

Report di analisi questionario Gradimento Famiglie 2026 (anno analizzato 2025)

Premessa

Il presente report ha lo scopo di portare all'attenzione della Direzione Aziendale i risultati del questionario proposto alle famiglie degli utenti che afferiscono/sono residenti presso l'Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus.

Il questionario è costituito da domande che sono state rese il più possibile comprensive per percepire al meglio il vissuto e la percezione rispetto all'erogazione del Servizio.

Modifiche

A partire dal prossimo anno, accogliendo il suggerimento delle famiglie, l'ordine delle opzioni di risposta per i vari item sarà invertito. La scala inizierà con '**Sono soddisfatto**' e terminerà con '**Sono insoddisfatto**', una disposizione ritenuta più intuitiva per la compilazione.

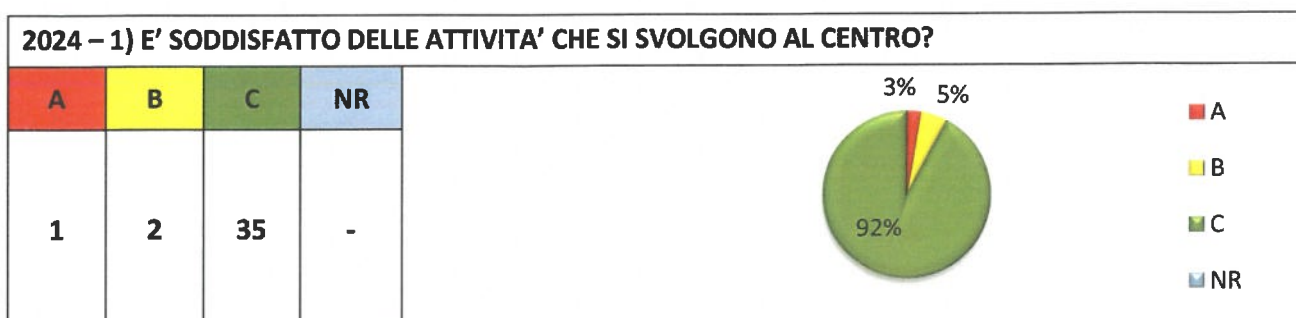
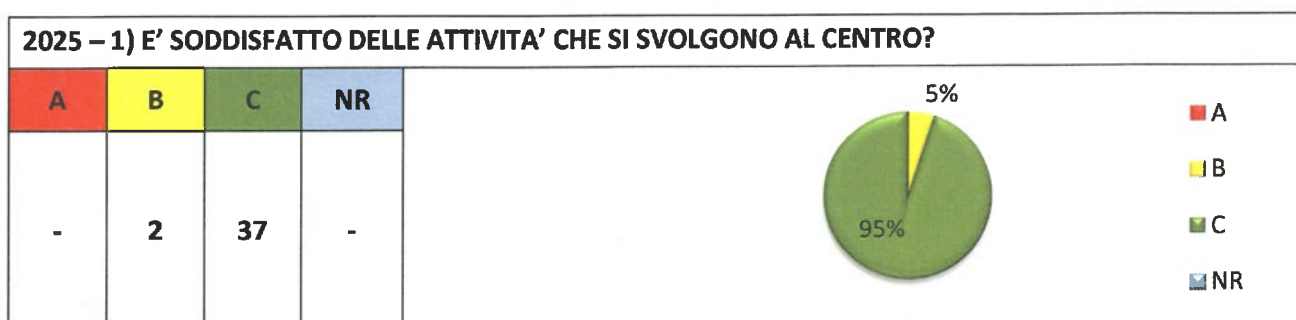
Percentuali

