

REPORT STATISTICO CUSTOMER SATISFACTION DELLE FAMIGLIE COMUNITA' GRUPPO FAMIGLIA ETS ANNO 2024

Introduzione

In questo report sono riportati dati, tabelle e grafici sul “Grado di soddisfazione delle famiglie degli utenti inseriti nella comunità residenziale “Gruppo Famiglia” di Porto San Giorgio.

Il questionario è stato sottoposto alle famiglie nel dicembre del 2024 ed è composto da dodici domande con risposte chiuse per facilitare la comprensione agli intervistati ed ottenere risposte univoche.

Il questionario

1. L’ospitalità

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

2. Il confort della stanza e dei servizi

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

3. Il decoro e l’igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, porticato, spazi verdi)

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

4. La tranquillità dell’ambiente interno ed esterno

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

5. La tutela e la riservatezza durante i colloqui

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

6. L’accessibilità riservata ai familiari/amici (orari, punti di ritrovo, ecc....)

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

7. Lo Staff operativo – rispetto e cortesia

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

8. Lo Staff operativo – chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

9. Lo Staff operativo – facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

10. Lo Staff operativo – attenzione allo stato di salute psico-fisica

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

11. Lo Staff operativo – disponibilità all’ascolto, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

12. L’organizzazione della struttura

Ottimo
Soddisfacente
Sufficiente
Insoddisfacente
Non saprei

Il congiunto dell’utente, chiamato alla compilazione del questionario, ha avuto la possibilità di dare una sola risposta fra le cinque presentate.

I questionari consegnati sono stati 19 e ne sono stati restituiti alla direzione 18 che è pari al 94,7% delle famiglie intervistate.

L'elaborazione dei dati

La sistemazione dei dati, ottenuti dalle risposte dei familiari, è stata realizzata da principio con tabelle, che riportano valori assoluti e percentuali, e con il supporto di grafici.

Nella terzultima tabella, con il rispettivo grafico, è stato riportato il Customer Satisfaction Score (CSAT). Tutti i punteggi elaborati sono stati riassunti attraverso l'attribuzione di un valore numerico alle risposte di ogni singola domanda del questionario.

Nella tabella che segue sono stati riportati i valori assegnati ad ogni opzione di risposta alle domande del test:

Ottimo	5
Soddisfacente	4
Sufficiente	3
Insoddisfacente	2
Non saprei	1

In ultimo, nella tabella finale è stato riprodotto la CSTA percentuale, ovvero la percentuale delle famiglie soddisfatte, che prevede si divida il numero delle risposte positive per il totale delle risposte, per poi moltiplicare per 100 il valore ottenuto. Più alto è il valore ottenuto, maggiore è la soddisfazione tra le famiglie degli ospiti circa il servizio reso dalla Comunità dell'Associazione Gruppo Famiglia.

Le analisi delle risposte

Alla prima domanda, quella che ha chiesto una stima sull'ospitalità offerta, il 66,7% delle risposte si sono attestate su "ottimo", il 27,8%, su "soddisfacente" e l'opzione "sufficiente" ha ottenuto il 5,6%. Le scelte: "insoddisfacente" e "non saprei" non hanno ricevuto nessuna indicazione. In comparazione all'indagine compiuta l'anno precedente, la piena soddisfazione sull'ospitalità offerta è aumentata del 11,1%. Non sono presenti, come nell'anno passato, note di scontentezza.

Il secondo quesito sul confort della stanza e dei servizi igienici ha ricevuto un'indicazione di "non saprei" che equivale al 11,1%, mentre il 5,6% ha valutato questo item come "insoddisfacente". Tutte le altre risposte sono state positive: "ottimo" con il 38,9%, soddisfacente con il 33,3% e sufficiente con il 11,1%. Procedendo con il confronto con le risposte ottenute l'anno passato, si può constatare un'involuzione del gradimento delle famiglie, poiché l'opzione "ottimo" sul confort della stanza e dei servizi igienici ha subito un calo di 16,6 punti, mentre rimane invariato il valore del "soddisfacente".

Il terzo interrogativo ha interpellato i familiari sul decoro e l'igiene degli ambienti e questa volta il giudizio di "ottimo" si è attestato al 66,7%, quello di "soddisfacente" al 27,8% e sufficiente al 5,6%. Non ci sono stati commenti negativi. Il raffronto con la passata indagine accerta un discreto miglioramento dell'apprezzamento, con il giudizio di "ottimo" aumentato di 5,6 punti rispetto al 2023, mentre restano invariate le valutazioni di "soddisfacente". Come nell'anno passato non ci sono state valutazioni sfavorevoli.

Il quarto quesito, quello sulla tranquillità dell'ambiente, ha raggiunto per la quotazione di "ottimo" il 38,9%, come "soddisfacente" il 38,9%, mentre "sufficiente" si è assicurato l'5,6%. Si rileva una stima di "insoddisfacente" pari al 5,6% delle risposte, in linea con la valutazione dell'anno precedente, mentre il "non saprei" raggiunge 11,1%, valore non presente l'anno precedente.

La tutela della riservatezza ha ottenuto l'apprezzamento dei familiari con il valore "ottimo" che si è attestato sul 72,2%. Il 22,2% delle famiglie interrogate ha dato un parere di "soddisfacente" ed il 5,6% "sufficiente". Nessuna nota negativa registrata. Rispetto all'anno passato, c'è stato un sostanziale miglioramento delle valutazioni con il valore "ottimo" salito di 16,7 punti percentuali.

L'accessibilità riservata ai visitatori ha ricevuto una nota di "scontento" corrispondente al 5,6%. I pareri positivi si sono invece attestati sul 55,6% per il valore "ottimo", del 27,8% per "soddisfacente" e dell'11,1% per sufficiente. Su questo item le valutazioni sono rimaste invariate rispetto all'anno passato.

Nel gruppo delle domande che andava ad indagare sulla valutazione dell'operato dell'équipe terapeutica (domande dalla 7 alla 11), ha ricevuto il pieno consenso quella sulla chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico con un aumento di 11,2 punti delle valutazioni quotate come "ottimo" rispetto all'indagine dell'anno passato. Anche per quel che riguarda la disponibilità all'ascolto, la capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio dell'équipe terapeutica, c'è stato un considerevole aumento delle valutazioni "ottime" con il 61,1% rispetto al 50,0% del 2023 (+11,1%). Si rileva però un 5,6% di valutazioni "insoddisfacenti" e un 5,6% di "non saprei", valori non rilevati nella precedente.

