

## Indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Anno 2020-2021)

### PREMESSA

L'indagine si inserisce nel percorso di analisi della soddisfazione della nostra utenza iniziato nel 2016, a seguito della partecipazione a un corso di formazione dedicato al tema dell'accoglienza e della customer satisfaction.

Nel 2019-20, a causa della pandemia e delle restrizioni conseguenti, non abbiamo effettuato l'indagine. Si è deciso quindi di proporla al termine dell'anno 20-21, inserendo anche una domanda legata alla modalità in cui la cooperativa ha applicato le indicazioni per contrasto al Covid 19.

### MODALITA'

Viste le difficoltà di gestione di una indagine fatta di persona, anche in virtù delle regole di distanziamento legate al contrasto al Covid19, si è deciso di optare per un questionario digitale. La piattaforma prescelta è Google Form.

Il questionario è del tutto **anonimo** e nessun dato personale/di contatto è stato raccolto.

### PLATEA/TARGET

L'invito alla compilazione del questionario è stato inoltrato a tutti gli utenti attivi nel periodo maggio-giugno 2021.

Abbiamo invitato un totale di 600 utenti a compilare il questionario.

### RISULTATI

Abbiamo ricevuto **181 risposte**, pari al **30%** degli inviti.

Alla domanda "*Che tipo di utente è in carico presso Progetto Crescere?*" le risposte sono state:

- 160 minori
- 16 adulti
- 3 famiglie
- 1 coppia
- 1 genitore

Alla domanda "*Da quanto tempo è in carico?*" le risposte sono state:

- 115 *Sono inserito in un percorso di trattamento/terapia*
- 5 *Ho effettuato solo una prima visita*
- 11 *Sono stato dimesso*
- 18 *Ho sospeso le attività temporaneamente*
- 32 *Sto facendo un percorso diagnostico*

Abbiamo poi proposto all'utente 6 domande per le quali abbiamo richiesto una valutazione circa la sua soddisfazione, espressa con una scala da 1 a 5.

Questi i risultati medi e il numero di punteggi ricevuti:

<b>È soddisfatto dei seguenti aspetti:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>MEDIA</b>
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	1	3	11	43	123	<b>4,57</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	0	1	6	42	132	<b>4,69</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	1	0	6	37	137	<b>4,71</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	0	2	16	58	105	<b>4,47</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	0	0	7	47	127	<b>4,66</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	0	3	8	27	143	<b>4,71</b>

La media complessiva di soddisfazione è di **4,63/5**.

Abbiamo raccolto anche alcuni **commenti ai punteggi** dati:

1. Il servizio è veramente molto molto efficiente sotto tutti i punti di vista.
2. La neuropsichiatra infantile è stata all'altezza delle nostre aspettative mentre non lo sono state le persone da lei prescelte per un progetto mai partito per rifiuto in primis delle stesse.
3. Siamo utenti di Progetto Crescere da molti anni. Il percorso delle nostre figlie è stato più che soddisfacente. Hanno ottenuto ottimi risultati.
4. Per la mia esperienza Struttura ben organizzata e Specialisti preparati ed attenti al lato umano
5. sede di Sassuolo: problema di privacy sonora
6. Purtroppo sono saltati molti appuntamenti e non ci sono state proposte soluzioni alternative per cui il percorso non è stato continuativo come speravamo. Credo che la continuità sia un aspetto fondamentale insieme alla professionalità del servizio e degli operatori, su cui non ho nulla da obiettare. \*\* (si veda commento alla segnalazione)

La maggior parte degli utenti (63,5%) che ha risposto al questionario si può definire “fidelizzata”, perché essendo in un percorso di trattamento ha già conosciuto il nostro servizio nelle fasi iniziali di primo contatto, primo accesso e spesso valutazione.

Per questo ripetiamo l’analisi dei punteggi selezionando solo coloro che ha dichiarato di aver svolto una prima visita o di essere in un percorso diagnostico (37 casi). I risultati sono i seguenti:

<b>È soddisfatto dei seguenti aspetti:</b>	<b>MEDIA NUOVI UTENTI</b>	<b>MEDIA GENERALE</b>
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	<b>4,58</b>	<b>4,57</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	<b>4,69</b>	<b>4,69</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	<b>4,72</b>	<b>4,71</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	<b>4,48</b>	<b>4,47</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	<b>4,67</b>	<b>4,66</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	<b>4,73</b>	<b>4,71</b>

Come si può notare le medie complessive delle valutazioni dei nuovi utenti sono addirittura più alte (anche se di poco) rispetto a quelle generali. Questo dimostra che il fattore “fidelizzazione” non condiziona in modo significativo la valutazione.

## **ELOGI, RECLAMI, SEGNALAZIONI**

Il questionario ha previsto la possibilità di lasciare un elogio, reclamo o segnalazione.