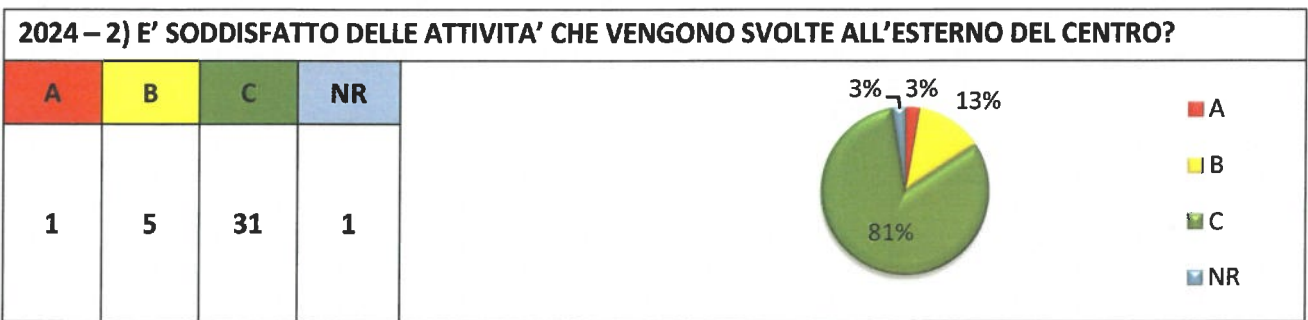
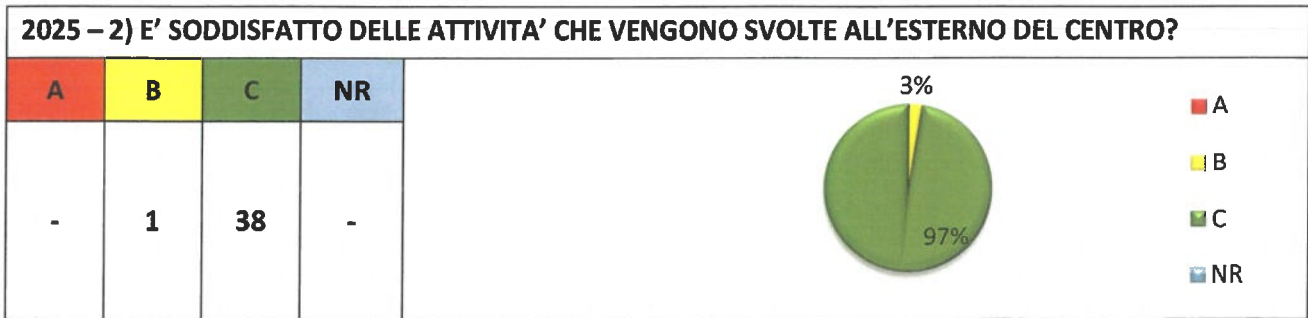
La percentuale dei questionari consegnati è pari al 97,7% (43 su 44) delle famiglie dei ragazzi frequentanti la Struttura (una famiglia è risultata irrintracciabile nei tempi prefissati e utili alla stesura del report), mentre quella di ritorno è dell'90,7% (39).

Raccolta dei dati

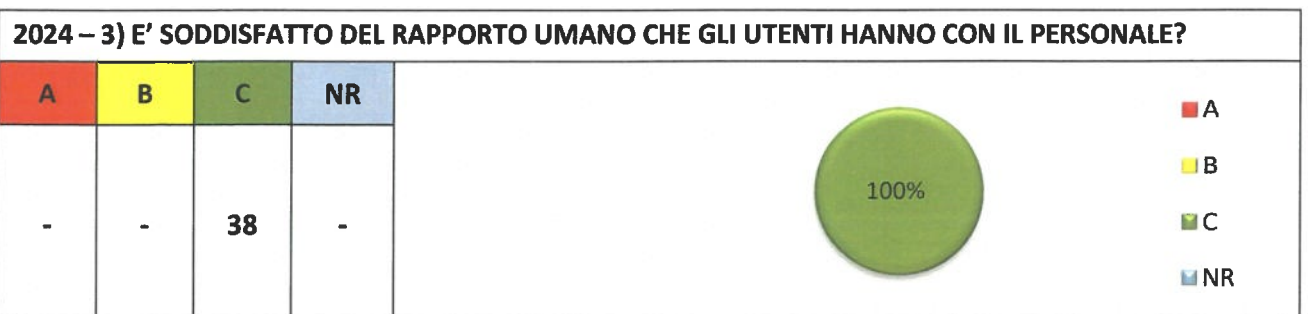
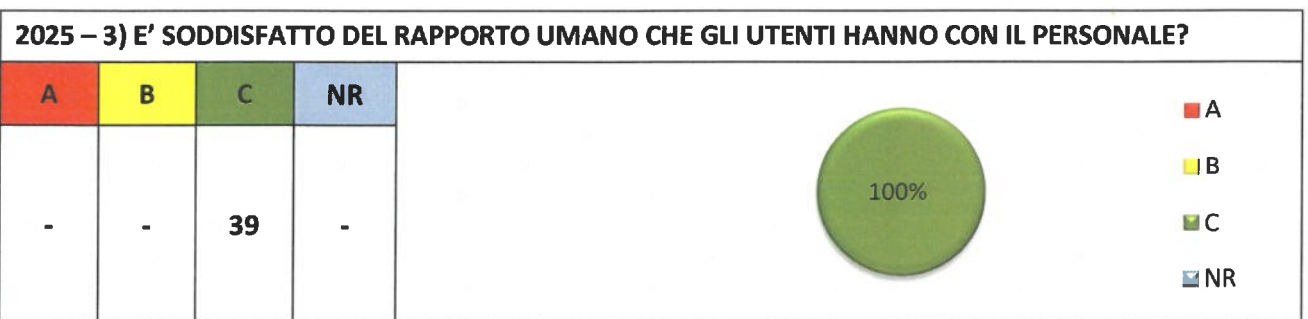
I risultati raccolti per ogni item sono riportati nelle tabelle successive.

