

## Indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Anno 2022-23)

### 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.

L'indagine si è tenuta ogni anno (ad eccezione dell'anno 19-20, a causa della pandemia e delle restrizioni conseguenti). Per l'anno 2022-2023 si è proposta l'indagine a metà giugno 2023, in coincidenza con la chiusura delle scuole e con la conclusione di molti nostri percorsi educativi.

Nell'indagine proposta si è mantenuta, probabilmente per l'ultima volta, la domanda legata alla modalità in cui la cooperativa ha applicato le indicazioni per contrasto al Covid 19 (la pandemia è stata dichiarata conclusa dall'OMS nel maggio 2023).

Per la prima volta quest'anno abbiamo introdotto una sezione su Impegno Sociale e Comunità, per testare la conoscenza dei nostri utenti circa i progetti che la cooperativa ha sviluppato e sta sviluppando nel territorio, spesso insieme ad altre realtà ed enti.

### MODALITA'

L'indagine si è svolta tramite un questionario digitale, che permette di raccogliere un numero di risposte di molto superiore a quelle ottenibili con un'indagine svolta di persona. 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 che hanno avuto accesso nel periodo aprile-maggio 2023. Abbiamo invitato un totale di **712 utenti** a compilare il questionario.

### RISULTATI

Abbiamo ricevuto **176 risposte**, pari al **24,7%** degli inviti.

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

- 151 minori
- 20 adulti
- 5 famiglie

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

- 109 Sono inserito in un percorso di trattamento/terapia
- 17 Ho effettuato solo una prima visita
- 13 Sono stato dimesso
- 9 Ho sospeso le attività temporaneamente
- 28 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	4	18	34	119	<b>4,51</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	0	3	14	34	125	<b>4,60</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	0	3	15	30	128	<b>4,61</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	0	2	30	61	93	<b>4,39</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	0	2	8	41	125	<b>4,64</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	0	1	7	28	140	<b>4,74</b>

La media complessiva di soddisfazione è di **4,58/5**.

Dato che la maggior parte degli utenti (62%) che ha risposto al questionario è 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 (45 casi, il 25%). 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>4,56</b>	<b>4,51</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	<b>4,73</b>	<b>4,60</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	<b>4,71</b>	<b>4,61</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	<b>4,42</b>	<b>4,39</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	<b>4,60</b>	<b>4,64</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	<b>4,73</b>	<b>4,74</b>

Anche per il 2022-23 la tendenza è confermata: le medie complessive delle valutazioni dei nuovi utenti sono più alte (anche se di poco) rispetto a quelle generali. Anche la voce legata alla prestazione specialistica ricevuta, dove la maggior frequenza potrebbe incidere sul giudizio, è in linea. Questi dati in ogni caso dimostrano che il fattore "fidelizzazione" non condiziona in modo significativo la valutazione.

## NUOVA SEZIONE: IMPEGNO SOCIALE e PROGETTI DI COMUNITA'

Nell'indagine sull'anno 2022-23 abbiamo aggiunto alcune domande riguardanti l'impegno sociale che la cooperativa sta portando avanti negli ultimi anni, realizzando progetti di comunità e solidarietà insieme ad altre realtà ed enti del territorio.

Il nostro desiderio era capire la conoscenza che hanno i nostri utenti di queste attività.

È emerso che il 51,7% (91 persone) dichiara di sapere che la cooperativa può ricevere il **5xMILLE** e di questi solo il 29,6% (27 persone) è al corrente del fatto che il 5xMILLE delle ultime annualità è stato destinato alla realizzazione di **2 nuovi spazi psicomotori** per i trattamenti e al **sostegno dei percorsi di trattamento di utenti in condizioni di fragilità sociale**.

Abbiamo poi posto un'ulteriore domanda: **"la cooperativa è impegnata in progetti di comunità a sostegno di persone (minori e adulti) in condizioni di fragilità. Quali di questi progetti conosce?"**

Le risposte a questo quesito sono viziate da un errore di costruzione del questionario: il quesito a risposta multipla non prevedeva l'opzione "nessuno di questi", di conseguenza si era costretti a selezionare almeno un progetto per proseguire. Non è possibile quindi valutare le risposte a questa domanda. Possiamo però notare che 16 persone hanno selezionato almeno 2 progetti dall'elenco, il che ci fa supporre che ne conoscano almeno 1 di questi.

## ELOGI, RECLAMI, SEGNALAZIONI

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

Su 176 risposte abbiamo ottenuto: 114 elogi (di cui 25 motivati) e 4 segnalazioni ( motivate).

*L'indicazione P\* indica il Professionista citato nel commento.*

<b>Commenti agli elogi (25)</b>
Complimenti al dottor P* che mette a proprio agio il paziente e mostra la sua competenza unitamente alla sua umanità
Grande professionalità e competenza della dottoressa P*
A P*per la sua professionalità e competenza
Molto educati e professionali
Personale competente - in particolare P*
Volevo esprimere un ringraziamento particolare al dott. P* per il percorso svolto in questi 5 anni.
Ottimo servizio, ci siamo sempre trovati bene per tutte le terapie ed i percorsi diagnostici svolti
Empatia e professionalità
Sono 15 anni che le mie figlie usufruiscono dei servizi e ci siamo sempre sentiti accolti e supportati. Anche come famiglia.
Personale molto qualificato e disponibile
Servizio molto professionale
Grazie per la pazienza, l'impegno e la dedizione.

