

Report Customer Satisfaction Servizio di Affidamento Familiare - D.S.S. n.18

Questionario rivolto alle Famiglie Affidatarie

L'indagine di Customer Satisfaction sul Servizio di Affidamento Familiare si è svolta con le seguenti modalità: è stato somministrato un questionario online, da compilare in forma anonima, alle Famiglie Affidatarie (n.25).

Attraverso una batteria di domande semistrutturate, sono stati approfonditi i seguenti ambiti di indagine:

- Professionalità;*
- Organizzazione del Servizio di Affidamento Familiare;*
- Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione del Servizio.*

Il questionario somministrato, composto da item a risposta chiusa, verteva sulle seguenti gradazioni di soddisfazione, rapportate in scala da 1 a 5:

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

In alcuni item è stato chiesto inoltre di motivare l'eventuale grado di insoddisfazione o molta insoddisfazione; è stato chiesto infine di indicare se ci fossero degli aspetti da migliorare rispetto al Servizio.

Le risposte ricevute sono state del 52% da parte delle famiglie affidatarie (12/25 totali).

Rispetto all'area di indagine **Professionalità** è stato rilevato che:

- lo 0,46% delle *famiglie affidatarie* sono molto insoddisfatte;
- il 3,7% delle *famiglie affidatarie* sono insoddisfatte;
- il 17,14% delle *famiglie affidatarie* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 37% delle *famiglie affidatarie* sono soddisfatte;
- il 41,7% delle *famiglie affidatarie* sono molto soddisfatte.

Il 78,7% delle famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte.

In particolare:

-Aspetti caratteriali e professionali operatori Centro Affidi:

- 1/molto insoddisfatto: 1,38%
- 2/insoddisfatto: 2,8%
- 3/sufficientemente soddisfatto: 18,02%
- 4/soddisfatto: 36,1%
- 5/molto soddisfatto: 41,7%

-Professionalità e competenza operatori Centro Affidi:

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 8,3%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 16,7%;
- 4/soddisfatto: 41,7%;
- 5/molto soddisfatto: 33,3%;

-Frequenza contatti da parte del Centro affidi:

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 0%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 16,7%;
- 4/soddisfatto: 33,3%;
- 5/molto soddisfatto: 50%;

Rispetto all'area di indagine **Organizzazione del servizio affidamento familiare** è stato rilevato che:

- il 3,45% delle *famiglie affidatarie* sono molto insoddisfatte;
- il 6,2% delle *famiglie affidatarie* sono insoddisfatte;
- il 20,2% delle *famiglie affidatarie* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 37,5% delle *famiglie affidatarie* sono soddisfatte;
- il 32,65% delle *famiglie affidatarie* sono molto soddisfatte.

Il 70,15% delle famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte.

In particolare:

-Aspetti organizzativi:

- 1/molto insoddisfatto: 6,9%
- 2/insoddisfatto: 4,1%
- 3/sufficientemente soddisfatto: 23,7%
- 4/soddisfatto: 33,3%
- 5/molto insoddisfatto: 32%

-Partecipazione gruppo affido:

Sì: 41,7%

No: 58,3% - Motivazioni: impegni di lavoro



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

-Fruizione del servizio di affido partecipato:

No: 100%

-Organizzazione generale:

1/molto insoddisfatto: 0%;

2/insoddisfatto: 8,3%;

3/sufficientemente soddisfatto: 16,7%;

4/soddisfatto: 41,7%;

5/molto insoddisfatto: 33,3%;

Sugli **aspetti da migliorare** le risposte vertono principalmente su:

- Maggiore coordinamento tra competenze ASL e servizi territoriali;
- Maggiore vicinanza alle famiglie in caso di affido problematico.

Rispetto invece all'ultima area d'indagine, **Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione del servizio** è stato rilevato che:

- lo 0% delle *famiglie affidatarie* sono molto insoddisfatte;
- il 4,1% delle *famiglie affidatarie* sono insoddisfatte;
- il 20,9% delle *famiglie affidatarie* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 50% delle *famiglie affidatarie* sono soddisfatte;
- il 25% delle *famiglie affidatarie* sono molto soddisfatte.

Il 75% delle famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte.



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

In particolare:

-Modalità di gestione servizio:

1/molto insoddisfatto: 0%;

2/insoddisfatto: 0%;

3/sufficientemente soddisfatto: 25%;

4/soddisfatto: 50%;

5/molto insoddisfatto: 25%.

-Tempi di risposta forniti rispetto ad una richiesta (assistenti sociali) e rispetto ad un'urgenza (famiglia affidataria):

1/molto insoddisfatto: 0%;

2/insoddisfatto: 8,3%;

3/sufficientemente soddisfatto: 16,7%;

4/soddisfatto: 50%;

5/molto insoddisfatto: 25%.

Sugli **aspetti da migliorare** le risposte vertono principalmente su:

-Maggiore continuità educatori presenti agli incontri;

-Limitata attenzione sul minore;

-Maggiore coinvolgimento famiglia affidataria;

-Continuità incarichi affidati agli operatori.



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

Sul grado di soddisfazione generale rispetto al Servizio di Affidamento Familiare, è stato rilevato che:

- l'1,30% delle *famiglie affidatarie* sono molto insoddisfatte;
- il 4,67% delle *famiglie affidatarie* sono insoddisfatte;
- il 19,41% delle *famiglie affidatarie* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 41,5% delle *famiglie affidatarie* sono soddisfatte;
- il 33,12% delle *famiglie affidatarie* sono molto soddisfatte.

Il 74,62% delle famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte.