

The page features a decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes, each with a lighter blue outer ring and a darker blue inner circle. These circles are arranged along a diagonal line that runs from the top left towards the bottom right. The background is white with thin blue lines forming a triangular shape that frames the circles.

# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA CENTRO PER L'AFFIDO E LA SOLIDARIETA' FAMILIARE**

**A cura dell'Ufficio Piano di Zona  
Marzo – Agosto 2015**



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione delle famiglie affidatarie e dei volontari del progetto "Aquilone" seguite dal Centro per l'affido e la solidarietà familiare e dei volontari del Progetto Aquilone
• <b>Destinatari</b>	Le famiglie affidatarie e i volontari del progetto Aquilone
• <b>Campione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutte le famiglie affidatarie che hanno un affido in corso nel periodo di rilevazione.</li> <li>- Tutte le famiglie in attesa dell'attivazione di un progetto di affido.</li> <li>- Tutti i volontari con un progetto Aquilone in corso nel periodo di rilevazione.</li> <li>- Tutti i volontari in attesa dell'attivazione di un progetto aquilone</li> <li>- Le famiglie/volontari che entrano in contatto per la prima volta con il servizio nel periodo di rilevazione.</li> </ul>
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<p>Per le famiglie/volontari che entrano in contatto con il servizio</p> <p><i>a. Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto;</p> <p><i>b. Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore. Sede di somministrazione e raccolta: Bassano.</p> <p><u>Per le famiglie in attesa dell'attivazione di un progetto di affido e per i volontari in attesa dell'attivazione di un progetto aquilone</u></p> <p><i>c.. Modalità di consegna:</i> invio del questionario via mail</p> <p><i>d. Modalità di raccolta:</i> il questionario compilato viene raccolto in un apposito raccoglitore presso il centro per l'affido. Sede di raccolta: Bassano.</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

### METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 32 quesiti raggruppati in 7 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale Centro Affido
4. Attività di formazione
5. Attività di sostegno
6. Valutazione complessiva del servizio
7. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le dimensioni di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

## RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati circa 130 questionari a tutte le famiglie affidatarie con un affido in corso o in attesa di affido nel periodo di rilevazione, a tutti i volontari con un progetto Aquilone attivato o in attesa di attivazione nel periodo di rilevazione e a tutte le famiglie/volontari che sono entrate/i in contatto con il servizio. Sono stati restituiti 30 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 23,1%.

*Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP CENTRO L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE*

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<b>Centro per l'affido</b>	<b>130*</b>	<b>30</b>	<b>23,1%</b>

*\*stima*

## RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

### QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario. Nella parte relativa alla soddisfazione le sezioni che presentano maggior presenza di risposte mancanti sono quelle relative all'attività di formazione e all'attività di sostegno (per le famiglie/volontari con un affido/progetto aquilone in corso).

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- QP CENTRO L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=30)
Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )	6	20,0%
Anno di nascita	6	20,0%
Residenza ( <i>pianura, altopiano, fuori ULSS</i> )	2	6,7%
Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )	4	13,3%
Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> )	4	13,3%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- QP CENTRO L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=30)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=30)
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>				
1. Spazio a disposizione degli utenti	0	0,0%	5	16,7%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	0	0,0%	4	13,3%
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	0	0,0%	5	16,7%
4. Confortevolezza generale dell’ambiente	0	0,0%	4	13,3%
5. Isolamento acustico nei luoghi di colloquio	0	0,0%	4	13,3%
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	0	0,0%	4	13,3%
2. Facilità di accesso alla struttura	0	0,0%	4	13,3%
3. Parcheggio	0	0,0%	3	10,0%
4. Orario di apertura	1	3,3%	4	13,3%
5. Facilità di contatto telefonico	0	0,0%	4	13,3%
<b>SEZIONE C – PERSONALE PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE</b>				
1. Cortesia	0	0,0%	4	13,3%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	0	0,0%	4	13,3%
3. Facilità nel contatto con l’operatore di riferimento	0	0,0%	4	13,3%
4. Disponibilità all’ascolto	0	0,0%	4	13,3%
5. Competenza e professionalità dimostrata	0	0,0%	3	10,0%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	3,3%	4	13,3%
7. Chiarezza informazioni ricevute	0	0,0%	4	13,3%
8. Completezza informazioni ricevute	0	0,0%	4	13,3%
9. Rispetto della privacy	0	0,0%	3	10,0%
<b>SEZIONE D – ATTIVITA’ DI FORMAZIONE</b>				
1. Primo corso di formazione	4	13,3%	7	23,3%
2. Incontri formativi di approfondimento	5	16,7%	8	26,7%
<b>SEZIONE E – ATTIVITA’ DI SOSTEGNO</b>				
1. In questo momento in quale tipo di esperienza siete coinvolti	1	3,3%		
Se famiglia con affido in corso/Volontario con progetto Aquilone in corso (N=19):				

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=30)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=30)
2. Attività di sostegno e accompagnamento offerto	2	10,5%	7	36,8%
3. Periodicità degli incontri con gli operatori del centro	2	10,5%	7	36,8%
4. Coinvolgimento nella condivisione del progetto di affido/Aquilone	7	36,8%	11	57,9%
5. Monitoraggio sull'andamento del progetto di affido/Aquilone	7	36,8%	11	57,9%
<b>SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	3	10,0%	9	30,0%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 97,82% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario\*- QP QP CENTRO L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	30	86,96	100,00	97,82	4,077

(\*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e “Le piacerebbe fosse meglio?”)

