

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged vertically. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the circles. The circles are positioned in the upper right and lower right areas of the page.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA **SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA**

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Giugno 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in carico al servizio di integrazione scolastica
• Destinatari	Genitori di alunni e studenti disabili seguiti a scuola mediante intervento dell'Operatore Socio Sanitario
• Campione	Tutte le famiglie di alunni/studenti disabili seguiti nell'anno scolastico 2014-2015 delle scuole d'infanzia, primarie, secondarie di I grado e secondarie di II grado.
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Modalità di consegna:</i> Consegna del questionario unitamente ad una busta (da utilizzare per la restituzione del questionario compilato) da parte dell'operatore socio sanitario a scuola; il questionario andrà accompagnato da una lettera di presentazione predisposta dal servizio stesso; ▪ <i>Modalità di raccolta:</i> Raccolta dei questionari, inseriti nella busta consegnata, tramite operatore socio sanitario <i>oppure</i> raccolta del questionario, sempre inserito in busta chiusa, nei seguenti punti di raccolta: <ul style="list-style-type: none"> - Sede del Servizio Integrazione Scolastica, Via Carducci, 2 – Bassano - Sede del Distretto di Asiago, Via Sisemol, 2

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 24 quesiti raggruppati in:

5 sezioni/aree di analisi:

1. Personale (Educatore Coordinatore) del servizio di integrazione scolastica
2. Personale (Operatore Socio Sanitario)
3. Benessere dell'utente
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree 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-aprile 2015. Sono stati consegnati 181 questionari a genitori di alunni e studenti disabili seguiti a scuola mediante Operatore Socio Sanitario e sono stati restituiti 138 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 76,2%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione – QP INTEGRAZIONE SCOLASTICA

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA	181	138	76,2%

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, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilata l'informazione anno di nascita (7,2% dei casi). Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio, le non risposte risultano con percentuali molto basse.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici del rispondente- – QP INTEGRAZIONE SCOLASTICA

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=138)
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	5	3,6%
Anno di nascita	10	7,2%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	7	5,1%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	6	4,3%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP INTEGRAZIONE SCOLASTICA

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=138)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=138)
SEZIONE A – PERSONALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA (Educatore Coordinatore)				
1. Cortesia	4	2,9%	41	29,7%
2. Disponibilità all’ascolto	4	2,9%	41	29,7%
3. Competenza e professionalità dimostrata	5	3,6%	41	29,7%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	8	5,8%	40	29,0%
5. Chiarezza informazioni ricevute	8	5,8%	45	32,6%
6. Comunicazione riguardante l’assenza dell’operatore socio sanitario a scuola	6	4,3%	40	29,0%
7. Completezza informazioni ricevute	6	4,3%	43	31,2%
8. Rispetto della privacy	7	5,1%	45	32,6%
SEZIONE B – PERSONALE (Operatore Socio Sanitario)				
1. Cortesia	4	2,9%	43	31,2%
2. Affidabilità	4	2,9%	45	32,6%
3. Competenza e professionalità dimostrata	4	2,9%	46	33,3%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	5	3,6%	45	32,6%
5. Rispetto della privacy	6	4,3%	45	32,6%
SEZIONE C – BENESSERE DELL’UTENTE				
1. Relazione positiva tra mio figlio e l’operatore socio sanitario	3	2,2%	43	31,2%
2. Suo figlio è soddisfatto delle ore che trascorre a scuola con l’operatore socio sanitario	5	3,6%	46	33,3%
Quanto si ritiene soddisfatto dell’intervento dell’operatore a scuola con suo figlio in rapporto a:				
3. miglioramento delle competenze relazionali e sociali	7	5,1%	46	33,3%
4. aumento dell’autonomia personale (igiene, alimentazione, cura di sé,..)	7	5,1%	48	34,8%
5. In generale quanto è soddisfatto dei benefici ricevuti dall’intervento dell’operatore socio sanitario a scuola	4	2,9%	48	34,8%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di integrazione scolastica?	4	2,9%	47	34,1%
2. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti tra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?	5	3,6%	44	31,9%

È stata calcolata per ciascun questionario la percentuale di risposta ai relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 96% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP INTEGRAZIONE SCOLASTICA

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	138	0	100	96,16	12,44

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

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare “validi” ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione dei genitori dei bambini seguiti dal servizio di integrazione scolastica risultano pertanto **132**.

SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Servizio di Integrazione Scolastica ha interessato 132 persone. Nel 19,7% dei casi si tratta di utenti frequentanti la Scuola di Infanzia, il 42,4% frequentano la Scuola Primaria, il 25,8% la Scuola Secondaria di I° Grado e il 12,1 % frequentano la Scuola Secondaria di II° grado.

Il 56,6% dei compilatori ha un'età compresa tra i 40 e i 49 anni, il 68,2% è di genere femminile e il 38,8 % possiede il diploma di scuola media superiore e il 31,8 % sono casalinghe.