L'esperienza da parte degli operatori di porsi con rispetto e cortesia è stata quotata "ottima" nel 50% delle risposte, "soddisfacente" nel 33,3% (+5,5% rispetto al 2023) e "sufficiente" nel 11,1% dei pareri. Su questa voce, scende la quota delle valutazioni di insoddisfazione con una percentuale del 5,6% rispetto al 11,1% del 2023.

Un'altra nota di scontento (5,6%) è giunta sul saper facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari, stessa percentuale rilevata nell'anno precedente. Comunque il credito su "ottimo" è progredito ulteriormente di 16,7 punti rispetto ad un anno fa.

Per "l'attenzione allo stato di salute psico-fisica" le valutazioni sono in linea con quelle dell'anno precedente dove spicca il valore "ottimo" con il 61,1%.

La domanda conclusiva e riepilogativa, che ha invitato a dare un giudizio generale sull'organizzazione della struttura, ha riscosso tutte impressioni positive. La risposta "ottima" è stata scelta nel 55,6% dei casi, soddisfacente nel 38,9% e sufficiente nel 5,6%. Anche per quest'ultima domanda, i valori sono pressoché invariati se messi in comparazione con la stessa indagine effettuata nel 2023.

Le medie

Per approfondire ulteriormente la lettura delle osservazioni fatte dai familiari, ci siamo avvalsi anche delle medie ottenute, dopo aver assegnato ad ogni risposta un valore da 1 a 5.

Questa elaborazione dei dati ha permesso di determinare come agli intervistati siano piaciute in modo particolare della Comunità Gruppo Famiglia la tutela e la riservatezza durante i colloqui (4,7), il decoro e l'igiene degli ambienti (4,6), l'ospitalità (4,6) e le capacità organizzative (4,5). Queste medie, rapportate ad una scala da 1 a 10, corrisponderebbero ad un voto di 9,4 - 9,2 e 9,0.

Poco sotto, con una media di 4,4 (simile all'8,8 in una scala da 1 a 10) ci sono le valutazioni sullo staff operativo relative alla chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico, all'attenzione per lo stato di salute psico-fisica e alla capacità di facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiare.

Una media di 4,3, pari ad un voto di 8,6, l'hanno ottenuta: l'accessibilità riservata ai familiari e il rispetto e la cortesia dello staff operativo. Con la media di 4,2 è stata valutata la disponibilità all'ascolto e la capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio l'utenza da parte dello staff operativo.

Sotto la media del 4 si attestano le valutazioni relative alla tranquillità dell'ambiente interno ed esterno (3,9) ed il confort della stanza e dei servizi (3,8).

Complessivamente le opinioni dei familiari in questa indagine hanno ottenuto una media di 4,3.

Nel 2023 la media totale ottenuta era stata la medesima. Si può affermare quindi che la soddisfazione delle famiglie in questo anno è rimasta invariata in raffronto al periodo passato.

Sempre in paragone all'anno 2023, gli aspetti analizzati che in quest'ultima indagine hanno fatto un passo indietro sostanziale sono stati principalmente due: la tranquillità dell'ambiente interno ed esterno (da 4,3 è passato alla media di 3,9) e il confort della stanza e dei servizi (scesa da 4,3 alla media di 3,8).

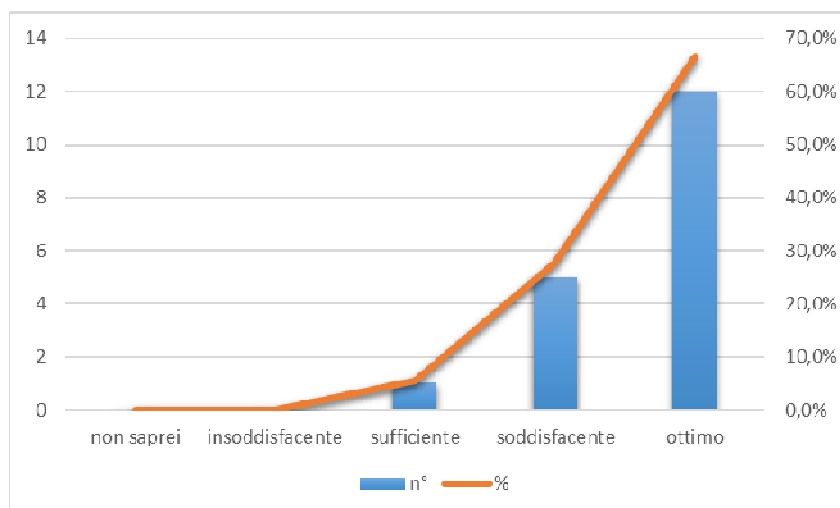
Il CSTA percentuale

Per finire, un giudizio riassuntivo e conclusivo sul gradimento dei familiari nei confronti della comunità gestita dall'Associazione Gruppo Famiglia, è stato possibile determinarlo attraverso il Customer Satisfaction Score percentuale. Il risultato ottenuto è stato del 94,4%. In comparazione alla scorsa indagine si rileva uno scostamento negativo di 1,9 punti percentuali.

