

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Anno 2023-24)

PREMESSA

Il percorso di analisi della soddisfazione della nostra utenza è 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 2023-24 abbiamo proposto l'indagine tra fine maggio e inizio giugno, in concomitanza con la fine delle attività scolastiche e di molti dei nostri percorsi educativi.

Rispetto all'anno precedente abbiamo rimosso la domanda legata alle modalità in cui la cooperativa ha applicato le indicazioni per contrasto al Covid 19.

Abbiamo invece mantenuto la sezione su Impegno Sociale e Comunità aggiungendo una domanda sulla conoscenza che hanno i nostri utenti nei confronti dei Centri per le Famiglie del territorio, che la cooperativa gestisce o con i quali collabora.

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 ai nostri servizi nel periodo aprile-maggio 2024. Abbiamo invitato un totale di **787 utenti** a compilare il questionario.

RISULTATI

Abbiamo ricevuto **167 risposte**, pari al **21.2%** degli inviti.

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

- **148** minori
- **16** adulti/coppie
- **3** famiglie/genitori

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

- **114** Sono inserito in un percorso di trattamento/terapia
- **10** Ho effettuato solo una prima visita
- **9** Sono stato dimesso
- **6** Ho sospeso le attività temporaneamente
- **28** Sto facendo un percorso diagnostico

Abbiamo poi proposto all'utente 5 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:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	1	2	3	4	5	MEDIA
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	2	1	12	45	107	4,52
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	1	0	9	32	125	4,68
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	2	2	4	30	129	4,69
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	1	1	11	62	92	4,46
5. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	1	1	5	26	134	4,74

La media complessiva di soddisfazione è di **4,62/5**.

Dato che la maggior parte degli utenti (68%) 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 (38 casi, il 23%). I risultati sono i seguenti:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	MEDIA NUOVI UTENTI	MEDIA GENERALE
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,55	4,52
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,78	4,68
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,61	4,69
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,55	4,46
5. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,66	4,74

Si consolida la tendenza vista nelle scorse rilevazioni: le medie complessive delle valutazioni dei nuovi utenti sono generalmente più alte rispetto a quelle generali. La voce legata alla prestazione specialistica ricevuta, dove la maggior frequenza potrebbe incidere sul giudizio, è comunque sopra il 4,5. 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'

Sezione proposta per la prima volta nell'indagine 2022-23, ma in parte non valutabile per un errore strutturale nella costruzione del questionario.

Conoscenza del 5x1000

È emerso che il 47.3% (79 persone) dichiara di sapere che la cooperativa può ricevere il **5xMILLE** e di questi il 50,6% (40 persone) è al corrente del fatto che il 5xMILLE delle ultime annualità è stato destinato alla attivazione di nuovi percorsi e progetti a sostegno di bambini e famiglie, tra cui ricordiamo l'ultimo progetto in ordine temporale "L'importanza del gioco" (incontri formativi riservati ai genitori di bimbi con Sindrome di Down, per accompagnare i momenti di gioco in famiglia, trasformandoli anche in momenti di potenziamento cognitivo

Conoscenza sui Centri per le Famiglie

Alla domanda: *la cooperativa Progetto Crescere collabora o gestisce alcuni Centri per le Famiglie. Quali di questi conosce?*

Oltre il **67%** (113 risposte) dichiara di non conoscerne nemmeno uno. Le altre risposte sono state, in ordine di grandezza: CxF di Reggio Emilia (41 risposte), CxF Terra di Mezzo (10 risposte), CxF Tresinaro Secchia (3 risposte).

Conoscenza sui Progetti di Comunità

Alla 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?*

Oltre il **86%** (144 risposte) dichiara di non conoscerne nemmeno uno. Le altre risposte sono state, in ordine di grandezza: Una Famiglia per una Famiglia (12 risposte), Cantieri Sportivi (9 risposte), Enter, Sosteniamoci, S.Lang - Sport Language (2 risposte ciascuno), ConTest (1 risposta).

In chiusura di sezione abbiamo lasciato uno spazio libero per permettere all'utente di lasciare una sua riflessione in merito. Queste le risposte raccolte:

Certo, volentieri. Conosciamo pochi dei vostri progetti perché abitiamo in un'altra provincia ma il vostro nome è ben conosciuto
Come famiglia ci siamo trovati malissimo con voi e non vogliamo più vedervi nemmeno con il cannocchiale. Non mancheremo di dire a tutti i nostri contatti la pessima esperienza avuta con voi.
Sono un genitore che ha avuto due figlie, e attualmente una, che si sono avvalse dell'esperienza presso Arcobaleno Servizi. Sono rimasta così soddisfatta che da anni lo consiglio e che devolvo il mio 5 per mille.