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

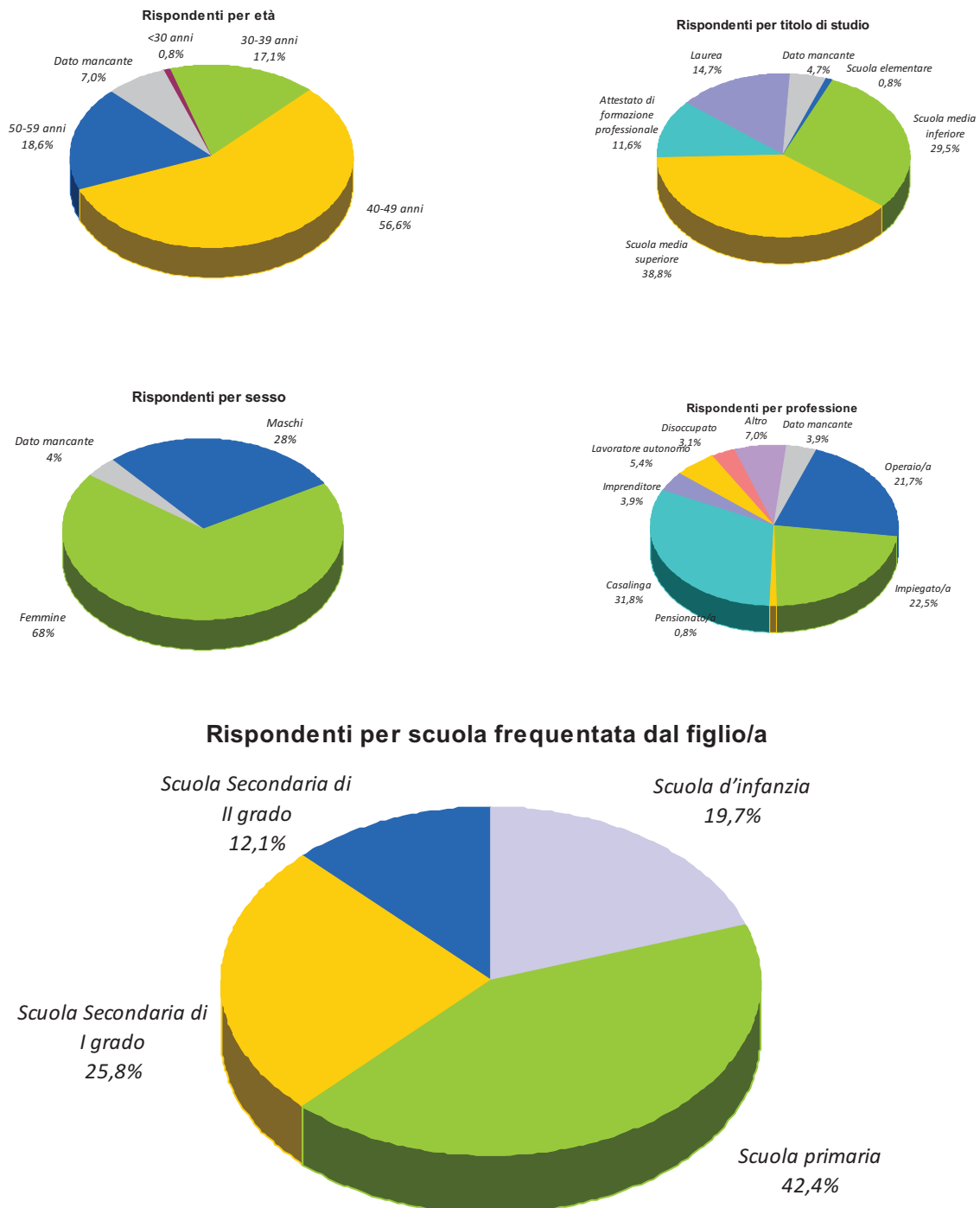
DATI GENERALI	Valori assoluti (N=132)	% rispetto al totale
Suo figlio/a nell'anno scolastico 2014/2015 frequenta:		
<i>Scuola d'infanzia</i>	26	19,7%
<i>Scuola primaria</i>	56	42,4%
<i>Scuola Secondaria di I grado</i>	34	25,8%
<i>Scuola Secondaria di II grado</i>	16	12,1%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE*	Valori assoluti (N=129)	% rispetto al totale
Età:		
<i><30 anni</i>	1	0,8%
<i>30-39 anni</i>	22	17,1%
<i>40-49 anni</i>	73	56,6%
<i>≥ 50 anni</i>	24	18,6%
Dato mancante		
Sesso:		
<i>Maschio</i>	36	27,9%
<i>Femmina</i>	88	68,2%
Dato mancante	5	3,9%
Titolo di studio:		
<i>Scuola elementare</i>	1	0,8%
<i>Scuola media inferiore</i>	38	29,5%
<i>Scuola media superiore</i>	50	38,8%
<i>Attestato di formazione professionale</i>	15	11,6%
<i>Laurea</i>	19	14,7%
Dato mancante	6	4,7%
Professione:		
<i>Operaio</i>	28	21,7%
<i>Impiegato</i>	29	22,5%
<i>Pensionato</i>	1	0,8%
<i>Casalinga</i>	41	31,8%
<i>Imprenditore</i>	5	3,9%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE*	Valori assoluti (N=129)	% rispetto al totale
Lavoratore autonomo	7	5,4%
Disoccupato	4	3,1%
Altro	9	7,0%
Dato mancante	5	3,9%

Sono stati esclusi dall'analisi dei dati socio demografici i questionari con data di nascita superiore o uguale a 1990 (n=3)

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

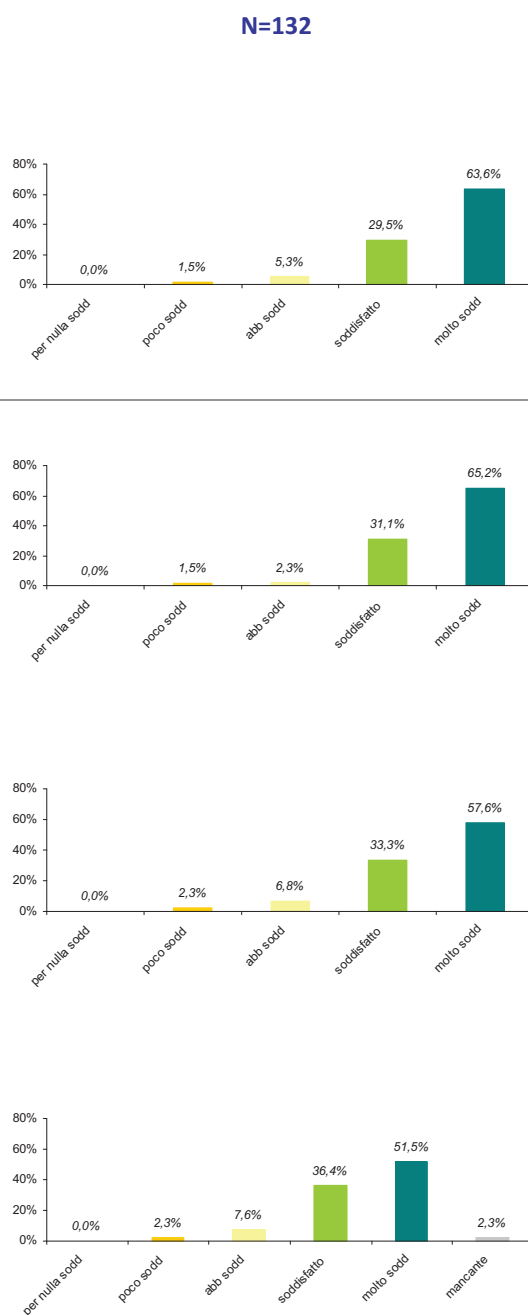


Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

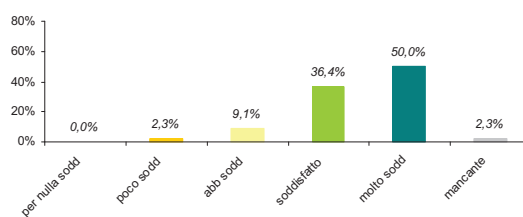
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che il quesito che presenta un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi ai "contatti tra SIS e gli altri servizi".