**APPENDICE STATISTICA
CUSTOMER SATISFACTION
DELLE FAMIGLIE
COMUNITA' GRUPPO FAMIGLIA ETS
ANNO 2024**

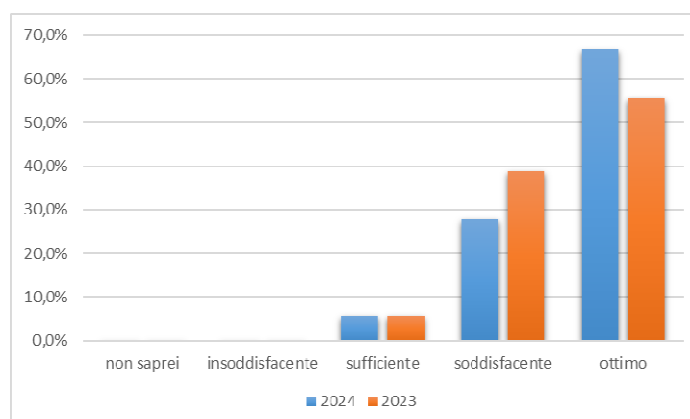
1. L'Ospitalità

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	12	66,7%
totale	18	100,0%



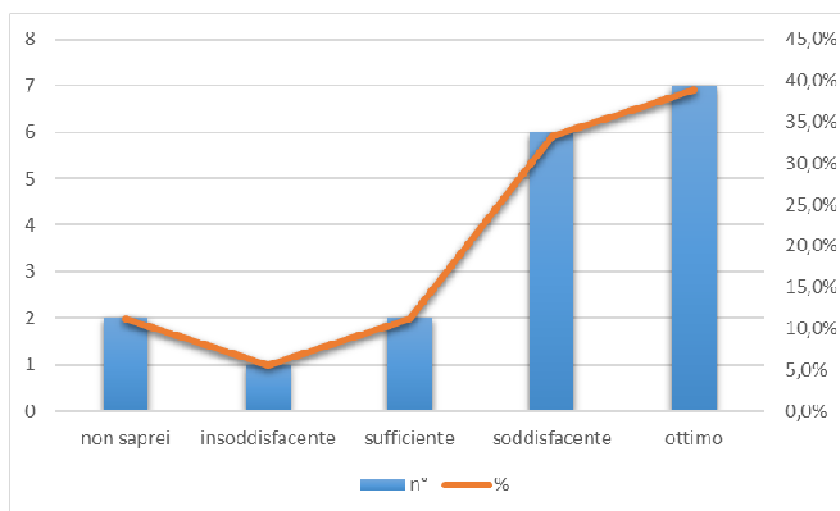
L'ospitalità - Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,6%	5,6%
soddisfacente	27,8%	38,8%
ottimo	66,7%	55,6%
totale	100,0%	100,0%



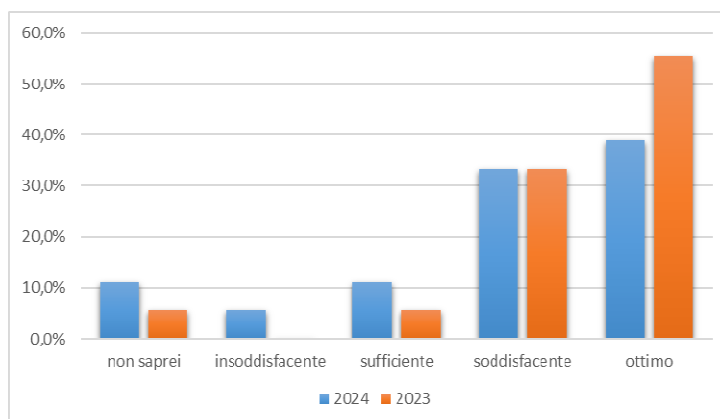
2. Il confort della stanza e dei servizi

items	n°	%
non saprei	2	11,1%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	2	11,1%
soddisfacente	6	33,3%
ottimo	7	38,9%
totale	18	100,0%



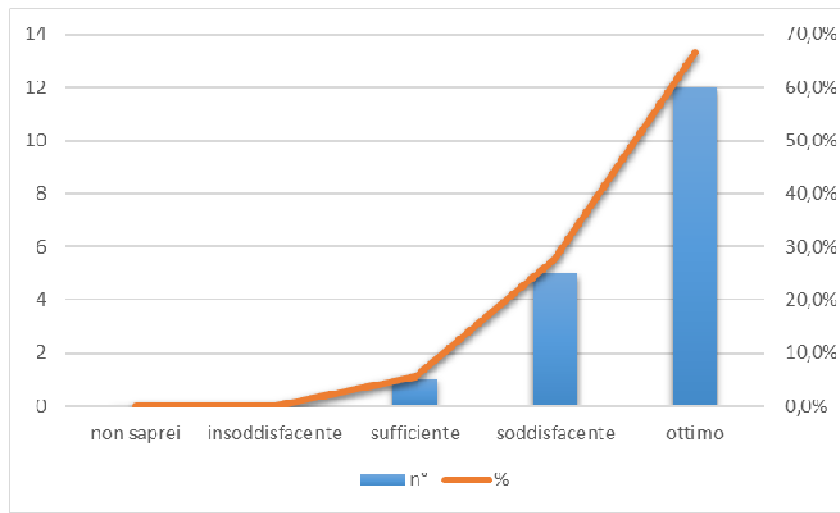
Il confort della stanza e dei servizi – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	11,1%	5,6%
insoddisfacente	5,6%	0,0%
sufficiente	11,1%	5,6%
soddisfacente	33,3%	33,3%
ottimo	38,9%	55,5%
totale	100,0%	100,0%



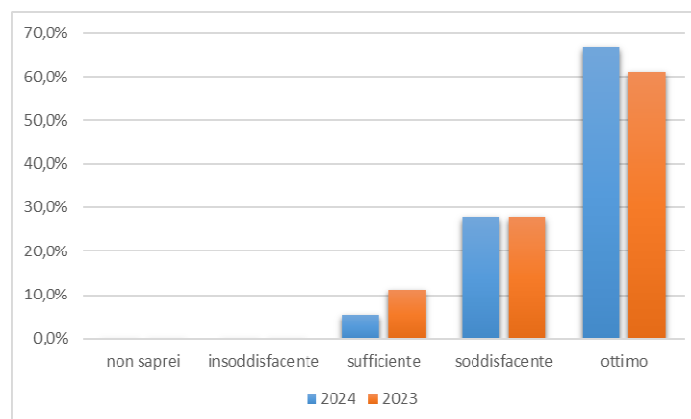
3. Il decoro e l'igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, porticato, spazi verdi)

