

Customer Satisfaction

Il livello di soddisfazione delle famiglie

INDAGINE ALLE FAMIGLIE PARTECIPANTI AL
PERCORSO DI FORMAZIONE "EDUCAUTISMO:
CREAZIONE DI UNA RETE COMPETENTE
INTORNO AL BAMBINO CON SPETTRO
DELL'AUTISMO"

A cura

UOC Sviluppo Organizzativo e del Patrimonio Professionale

Direttore dott.ssa Assunta Lombardi

dott.ssa Roberta De Grandis

dott.ssa Giuseppina Marrocco

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Report “Customer Satisfaction” Progetto “Educautismo: creazione di una rete competente intorno al bambino con spettro dell’autismo”	2
Sintesi del Progetto “Educautismo”	2
La customer satisfaction alle famiglie partecipanti al progetto	2
Il campione delle famiglie	2
Strutturazione del questionario	3
Il questionario	3
Modalità di compilazione	4
Somministrazione e raccolta dati	4
Risultati dell’indagine di Soddisfazione delle famiglie	4
Analisi con il Modello: ServQual	5
Analisi delle risposte alle singole domande – valori espressi in percentuale	6
Discussione dati e Conclusioni	15

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Report “Customer Satisfaction”

Progetto “Educautismo: creazione di una rete competente intorno al bambino con spettro dell’autismo”

Premessa al Progetto “Educautismo”

L’attivazione del progetto “Educautismo” ha previsto la realizzazione di una rete educativa competente nel contesto di vita del bambino. I partner del progetto sono stati: ASL Latina con l’Unità Complessa Benessere Organizzativo e del Patrimonio Professionale, il Vicariato di Roma, l’Istituto Superiore di Sanità, l’Università LUMSA, le associazioni, “Frammenti” a.p.s. e “Oltre l’Orizzonte” a.p.s.; la presentazione è avvenuta presso l’Istituto Superiore di Sanità nell’aprile del 2017. L’obiettivo è stato quello di realizzare un network di agenzie che costituiscono lo stato sociale di supporto a queste famiglie e parallelamente fornisce strumenti per la gestione efficace e l’inserimento nei gruppi di pari. L’obiettivo è quello di creare un processo condiviso tra sanità, scuola, ambito sociale ed ecclesiastico, evitare la frammentarietà delle azioni di formazione e dei processi abilitativi per migliorare la qualità di vita delle persone con autismo, delle loro famiglie, del corpo docente e del personale ecclesiastico. Il presupposto scientifico è rappresentato da letteratura internazionale di settore e dalle Linee di indirizzo Regione Lazio, febbraio 2018: “...studi recenti, condotti in particolare dall’OMS, evidenziano che interventi psicoeducativi e psicosociali condotti da non-professionisti (genitori, educatori, insegnanti, assistenti all’autonomia e alla comunicazione, allenatori sportivi, assistenti specialistici, assistenti domiciliari), previa formazione e supervisione continua e sistematica, sono efficaci e sostenibili».

La customer satisfaction alle famiglie partecipanti al progetto

Le famiglie che hanno partecipato al percorso di formazione sono state invitate alla compilazione del questionario riguardante la verifica del livello di soddisfazione.

Il questionario presentato, in forma anonima, ha avuto lo scopo di rilevare alcuni dati sull’andamento del percorso di formazione rivolto alle famiglie con minori con diagnosi di Disturbo dello spettro autistico. I dati rilevati dal questionario saranno utili a misurare la rispondenza degli obiettivi raggiunti con le aspettative dei partecipanti, verificare il grado di soddisfazione ottenuto e sondare la validità dell’iniziativa formativa.

In ultima analisi, i dati raccolti potranno fornire indicazioni per la pianificazione di ulteriori iniziative formative sullo stesso tema oggetto del corso.

Il campione delle famiglie

Le famiglie partecipanti sono state n°32, sono stati coinvolti sia il padre sia la madre; solo per un bambino hanno partecipato i nonni affidatari. Tutte le famiglie sono residenti nel territorio pontino. Il percorso di formazione, parte del Progetto “Educautismo” e presentato nell’aprile del 2017, è stato attuato nei primi mesi del 2018 fino al 2020.