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

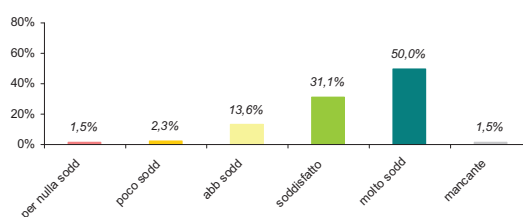
SEZIONE A – PERSONALE DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA (Educatore Coordinatore)	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	7	5,3%
4. Soddisfatto	39	29,5%
5. Molto soddisfatto	84	63,6%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	3	2,3%
4. Soddisfatto	41	31,1%
5. Molto soddisfatto	86	65,2%
Dato mancante		
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	9	6,8%
4. Soddisfatto	44	33,3%
5. Molto soddisfatto	76	57,6%
Dato mancante		
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	10	7,6%
4. Soddisfatto	48	36,4%
5. Molto soddisfatto	68	51,5%
Dato mancante	3	2,3%



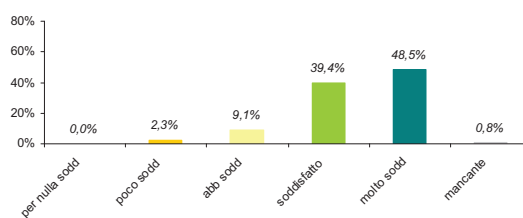
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	12	9,1%
4. Soddisfatto	48	36,4%
5. Molto soddisfatto	66	50,0%
Dato mancante	3	2,3%



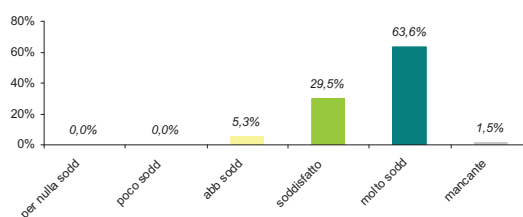
Comunicazione riguardante l'assenza dell'operatore socio sanitario a scuola		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,5%
2. Poco soddisfatto	3	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	18	13,6%
4. Soddisfatto	41	31,1%
5. Molto soddisfatto	66	50,0%
Dato mancante	2	1,5%



Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	12	9,1%
4. Soddisfatto	52	39,4%
5. Molto soddisfatto	64	48,5%
Dato mancante	1	0,8%

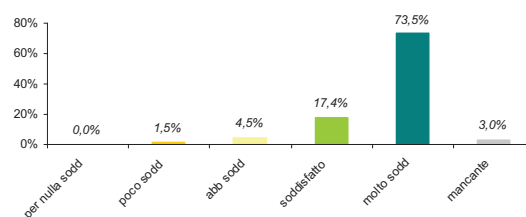
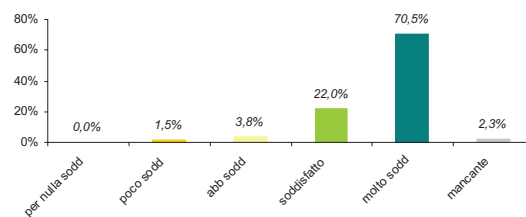
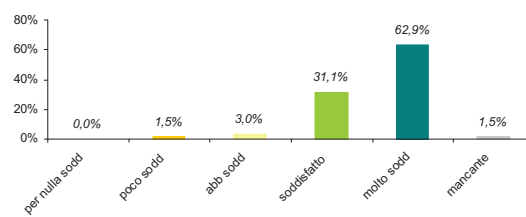
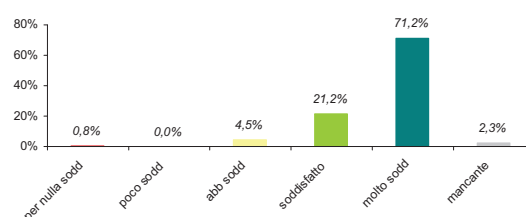
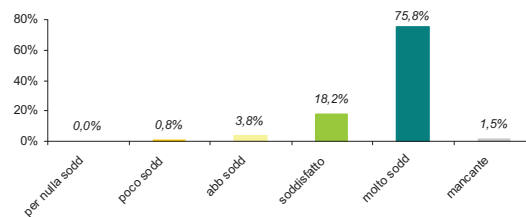


Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	7	5,3%
4. Soddisfatto	39	29,5%
5. Molto soddisfatto	84	63,6%
Dato mancante	2	1,5%



SEZIONE B – PERSONALE OSS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	5	3,8%
4. Soddisfatto	24	18,2%
5. Molto soddisfatto	100	75,8%
Dato mancante	2	1,5%
Affidabilità		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,8%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	6	4,5%
4. Soddisfatto	28	21,2%
5. Molto soddisfatto	94	71,2%
Dato mancante	3	2,3%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	4	3,0%
4. Soddisfatto	41	31,1%
5. Molto soddisfatto	83	62,9%
Dato mancante	2	1,5%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	5	3,8%
4. Soddisfatto	29	22,0%
5. Molto soddisfatto	93	70,5%
Dato mancante	3	2,3%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	6	4,5%
4. Soddisfatto	23	17,4%
5. Molto soddisfatto	97	73,5%
Dato mancante	4	3,0%

N=132

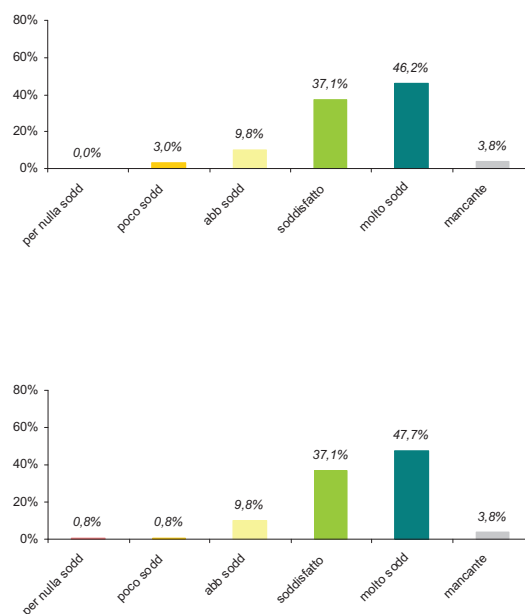


SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Relazione positiva tra mio figlio e l'operatore socio sanitario		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	9	6,8%
4. Soddisfatto	33	25,0%
5. Molto soddisfatto	88	66,7%
Dato mancante	1	0,8%
Suo figlio è soddisfatto delle ore che trascorre a scuola con l'operatore socio sanitario		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	9	6,8%
4. Soddisfatto	36	27,3%
5. Molto soddisfatto	82	62,1%
Dato mancante	3	2,3%

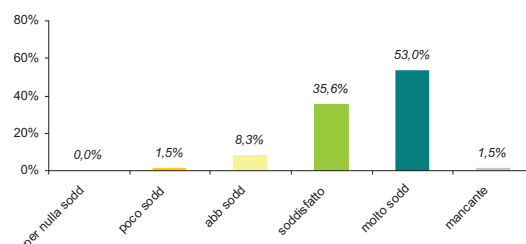


Quanto si ritiene soddisfatto dell'intervento dell'operatore a scuola con suo figlio in rapporto a:

- miglioramento delle competenze		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	4	3,0%
3. Abbastanza soddisfatto	13	9,8%
4. Soddisfatto	49	37,1%
5. Molto soddisfatto	61	46,2%
Dato mancante	5	3,8%
- aumento dell'autonomia personale		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,8%
2. Poco soddisfatto	1	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	13	9,8%
4. Soddisfatto	49	37,1%
5. Molto soddisfatto	63	47,7%
Dato mancante	5	3,8%



