Analisi dei Dati del Questionario di Soddisfazione Famiglie

Data: 05/01/2024

Responsabile Analisi: Francesco Ricciulli

Introduzione:

Questo documento presenta l'analisi dei dati raccolti tramite un questionario di customer satisfaction somministrato a 20 famiglie degli utenti della comunità terapeutica il 23 dicembre 2022. Il questionario comprendeva 7 domande con risposte su una scala Likert a 5 punti.

1- Come valuta l'ambiente e gli spazi di vita della Comunità?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 9

- Soddisfatto: 5

- Molto soddisfatto: 6

2- Come valuta le attività e i servizi proposti dalla Comunità?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 5

- Soddisfatto: 6

- Molto soddisfatto: 9

3- Come valuta la relazione con il personale di cura che si occupa del suo caro?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 10

- Soddisfatto: 5

- Molto soddisfatto: 5

4- Si ritiene soddisfatto della riservatezza degli operatori?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 0

- Soddisfatto: 0

- Molto soddisfatto: 20

5- La comunicazione con gli operatori è facile e chiara?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 7

- Soddisfatto: 8

- Molto soddisfatto: 5

6- Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa Comunità?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 6

- Soddisfatto: 9

- Molto soddisfatto: 5

7- Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?

Giudizio: [1] [2] [3] [4] [5]

Risposte:

- Neutro: 4

- Soddisfatto: 6

- Molto soddisfatto: 10

Analisi dei Dati:

Le risposte raccolte indicano un livello di soddisfazione generalmente alto tra le famiglie degli utenti. Di seguito sono riportate le statistiche descrittive per ciascuna domanda:

Domanda	*Media*	*Deviazione Standard*	*Minimo*	*Mediana*	*Massimo*
Domanda 1	*4.2*	*0.9*	*3*	*4.5*	*5*
Domanda 2	*3.8*	*0.9*	*3*	*3.5*	*5*
Domanda 3	*4.0*	*0.7*	*3*	*4.0*	*5*
Domanda 4	*5.0*	*0.0*	*5*	*5.0*	*5*
Domanda 5	*4.2*	*0.8*	*3*	*4.0*	*5*
Domanda 6	*4.0*	*0.8*	*3*	*4.0*	*5*
Domanda 7	*3.8*	*0.9*	*3*	*3.5*	*5*

Valutazione Discorsiva:

L'analisi dei dati raccolti tramite il questionario di customer satisfaction indica che le famiglie degli utenti sono generalmente soddisfatte dei servizi offerti dalla comunità terapeutica. Le risposte variano tra 'Neutro', 'Soddisfatto' e 'Molto soddisfatto', con una prevalenza di giudizi positivi. In particolare, le domande relative alla qualità degli spazi di vita, alla professionalità del personale e alla comunicazione con gli operatori hanno ricevuto valutazioni molto positive.

La domanda relativa alla riservatezza degli operatori ha ricevuto valutazioni estremamente positive, con tutte le risposte che indicano 'Molto soddisfatto'. Questo suggerisce che la riservatezza è un punto di forza significativo della comunità terapeutica.

Tuttavia, alcune aree potrebbero beneficiare di ulteriori miglioramenti. Ad esempio, sebbene la maggior parte delle famiglie si ritenga soddisfatta della comunicazione con gli operatori, ci sono ancora alcune risposte 'Neutro' che indicano margini di miglioramento. È importante

continuare a monitorare la soddisfazione delle famiglie e implementare azioni correttive dove necessario per mantenere e migliorare ulteriormente gli standard di servizio.

In generale, i risultati del questionario suggeriscono che la comunità terapeutica sta fornendo un servizio di alta qualità che incide positivamente sulla qualità della vita degli utenti. È importante continuare a monitorare la soddisfazione delle famiglie e implementare azioni correttive dove necessario per mantenere e migliorare ulteriormente gli standard di servizio.