## SINTESI DEI RISULTATI

L’indagine sulla soddisfazione delle famiglie/volontari del Centro per l’affido e la solidarietà familiare ha interessato **30** persone.

Nella tabella sotto sono riportati in sintesi i dati socio-demografici dei rispondenti. Si tratta in prevalenza di rispondenti donne (53,3%); la classe di età più frequente risulta quella superiore ai 50 anni (36,7%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media superiore (40,0%). La professione più frequente risulta quella dell’impiegato (30,0%).

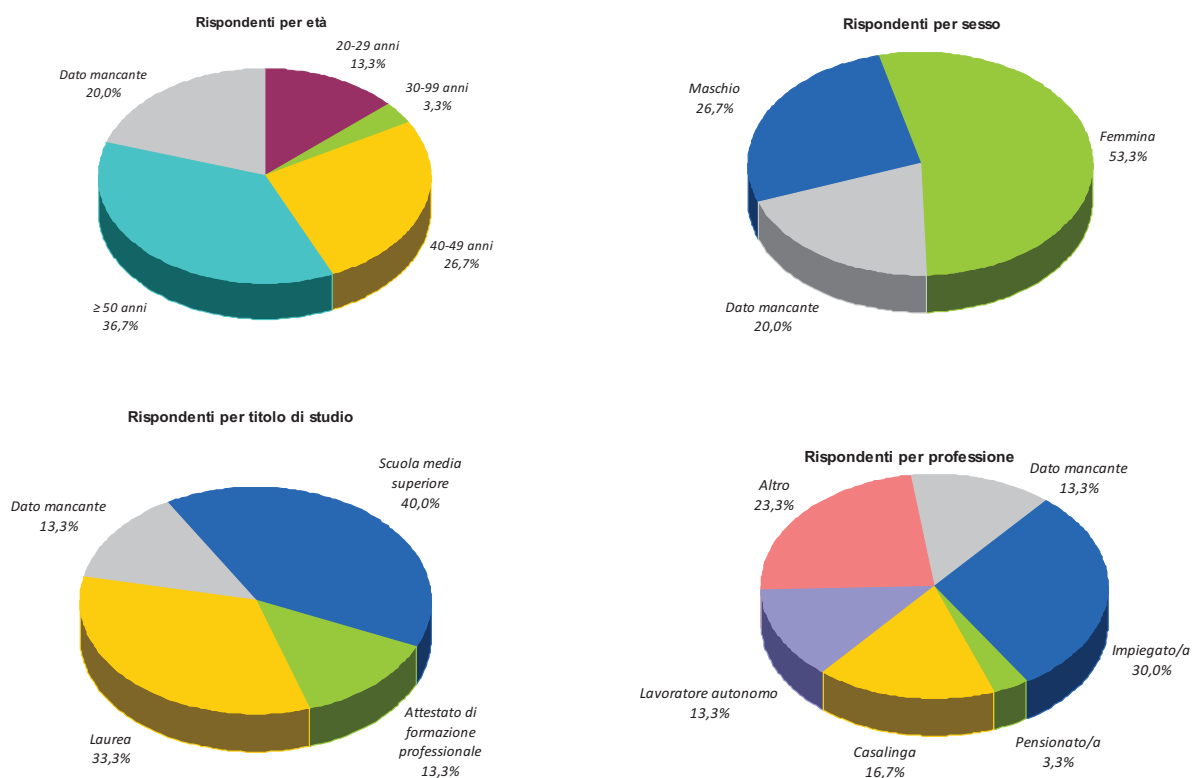
Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