- in generale, quanto è soddisfatto dei benefici ricevuti dall'intervento dell'operatore socio sanitario a scuola		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	11	8,3%
4. Soddisfatto	47	35,6%
5. Molto soddisfatto	70	53,0%
Dato mancante	2	1,5%



SEZIONE D- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di integrazione scolastica?		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	5	3,8%
3. Abbastanza soddisfatto	11	8,3%
4. Soddisfatto	55	41,7%
5. Molto soddisfatto	60	45,5%
Dato mancante	1	0,8%
Complessivamente quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti tra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?		
1. Per nulla soddisfatto	3	2,3%
2. Poco soddisfatto	12	9,1%
3. Abbastanza soddisfatto	22	16,7%
4. Soddisfatto	51	38,6%
5. Molto soddisfatto	42	31,8%
Dato mancante	2	1,5%

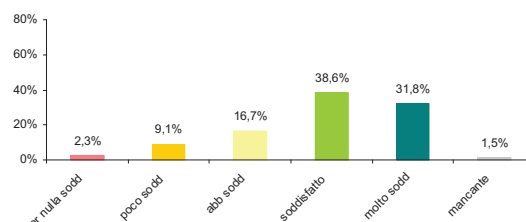
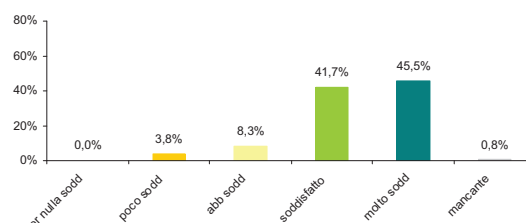


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Cortesia – <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	132	4,55	0,67	95	14,7%
A2. Disponibilità all'ascolto– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	132	4,60	0,62	95	15,8%
A3. Competenza e professionalità dimostrata– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	132	4,46	0,72	95	22,1%
A4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	129	4,40	0,73	96	22,9%
A5. Chiarezza informazioni ricevute– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	129	4,37	0,75	91	26,4%
A6. Comunicazione riguardante l'assenza dell'operatore socio sanitario a scuola– <i>Educatore</i>	130	4,28	0,90	96	29,2%

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO <i>LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO?</i> (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
<i>Serv.Int.Scol.</i>					
A7. Completezza informazioni ricevute– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	131	4,35	0,74	93	25,8%
A8. Rispetto della privacy– <i>Educatore Serv.Int.Scol.</i>	130	4,59	0,59	91	14,3%
B1. Cortesia – <i>OSS</i>	130	4,72	0,57	92	14,1%
B2. Affidabilità – <i>OSS</i>	129	4,66	0,64	90	14,4%
B3. Competenza e professionalità dimostrata– <i>OSS</i>	130	4,58	0,63	89	18,0%
B4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti– <i>OSS</i>	129	4,65	0,63	90	17,8%
B5. Rispetto della privacy - <i>OSS</i>	128	4,68	0,64	90	14,4%
C1. Relazione positiva tra mio figlio e l'operatore socio-sanitario	131	4,59	0,65	92	18,5%
C2. Suo figlio è soddisfatto delle ore che trascorre a scuola con l'operatore socio sanitario	129	4,53	0,70	89	18,0%
C3. Miglioramento delle competenze relazionali e sociali	127	4,31	0,78	89	24,7%
C4. Aumento dell'autonomia personale	127	4,35	0,76	87	26,4%
C5. In generale quanto è soddisfatto dei benefici ricevuti dall'intervento dell'OSS	130	4,42	0,71	87	24,1%
D1. Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di integrazione scolastica?	131	4,30	0,78	89	27,0%
D2. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti tra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?	130	3,90	1,03	92	40,2%

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

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – PERSONALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA	131	4,46	0,59
SEZIONE B – PERSONALE OSS	130	4,65	0,55
SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	131	4,44	0,63
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	130	4,10	0,84

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

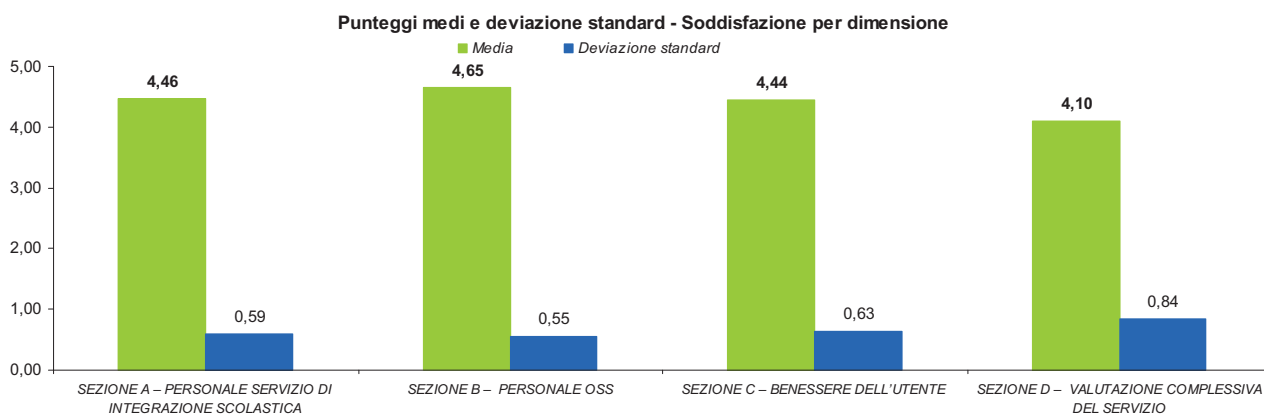
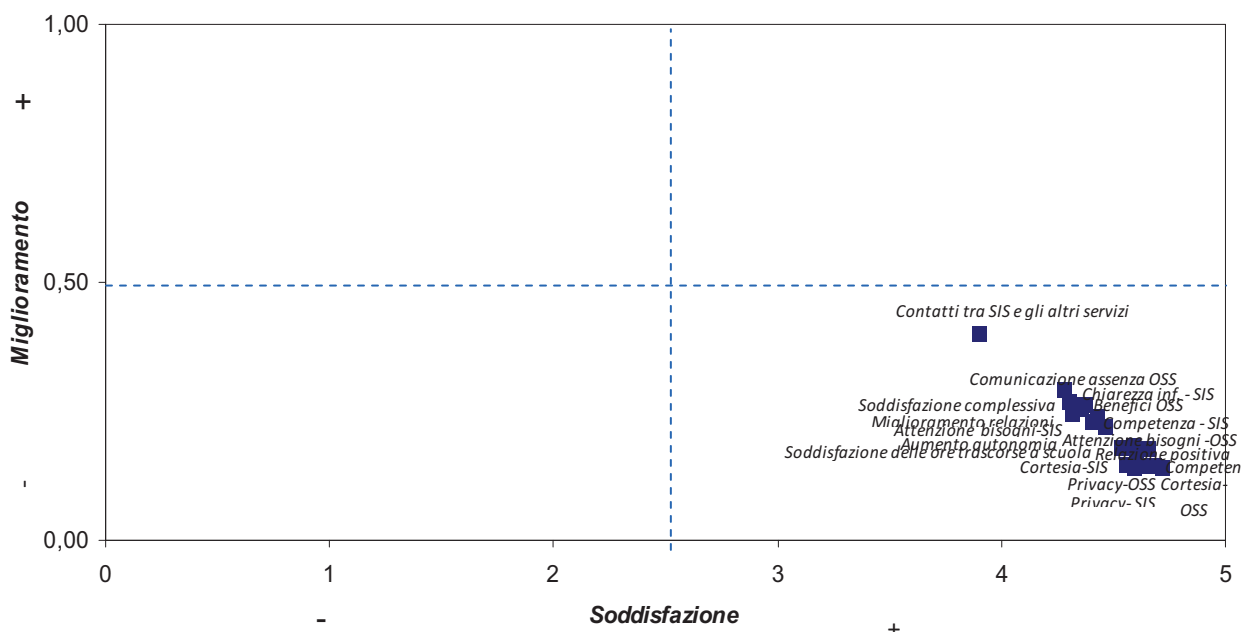