SEZIONE 1 – ATTIVITA' (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)





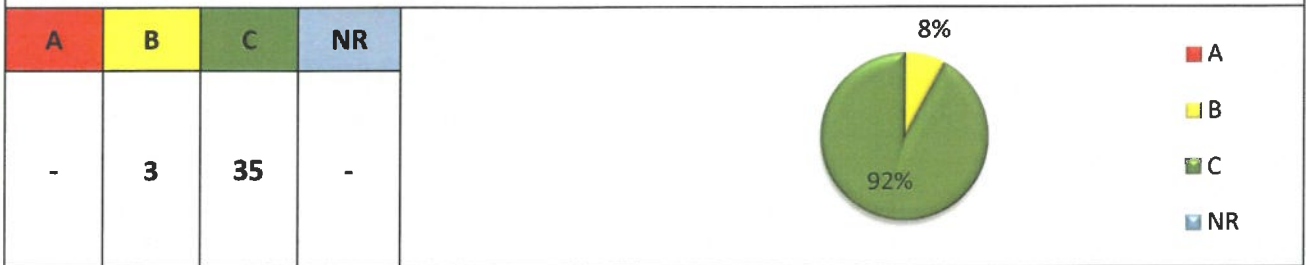
SEZIONE 2 – RELAZIONI E COMPETENZE (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)



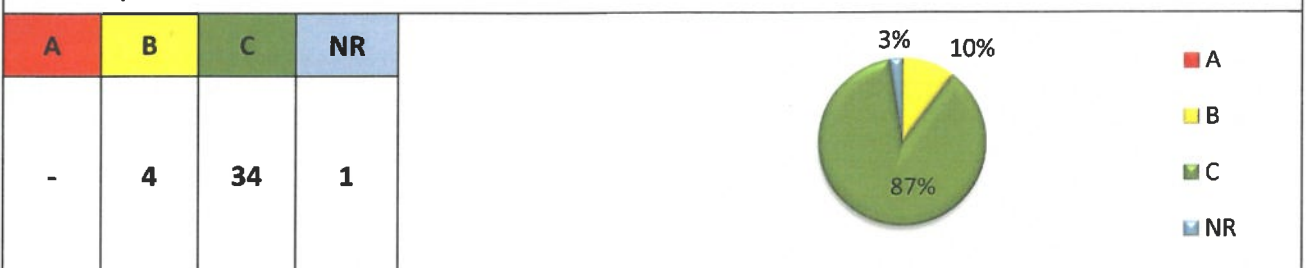
2025 – 4) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO E DELLA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DELLE ESIGENZE DELLA FAMIGLIA?



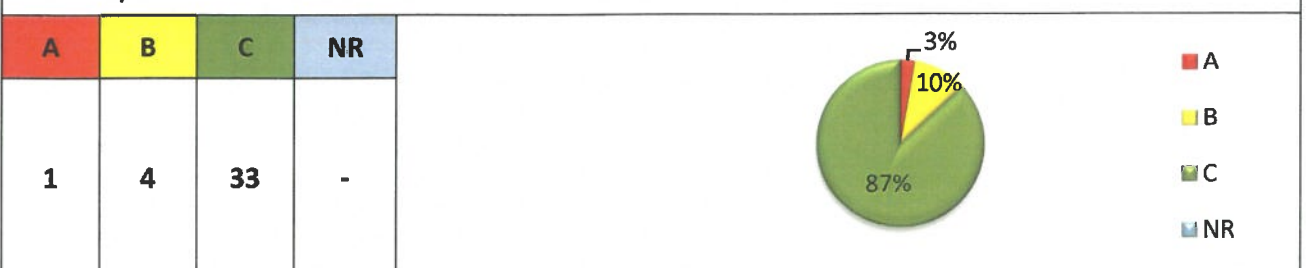
2024 – 4) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO E DELLA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DELLE ESIGENZE DELLA FAMIGLIA?



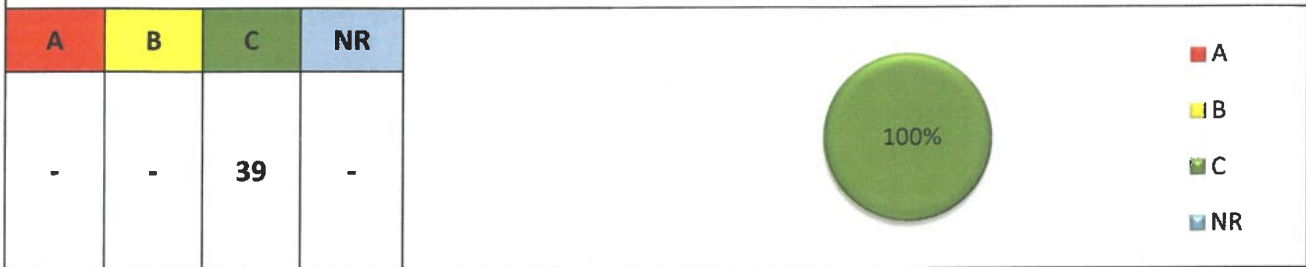
2025 – 5) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO TRA GLI UTENTI?



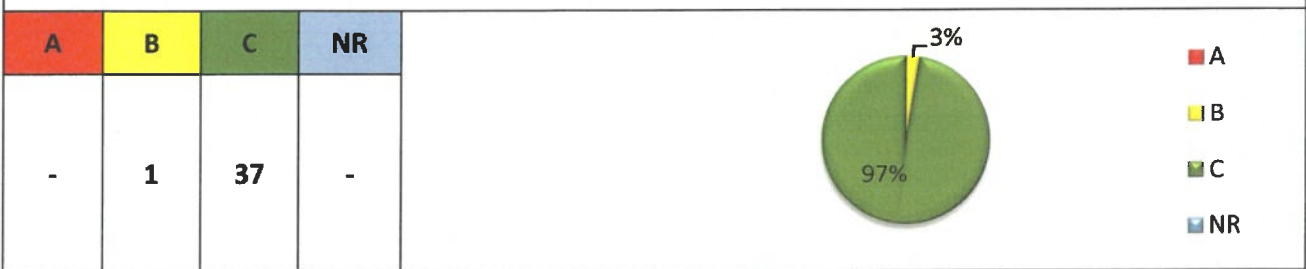
2024 – 5) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO TRA GLI UTENTI?