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Strutturazione del questionario

Il questionario è organizzato in 3 macro-aree:

- a) Organizzazione e metodologie didattiche;
- b) Conoscenze acquisite;
- c) Qualità della didattica;

Tutte le voci sono integrate con una domanda aperta finalizzata a raccogliere ulteriori commenti al fine di creare miglioramenti per le edizioni future.

Il questionario

1. Per noi genitori gli appuntamenti rappresentano dei momenti piacevoli della settimana
2. Penso che sia utile diffondere il progetto ad altre famiglie
3. Penso che la formazione pratica sia particolarmente adatta alle famiglie dei bambini con autismo
4. Durante gli incontri possiamo dialogare in modo sereno senza correre dietro al b. come resto della settimana
5. Queste occasioni creano una buona alleanza nel rapporto con il mio partner
6. Mi è chiaro a chi rivolgermi nel caso avessi bisogno di assistenza
7. Penso di ricevere info utili per aiutare il mio bambino
8. il personale docente è gentile e professionale
9. Le lezioni si svolgono in ambienti puliti e ben organizzati
10. Penso che le lezioni riguardanti i Comportamenti Problema, (cp) siano particolarmente utili per noi genitori
11. Penso che in questo modo possiamo aiutare meglio il nostro bambino
12. Penso che le strategie nella comunicazione possano essere utili alla socializzazione del bambino con altri bimbi
13. Le lezioni sono svolte all'interno di un'organizzazione adatta ed efficiente
14. Penso che le famiglie con bambini con autismo avrebbero bisogno di tanti momenti come questo
15. Penso che NON ci siano molti di formazione come questa
16. Credo che la formazione rivolta ai genitori sia un buon investimento da fare, anche in termini economici e di tempo
17. Credo che l'attuale progetto non debba essere modificato
18. Penso che per un genitore sarà utile conoscere come gestire il bambino a casa dove il bambino è più sereno

La distribuzione delle domande nelle singole aree è la seguente:

- a) **Organizzazione e metodologie didattiche:**
 - Domande numero: 2 – 8 – 9 – 13;
- b) **Conoscenze acquisite:**
 - Domande numero: 5 – 6 – 7 – 10 – 11 – 12;
- c) **Qualità della didattica;**

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

- Domande numero: 1 – 3 – 4 – 14 – 15 – 16 – 17 – 18;

Modalità di compilazione

Attribuire un punteggio da 1 a 5 per ogni voce, dove 1 rappresenta il valore più basso e 5 il più alto.

Somministrazione e raccolta dati

Il questionario è stato somministrato con modello cartaceo, la compilazione è avvenuta con modalità di auto – compilazione. La somministrazione è stata effettuata al termine dell’ultimo incontro di formazione.

I valori sono graduati dal valore 1 al valore 5 e rispettivamente:

1. in disaccordo
2. scarsamente d’accordo
3. sufficientemente d’accordo
4. d’accordo
5. completamente d’accordo

I dati sono stati inseriti in un database ed analizzati, con calcoli di medie e percentuali.

Risultati dell’indagine di Soddisfazione delle famiglie

I dati del questionario per la customer satisfaction vengono riportati attraverso l’analisi media dei valori dei partecipanti, suddivisi nelle macro aree dette e sono riportati nel grafico n°1.