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio. Il commento più frequente fa riferimento alla richiesta di aumentare le ore dell’operatore a disposizione del bambino/a o ragazzo/a. Anche migliorare la comunicazione e aumentare il numero di incontri operatori vs genitori sono state richieste frequentemente esplicitate.

ANALISI PER TIPOLOGIA DI SCUOLA

Come approfondimento all’analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per tipologia di scuola (infanzia, primaria, secondaria di I grado, secondaria di II grado). Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario sono state confrontate tra due gruppi: gruppo 1

scuole con OSS convenzionati (infanzia e primaria) e scuole con OSS dipendenti Ulss 3 (secondaria di I grado e secondaria di II grado) mediante il test chi-quadrato, che ha evidenziato alcune differenze significative di soddisfazione. Inoltre, le distribuzioni dei punteggi rilevati per ciascuna tipologia di scuola sono stati rappresentati attraverso dei boxplot per ciascun quesito del questionario.

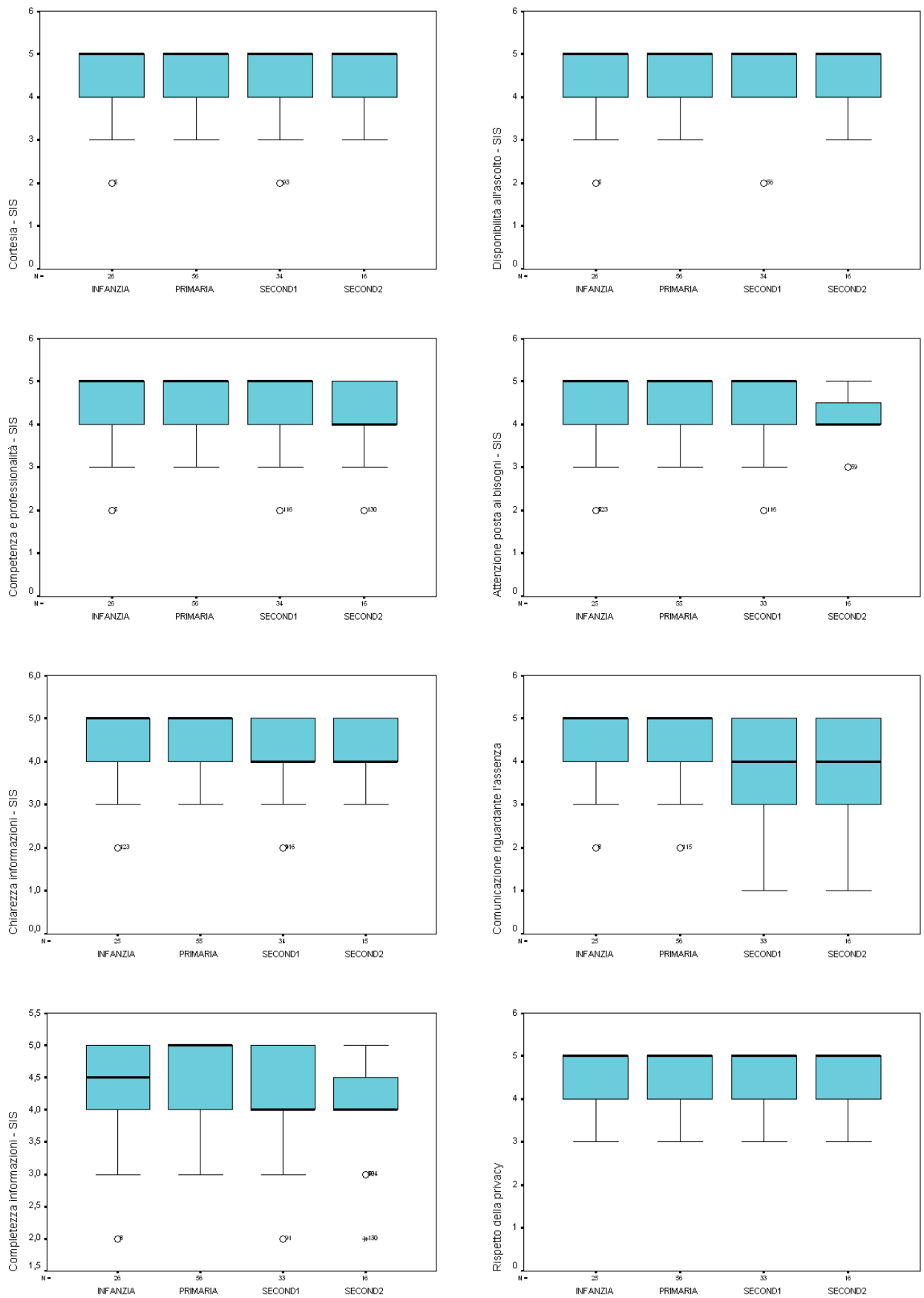
Tabella n. 9: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario tipologia di scuola.

