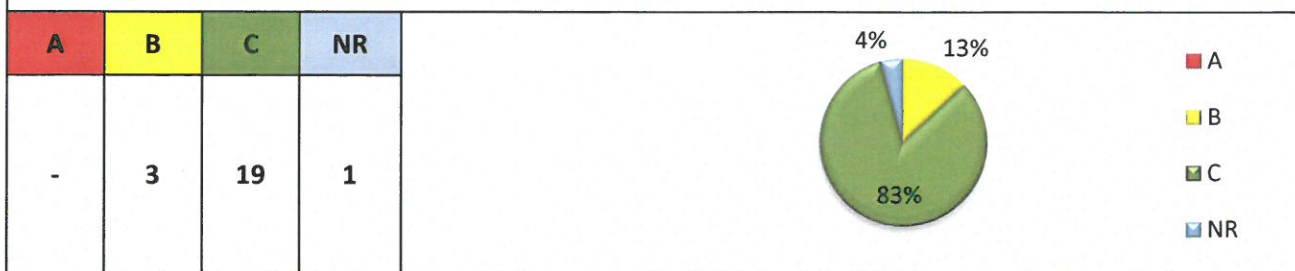
2023 – 8) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI



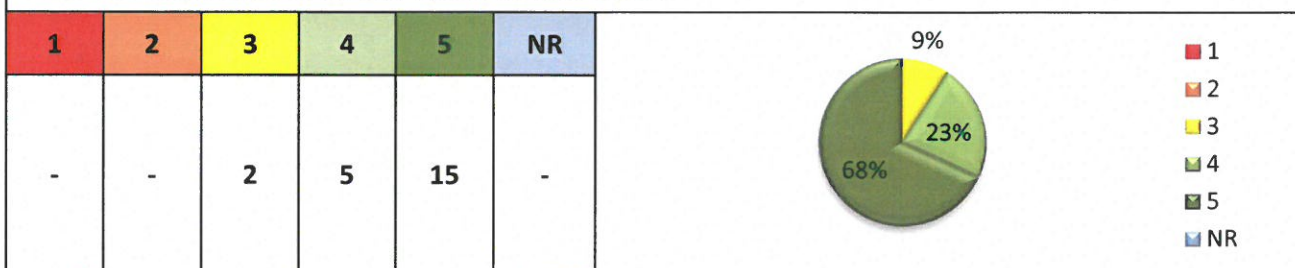
2022 - 3.2 COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI



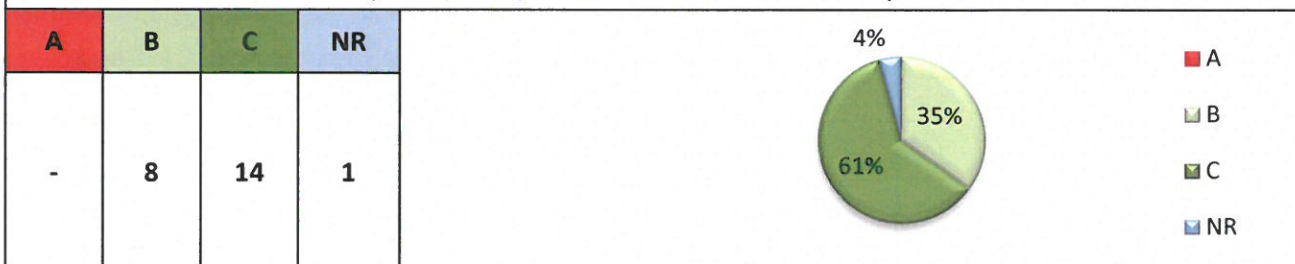
2023 – 9) LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO CHIARE?