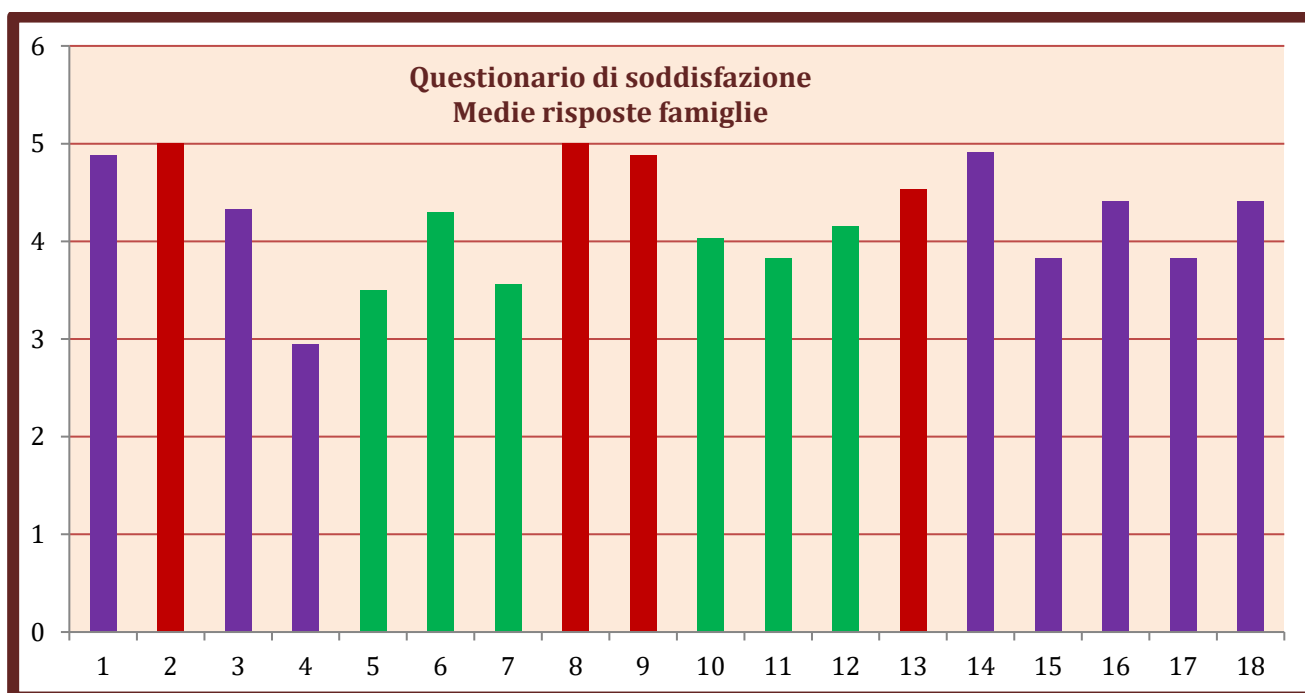


Grafico n°1

legenda:

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

- istogramma di colore viola si riferisce a domande relative all'area della qualità della didattica;
- istogramma di colore rosso si riferisce a domande relative all'area organizzazione e metodologie didattiche;
- istogramma di colore verde si riferisce a domande relative all'area delle conoscenze acquisite;

Organizzazione e metodologie didattiche e conoscenze acquisite

Tra le famiglie intervistate, gli aspetti organizzativi registrano una valutazione positiva, con voti medi tutti compresi tra il valore 4 ed il valore 5.

Qualità della didattica:

Nella qualità della didattica emerge un'unica domanda, la n°4 con un valore medio lievemente al di sotto del 3, viene chiesto al genitore la possibilità di avere serenità durante gli incontri di formazione, probabilmente non tutte le famiglie riuscivano a lasciare il proprio bambino in ambiente familiare protetto.

Analisi con il Modello: ServQual

Il modello ServQual permette di valutare la congruenza delle aspettative dell'utente con la percezione del servizio. Chiedendo un giudizio sull'importanza, e non sull'aspettativa, abbiamo voluto indagare su quanto il servizio offerto è conforme a quello che gli utenti vorrebbero. Potremmo dire che più il giudizio si approssima ad 1 più il servizio offerto si avvicina alle aspettative attese. Andiamo, quindi a dare un valore alla qualità.