SEZIONE A – PERSONALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA	INFANZIA (N=26)		PRIMARIA (N=56)		SECONDARIA I° (N=34)		SECONDARIA II° (N=16)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Educatore Coordinatore									
Cortesìa									0,544
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,8%	2	3,6%	3	8,8%	1	6,3%	
4. Soddisfatto	9	34,6%	18	32,1%	6	17,6%	6	37,5%	
5. Molto soddisfatto	15	57,7%	36	64,3%	24	70,6%	9	56,3%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
Disponibilità all'ascolto									0,774
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,8%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	18	32,1%	12	35,3%	6	37,5%	
5. Molto soddisfatto	19	73,1%	37	66,1%	21	61,8%	9	56,3%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
Competenza e professionalità dimostrata									0,358
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	1	1,8%	4	11,8%	1	6,3%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	21	37,5%	10	29,4%	8	50,0%	
5. Molto soddisfatto	17	65,4%	34	60,7%	19	55,9%	6	37,5%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti									0,195
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	2	7,7%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	15,4%	3	5,4%	2	5,9%	1	6,3%	
4. Soddisfatto	4	15,4%	20	35,7%	13	38,2%	11	68,8%	
5. Molto soddisfatto	15	57,7%	32	57,1%	17	50,0%	4	25,0%	
Dato mancante	1	3,8%	1	1,8%	1	2,9%		0,0%	

Chiarezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	1	3,8%		0,0%	2	5,9%		0,0%	0,072
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	3	5,4%	3	8,8%	3	18,8%	
4. Soddisfatto	7	26,9%	18	32,1%	16	47,1%	7	43,8%	
5. Molto soddisfatto	14	53,8%	34	60,7%	13	38,2%	5	31,3%	
Dato mancante	1	3,8%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
Comunicazione riguardante l'assenza dell'operatore socio sanitario a scuola									
1. Per nulla soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
2. Poco soddisfatto	1	3,8%	1	1,8%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	7,7%	5	8,9%	7	20,6%	4	25,0%	
4. Soddisfatto	9	34,6%	15	26,8%	11	32,4%	6	37,5%	
5. Molto soddisfatto	13	50,0%	35	62,5%	13	38,2%	5	31,3%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
Completezza informazioni ricevute									0,354
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	5	8,9%	2	5,9%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	9	34,6%	20	35,7%	14	41,2%	9	56,3%	
5. Molto soddisfatto	13	50,0%	31	55,4%	16	47,1%	4	25,0%	
Dato mancante		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
Rispetto della privacy									0,946
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto									
3. Abbastanza soddisfatto	2	7,7%	2	3,6%	1	2,9%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	6	23,1%	18	32,1%	10	29,4%	5	31,3%	
5. Molto soddisfatto	17	65,4%	36	64,3%	22	64,7%	9	56,3%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%	1	2,9%		0,0%	

* test chi-quadrato su 2 gruppi (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

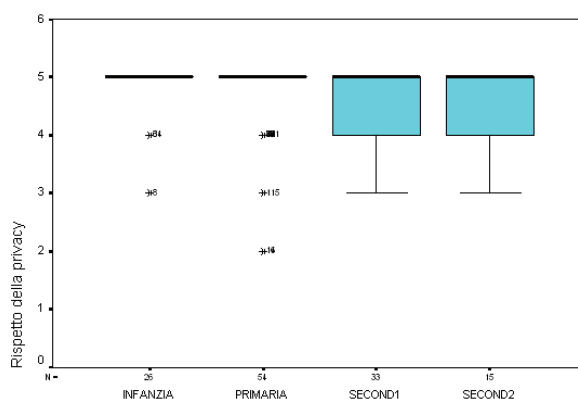
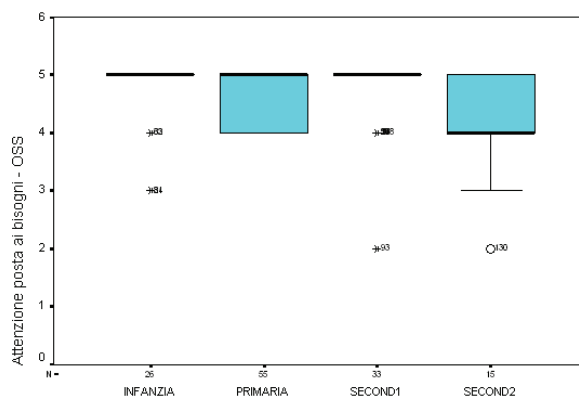
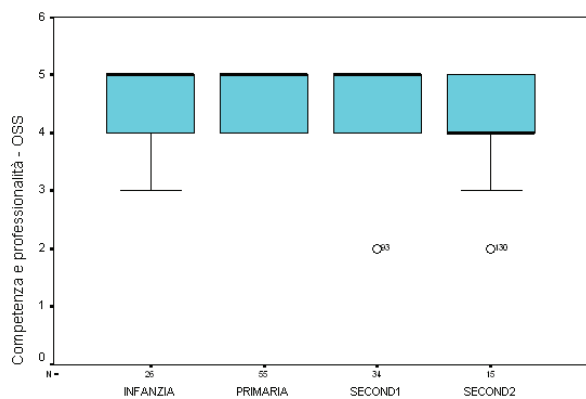
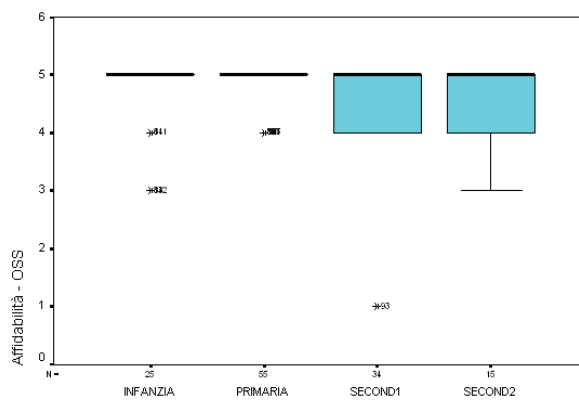
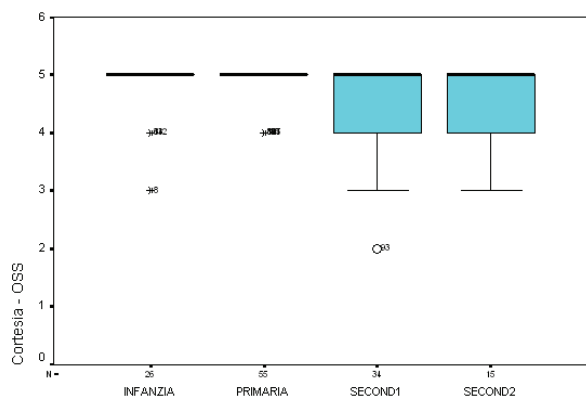
Figura n. 4: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per tipologia di scuola e per quesito – SEZIONE A – PERSONALE DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA (sono stati omessi i dati mancanti)