ELOGI, RECLAMI, SEGNALAZIONI

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

Su 167 risposte abbiamo ottenuto: 99 elogi (di cui 19 motivati), 2 reclami (motivati) e 2 segnalazioni (motivate).

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

Commenti agli elogi
Elogio: Alla dr.ssa P*, vogliamo esprimere alla professionista i nostri più sentiti complimenti per la professionalità, l'attenzione e il suo delicato ma molto competente approccio con l'utente ed i suoi familiari un grazie di cuore. Fam. G.B.
Hanno seguito con attenzione e dolcezza mia figlia nel percorso diagnostico

Ci siamo trovati benissimo e il contesto e le persone sono super accoglienti. Grazie
Validissimo aiuto e sostegno didattico e psicologico per percorso Dsa
Competenza
Molto soddisfatta del percorso con la dott P*
Terapiste estremamente competenti e disponibili
Ringraziamo P* per la dedizione e la professionalità con cui si occupa di nostro figlio.
Accoglienza perfetta, personale molto gentile e competente
Dottori, educatori e tutto il personale molto competente ed empatico!!
La specialista che ci segue è bravissima ed è stata un sostegno prezioso per noi genitori
Complimenti, ci troviamo molto bene
Persone competenti e figure professionali
Professionalità e accoglienza
Vi ringrazio per il supporto finora ricevuto.
Io come genitore e mio figlio ci sentiamo sempre accolti
Accoglienza e professionalità
Mi sono trovata molto bene con persone preparate e che hanno capito il mio bisogno di aiuto. Spero che presto il mio problema possa risolversi.
professionalità, disponibilità assoluta

Commenti alle segnalazioni (2)
prezzi decisamente insostenibili per famiglie con redditi medio bassi, dovrete seguire l'isee e la numerosità dei componenti familiari.
Abbiamo già più volte espresso il nostro disappunto per il servizio ricevuto. Non perdiamo altro tempo qui. Grazie

Commenti ai reclami (2)
Un po' di attenzione per quanto riguarda gli appuntamenti e la relativa fatturazione.
È assurdo che ci siano tempi d'attesa così lunghi per essere presi in carico nei vostri percorsi. In età in cui i bambini, se trattati, possono avere numerosi ed evidenti progressi, si perdono mesi (per non dire anni!) davvero troppo preziosi!!!!

Le segnalazioni e i reclami non sono stati accompagnati da un riferimento (mail o numero telefonico) che consentisse la trattazione degli stessi in forma diretta. Si può però confermare che le criticità nei percorsi, quando riportate, sono sempre state oggetto di attenzione, al fine di individuare eventuali mancanze e possibili azioni correttive.

CONFRONTO CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

Proponiamo un confronto con il biennio precedente, dopo 4 anni di utilizzo di questa nuova formulazione online del questionario.

Elemento di confronto	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Numero di questionari ricevuti	187	176	167
Media valutazioni su questionari inviati	33%	24,7%	21.2%
Numero elogi (di cui commentati)	101 (17)	114 (25)	99 (19)
Numero reclami (di cui commentati)	0	0	2 (2)
Numero segnalazioni (di cui commentate)	1 (1)	4 (4)	2 (2)

Un dettaglio sul punteggio medio dei singoli item del questionario:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	2021-2022	2022-2023	2023-2024
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,52	4,51	4,52
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,64	4,60	4,68
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,72	4,61	4,69
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,48	4,39	4,46
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	4,64	4,64	Non prevista
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,78	4,74	4,74
Media complessiva	4,63	4,58	4,62

CONCLUSIONI

I risultati si confermano molto positivi, con una lieve crescita di valutazione media complessiva e per singolo item che possiamo ritenere irrilevante.

Cala il numero di questionari raccolti, nonostante un maggior numero di invii rispetto agli anni precedenti e un anticipo rispetto al periodo di invio. Tale inflessione richiede una valutazione: quanti utenti erano già in carico nell'anno precedente e quindi potrebbero non aver nuovamente compilato il questionario? Quanto la modalità di raccolta è apprezzata dall'utenza? Quanto il periodo di invio può incidere sui risultati?

La voce con punteggio più basso (ma oltre il 4) si conferma quella relativa **all'adeguatezza degli spazi**.

È iniziata una azione di miglioramento e ristrutturazione degli spazi che si concluderà a settembre 2024 (televisioni informative-educative nelle sale di attesa, pulizia delle pareti, sala di attesa esterna in sede Arcobaleno) in riallestimento.

Le risposte ricevute nella sezione Impegno Sociale e Comunità che dimostrano una scarsa conoscenza di tale Impegno, hanno mostrato come sia importante trovare nuove e più efficaci strategie comunicative per diffondere, anche tra gli utenti dei servizi sanitari ed educativi, le varie attività che ci vedono coinvolti nel territorio.