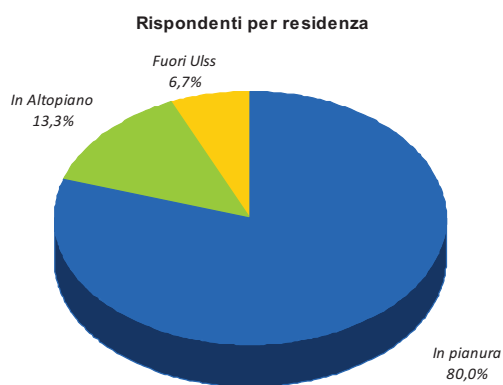
DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=30)	% rispetto al totale
<b>Età:</b>		
20-29 anni	4	13,3%
30-39 anni	1	3,3%
40-49 anni	8	26,7%
≥ 50 anni	11	36,7%
Dato mancante	6	20,0%
<b>Sesso:</b>		
Maschio	8	26,7%
Femmina	16	53,3%
Dato mancante	6	20,0%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=30)	% rispetto al totale
<b>Titolo di studio:</b>		
Scuola elementare	-	-
Scuola media inferiore	-	-
Scuola media superiore	12	40,0%
Attestato di formazione professionale	4	13,3%
Laurea	10	33,3%
Dato mancante	4	13,3%
<b>Professione:</b>		
Operaio/a	-	-
Impiegato/a	9	30,0%
Pensionato/a	1	3,3%
Casalinga	5	16,7%
Imprenditore	-	-
Lavoratore autonomo	4	13,3%
Disoccupato	-	-
Altro*	7	23,3%
Dato mancante	4	13,3%
<b>Residenza:</b>		
In pianura	24	80,0%
In Altopiano	4	13,3%
Fuori Ulss	2	6,7%

\*le principali voci specificate: studente (n. 2 casi), insegnante (n. 2 casi), infermiere (n. 2 casi)

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



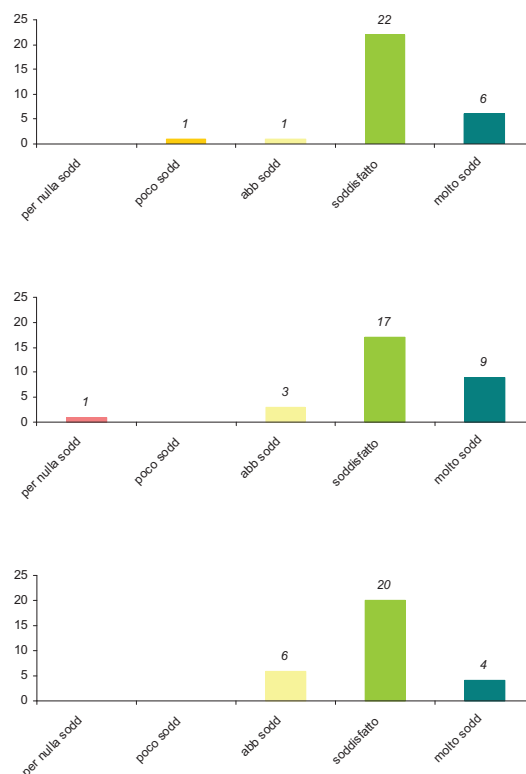


Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione C – Personale Centro Affidato, in particolare con riferimento ai quesiti relativi alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, alla competenza e professionalità, all'attenzione posta ai bisogni e ai problemi dell'utente. Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione B relativa all'accesso e accoglienza, in particolare con riferimento al parcheggio e alla visibilità della segnaletica esterna.

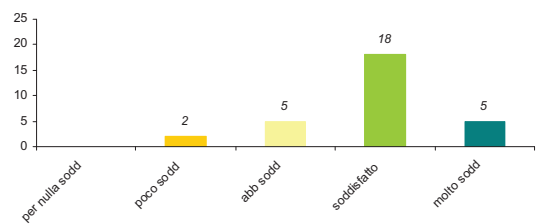
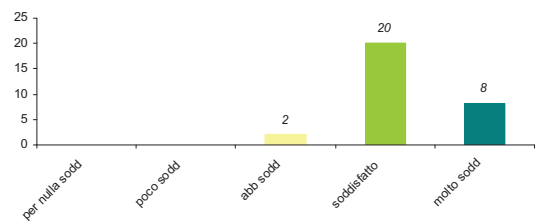
Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Spazio a disposizione degli utenti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	3,3%
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	22	73,3%
5. Molto soddisfatto	6	20,0%
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	3,3%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	3	10,0%
4. Soddisfatto	17	56,7%
5. Molto soddisfatto	9	30,0%
<b>Gradevolezza e comodità degli arredi</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	6	20,0%
4. Soddisfatto	20	66,7%
5. Molto soddisfatto	4	13,3%