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	12	66,7%
totale	18	100,0%



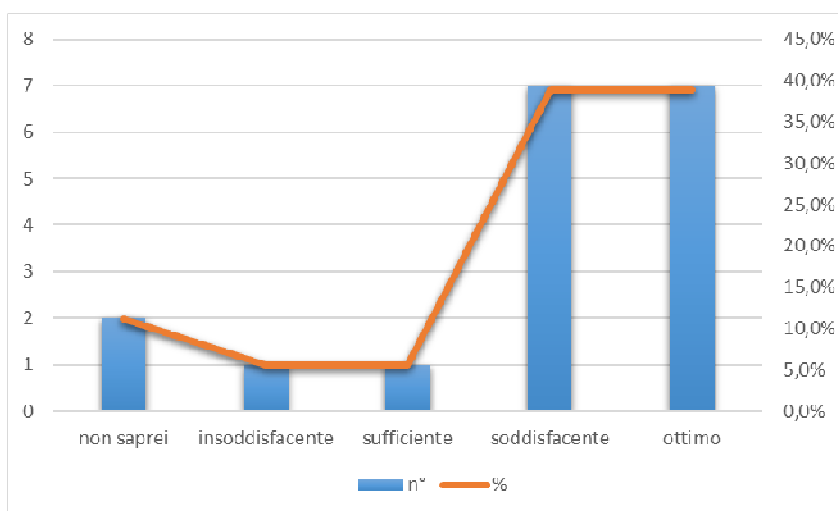
Il decoro e l'igiene degli ambienti – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,6%	11,1%
soddisfacente	27,8%	27,8%
ottimo	66,7%	61,1%
totale	100,0%	100,0%



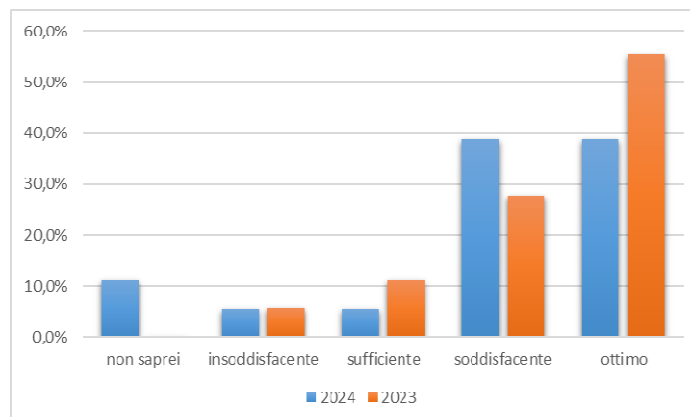
4. La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno

items	n°	%
non saprei	2	11,1%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	7	38,9%
ottimo	7	38,9%
totale	18	100,0%



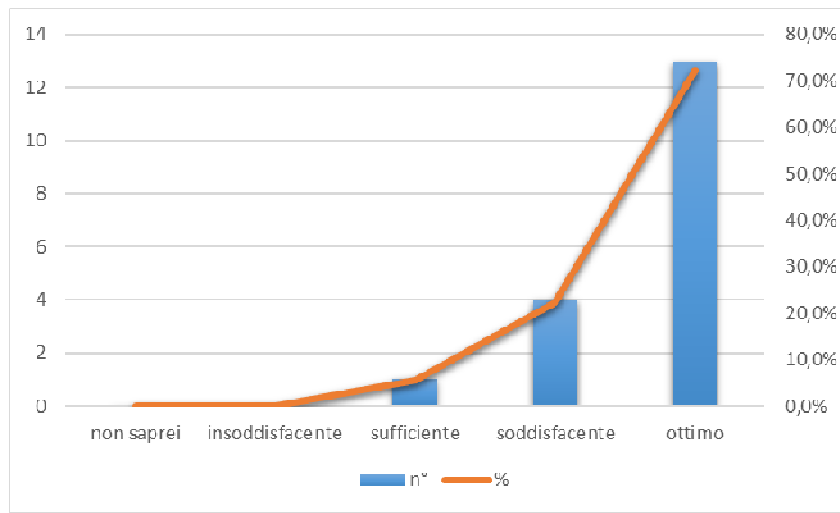
La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno- Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	11,1%	0,0%
insoddisfacente	5,6%	5,6%
sufficiente	5,6%	11,1%
soddisfacente	38,9%	27,8%
ottimo	38,9%	55,5%
totale	100,0%	100,0%



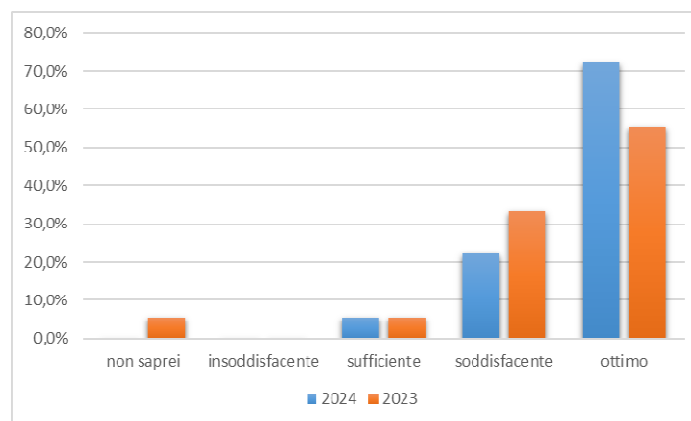
5. La tutela e la riservatezza durante i colloqui

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	4	22,2%
ottimo	13	72,2%
totale	18	100,0%



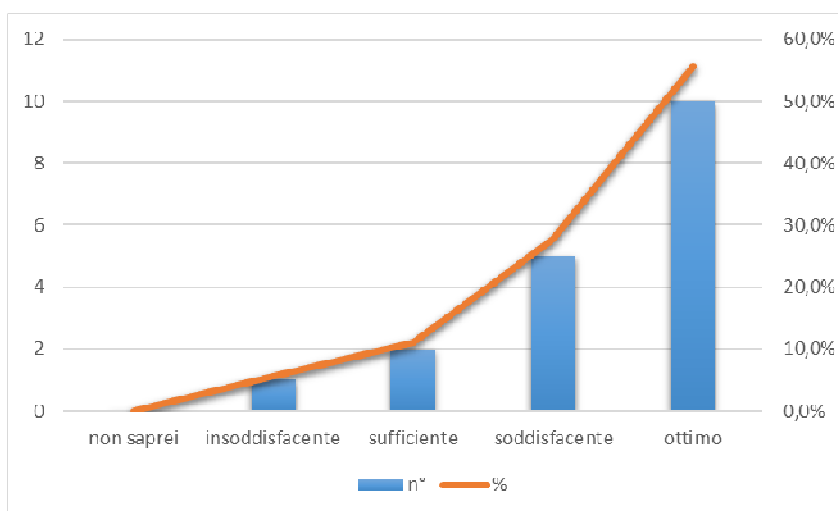
La tutela e la riservatezza durante i colloqui- Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	5,6%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,6%	5,6%
soddisfacente	22,2%	33,3%
ottimo	72,2%	55,5%
totale	100,0%	100,0%