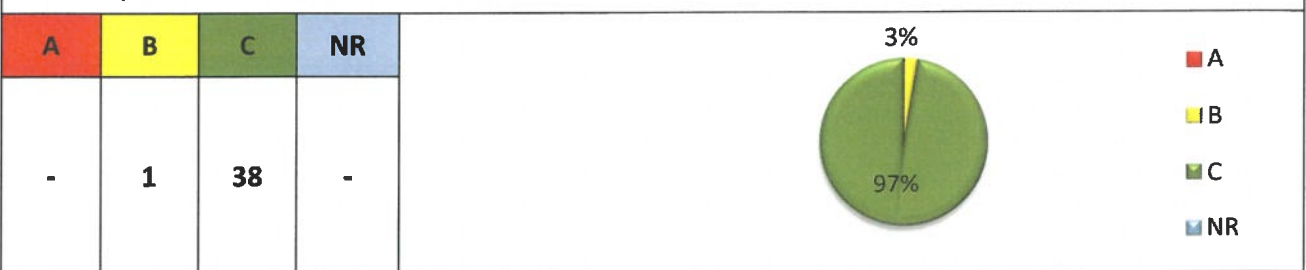
2025 – 6) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON LA DIREZIONE?



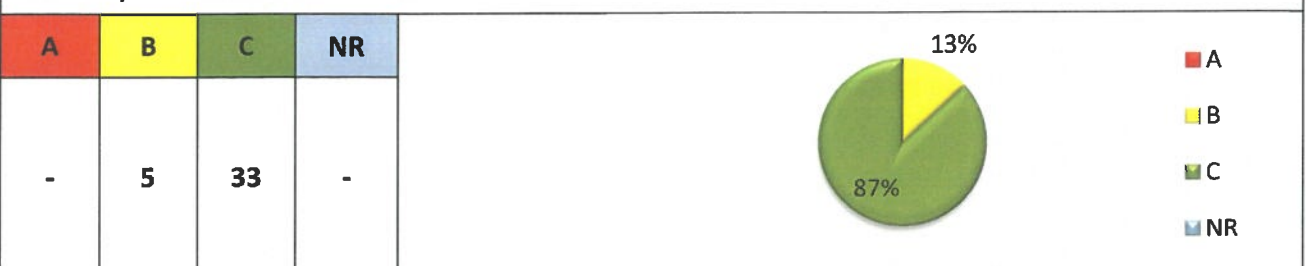
2024 – 6) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON LA DIREZIONE?



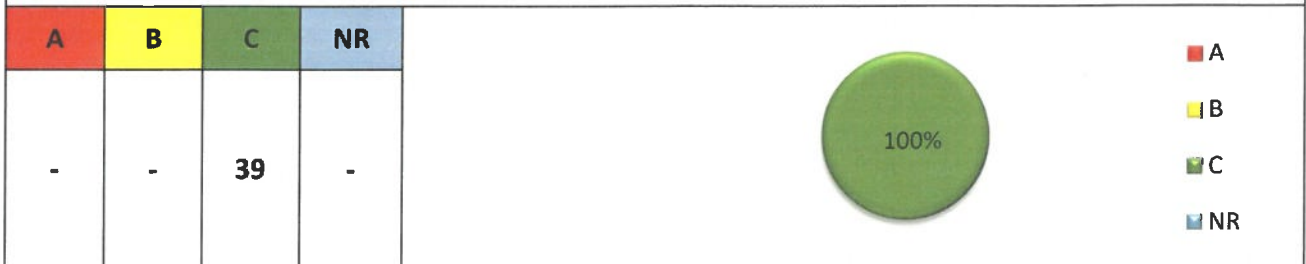
2025 – 7) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI?



2024 – 7) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI?