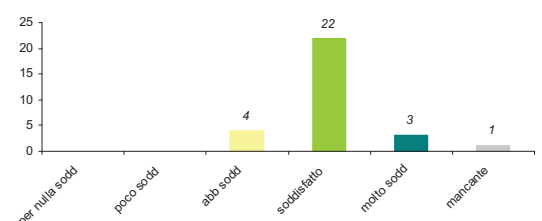
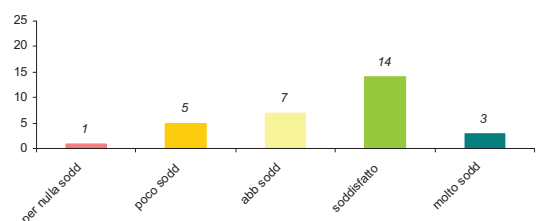
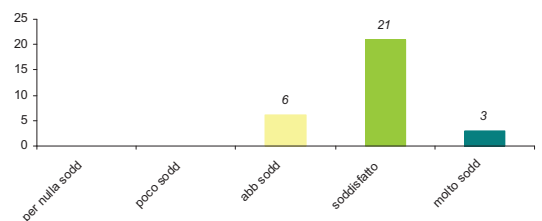
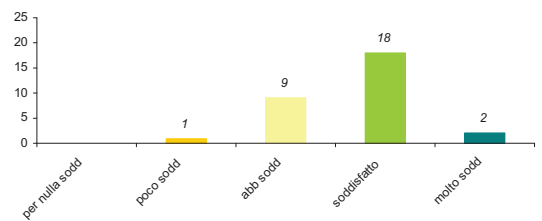




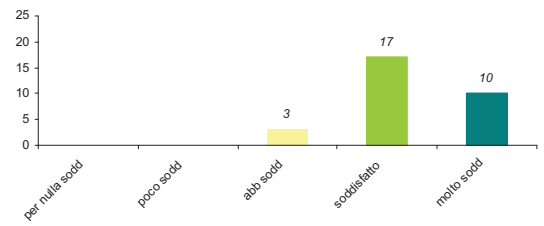
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	6,7%
4. Soddisfatto	20	66,7%
5. Molto soddisfatto	8	26,7%
<b>Isolamento acustico nei luoghi di colloquio</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	6,7%
3. Abbastanza soddisfatto	5	16,7%
4. Soddisfatto	18	60,0%
5. Molto soddisfatto	5	16,7%



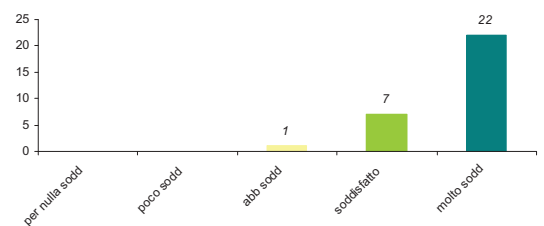
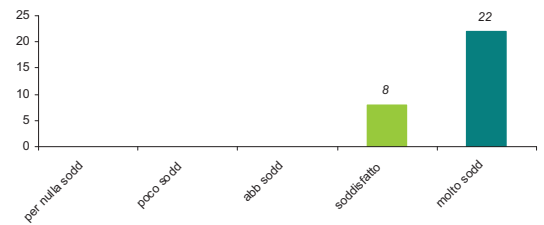
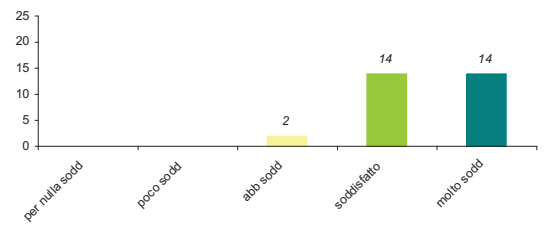
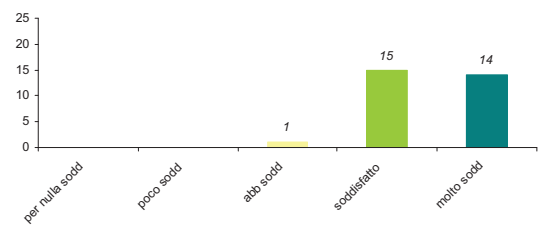
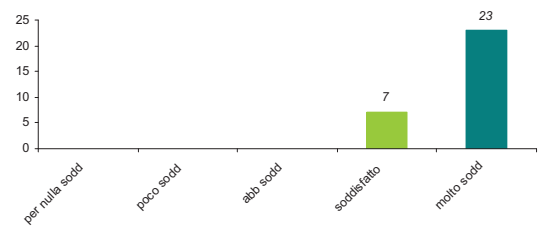
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	3,3%
3. Abbastanza soddisfatto	9	30,0%
4. Soddisfatto	18	60,0%
5. Molto soddisfatto	2	6,7%
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	6	20,0%
4. Soddisfatto	21	70,0%
5. Molto soddisfatto	3	10,0%
<b>Parcheggio</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	3,3%
2. Poco soddisfatto	5	16,7%
3. Abbastanza soddisfatto	7	23,3%
4. Soddisfatto	14	46,7%
5. Molto soddisfatto	3	10,0%
<b>Orario di apertura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	4	13,3%
4. Soddisfatto	22	73,3%
5. Molto soddisfatto	3	10,0%
Dato mancante	1	3,3%