Su 181 risposte abbiamo ottenuto: 103 elogi (di cui 16 motivati) e 4 segnalazioni (tutte motivate).

<b>Commenti agli elogi (16)</b>
Grande professionalità e competenza. Gentilezza e rispetto per bambini e familiari.
Staff competente e completo di ogni servizio.
Tutti gentilissimi e molto professionali. Sempre disponibili .
Abbiamo avuto la fortuna di incontrare una Dottoressa che ha accompagnato nostra figlia non solo in un percorso logopedico ma anche in un percorso di crescita personale
Il mio è un più che doveroso elogio, in merito al servizio ottenuto. Tutto perfetto, avete seguito il percorso di due dei miei figli e le tutor hanno fatto un "lavoro" impagabile. I ragazzi hanno imparato a fidarsi e confidarsi con "il mondo degli adulti" anche grazie a voi. Ottimo anche il rapporto con la segreteria, sempre disponibile e

super competente.
competenti bravi
La nostra persona di riferimento è la dott.sa Casolari Caterina, persona di una professionalità e umanità davvero incredibile. Stiamo facendo con lei un percorso da anni e mio figlio si è sempre trovato bene, arrivando a creare un rapporto con lei.
Continuate così. Siete una risorsa importante per i bambini e ragazzi che aiutate. Grazie
Molto importante per la famiglia del minore seguito dal servizio, essere stati affiancati nel rapporto diretto con la scuola.
La Dott.ssa BERTETTI è stata molto competente e particolarmente accogliente verso Edoardo. Grazie
Colloqui molto professionali ma distesi e accoglienti
Personale (trattamento di logopedia) Gentile, qualificato, professionale. Ambienti puliti e facilmente accessibili
Grazie perché' con la vostra competenza e preparazione anche noi come famiglia riusciamo ad aiutare i ragazzi nel percorso di crescita
Dott.sse molto disponibili, competenti e gentili.
Ottimo servizio
Ho apprezzato tanto la possibilità di proseguire il percorso di trattamento alla sede di Sassuolo: i bambini si stancano meno perché il viaggio è più corto e la seduta è molto più produttiva.

<b>Commenti alle segnalazioni (4)</b>
Per la seconda visita si sta verificando un ritardo rispetto ai tempi indicati e anche per fissare la prima visita i tempi sono stati superiori a quanto indicato.
Non credo di dover pagare una prima visita che non abbiamo mai finito (era comprensiva di due incontri) ma già appena arrivati dopo pochi minuti la psicomotricista ha detto che assolutamente non avrebbe potuto prendere parte in carico mio figlio e che comunque ora non avrebbe avuto posto...seguita dalla logopedista che risponde che non potrebbe fare nulla in più di ciò che già fa l'attuale logopedista di mio figlio. Quindi mi chiedo è giusto spendere tempo inutile e sentirsi dire che non avremmo dovuto pagare la prima parte della visita e poi essere chiamati per saldare un tot per una mezza visita in cui ci hanno detto che non avrebbero lavorato con il bambino? Il compenso della neuropsichiatra era stato saldato con piacere all'istante.
Solo un po' di disorganizzazione nel gestire gli appuntamenti, troppi spostamenti o dimenticanze e forse troppe sedute per arrivare ad un dunque nella terapia
Vedi commento ai punteggi ** (si veda commento ai punteggi)

## CONCLUSIONI

### QUESTIONARIO

È senza dubbio promossa la modalità scelta: il questionario online è di veloce costruzione, è riutilizzabile nel tempo e permette un significativo risparmio in termini di materiali (carta) ma soprattutto di tempo impiegato per le 4 fasi: somministrazione, compilazione, raccolta e analisi dei

dati. Questa semplificazione porta quindi alla possibilità di effettuare la rilevazione annualmente (o anche semestralmente).

## **RISULTATI**

Le valutazioni ricevute sono molto positive, su tutti i livelli.

Le voci più critiche si confermano, anche in questa rilevazione, quelle relative **all'adeguatezza degli spazi e ai tempi di attesa per il primo appuntamento.**

Nell'ultimo anno abbiamo intrapreso alcune azioni per migliorare entrambi questi aspetti: una migliore gestione delle segnalazioni in ingresso, l'individuazione di una persona dedicata alla gestione dei primi appuntamenti, una sensibilizzazione degli operatori sull'importanza di mantenere le agende sempre aggiornate. Per quanto riguarda le migliorie degli spazi di lavoro, a causa della pandemia abbiamo dovuto rivedere tutti gli ambienti, limitando il più possibile le soste in sala di attesa e il numero di persone all'interno degli studi. Sono però in atto nuove azioni per rendere gli ambienti sempre più confortevoli (sostituzione di arredi usurati, acquisto di nuovi materiali, decorazioni).