Da un'analisi quantitativa la qualità totale è data dal rapporto tra la qualità percepita (soddisfazione) e la qualità attesa (importanza)

$$\text{QUALITÀ TOTALE} = \frac{\text{Qualità percepita (soddisfazione)}}{\text{Qualità attesa (importanza)}}$$

Dal questionario somministrato viene calcolato il valore medio della qualità percepita, definita come soddisfazione ed il valore medio della qualità attesa, definita come importanza, il rapporto tra questi due valori ci dà l'indicatore della qualità totale. Tanto più questo valore si avvicina al valore n°1 tanto più la qualità totale è alta. Infatti, se il livello di soddisfazione si avvicina al valore d'importanza significa che il percorso di formazione a cui i genitori hanno partecipato si è rivelato congruo rispetto alle aspettative.

$$\frac{\text{soddisfazione } 4,2}{\text{Importanza } 4,4} = 0,9 \quad \text{Qualità totale}$$

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale
formazione@ausl.latina.it
 tel. 07736553404 – fax 07736553461
 Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Analisi delle risposte alle singole domande – valori espressi in percentuale

Tutte le analisi descrittive che vengono effettuate sui dati possono seguire la logica dell'accorpamento in classi con emoticon.

Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 – 2		Giudizio negativo
3		Giudizio sufficiente
4 – 5		Giudizio positive

1. Per noi genitori gli appuntamenti rappresentano dei momenti piacevoli della settimana

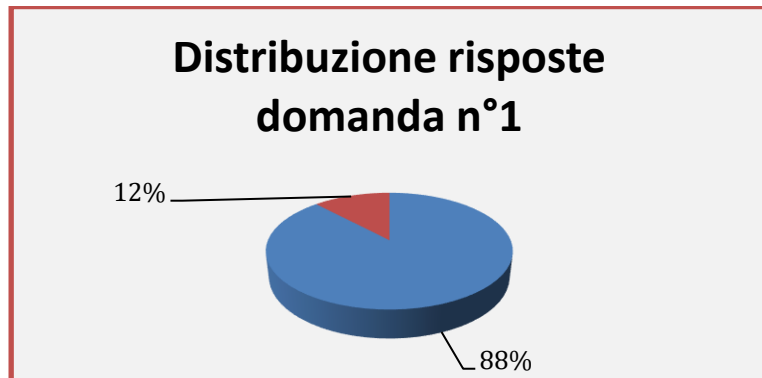


Figura n°1

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°1 il giudizio di soddisfazione è positivo



, il valore attribuito dai genitori varia tra il 4 ed il 5, pertanto il momento passato nel percorso di formazione viene ritenuto pienamente piacevole.

2. Penso che sia utile diffondere il progetto ad altre famiglie

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi



Figura n°2

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°2, il giudizio di soddisfazione è positivo



, il valore attribuito dai genitori viene espresso come completamente d'accordo nell'allargare la proposta ad altre famiglie.

3. Penso che la formazione pratica sia particolarmente adatta alle famiglie dei bambini con autismo

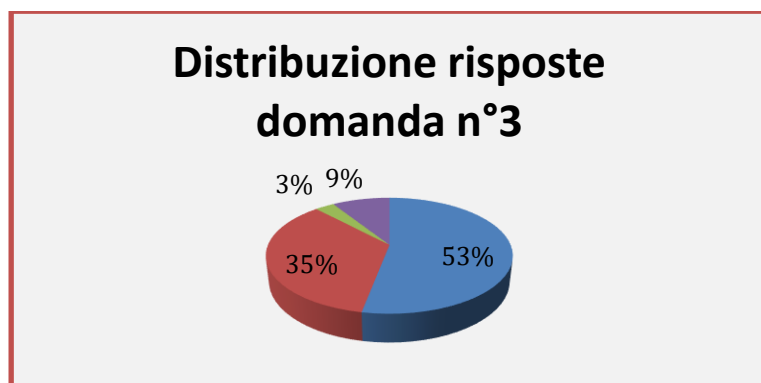


Figura n°3

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°3, il giudizio di soddisfazione è positivo



, il 91% dei genitori riferisce che la formazione pratica è particolarmente adatta alle famiglie con figlio con diagnosi di spettro dell'autismo. Solo il 9% considera tale percorso scarsamente utile