SEZIONE B – PERSONALE OSS	INFANZIA (N=26)		PRIMARIA (N=56)		SECONDARIA I° (N=34)		SECONDARIA II° (N=16)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia									0,069
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%	3	18,8%	
4. Soddisfatto	4	15,4%	9	16,1%	8	23,5%	3	18,8%	
5. Molto soddisfatto	21	80,8%	46	82,1%	24	70,6%	9	56,3%	
Dato mancante		0,0%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
Affidabilità									0,095
1. Per nulla soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
2. Poco soddisfatto	3	11,5%		0,0%		0,0%	3	18,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	10	17,9%	11	32,4%	4	25,0%	
4. Soddisfatto	19	73,1%	45	80,4%	22	64,7%	8	50,0%	
5. Molto soddisfatto	1	3,8%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
Dato mancante		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
Competenza e professionalità dimostrata									0,285
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	7,7%		0,0%		0,0%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	10	38,5%	17	30,4%	9	26,5%	5	31,3%	
5. Molto soddisfatto	14	53,8%	38	67,9%	24	70,6%	7	43,8%	
Dato mancante		0,0%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti									0,319
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%		0,0%		0,0%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	3	11,5%	15	26,8%	6	17,6%	5	31,3%	
5. Molto soddisfatto	20	76,9%	40	71,4%	26	76,5%	7	43,8%	
Dato mancante		0,0%	1	1,8%	1	2,9%	1	6,3%	
Rispetto della privacy									0,177
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%	2	3,6%		0,0%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,8%	1	1,8%	1	2,9%	3	18,8%	
4. Soddisfatto	3	11,5%	9	16,1%	9	26,5%	2	12,5%	
5. Molto soddisfatto	22	84,6%	42	75,0%	23	67,6%	10	62,5%	
Dato mancante		0,0%	2	3,6%	1	2,9%	1	6,3%	

* test chi-quadrato su 2 gruppi (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 5: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per tipologia di scuola e per quesito – SEZIONE B – PERSONALE OSS (sono stati omessi i dati mancanti)

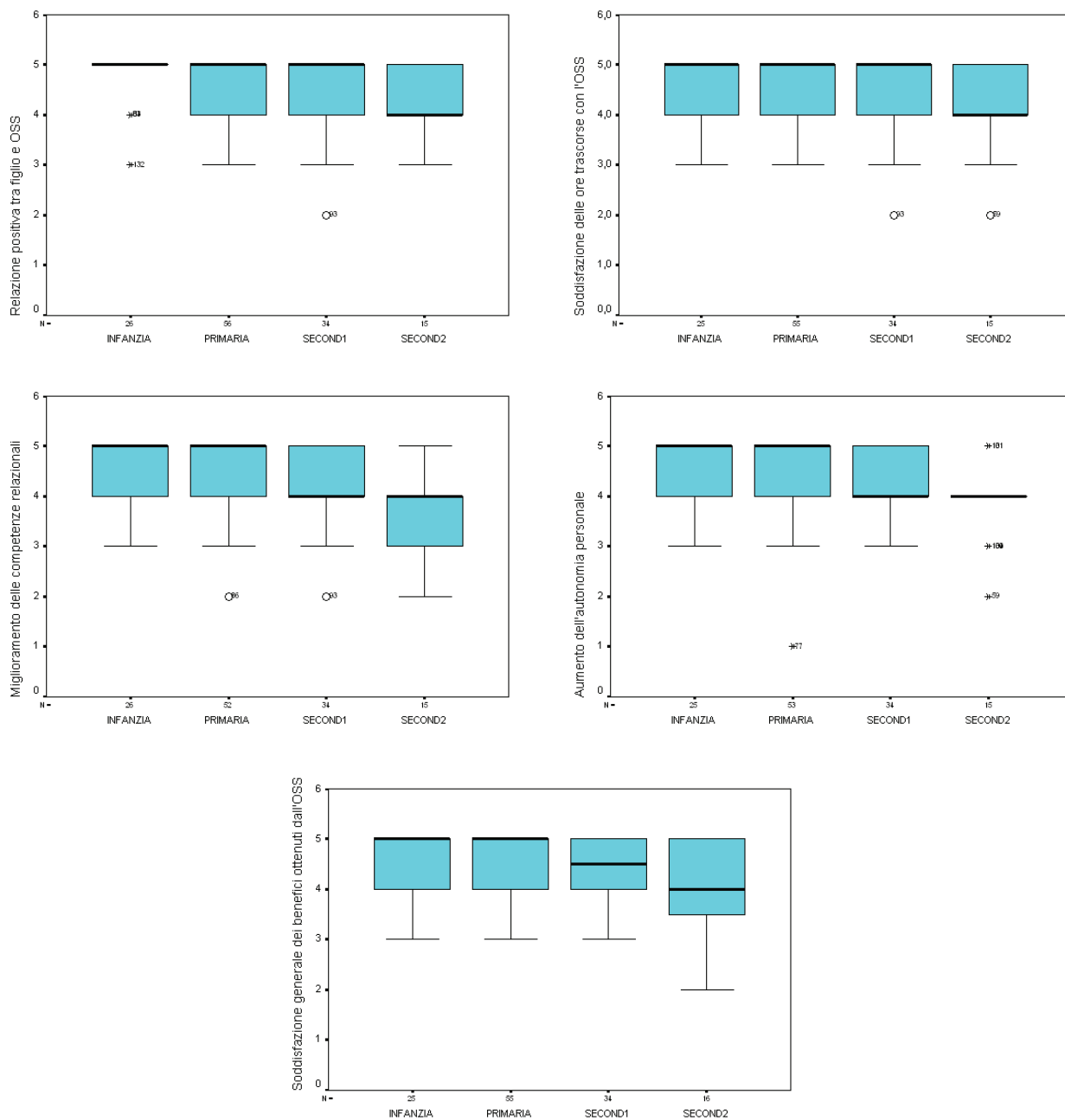


SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	INFANZIA (N=26)		PRIMARIA (N=56)		SECONDARIA I° (N=34)		SECONDARIA II° (N=16)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Relazione positiva tra mio figlio e l'operatore socio sanitario									0,095
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,8%	3	5,4%	2	5,9%	3	18,8%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	12	21,4%	9	26,5%	7	43,8%	
5. Molto soddisfatto	20	76,9%	41	73,2%	22	64,7%	5	31,3%	
Dato mancante		0,0%		0,0%		0,0%	1	6,3%	

Suo figlio è soddisfatto delle ore che trascorre a scuola con l'operatore socio sanitario									
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	0,055
3. Abbastanza soddisfatto	2	7,7%	3	5,4%	2	5,9%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	13	23,2%	12	35,3%	6	37,5%	
5. Molto soddisfatto	18	69,2%	39	69,6%	19	55,9%	6	37,5%	
Dato mancante	1	3,8%	1	1,8%		0,0%	1	6,3%	
Miglioramento delle competenze relazionali e sociali									
1. Per nulla soddisfatto									0,139
2. Poco soddisfatto		0,0%	1	1,8%	1	2,9%	2	12,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	4	7,1%	3	8,8%	3	18,8%	
4. Soddisfatto	9	34,6%	18	32,1%	15	44,1%	7	43,8%	
5. Molto soddisfatto	14	53,8%	29	51,8%	15	44,1%	3	18,8%	
Dato mancante		0,0%	4	7,1%		0,0%	1	6,3%	
Aumento dell'autonomia personale									
1. Per nulla soddisfatto		0,0%	1	1,8%		0,0%		0,0%	0,049
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%		0,0%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	19,2%	4	7,1%	2	5,9%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	18	32,1%	16	47,1%	10	62,5%	
5. Molto soddisfatto	15	57,7%	30	53,6%	16	47,1%	2	12,5%	
Dato mancante	1	3,8%	3	5,4%		0,0%	1	6,3%	
In generale, quanto è soddisfatto dei benefici ricevuti dell'intervento dell'operatore socio sanitario a scuola									
1. Per nulla soddisfatto									0,108
2. Poco soddisfatto		0,0%		0,0%		0,0%	2	12,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	15,4%	3	5,4%	2	5,9%	2	12,5%	
4. Soddisfatto	5	19,2%	20	35,7%	15	44,1%	7	43,8%	
5. Molto soddisfatto	16	61,5%	32	57,1%	17	50,0%	5	31,3%	
Dato mancante	1	3,8%	1	1,8%		0,0%		0,0%	