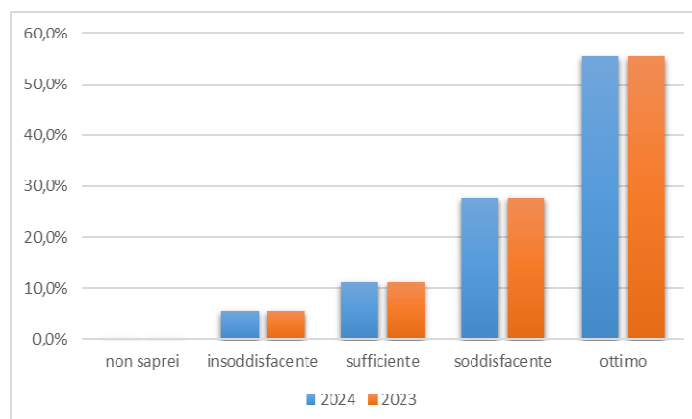
6. L'accessibilità riservata ai familiari/amici (orari, punti di ritrovo, ecc....)

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	2	11,1%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	10	55,6%
totale	18	100,0%



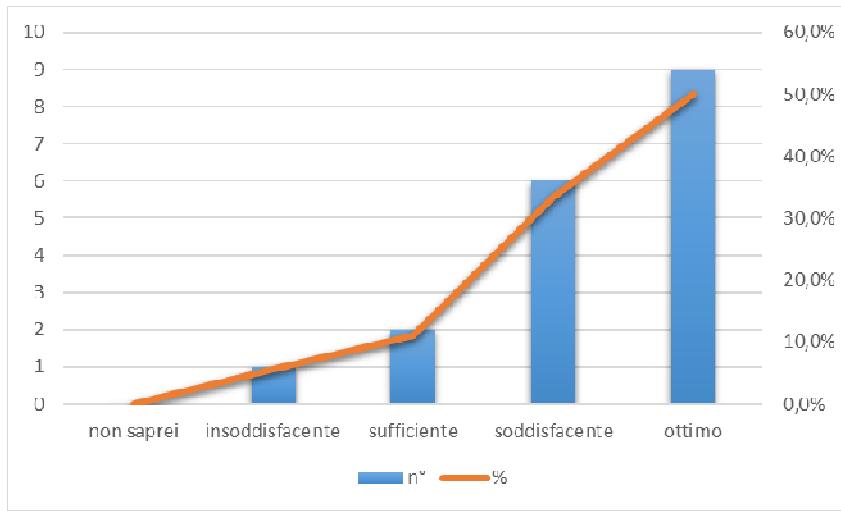
L'accessibilità riservata ai familiari/amici – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	5,6%	5,6%
sufficiente	11,1%	11,1%
soddisfacente	27,8%	27,8%
ottimo	55,6%	55,6%
totale	100,0%	100,0%



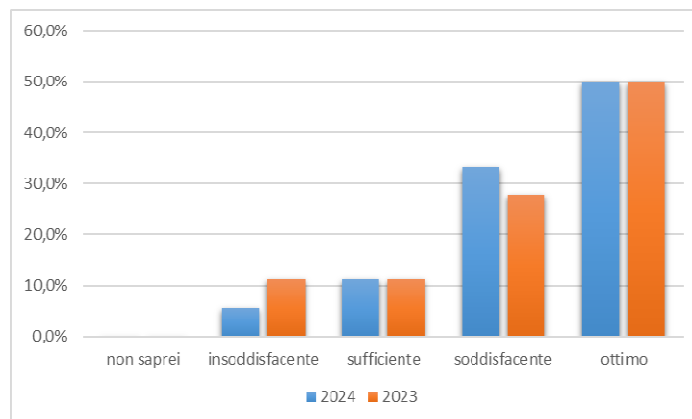
7. Lo Staff operativo – rispetto e cortesia

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	2	11,1%
soddisfacente	6	33,3%
ottimo	9	50,0%
totale	18	100,0%



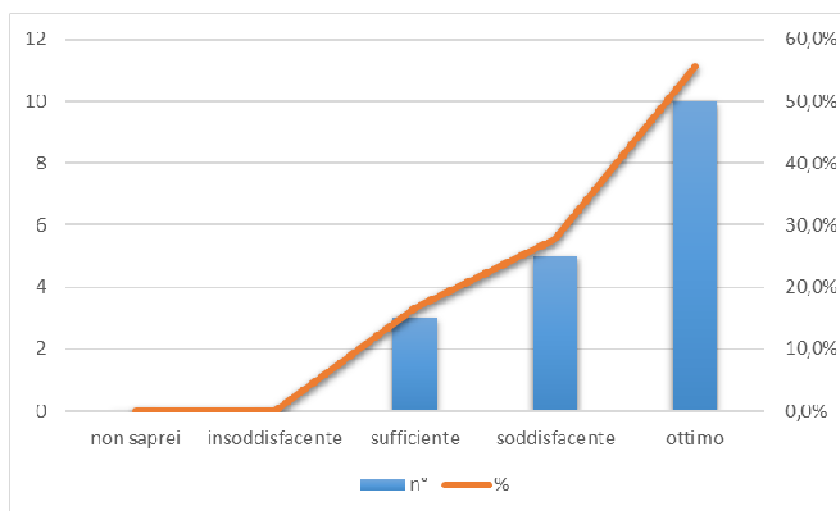
Staff operativo – rispetto e cortesia- Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	5,6%	11,1%
sufficiente	11,1%	11,1%
soddisfacente	33,3%	27,8%
ottimo	50,0%	50,0%
totale	100,0%	100,0%



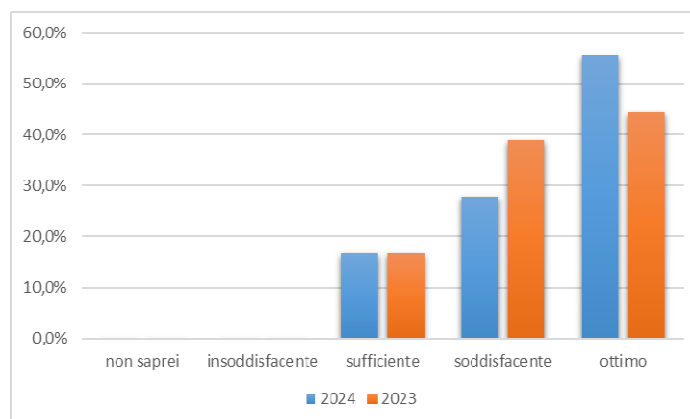
8. Lo Staff operativo – chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	3	16,7%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	10	55,6%
totale	18	100,0%