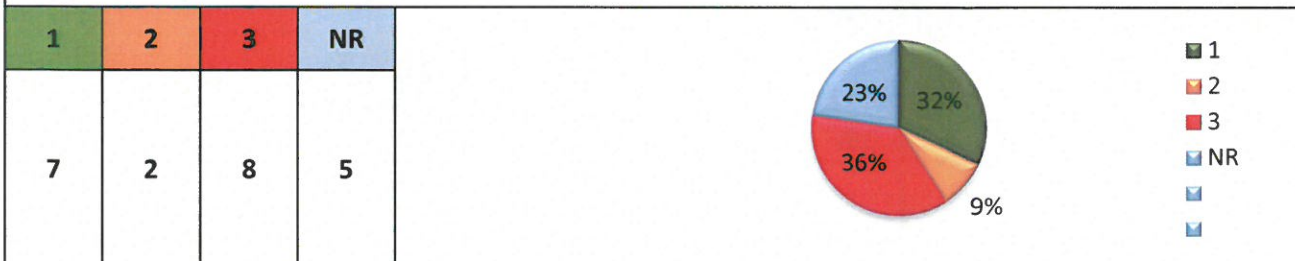
2022 - 3.3 CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

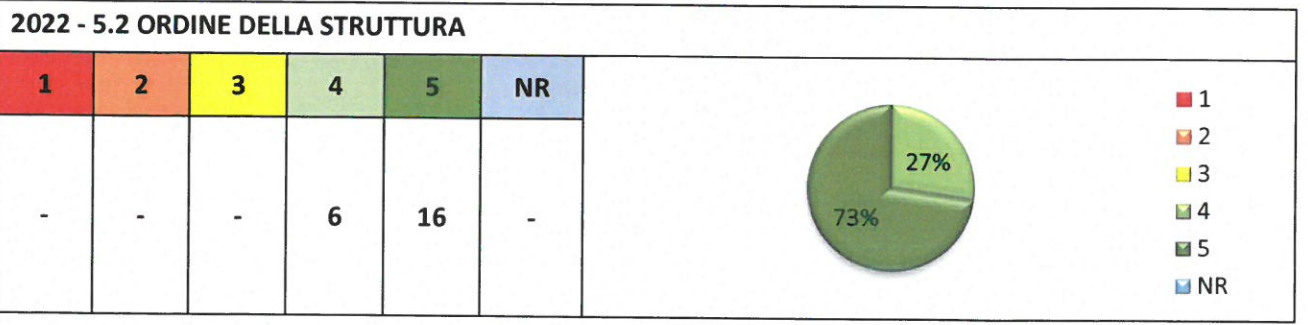
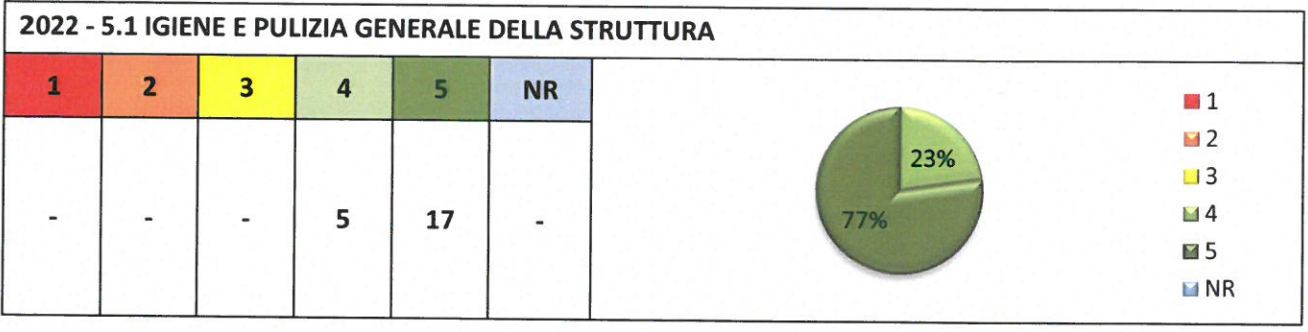
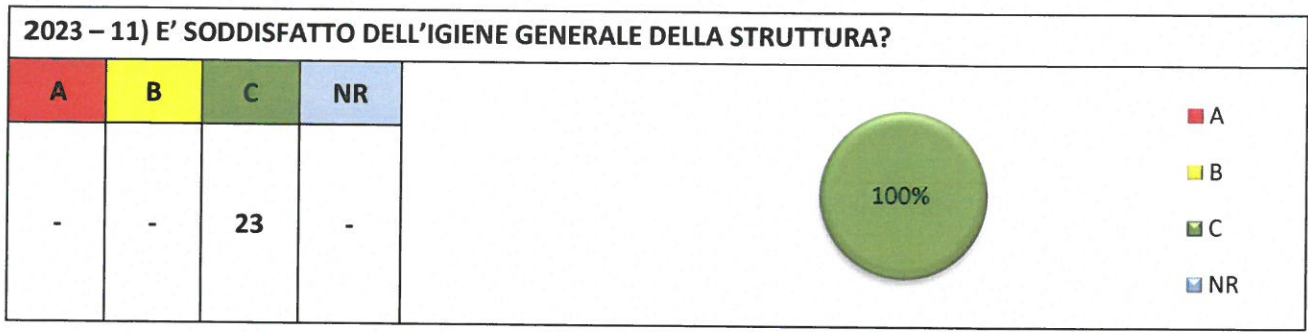