4. Durante gli incontri possiamo dialogare in modo sereno senza correre dietro al b. come resto della settimana

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

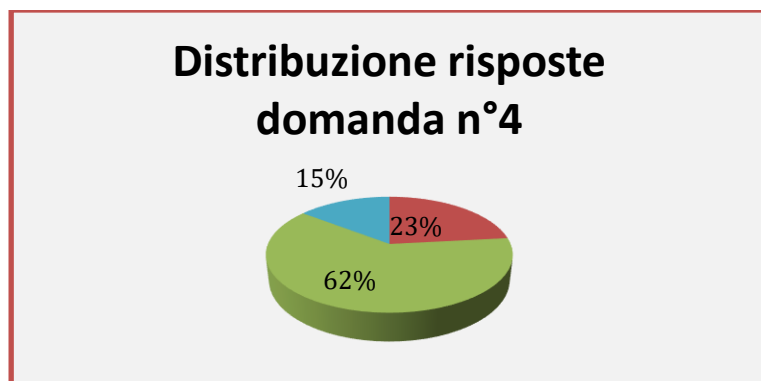


Figura n°4

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°4, il giudizio di soddisfazione è positivo



, il 91% dei genitori riferisce che la formazione pratica è particolarmente adatta alle famiglie con figlio con diagnosi di spettro dell'autismo. Solo il 9% considera tale percorso scarsamente utile



5. Queste occasioni creano una buona alleanza nel rapporto con il mio partner



Figura n°5

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°5 si divide a metà, rispettivamente il 50%

esprime un giudizio positivo, ovvero di aver creato occasioni per un'alleanza con il partner,



mentre, il restante 50% esprime un giudizio negativo, considerando tale percorso scarsamente utile

per stringere alleanze con il partner



6. Mi è chiaro a chi rivolgermi nel caso avessi bisogno di assistenza

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

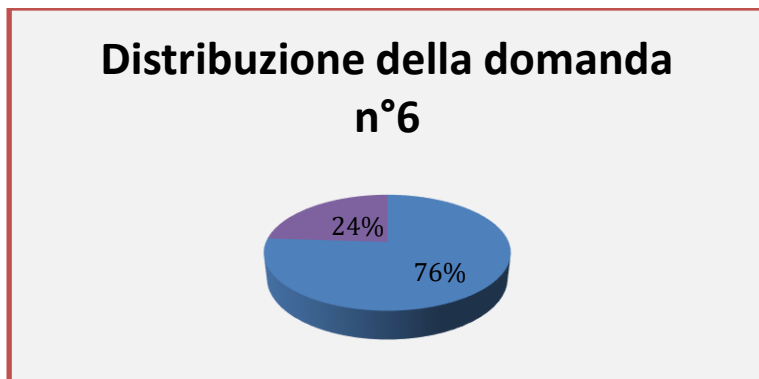


Figura n°6

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°6, abbiamo il 76% dei genitori che si ritiene d'accordo ad affidarsi alla ASL Latina per l'assistenza 😊 , mentre il 24% si trova non completamente d'accordo verso il servizio di assistenza della provincia 😞 .

7. Penso di ricevere info utili per aiutare il mio bambino

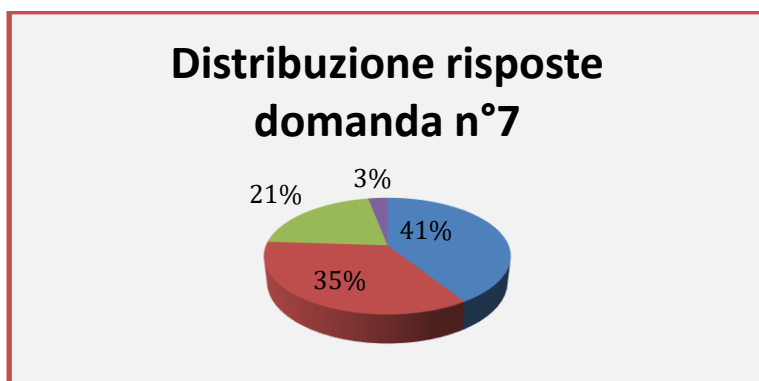


Figura n°7

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°7, abbiamo il 76% dei genitori che si ritiene completamente d'accordo per ricavare informazioni utili per guidare il proprio bambino 😊 , mentre il 21% si trova sufficientemente d'accordo verso l'apprendimento di strategie utili nella quotidianità 😐 . Una percentuale minima, il 3% si trova in disaccordo 😞 .