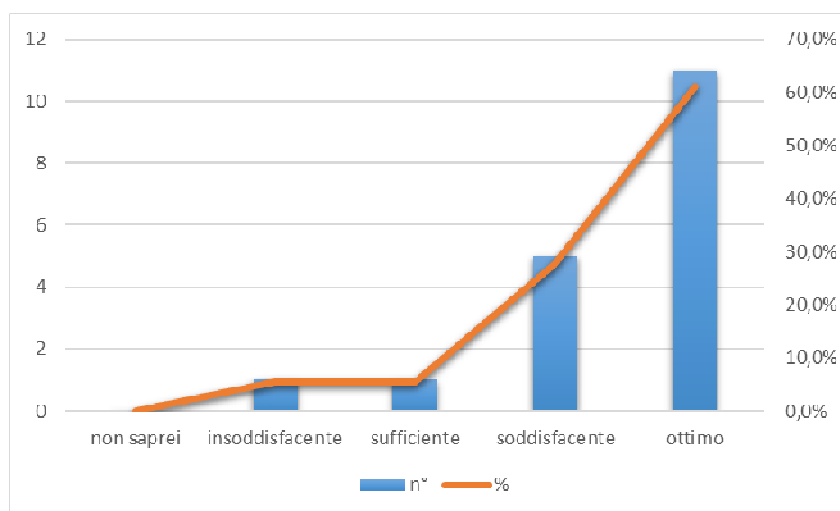
Staff operativo – chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	16,7%	16,7%
soddisfacente	27,8%	38,9%
ottimo	55,6%	44,4%
totale	100,0%	100,0%



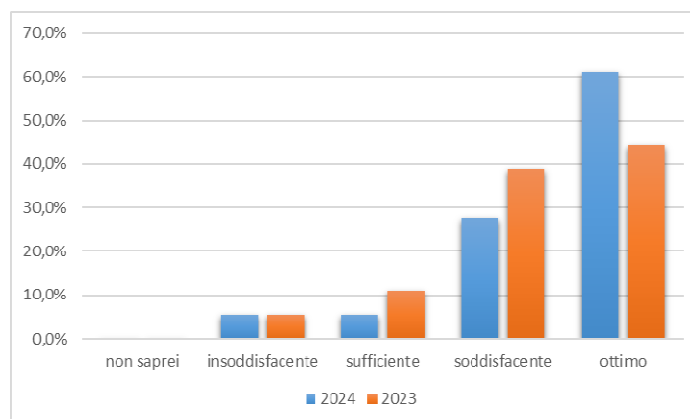
9. Lo Staff operativo – facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	11	61,1%
totale	18	100,0%



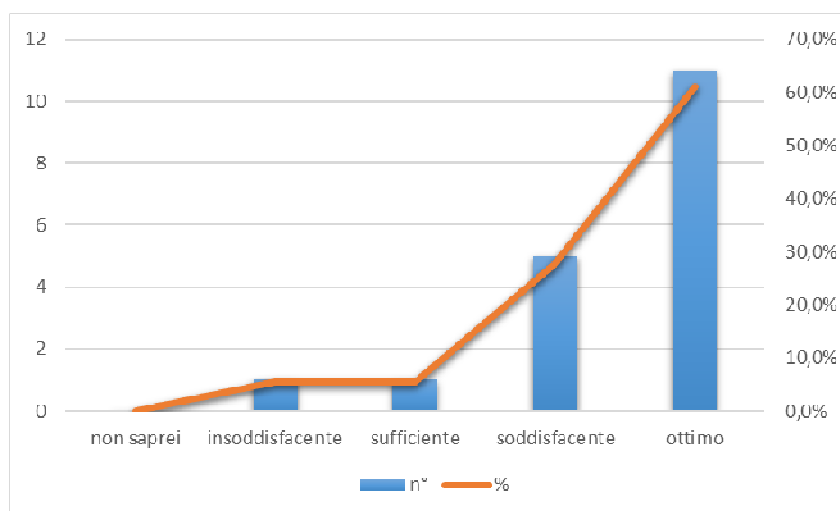
Staff operativo – facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	5,6%	5,6%
sufficiente	5,6%	11,1%
soddisfacente	27,8%	38,9%
ottimo	61,1%	44,4%
totale	100,0%	100,0%



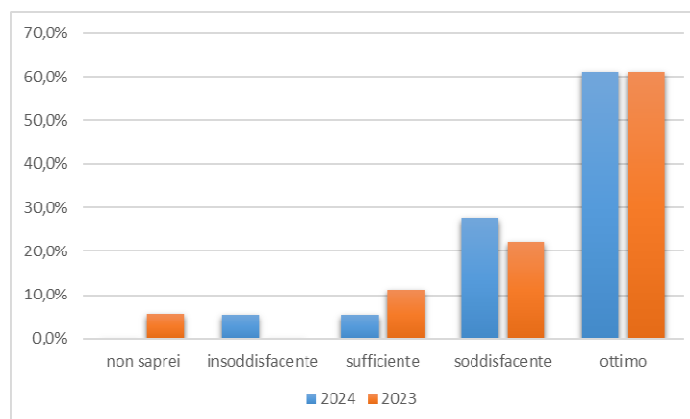
10. Lo Staff operativo – attenzione allo stato di salute psico-fisico

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	5	27,8%
ottimo	11	61,1%
totale	18	100,0%