Grande competenza e professionalità
La professionista <i>P*</i> che ci ha seguito nel percorso logopedico è stata sempre disponibile, preparata e attenta alle esigenze di mia figlia.
<i>P*</i> una risorsa molto preziosa per i ragazzi
Ho sempre trovato personale qualificato, disponibile e capace di comprendere le mie esigenze e trovare soluzioni. Complimenti!!!
Desidero esprimere un grande elogio nei confronti delle Dott.sse che hanno seguito (e stanno seguendo) mio figlio: Dott.sse <i>P*</i> , <i>P*</i> e <i>P*</i> . Sono ECCEZIONALI sia dal punto di vista professionale sia dal punto di vista umano
molto efficienti, professionisti preparati ed attenti. Molto disponibili, nessuna segnalazione negativa, solo molto molto positiva
La professionalità, il sostegno psicologico e la disponibilità alle famiglie e ai ragazzi che danno le figure professionali, è veramente da lodare
HO RISCONTRATO UN'ESTREMA ATTENZIONE VERSO IL MINORE SEGUITO. GRAZIE
Entrambe le psicologhe sono state eccellenti hanno supportato il bambino ma anche me mamma
Professionisti preparati
Ringrazio molto progetto crescere perché grazie ad una specialista sto lavorando su me stessa e su come gestire ansia e stress senza far sì che prendano il sopravvento
Ho quasi finito un percorso con <i>P*</i> mi sono trovata molto bene OTTIMO la ringrazio molto.
Direi tutto ok per il momento

<b>Commenti alle segnalazioni (4)</b>
Noi andiamo nella sede di Sassuolo, dove purtroppo ci sono state delle perdite di acqua dal tetto, e ora si presentano macchie molto visibili di muffa. L'anno scorso il climatizzatore della sala, dove i bimbi lavorano con la terapeuta, era guasto rendendo difficile lo svolgimento della seduta. Spero che per questa estate il problema (almeno della climatizzazione) venga risolto.
Vorrei fare un ELOGIO (siamo veramente MOLTO MOLTO SODDISFATTI) e una segnalazione se così si può chiamare e cioè l'unica piccolezza è che non abbiamo ancora ricevuto un documento scritto riportante i risultati del percorso fatto da nostro figlio, da poter presentare sia a scuola che agli altri professionisti che lo seguono.
Segnalo solo l'obbligo di rispondere alla domanda precedente per andare avanti nel questionario. Non conosco nessuno dei progetti precedenti
Segnalazione: l'ultima domanda del questionario "progetti di comunità" non contempla il campo "nessun progetto". se come nel mio caso NON si è a conoscenza di nessuno dei progetti riportati si è comunque "costretti" a flaggare in quanto domanda obbligatoria. grazie

## CONFRONTO CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

Proponiamo un confronto con il biennio precedente, dopo 3 anni di utilizzo di questa nuova formulazione online del questionario.

Elemento di confronto	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Numero di questionari ricevuti	181	187	176
Media valutazioni su questionari inviati	30%	33%	24,7%
Numero elogi (di cui commentati)	103 (16)	101 (17)	114 (25)
Numero reclami	0	0	0
Numero segnalazioni (di cui commentati)	4 (4)	1 (1)	4 (4)

Un dettaglio sul punteggio medio dei singoli item del questionario:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,57	4,52	4,51
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,69	4,64	4,60
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,71	4,72	4,61
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,47	4,48	4,39
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	4,66	4,64	4,64
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,71	4,78	4,74
Media complessiva	4,63	4,63	4,58

## CONCLUSIONI

I risultati si confermano molto positivi, seppur con una lieve flessione nella soddisfazione media generale e con un minor numero di risposte ricevute, che forse potrebbe suggerire di anticipare il periodo di presentazione del questionario (prima della fine della scuola e dell'inizio delle vacanze estive).

Le voci più critiche (anche se comunque oltre il 4) si confermano quelle relative **all'adeguatezza degli spazi e ai tempi di attesa per il primo appuntamento**, entrambe con punteggio in calo. Risulta **peggiorata anche la valutazione della prima accoglienza**, sia in sede che telefonica. Questi esiti ci saranno di aiuto per intraprendere nuove e più efficaci azioni per migliorare la gestione delle segnalazioni in ingresso e per rendere più accoglienti gli spazi.

Nelle prossime indagini sarà senz'altro riproposta la sezione su Impegno Sociale e Comunità che, seppur viziata da un errore di costruzione, ha mostrato che non c'è una diffusa conoscenza dei progetti comunitari e dell'impegno sociale della cooperativa.

È quindi importante migliorare la nostra modalità di comunicazione verso l'esterno, variando mezzi e modalità, per rendere i nostri utenti maggiormente partecipi delle attività che vanno oltre le prestazioni sanitarie ed educative che si svolgono nelle nostre sedi sul territorio.