2023 – 10) IN CASO DI SUA SEGNALAZIONE DI PROBLEMI HA RISCOSTRATO IL MIGLIORAMENTO DELLA SITUAZIONE COMUNICATA? (A: NO, B: SI', C: NON HO AVUTO PROBLEMI)

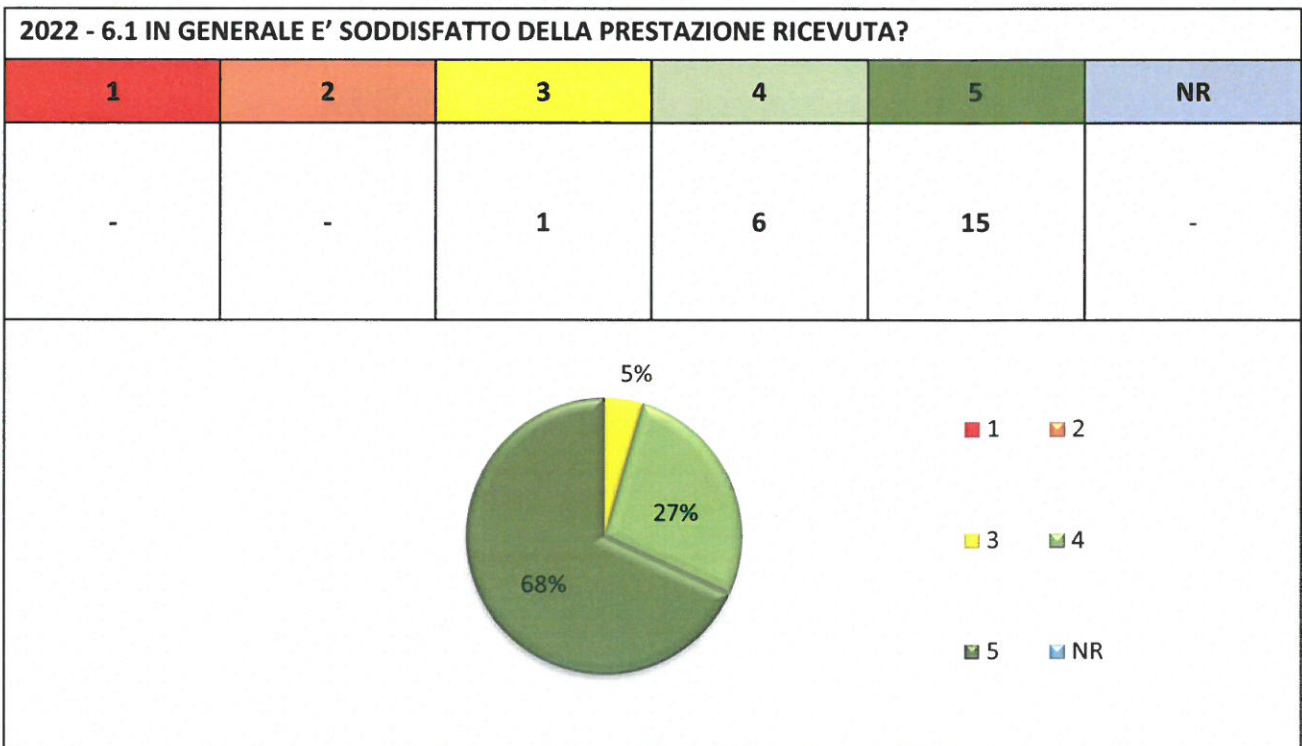
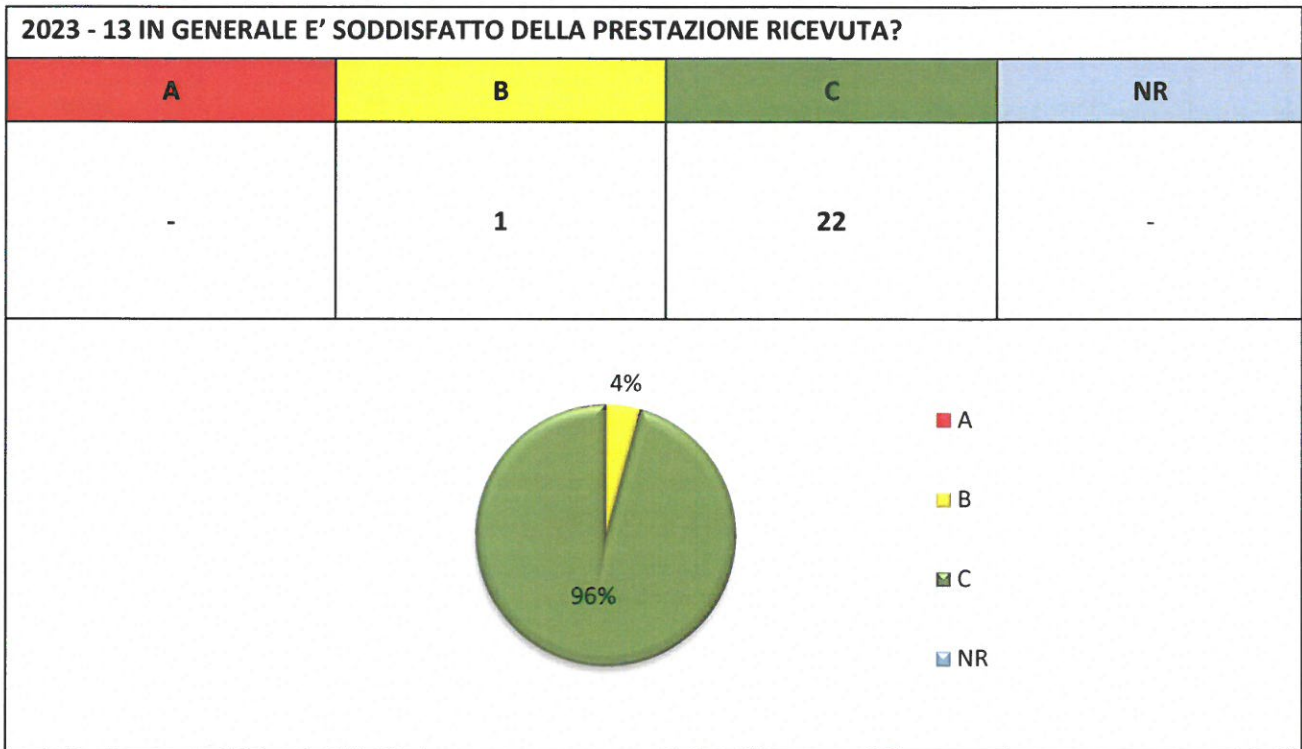


2022 - 4.1 IN CASO DI SUA SEGNALAZIONE DI PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI HA RISCOSTRATO IL MIGLIORAMENTO DELLA SITUAZIONE COMUNICATA





SEZIONE 5 – GIUDIZIO COMPLESSIVO (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)



Analisi dei dati raccolti

Di seguito l'analisi dei dati raccolti con i questionari degli ultimi due anni e confronto dei dati con l'anno precedente.