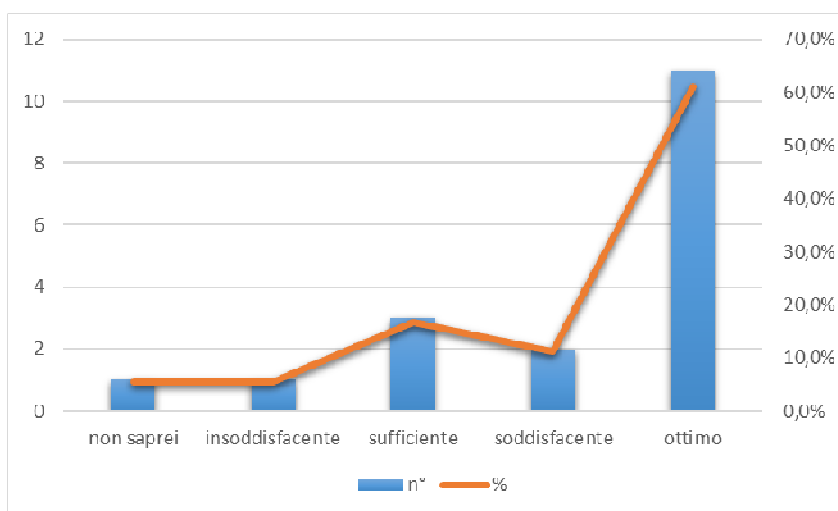
Staff operativo – attenzione allo stato di salute psico-fisico – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	5,6%
insoddisfacente	5,6%	0,0%
sufficiente	5,6%	11,1%
soddisfacente	27,8%	22,2%
ottimo	61,1%	61,1%
totale	100,0%	100,0%



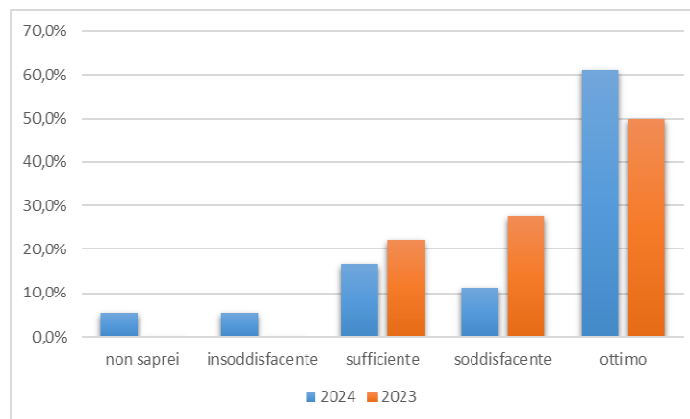
11. Lo Staff operativo – disponibilità all’ascolto, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

items	n°	%
non saprei	1	5,6%
insoddisfacente	1	5,6%
sufficiente	3	16,7%
soddisfacente	2	11,1%
ottimo	11	61,1%
totale	18	100,0%



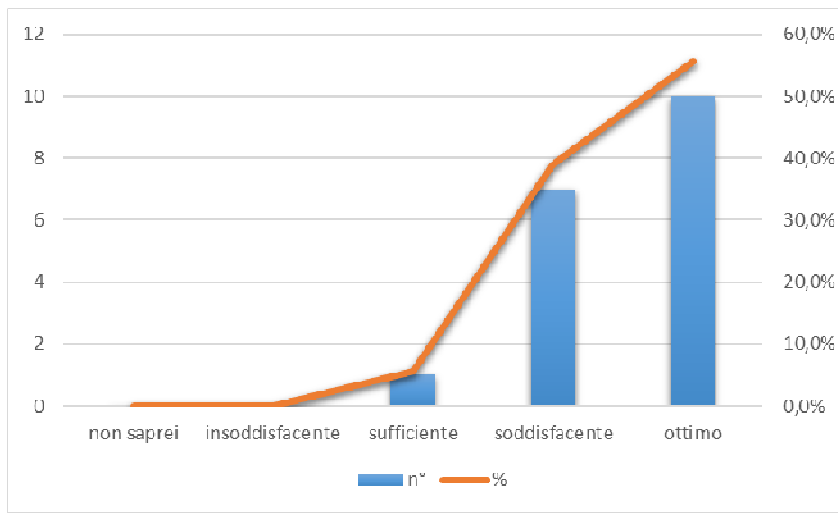
Staff operativo - disponibilità ascolto, capacità di tranquillizzare, mettere a proprio agio – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	5,6%	0,0%
insoddisfacente	5,6%	0,0%
sufficiente	16,7%	22,2%
soddisfacente	11,1%	27,8%
ottimo	61,1%	50,0%
totale	100,0%	100,0%



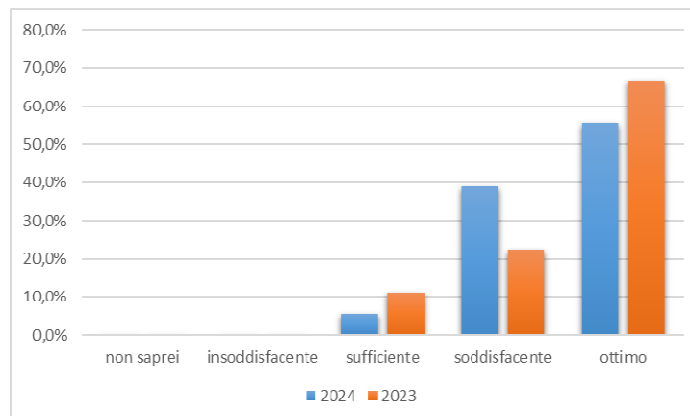
12. L'organizzazione della struttura

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,6%
soddisfacente	7	38,9%
ottimo	10	55,6%
totale	18	100,0%