2025 – 8) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

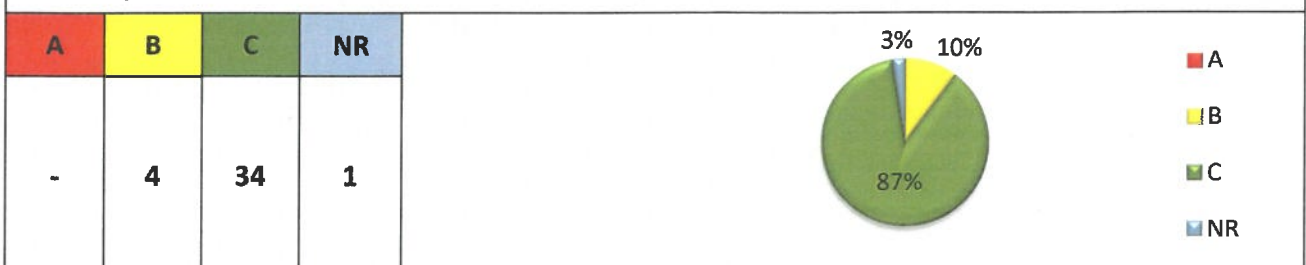


2024 – 8) E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

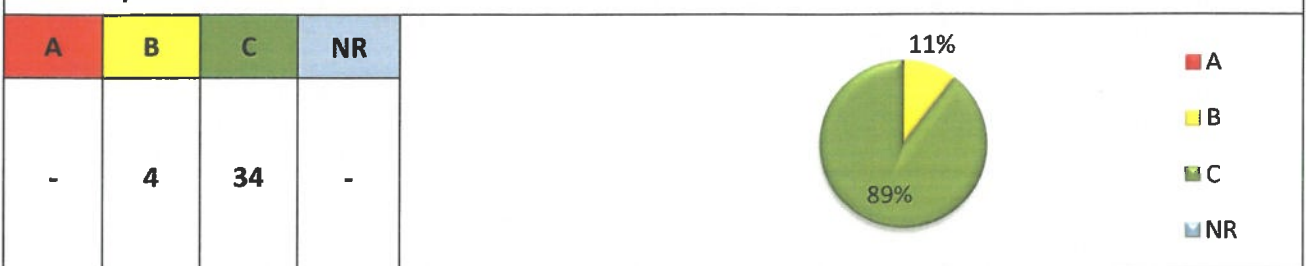


SEZIONE 3 – COMUNICAZIONI (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)

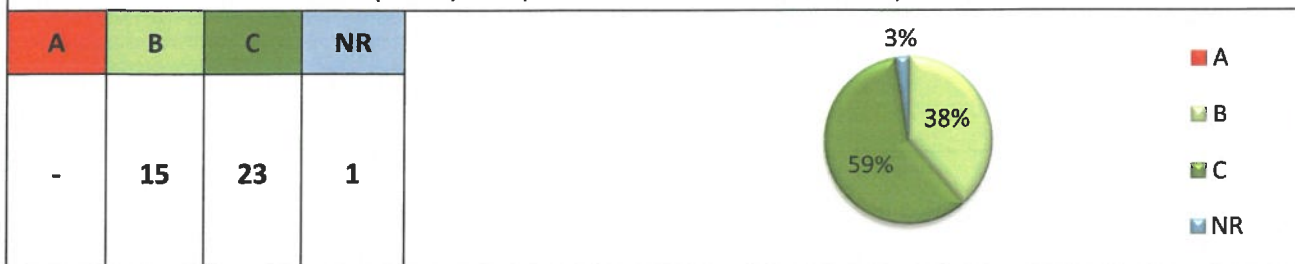
2025 – 9) LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO CHIARE?



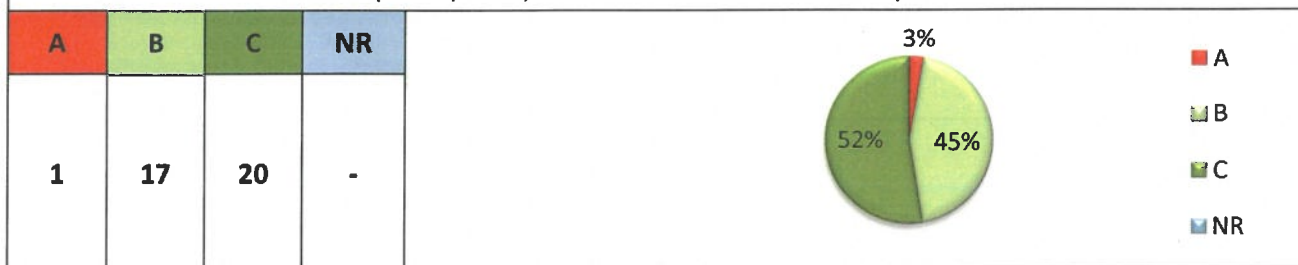
2024 – 9) LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO CHIARE?



2025 – 10) IN CASO DI SUA SEGNALAZIONE DI PROBLEMI HA RISCONTRATO IL MIGLIORAMENTO DELLA SITUAZIONE COMUNICATA? (A: NO, B: SI', C: NON HO AVUTO PROBLEMI)

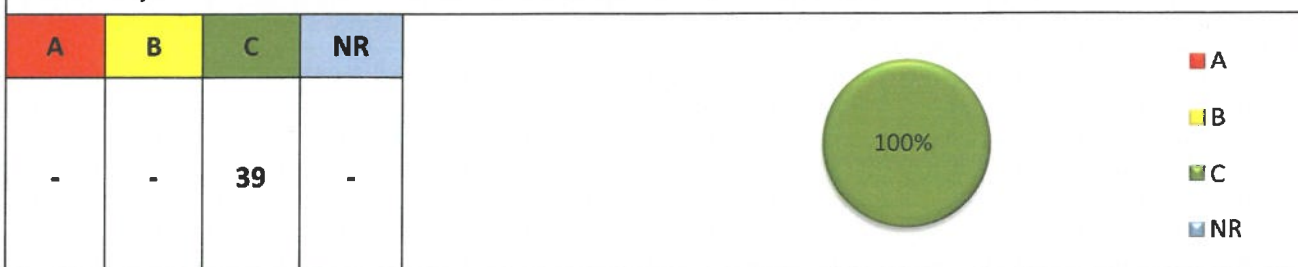


2024 – 10) IN CASO DI SUA SEGNALAZIONE DI PROBLEMI HA RISCONTRATO IL MIGLIORAMENTO DELLA SITUAZIONE COMUNICATA? (A: NO, B: SI', C: NON HO AVUTO PROBLEMI)