8. il personale docente è gentile e professionale

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi



Figura n°8

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°8, il giudizio di soddisfazione è

completamente positivo 😊, il valore attribuito dai genitori viene espresso come completamente d'accordo nell'esprimere una valutazione assolutamente positiva verso la professionalità e la gentilezza del personale docente

9. Le lezioni si svolgono in ambienti puliti e ben organizzati

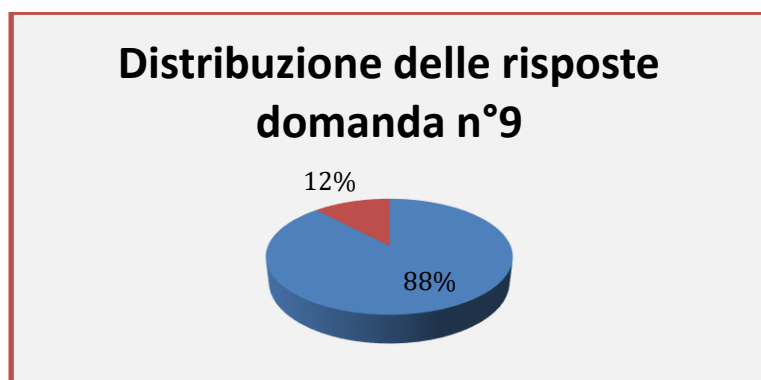


Figura n°9

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°9, il giudizio di soddisfazione è positivo

😊, si distribuisce tra d'accordo, (12%) e completamente d'accordo, (88%).

10. Penso che le lezioni riguardanti i Comportamenti Problema, (cp) siano particolarmente utili per noi genitori

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi



Figura n°10

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°10, abbiamo il 61% dei genitori che si ritiene completamente d'accordo nel ricavare informazioni utili per affrontare i cp 😊 , mentre il

30% si trova sufficientemente d'accordo 😐 . Una percentuale minima, il 9% si trova in disaccordo 😞 .

11. Penso che in questo modo possiamo aiutare meglio il nostro bambino

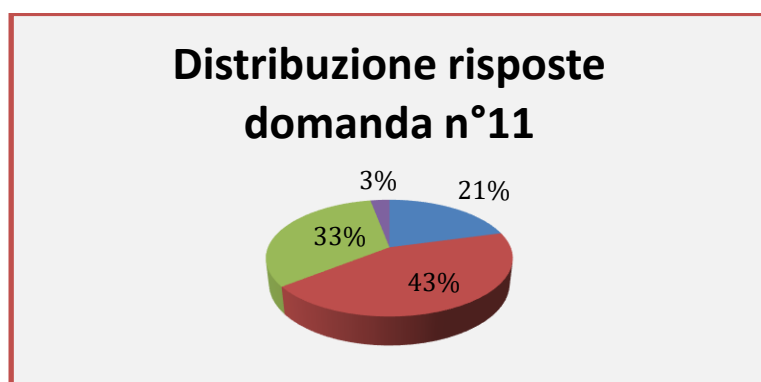


Figura n°11

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°11, abbiamo il 64% dei genitori ritiene di essere completamente d'accordo per ricavare informazioni utili per aiutare il proprio bambino 😊

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

, mentre il 33% si trova sufficientemente d'accordo 😐 . Una percentuale minima, il 3% si trova in disaccordo 😞 .

12. Penso che le strategie nella comunicazione possano essere utili alla socializzazione del bambino con altri bimbi



Figura n°12

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°12, abbiamo il 61% dei genitori che si ritiene completamente d'accordo per la socializzazione con gli altri bb. 😊 , mentre il 39% si trova sufficientemente d'accordo 😐 .

13. Le lezioni sono svolte all'interno di un'organizzazione adatta ed efficiente



Figura n°13

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°13, il giudizio di soddisfazione è completamente positivo 😊, si distribuisce tra d'accordo, (47%) e completamente d'accordo, (53%).

