

**Valutazione della soddisfazione degli utenti
Report Novembre 2023**

Nel 2023 sono stati adottati due diversi questionari di soddisfazione. Il primo, utilizzato inizialmente, è stato ritenuto dagli utenti troppo lungo e dettagliato ed è stato quindi sostituito. Vengono quindi riportati separatamente i risultati che convergono entrambi verso un giudizio complessivamente molto positivo. Riportiamo per maggior chiarezza di lettura i punteggi medi, segnalando che per entrambi i questionari le risposte negative (punteggi da 1 a 2) sono assenti e le risposte 3 (sufficiente) estremamente rare. Non sono inoltre stati presentati reclami. I dati raccolti sono relativi complessivamente al 20% dell'utenza.

Dal primo questionario (grafico 1) emerge un giudizio mediamente positivo (tra Buono ed Ottimo o tra Ottimo ed Eccellente) alle variabili organizzative (Adeguatezza della struttura, Qualità delle relazioni con il personale, Professionalità degli Operatori, Cortesia, Puntualità e Rispetto delle procedure) e cliniche (percorso diagnostico ed esiti dell'intervento). Il punteggio minore si è ottenuto per la qualità della sala d'attesa (in effetti piccola rispetto alla numerosità dell'utenza), dato che è stato indicato da alcuni genitori anche come unico elemento "negativo" del Centro. Tutti gli utenti si sono dichiarati soddisfatti del Centro e lo consiglierebbero ad altri genitori. Tra le qualità positive riportate trasparenza, professionali, dialogo e lavoro in equipe.

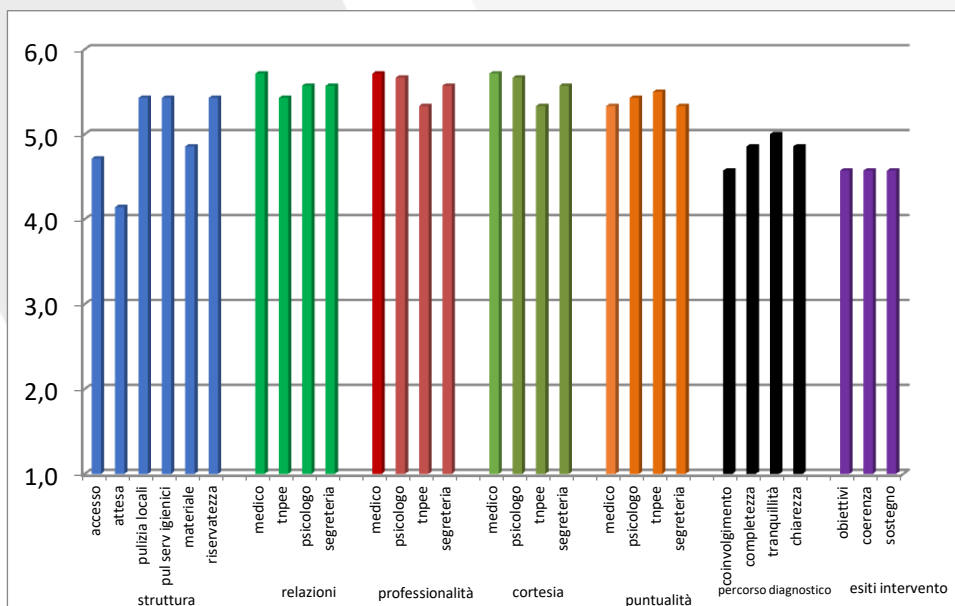


Grafico 1: punteggi medi al questionario. (1: Insufficiente; 2: Migliorabile; 3: Sufficiente; 4: Buono; 5: Ottimo; 6: Eccellente)

Neuropsichiatria Infantile, Psicologia, Riabilitazione

Il secondo questionario (più agile da riempire e che verrà quindi adottato definitivamente) riporta risultati sovrapponibili (grafico 2) con punteggi medi tra *ottimo* ed *eccellente*. Il giudizio globale è considerato *eccellente* da tutti gli utenti che si sono detti soddisfatti del lavoro del Centro e lo consiglierebbero ai loro conoscenti. Rari punteggi di *buono* sono presenti per le domande relative agli spazi, agli arredi e ad al rispetto degli orari, ed un solo utente ha percepito come solo *sufficiente* il sostegno percepito nei propri confronti. Raggiungono punteggi vicini alla soglia massima le variabili relative allo stile di lavoro degli operatori ed al coinvolgimento degli utenti nel progetto diagnostico o terapeutico.

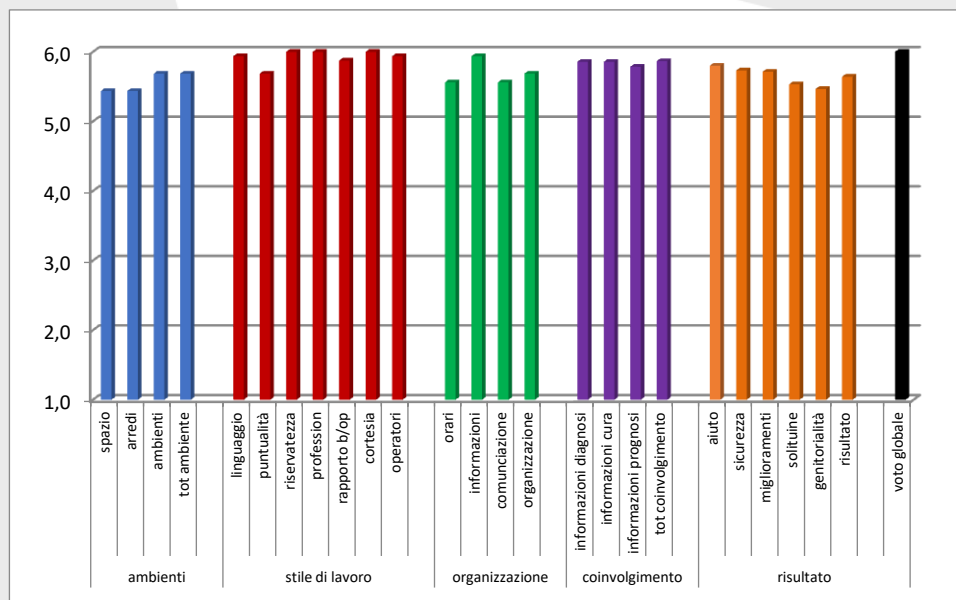


Grafico 2: punteggi medi delle risposte al secondo questionario (1: Insufficiente; 2: Migliorabile; 3: Sufficiente; 4: Buono; 5: Ottimo; 6: Eccellente)