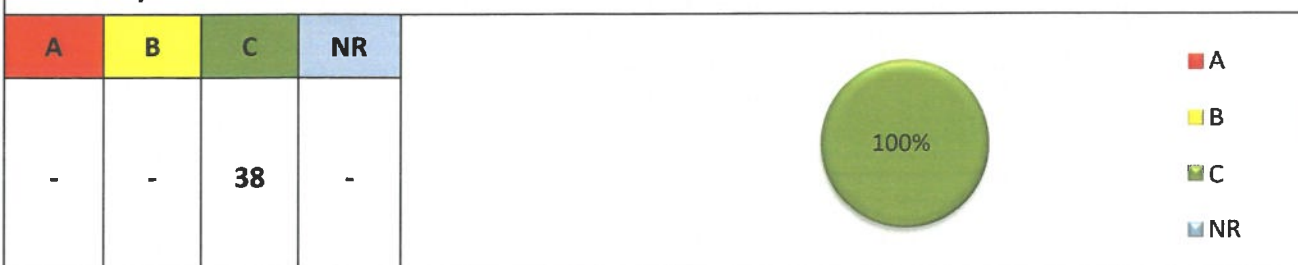


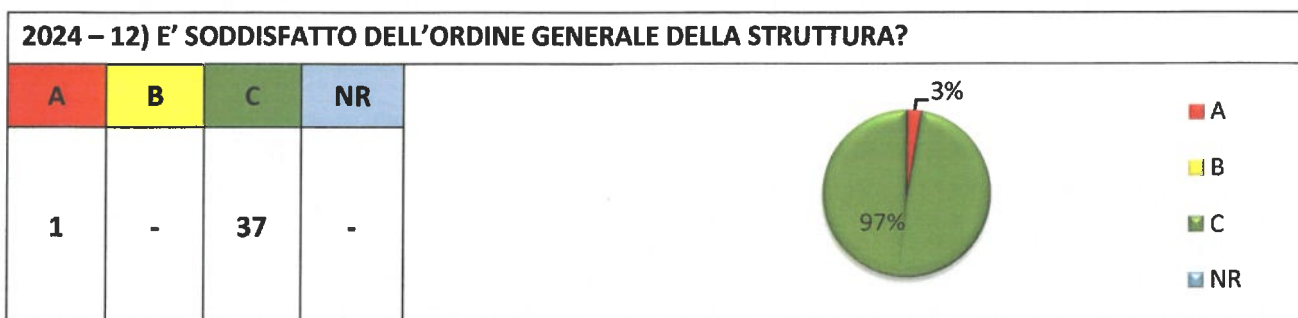
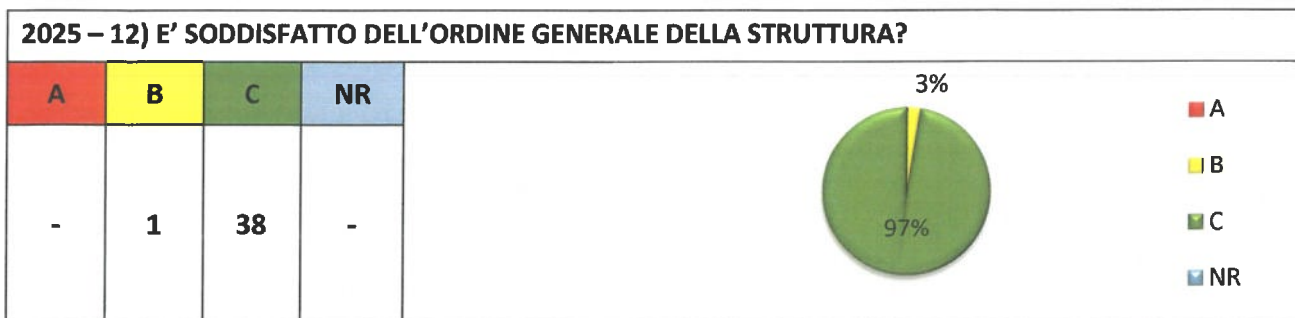
SEZIONE 4 – STRUTTURA (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)

2025 – 11) E' SODDISFATTO DELL'IGIENE GENERALE DELLA STRUTTURA?