14. Penso che le famiglie con bambini con autismo avrebbero bisogno di tanti momenti come questo

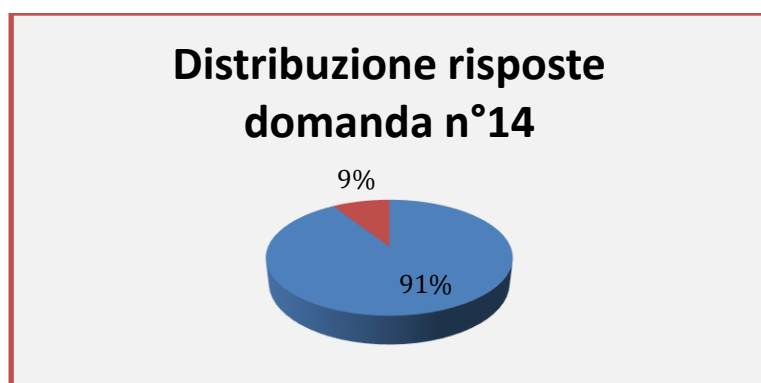


Figura n°14

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°14, il giudizio di soddisfazione è completamente positivo 😊, si distribuisce tra d'accordo, (9%) e completamente d'accordo, (91%), nel volere più momenti di formazione come "Educautismo".

15. Penso che NON ci siano molti di formazione come questa

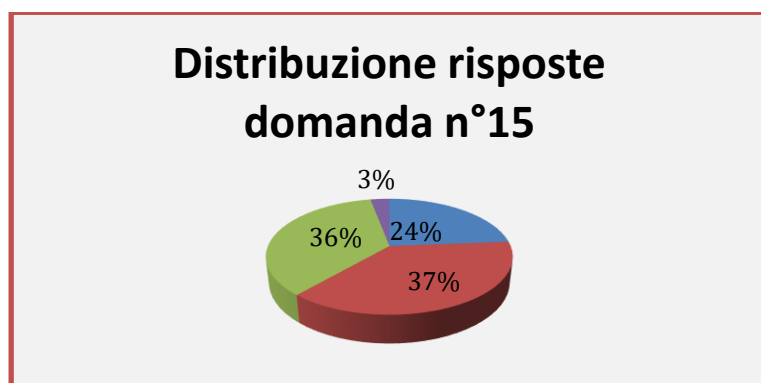


Figura n°15

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°15, abbiamo il 61% dei genitori ritiene di essere completamente d'accordo nell'affermare che non ci sono momenti di formazione come quella

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

di “Educautismo”, 😊 , mentre il 36% si trova sufficientemente d’accordo 😐 . Una percentuale minima, il 3% si trova in disaccordo 😞 .

16.Credo che la formazione rivolta ai genitori sia un buon investimento da fare, anche in termini economici e di tempo

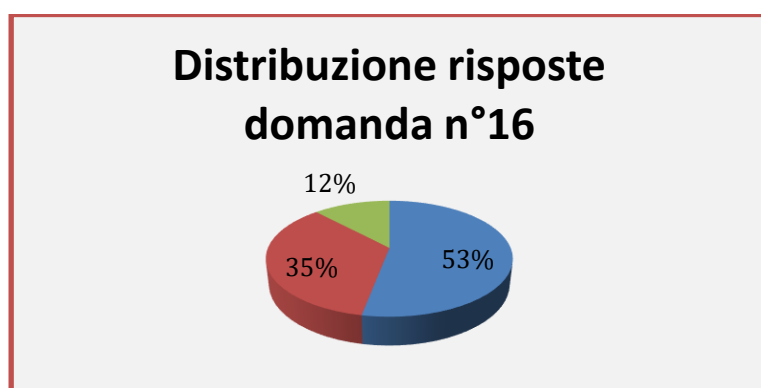


Figura n°16

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°16, abbiamo il 88% dei genitori ritiene di essere completamente d’accordo nell’investire verso una formazione pratica dei genitori 😊 , mentre il 12% si trova sufficientemente d’accordo 😐 .

17.Credo che l’attuale progetto non debba essere modificato



Figura n°17

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°17, abbiamo il % dei genitori che ritiene di

essere completamente d'accordo affinché il percorso di formazione rimanga invariato 😊, mentre

il 18% si trova sufficientemente d'accordo 😐. La percentuale del 24% si trova in disaccordo 😞

. Ai genitori in disaccordo è stato chiesto di fare proposte di cambiamento, l'orientamento è stato: di fare gli incontri nel fine settimana, di creare un sistema di accudimento per i bambini mentre i genitori sono impegnati in aula, di inserire il percorso di formazione in modo permanente tra i servizi erogati dalla ASL – Latina.