* test chi-quadrato su 2 gruppi (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 6: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per tipologia di scuola e per quesito – SEZIONE B – PERSONALE OSS (sono stati omessi i dati mancanti)

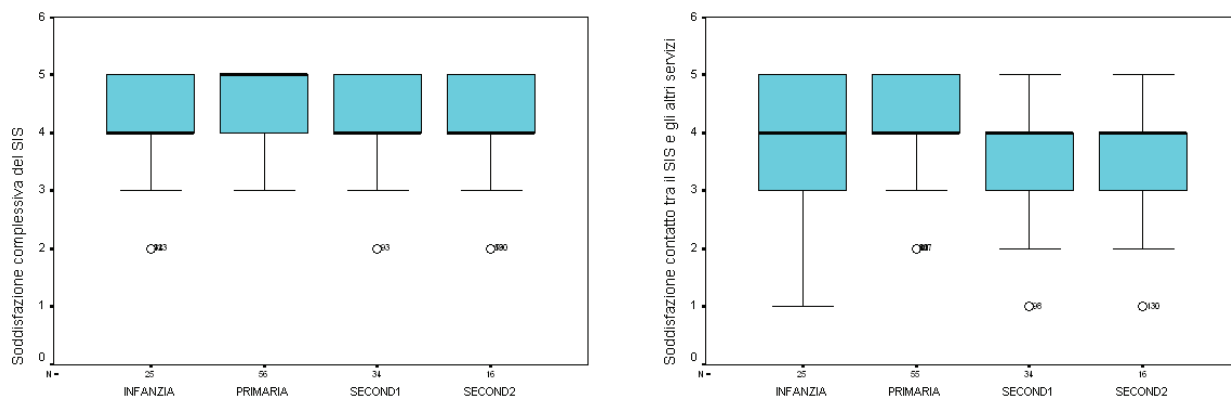


SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	INFANZIA (N=26)		PRIMARIA (N=56)		SECONDARIA I° (N=34)		SECONDARIA II° (N=16)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di integrazione scolastica?									0,587
1. Per nulla soddisfatto									
2. Poco soddisfatto	2	7,7%		0,0%	1	2,9%	2	12,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	11,5%	3	5,4%	4	11,8%	1	6,3%	
4. Soddisfatto	10	38,5%	23	41,1%	14	41,2%	8	50,0%	
5. Molto soddisfatto	10	38,5%	30	53,6%	15	44,1%	5	31,3%	

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	INFANZIA (N=26)		PRIMARIA (N=56)		SECONDARIA I° (N=34)		SECONDARIA II° (N=16)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Dato mancante	1	3,8%		0,0%		0,0%		0,0%	
Complessivamente, quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti fra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?									0,173
1. Per nulla soddisfatto	1	3,8%		0,0%	1	2,9%	1	6,3%	
2. Poco soddisfatto	4	15,4%	4	7,1%	3	8,8%	1	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	15,4%	6	10,7%	7	20,6%	5	31,3%	
4. Soddisfatto	6	23,1%	24	42,9%	15	44,1%	6	37,5%	
5. Molto soddisfatto	10	38,5%	21	37,5%	8	23,5%	3	18,8%	
Dato mancante	1	3,8%	1	1,8%		0,0%		0,0%	

* test chi-quadrato su 2 gruppi (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 7: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per tipologia di scuola e per quesito – SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (sono stati omessi i dati mancanti)



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del *SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA* risulta elevata, si va da un valore medio di 4,10 per la sezione “Valutazione complessiva del servizio” ad un valore medio di 4.65 per la sezione “ Personale OSS” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% (almeno n. 2 persone) consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

per la **SEZIONE D– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**

1. Complessivamente quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti tra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?

(15 persone pari all’11,4% sono insoddisfatti);

Il confronto dei dati emersi tra i quattro ordini scolastici ha indicato le seguenti priorità per migliorare il servizio:

Nella Scuola d’Infanzia

SEZIONE A – PERSONALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Educatore Coordinatore

2. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti;

SEZIONE B – PERSONALE OSS

3. affidabilità;

Nella Scuola Secondaria I° Grado

SEZIONE A – PERSONALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Educatore Coordinatore

4. Chiarezza informazioni ricevute
5. Comunicazione riguardante l’assenza dell’operatore sociosanitario a scuola;

Nella Scuola Secondaria II° Grado

SEZIONE B – PERSONALE OSS

6. Affidabilità;

SEZIONE C – BENESSERE DELL’UTENTE

7. miglioramento delle competenze relazionali e sociali;
8. benefici ricevuti dall’intervento dell’operatore sociosanitario a scuola.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Servizio di Integrazione Scolastica

Gentile genitore,

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 e di accordo.

1) Suo figlio/figlia nell'anno scolastico 2014/2015 frequenta:

- Scuola dell'Infanzia
- Scuola primaria (elementari)
- Scuola Secondaria di Primo grado (medie)
- Scuola secondaria di secondo grado (superiori)

SEZIONE A – PERSONALE (Educatore Coordinatore) DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA	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. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
5. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
6. Comunicazione riguardante l'assenza dell'operatore socio sanitario a scuola	1	2	3	4	5	0	1
7. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – PERSONALE (Operatore Socio Sanitario)	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. Affidabilità	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
5. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Relazione positiva tra mio figlio e l'operatore socio sanitario	1	2	3	4	5	0	1
2. Suo figlio è soddisfatto delle ore che trascorre a scuola con l'operatore socio sanitario	1	2	3	4	5	0	1
Quanto si ritiene soddisfatto dell'intervento dell'operatore a scuola con suo figlio in rapporto a:							
3. miglioramento delle competenze relazionali e sociali	1	2	3	4	5	0	1
4. aumento dell'autonomia personale (igiene, alimentazione, cura di sé, ecc.)	1	2	3	4	5	0	1
5. In generale, quanto è soddisfatto dei benefici ricevuti dall'intervento dell'operatore socio sanitario a scuola	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – 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 del servizio di integrazione scolastica?	1	2	3	4	5	0	1
2. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle modalità con cui vengono tenuti i contatti fra il servizio di integrazione scolastica e gli altri servizi coinvolti nel progetto che riguarda suo figlio?	1	2	3	4	5	0	1
3. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

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!