



Ponton, 3 febbraio 2023

Alla c.a. della Direzione
dell'Istituto Poverette casa Nazareth

OGGETTO: restituzione risultati questionario

In data 20 gennaio 2023 è stato consegnato alle famiglie un questionario per rilevare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio offerto presso il Centro Diurno F. Bardellini di Ponton e Volargne. Il questionario non è stato inviato a tre famiglie, i cui figli frequentano la sede di Ponton. A due famiglie non è stato inviato perché hanno maturato assenze per oltre 7 mesi, mentre ad una famiglia non è stata inviata perché ha iniziato a frequentare il centro con regolarità da novembre (vedi dati tabella riepilogativa).

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: ANNO 2022	
Utenti sede di Ponton	29
Questionari inviati sede di Ponton	26
Questionari ricevuti sede di Ponton	22
Utenti sede di Volargne	18
Questionari inviati sede di Volargne	18
Questionari ricevuti sede di Volargne	15

Il questionario prevedeva 11 item ai quali le famiglie avevano 5 opzioni di risposta:

- 1 = non sono soddisfatto
- 2 = sono poco soddisfatto
- 3 = sono abbastanza soddisfatto
- 4 = sono molto soddisfatto
- NV = non valutabile

QUESITI POSTI

1. È soddisfatto dal servizio reso dal coordinatore?
2. È soddisfatto dal servizio reso dal educatori e operatori?
3. Ritiene che il coordinatore del servizio sia una persona disponibile, cortese e preparata?
4. Ritiene che gli educatori e operatori del servizio siano persone disponibili, cortesi e preparate?
5. Ritiene che le comunicazioni/informazioni fornite dal coordinatore rispetto ad aspetti organizzativi, proposte, emergenze, siano puntuali, complete e adeguate?
6. Agenda giornaliera: si ritiene soddisfatto della modalità di compilazione dell'agenda giornaliera?

7. È soddisfatto dal servizio mensa?i
8. È soddisfatto del Soggiorno estivo (proposta, modalità, organizzativa...)?
9. È soddisfatto di come al centro è stata affrontata l'emergenza COVID-19 (scelte organizzative, misure adottate, ecc.)?
10. È soddisfatto del servizio trasporto (orario, mezzi utilizzati, personale coinvolto nel trasporto...)?
11. In generale si ritiene soddisfatto dal servizio reso dal centro?

RISULTATI DEL QUESTIONARIO

SEDE DI PONTON

Alle domande 1,2, 3, 5, 10 e 11 il risultato ottenuto è positivo e le risposte oscillano prevalentemente tra "Sono molto soddisfatto" e "sono abbastanza soddisfatto".

Alla domanda 4 una famiglia risponde che è poco soddisfatto, mentre una risponde non valutabile perché il figlio è stato inserito da poco. La domanda 6, quella relativa alla compilazione delle agende, è l'item che ha ricevuto il punteggio peggiore: una famiglia risponde che non è soddisfatta delle modalità di compilazione e 5 che sono abbastanza soddisfatte.

Alla domanda 7 il punteggio è molto buono fatta eccezione per due famiglie che affermano che non possono valutare tale servizio. Alla domanda 8, 11 persone hanno risposto "non valutabile" perché i loro figli non hanno partecipato al soggiorno. Una famiglia ritiene che sarebbe auspicabile un aumento della durata del soggiorno per cui è abbastanza soddisfatta.

Anche alla domanda 9 le risposte sono positive, fatta eccezione per 4 famiglie che rispondono non valutabile.

Un'altra domanda che, seppur abbia raggiunto un buon risultato, presenta un livello di soddisfazione inferiore alla media delle altre risposte è quella relativa al trasporto: 6 famiglie sono abbastanza soddisfatte, le altre 16 molto soddisfatte. Quelle abbastanza soddisfatte hanno lamentato un problema di orario/puntualità, una vorrebbe che il pulmino passasse più tardi, un'altra ancora che passasse prima.

DATI RIEPILOGATIVI

Questionari compilati	22	Item	11	Numero di risposte complessive	242
-----------------------	----	------	----	--------------------------------	-----

Numero di risposta per ciascun livello di soddisfazione

1	2	3	4	NV	Tot.
1	1	28	194	18	242

Le risposte negative (valori 1 e 2) vengono fornite dalla medesima famiglia. Questa è una situazione che va monitorata perché tra le annotazioni lamenta come in alcune occasioni ci sia stata una scarsa cura del figlio.

Si allega alla presenta lettera documento dettagliato con tutte le risposte e le annotazioni/ proposte fornite dalla famiglia.

SEDE DI VOLARGNE

Tra le risposte fornite dalle famiglie va sottolineato come nessuna abbia risposto con un punteggio negativo (1 o 2). Tutti i valori sono 3 o 4 (prevalentemente) fatta eccezione per qualche NV a servizi come il trasporto, la mensa e il soggiorno.

Tra le annotazioni emerge qualche criticità rispetto alla compilazione delle agende: le famiglie vorrebbero avere maggiori informazioni e più dettagli rispetto alla giornata al centro. Una famiglia chiede che chi compila l'agenda la firmi. Rispetto al soggiorno una famiglia vorrebbe che fosse cambiata la località.

DATI RIEPILOGATIVI

Questionari compilati	15	Item	11	Numero di risposte complessive	165
-----------------------	----	------	----	--------------------------------	-----

Numero di risposta per ciascun livello di soddisfazione

1	2	3	4	NV	Tot.
0	0	13	147	5	165

Si allega alla presenta lettera documento dettagliato con tutte le risposte e le annotazioni/ proposte fornite dalla famiglia.

Il coordinatore del Servizio

Fabio Martini