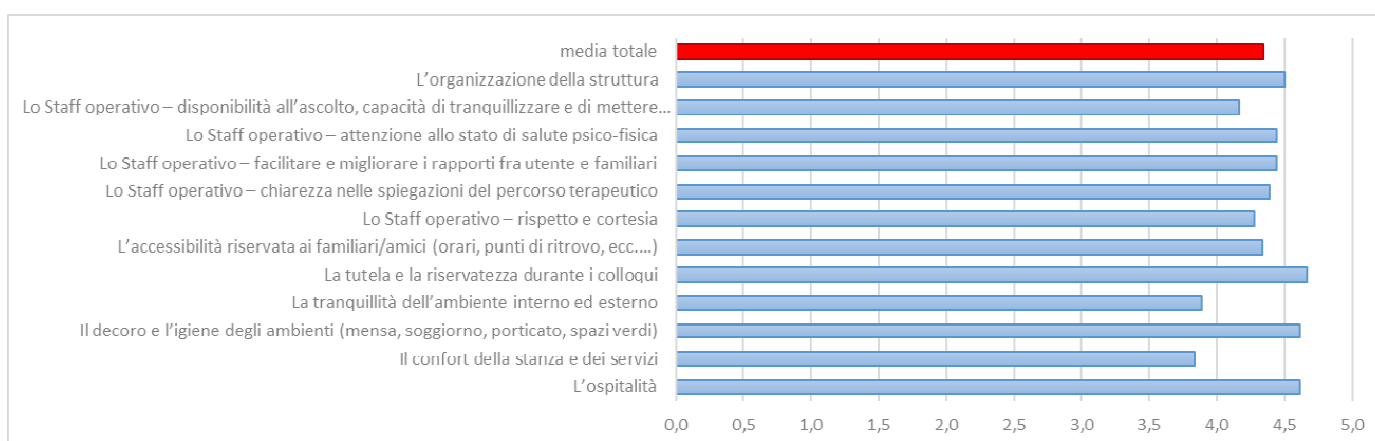


L'organizzazione della struttura – Comparazioni

items	2024	2023
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,6%	11,1%
soddisfacente	38,9%	22,2%
ottimo	55,6%	66,7%
totale	100,0%	100,0%

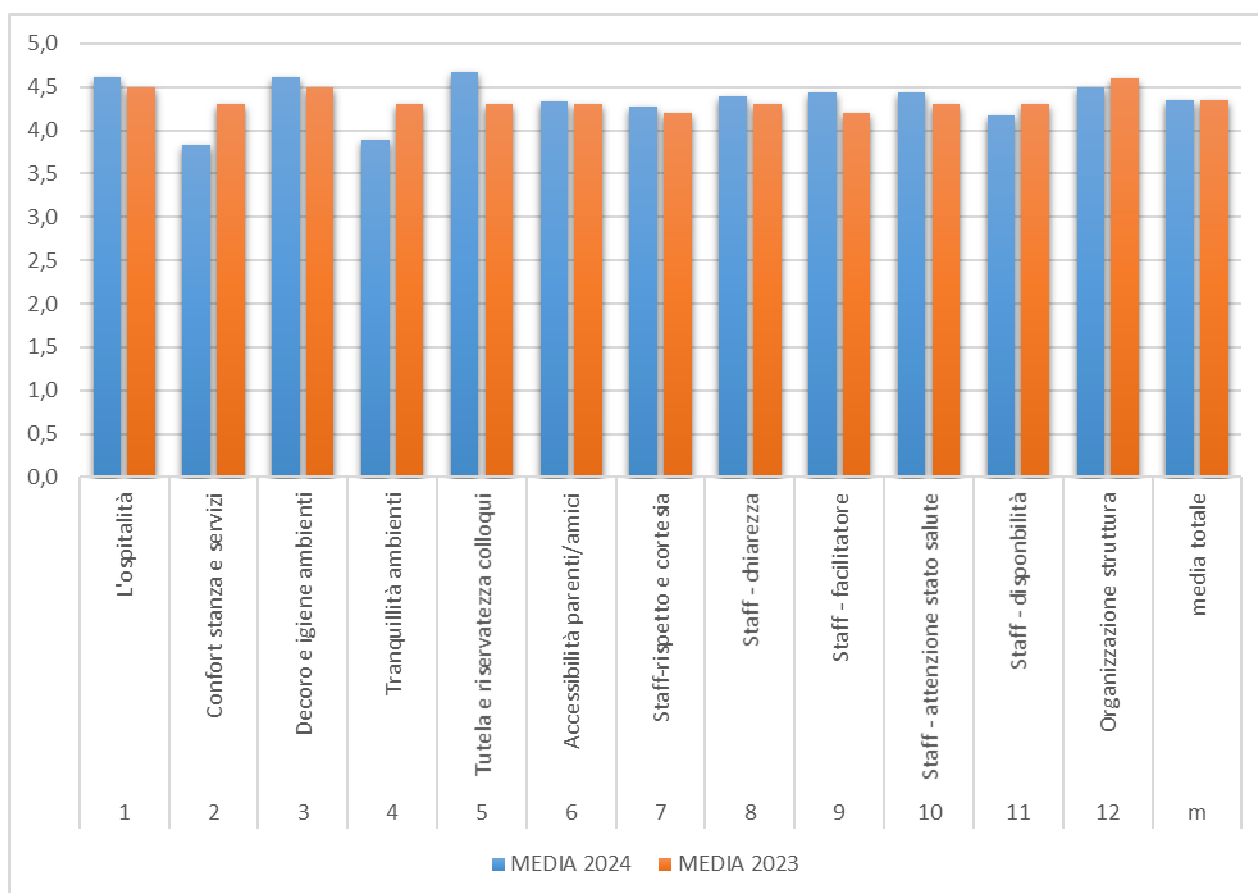


CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)		
n.	ITEMS	2024
1	L'ospitalità	4,6
2	Il confort della stanza e dei servizi	3,8
3	Il decoro e l'igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, porticato, spazi verdi)	4,6
4	La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno	3,9
5	La tutela e la riservatezza durante i colloqui	4,7
6	L'accessibilità riservata ai familiari/amici (orari, punti di ritrovo, ecc....)	4,3
7	Lo Staff operativo – rispetto e cortesia	4,3
8	Lo Staff operativo – chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico	4,4
9	Lo Staff operativo – facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari	4,4
10	Lo Staff operativo – attenzione allo stato di salute psico-fisica	4,4
11	Lo Staff operativo – disponibilità all'ascolto, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	4,2
12	L'organizzazione della struttura	4,5
media totale		4,3



CSAT - Comparazioni

CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)			
n.	ITEMS	MEDIA 2024	MEDIA 2023
1	L'ospitalità	4,6	4,5
2	Confort stanza e servizi	3,8	4,3
3	Decoro e igiene ambienti	4,6	4,5
4	Tranquillità ambienti	3,9	4,3
5	Tutela e riservatezza colloqui	4,7	4,3
6	Accessibilità parenti/amici	4,3	4,3
7	Staff-rispetto e cortesia	4,3	4,2
8	Staff - chiarezza	4,4	4,3
9	Staff - facilitatore	4,4	4,2
10	Staff - attenzione stato salute	4,4	4,3
11	Staff - disponibilità	4,2	4,3
12	Organizzazione struttura	4,5	4,6
m	media totale	4,3	4,3



CSAT PERCENTUALE		
	n°	%
valutazioni positive	204	94,4%
valutazioni negative	12	5,6%
tutte le valutazioni	216	100,0%