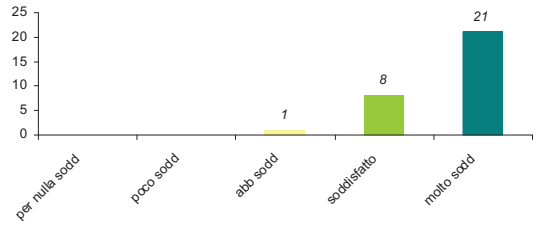
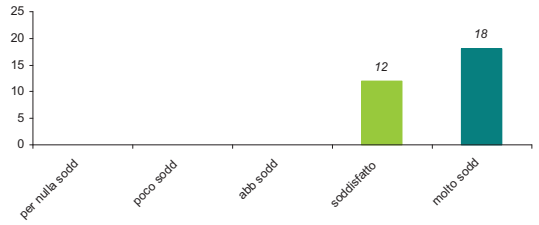
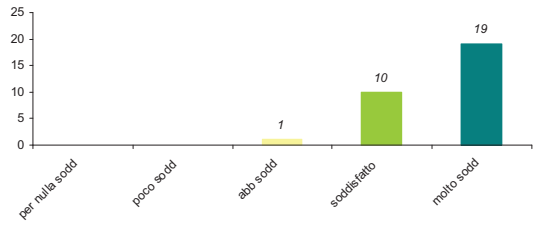
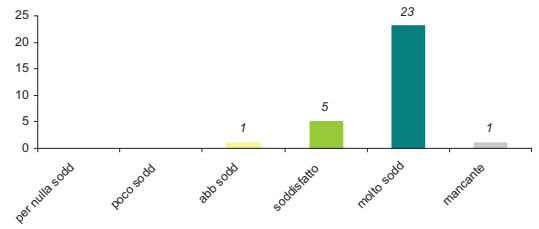
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Facilità di contatto telefonico</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	3	10,0%
4. Soddisfatto	17	56,7%
5. Molto soddisfatto	10	33,3%



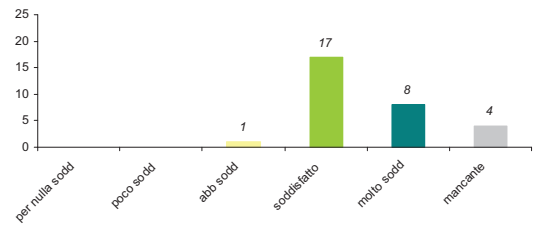
SEZIONE C – PERSONALE CENTRO AFFIDO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Cortesìa</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	7	23,3%
5. Molto soddisfatto	23	76,7%
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	15	50,0%
5. Molto soddisfatto	14	46,7%
<b>Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	6,7%
4. Soddisfatto	14	46,7%
5. Molto soddisfatto	14	46,7%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	8	26,7%
5. Molto soddisfatto	22	73,3%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	7	23,3%
5. Molto soddisfatto	22	73,3%



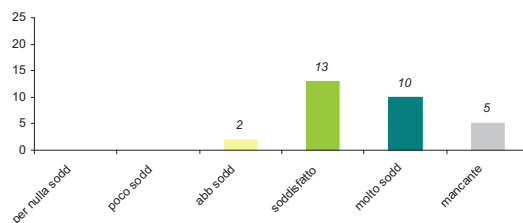
SEZIONE C – PERSONALE CENTRO AFFIDO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	5	16,7%
5. Molto soddisfatto	23	76,7%
Dato mancante	1	3,3%
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	10	33,3%
5. Molto soddisfatto	19	63,3%
<b>Completezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	12	40,0%
5. Molto soddisfatto	18	60,0%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	8	26,7%
5. Molto soddisfatto	21	70,0%



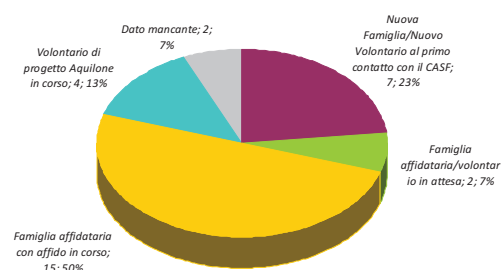
SEZIONE D – ATTIVITA' DI FORMAZIONE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Primo corso di formazione</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,3%
4. Soddisfatto	17	56,7%
5. Molto soddisfatto	8	26,7%
Dato mancante	4	13,3%



SEZIONE D – ATTIVITA' DI FORMAZIONE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Incontri formativi di approfondimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	6,7%
4. Soddisfatto	13	43,3%
5. Molto soddisfatto	10	33,3%
Dato mancante	5	16,7%