18. Penso che per un genitore sarà utile conoscere come gestire il bambino a casa dove il bambino è più sereno

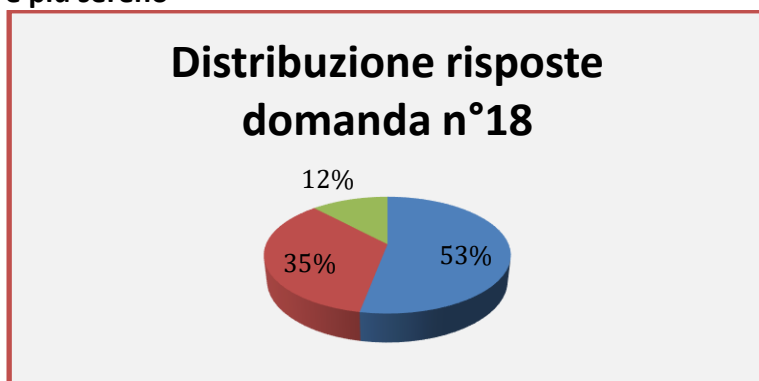


Figura n°18

Osservando la distribuzione delle risposte alla domanda n°18, abbiamo il 88% dei genitori ritiene di

essere completamente d'accordo nell'imparare a gestire il bambino in ambiente domestico 😊,

mentre il 12% si trova sufficientemente d'accordo 😐.

Discussione dati e Conclusioni

Dalle analisi effettuate, considerando le singole domande, nell'area dell'organizzazione e della metodologia didattica abbiamo un completo accordo dei partecipanti.

Nell'area delle conoscenze acquisite bisogna fare una distinzione, nelle domande dove viene dichiarata la possibilità di essere assistiti presso i servizi ASL, emerge un disaccordo, una parte dei genitori si trova d'accordo, ed un parte in disaccordo; nella domanda di alleanza con il partner anche qui troviamo una discordanza. Per studiare tale disaccordo si potrebbe indagare il livello di stress genitoriale e verificare se c'è una relazione tra i due parametri.

UOC Sviluppo organizzativo e del patrimonio professionale

formazione@ausl.latina.it

tel. 07736553404 – fax 07736553461

Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi

Nelle altre domande troviamo un accordo variabile tra completo e sufficiente, queste risposte fanno corrispondere un livello di conoscenze positivo. Viene espressa una percentuale minima di disaccordo, (circa il 3%), andrebbe approfondita con valutazioni più specifiche inerenti al nucleo familiare.

Nell'area della qualità della didattica la distribuzione delle risposte varia da un accordo completo ad un accordo sufficiente, segno di giudizio positivo. Si evidenzia qualche eccezione, in riferimento allo stato di benessere durante gli incontri, dove una percentuale di genitori non si sente sereno, probabilmente per difficoltà legate all'organizzazione familiare, espresse anche in aula, soprattutto non avere persone che possano tenere il figlio.

Una considerazione va fatta nella possibilità di cambiare il percorso di formazione, dove un quarto dei partecipanti, dichiara di voler cambiare i giorni della settimana, la possibilità di avere un servizio di baby sitter e di inserire il progetto tra i servizi permanenti della ASL, in modo da dare la possibilità ad altre famiglie di partecipare.

Il percorso di formazione alle famiglie ha mostrato di aver soddisfatto le aspettative, le criticità emerse devono essere considerate per mettere a sistema il percorso ed offrire il servizio ad un numero maggiore di genitori.

Nell'indagine di customer satisfaction la qualità totale ha il valore di 0,9, vicino al valore 1, pertanto si può affermare che la soddisfazione dei genitori è quasi equiparata con il livello d'importanza attribuita. Le opinioni dei genitori espresse nelle domande aperte guidano l'azienda ad effettuare modifiche con la finalità di rendere il percorso accessibile ad una utenza più ampia.