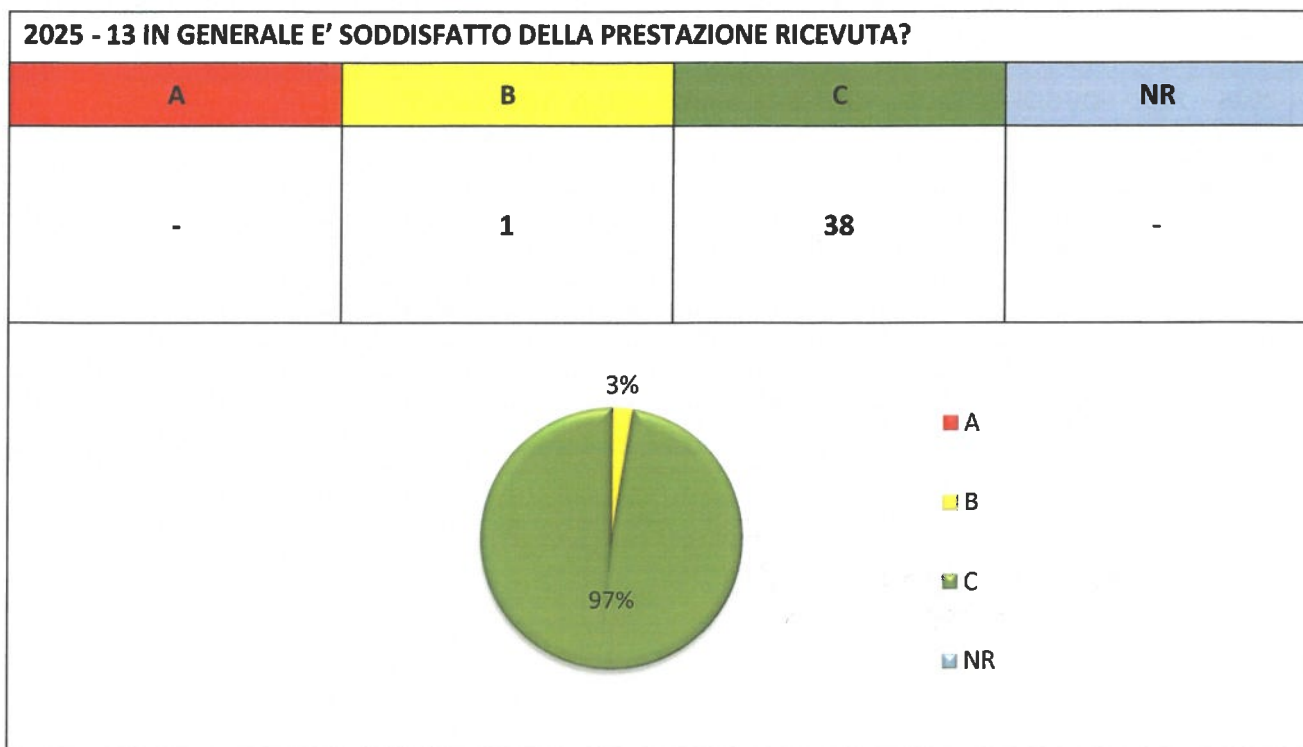


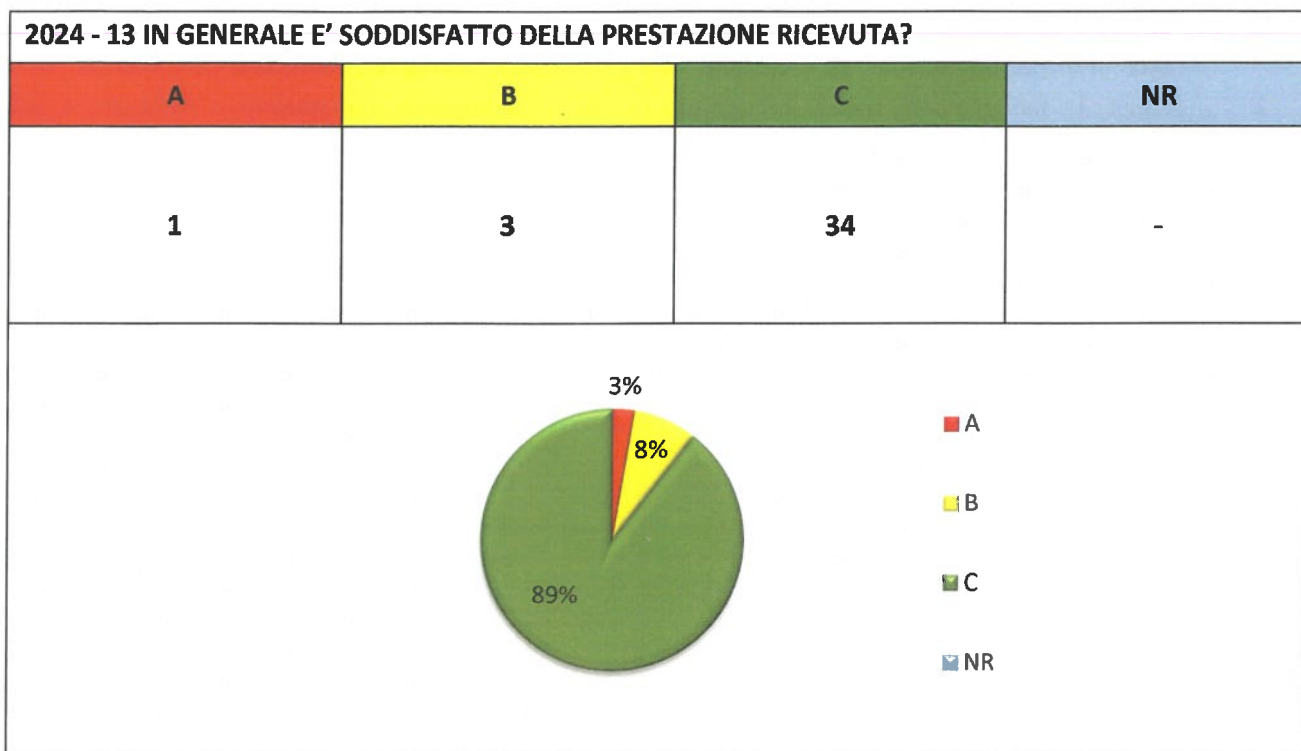
2024 – 11) E' SODDISFATTO DELL'IGIENE GENERALE DELLA STRUTTURA?