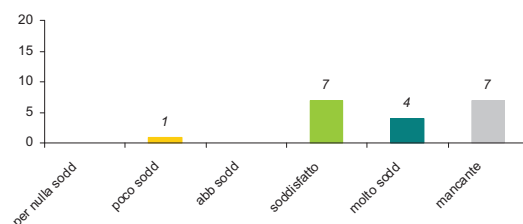
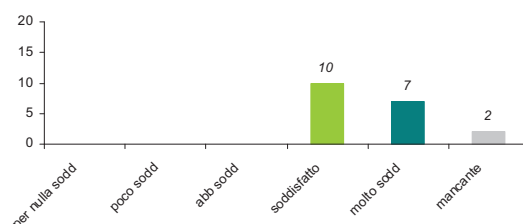
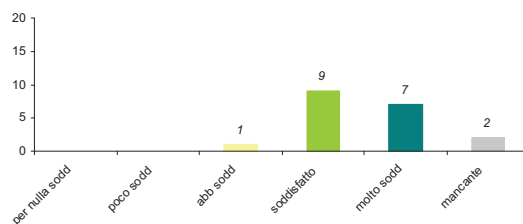


SEZIONE E – ATTIVITA' DI SOSTEGNO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>In questo momento in quale tipo di esperienza siete coinvolti?</b>		
Nuova Famiglia/Nuovo Volontario al primo contatto con il CASF	7	23,3%
Famiglia affidataria/volontario in attesa	2	6,7%
Famiglia affidataria con affido in corso	15	50,0%
Volontario di progetto Aquilone in corso	4	13,3%
Dato mancante	2	6,7%

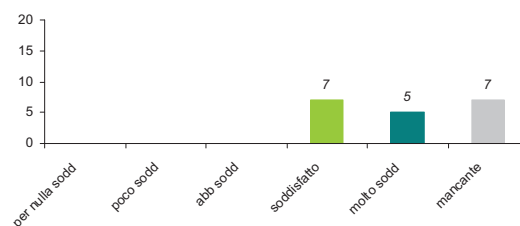


**Nel caso di famiglia affidataria con affido in corso o di volontario con progetto Aquilone in corso (N=19):**

Attività di sostegno e accompagnamento		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	5,3%
4. Soddisfatto	9	47,4%
5. Molto soddisfatto	7	36,8%
Dato mancante	2	10,5%
<b>Periodicità degli incontri</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	10	52,6%
5. Molto soddisfatto	7	36,8%
Dato mancante	2	10,5%
<b>Coinvolgimento nel progetto di affido/aquilone</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	5,3%
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	7	36,8%
5. Molto soddisfatto	4	21,1%
Dato mancante	7	36,8%



SEZIONE E – ATTIVITA' DI SOSTEGNO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Monitoraggio sull'andamento del progetto di affido/aquilone</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	-	-
4. Soddisfatto	7	36,8%
5. Molto soddisfatto	5	26,3%
Dato mancante	7	36,8%



SEZIONE F– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	6,7%
4. Soddisfatto	12	40,0%
5. Molto soddisfatto	13	43,3%
Dato mancante	3	10,0%

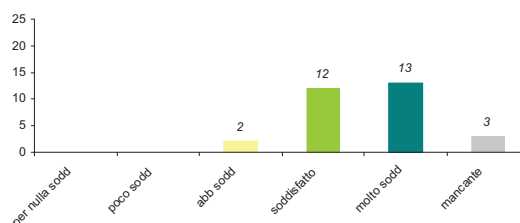


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Spazio a disposizione degli utenti	30	<b>4,10</b>	0,61	25	<b>8,00</b>
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	30	<b>4,10</b>	0,84	26	<b>11,54</b>
A3. Gradevolezza e comodità degli arredi	30	<b>3,93</b>	0,58	25	<b>12,00</b>
A4. Confortevolezza generale dell'ambiente	30	<b>4,20</b>	0,55	26	<b>3,85</b>
A5. Isolamento acustico nei luoghi di colloquio	30	<b>3,87</b>	0,78	26	<b>19,23</b>
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	30	<b>3,70</b>	0,65	26	<b>26,92</b>
B2. Facilità di accesso alla struttura	30	<b>3,90</b>	0,55	26	<b>15,38</b>
B3. Parcheggio	30	<b>3,43</b>	1,01	27	<b>29,63</b>
B4. Orario di apertura	29	<b>3,97</b>	0,50	26	<b>0,00</b>
B5. Facilità di contatto telefonico	30	<b>4,23</b>	0,63	26	<b>11,54</b>
C1. Cortesia	30	<b>4,77</b>	0,43	26	<b>0,00</b>
C2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	30	<b>4,43</b>	0,57	26	<b>0,00</b>
C3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	30	<b>4,40</b>	0,62	26	<b>3,85</b>
C4. Disponibilità all'ascolto	30	<b>4,73</b>	0,45	26	<b>0,00</b>