SEZ.	2023	SEZ.	2022
1	Positivo il giudizio sulle attività programmate anche se si registra un leggero discostamento verso il basso, rispetto all'anno precedente. Dall'analisi degli items proposti, la leggera flessione sembra riguardare soprattutto le attività esterne. La Referente di Struttura si sta organizzando per dare risposte adeguate approfittando degli imminenti mesi primaverili.	1	Positivo il giudizio complessivo sulle prestazioni (riabilitative, educative, ricreative, esterne) ricevute
2	Confermata la soddisfazione delle famiglie per i rapporti umani (con personale, altri utenti e Direzione). Soddisfazione anche per la disponibilità del personale all'ascolto delle esigenze familiari, della professionalità degli operatori e degli uffici amministrativi. Risultati della sezione in linea con quelli dello scorso anno.	2	Confermata la soddisfazione delle famiglie per i rapporti umani (con personale, altri utenti) che gli utenti vivono all'interno della struttura, e delle opportunità di socializzazione che la Struttura offre.
3	Come lo scorso anno si rileva un esito positivo per la chiarezza delle informazioni ricevute.	3	Esito positivo per le competenze e le professionalità del personale e la chiarezza delle informazioni ricevute.
	Ha funzionato la semplificazione dello scorso anno dell'item sulla segnalazione dei problemi: le risposte sono quasi totalmente positive.	4	Nonostante le modifiche dell'anno scorso la sezione sui reclami sembra non essere ancora chiara visto l'alto numero di "non risposte". La Direzione ha deciso di semplificare, per il prossimo l'anno, l'item per renderlo maggiormente comprensibile.
4	Confermata la soddisfazione delle famiglie per gli aspetti legati alla Struttura (igiene e pulizia, ordine).	5	Confermata la soddisfazione delle famiglie per gli aspetti legati alla Struttura (igiene e pulizia, ordine e materiale).
5	In generale le famiglie si dichiarano soddisfatte della prestazione ricevuta. Sezione in linea con lo scorso anno.	6	In generale le famiglie si dichiarano soddisfatte della prestazione ricevuta

CONCLUSIONI

In generale i risultati sono stati soddisfacenti ed in linea con i risultati dello scorso anno: le modifiche apportate sia alla esposizione delle domande sia alla riduzione delle possibilità di scelta sono risultate vincenti in termini di appropriatezza delle risposte date.

Dal momento che il questionario di gradimento è uno strumento basilare per il miglioramento della qualità, la Direzione ritiene indispensabile la massima attenzione alle criticità emerse nell'analisi dei dati applicando quanto descritto nell'analisi dei singoli items.

Il dato ancora "dolente" riguarda la bassa numerosità campionaria: infatti la percentuale di ritorno dei questionari, nonostante le varie sollecitazioni della Referente di Struttura e le diverse modalità proposte per venire incontro alle esigenze delle famiglie, risulta essere ancora piuttosto bassa (57%).

In tal senso per il 2024, in accordo con la psicologa e la Referente di Struttura, si cercherà di anticipare la stesura dei PRI di fine anno a inizio novembre e di somministrare i questionari durante i singoli colloqui con le famiglie per la discussione degli obiettivi individuali dell'anno seguente in modo da avere il massimo numero di questionari compilati a fine anno.

REDAZIONE		
20/02/2024	RAQ	<i>Donato Esposito</i>

PRESA VISIONE		
20/02/2024	LEGALE RAPPRESENTANTE	<i>Esposito Donato</i>
20/02/2024	DIRETTORE SANITARIO	<i>Esposito</i>