SEZIONE 5 – GIUDIZIO COMPLESSIVO (A=insoddisfatto, B=abbastanza soddisfatto, C=soddisfatto, NR= non risponde)





Analisi dei dati raccolti

Di seguito l'analisi dei dati raccolti con i questionari degli ultimi due anni e confronto dei dati con l'anno precedente. Gli scostamenti dei risultati rispetto allo scorso anno vengono considerati significativi se la percentuale del valore 'C' si scosta del 10% in negativo o in positivo.

SEZ.	2025	SEZ.	2024
1	Positivo il giudizio sulle attività che si svolgono in Struttura e in esterno. Significativo il miglioramento della soddisfazione delle famiglie per le attività che si svolgono all'esterno.	1	Positivo il giudizio sulle attività che si svolgono in Struttura e in esterno. Migliorate, rispetto allo scorso anno, le percentuali delle famiglie che si ritengono soddisfatte.
2	Confermata, e in linea con lo scorso anno, la soddisfazione delle famiglie per i rapporti umani (con il personale, la Direzione e tra gli utenti). Si osserva un sensibile incremento degli indicatori relativi alle competenze del personale e al livello di professionalità espresso dagli uffici amministrativi.	2	Confermata la soddisfazione delle famiglie per i rapporti umani (con il personale, la Direzione e tra gli utenti). Le famiglie esprimono soddisfazione anche per l'aspetto del rapporto umano e della disponibilità all'ascolto delle esigenze delle famiglie. Pur rimanendo in un range di soddisfazione molto alto si registra una leggera flessione verso il basso dell'item che misura la professionalità degli operatori e degli uffici amministrativi. La flessione è al momento da considerarsi irrilevante e può dipendere dagli importanti avvicendamenti che ci sono stati nel comparto

			amministrativo dell'Associazione. Verrà monitorato l'andamento dell'item confrontandolo con quello del prossimo anno
3	In continuità con l'anno precedente, si conferma un esito positivo circa la chiarezza delle informazioni fornite. Nel periodo in esame, le famiglie non hanno presentato segnalazioni critiche o, nella quasi totalità dei casi, hanno riscontrato un effettivo miglioramento della situazione segnalata.	3	Come lo scorso anno si rileva un esito positivo per la chiarezza delle informazioni ricevute. Le famiglie, nell'anno in esame, o non effettuato segnalazioni, o nella quasi totalità delle richieste hanno riscontrato il miglioramento della situazione comunicata.
4	Confermata la soddisfazione delle famiglie per gli aspetti legati alla Struttura (igiene e ordine).	4	Confermata la soddisfazione delle famiglie per gli aspetti legati alla Struttura (igiene e ordine).
5	In generale le famiglie si dichiarano soddisfatte della prestazione ricevuta.	5	In generale le famiglie si dichiarano soddisfatte della prestazione ricevuta. Pur rimanendo in un range di soddisfazione molto alto si registra una leggera flessione verso il basso che potrebbe essere attribuito alla maggior restituzione di questionari rispetto allo scorso anno. La flessione, valutando anche i confronti verbali avuti con le famiglie, è al momento da considerarsi irrilevante. Verrà monitorato l'andamento dell'item confrontandolo con quello della prossima annualità.

CONCLUSIONI

In generale i risultati sono stati soddisfacenti ed in linea con i risultati dello scorso anno.

Dal momento che il questionario di gradimento è uno strumento basilare per il miglioramento della qualità, la Direzione ritiene indispensabile la massima attenzione alle criticità emerse nell'analisi dei dati applicando quanto descritto nella valutazione dei singoli items.

L'adozione della strategia di consegna dei questionari alle famiglie del Semiresidenziale, in occasione della presentazione della verifica del **PRI (secondo semestre)**, ha dato ottimi risultati, determinando un **significativo incremento del campione**. Considerata l'efficacia della procedura, la stessa modalità verrà confermata anche per il prossimo anno."

REDAZIONE

22/01/2026	RAQ	Daniela Sobri
------------	-----	---------------

PRESA VISIONE

22/01/2026	LEGALE RAPPRESENTANTE	Dr. Giuseppe Folgo
22/01/2026	DIRETTORE SANITARIO	[Signature]