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
C5. Competenza e professionalità dimostrata	30	<b>4,70</b>	0,53	27	<b>3,70</b>
C6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	29	<b>4,76</b>	0,51	26	<b>0,00</b>
C7. Chiarezza informazioni ricevute	30	<b>4,60</b>	0,56	26	<b>0,00</b>
C8. Completezza informazioni ricevute	30	<b>4,60</b>	0,50	26	<b>0,00</b>
C9. Rispetto della privacy	30	<b>4,67</b>	0,55	27	<b>3,70</b>
D1. Primo corso di formazione	26	<b>4,27</b>	0,53	23	<b>17,39</b>
D2. Incontri di formazione di approfondimento	25	<b>4,32</b>	0,63	22	<b>18,18</b>
E.2 Attività di sostegno e accompagnamento*	17	<b>4,35</b>	0,61	12	<b>0,00</b>
E.3 Periodicità degli incontri con gli operatori*	17	<b>4,41</b>	0,51	12	<b>0,00</b>
E.4 Coinvolgimento nella condivisione del progetto di affido/Aquilone*	12	<b>4,17</b>	0,83	8	<b>12,50</b>
E.5 Monitoraggio sull'andamento del progetto affido/Aquilone*	12	<b>4,42</b>	0,51	8	<b>12,50</b>
F1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	27	<b>4,41</b>	0,64	21	<b>4,76</b>

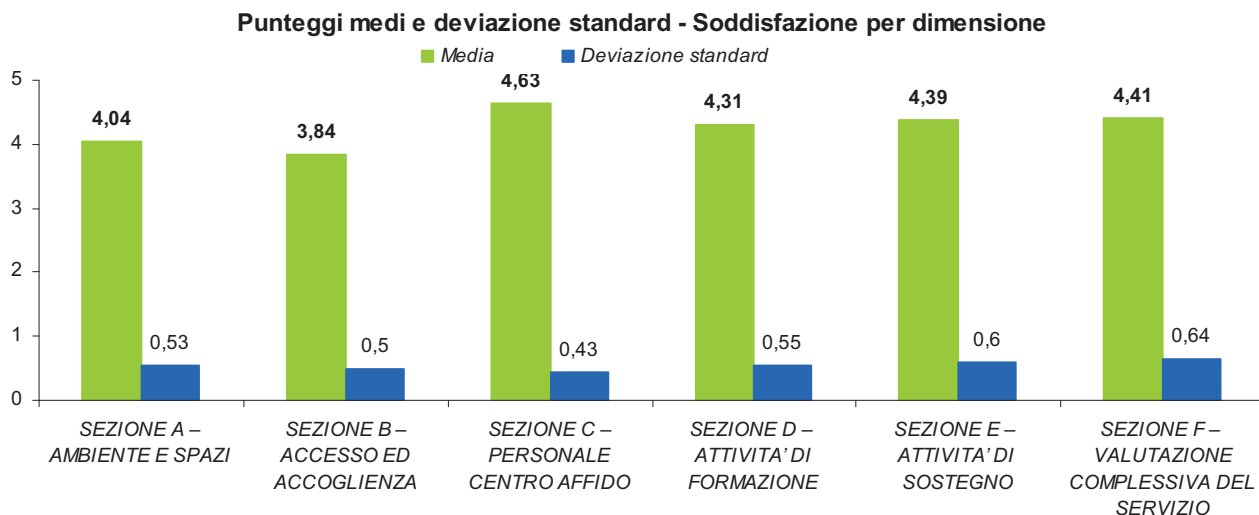
\*Per la sezione E sono state considerate solo le risposte di famiglie affidatarie con progetto di affido in corso o di volontari con progetto Aquilone in corso

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>	30	4,04	0,53
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>	30	3,84	0,50
<b>SEZIONE C – PERSONALE CENTRO AFFIDO</b>	30	4,63	0,43
<b>SEZIONE D – ATTIVITA' DI FORMAZIONE</b>	26	4,31	0,55
<b>SEZIONE E – ATTIVITA' DI SOSTEGNO*</b>	11	4,39	0,60
<b>SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>	27	4,41	0,64

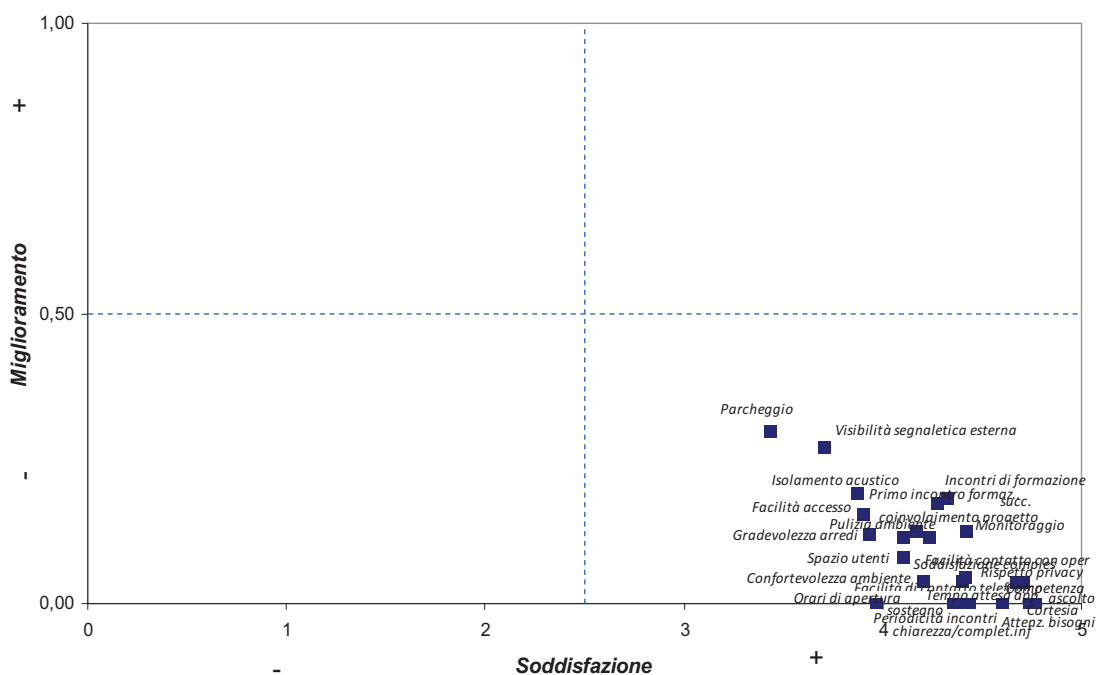
\*Per la sezione E sono state considerate solo le risposte di famiglie affidatarie con progetto di affido in corso o di volontari con progetto Aquilone in corso

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard– Soddisfazione per sezione.



\*Per la sezione E sono state considerate solo le risposte di famiglie affidatarie con progetto di affido in corso o di volontari con progetto Aquilone in corso

Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio:

ASPETTI MIGLIORABILI/ SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI	N. segnalazioni
Migliorare i contatti con la famiglia di origine	2
Una miglior collaborazione con il servizio di Tutela Minori	2
Possibilità di avere strumenti per gestire problemi in situazioni particolari	1
Reperibilità telefonica	1
Contatto telefonico nella fase di attesa dell'abbinamento per far sentire "attiva la famiglia" anche nella fase di "attesa passiva"	1
TOTALE QUESTIONARI	6

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del *CENTRO L’AFFIDO E LA SOLIDARIETA’ FAMILIARE*- risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,84 per la sezione “Accesso e accoglienza” ad un valore medio di 4.63 per la sezione “ Personale” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

1. il parcheggio;
2. isolamento acustico nei luoghi di colloquio.



# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE

## Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare

*Gentile Signore/Signora,*

*Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.*

**IL QUESTIONARIO E’ ANONIMO E I DATI SARANNO TRATTATI IN MODO AGGREGATO NEL RISPETTO DELLA LEGGE SULLA PRIVACY.**

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	0	1
4. Confortevolezza generale dell’ambiente	1	2	3	4	5	0	1
5. Isolamento acustico nei luoghi di colloquio	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B - ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna del centro affido	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso al centro affido	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – PERSONALE CENTRO AFFIDO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con l’operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all’ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – ATTIVITA' DI FORMAZIONE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Primo corso di formazione	1	2	3	4	5	0	1
2. Incontri formativi di approfondimento	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E – ATTIVITA' DI SOSTEGNO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. In questo momento in quale tipo di esperienza siete coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nuova Famiglia/Nuovo volontario al primo contatto con il CASF → <i>passare alla sezione F</i></li> <li><input type="checkbox"/> Famiglia affidataria senza affido o volontario senza prog. aquilone in corso → <i>passare alla sezione F</i></li> <li><input type="checkbox"/> Famiglia affidataria con affido in corso ↓</li> <li><input type="checkbox"/> Volontario di progetto aquilone in corso ↓</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><i>Nel caso di famiglia affidataria con affido in corso o di volontario con esperienza di progetto aquilone in corso, quanto si ritiene soddisfatta/o dei seguenti aspetti del servizio:</i></p>							
2. Attività di sostegno e accompagnamento offerto	1	2	3	4	5	0	1
3. Periodicità degli incontri con gli operatori del centro	1	2	3	4	5	0	1
4. Coinvolgimento nella condivisione del progetto di affido/Aquilone	1	2	3	4	5	0	1
5. Monitoraggio sull'andamento del progetto di affido/Aquilone	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F: VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

---



---



---



---

## Dati del compilatore

Residenza :       in Pianura       in Altopiano       Fuori ULSS

Sesso :             Maschio       Femmina

Anno di nascita: .....

Titolo di studio:     Scuola Elementare  
                           Scuola Media Inferiore  
                           Scuola Media Superiore  
                           Attestato di formazione professionale  
                           Laurea

Professione:         Operaio  
                           Impiegato  
                           Pensionato  
                           Casalinga  
                           Imprenditore  
                           Lavoratore autonomo  
                           Disoccupato  
                           Altro ( Specificare.....)

***Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!***