

# CSE 1 LECCO

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

### ANALISI DEI DATI

Nel 2024 sono stati raccolti 18 questionari, 4 in meno rispetto allo scorso anno.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**87,7%** risultato che supera l'**85,5%** del 2023 e l'**84,7%** del 2022.

Gli items che nel 2023 avevano ricevuto una soddisfazione maggiore erano stati i seguenti tre:

“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?” col **94,2%**;

“L’operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?” **con il 93,4%**;

“Il coordinatore è disponibile all’ascolto, al confronto e a fornire informazioni?” **col 95%** di soddisfazione.

In questo 2024, notiamo come la prima domanda ottenga il **94,4%**, quindi ottenendo un lieve miglioramento; la seconda l'**86,6%** palesando un peggioramento di quasi 7 punti percentuali; e la terza arrivi al **93,4%** abbassandosi anch’essa lievemente.

Gli items che invece avevano ricevuto un grado di soddisfazione minore erano stati:

“Ritiene che il Progetto Individuale sia coerente con i bisogni e le aspettative del suo familiare?”, con il **78%** e

“Ritiene che gli spazi interni ed esterni al servizio siano funzionali al progetto del suo familiare?” con il **76,2%**.

Queste due domande, pur essendo ancora tra le tre che hanno avuto un rimando di soddisfazione minore, hanno avuto un netto miglioramento, passando rispettivamente all'**84,4%** e all'**83,4%**.

La domanda che invece ha subito il grado di soddisfazione più basso è stata:

“Valuta adeguata la qualità delle proposte?” che ottiene l'**82,2%**, risultato che va a migliorare comunque l'**80%** dell'anno precedente.

Qui di seguito riportiamo le osservazioni fatte da alcuni utenti e/o familiari:

- *“A M. piacerebbe frequentare la piscina.”*
- *“Migliorare comunicazione con famiglia - aggiungere nuove attività (giardinaggio, dopo di noi...)”*
- *“Secondo il mio parere bisognerebbe mettere in atto quanto più possibile i progetti indicati per ciascun frequentante cercando di sfruttarne le singole capacità uniformando i gruppi per poterli mettere in pratica”*
- *“Non vengono mai fatti vedere i lavori svolti in sede. Magari qualche foto ogni tanto.”*
- *“Le attività proposte dovrebbero essere più varie”*
- *“Migliorare comunicazione tra operatori e famiglia”*
- *“I buoni propositi dei colloqui bisognerebbe tradurli in realtà”*
- *“Bisognerebbe che anche il coordinatore si mettesse in contatto con gli assistenti sociali per i vari colloqui ecc”.*
- *“Abbiamo, come negli anni precedenti, solo commenti positivi da rivolgere a questo servizio. Ogni anno, se possibile, il riscontro è ancora più positivo. Ogni educatore è altamente qualificato, preparato, attento e disponibile. Sia nostro figlio, sia noi genitori non potremmo essere più contenti. Quest'anno, in*

*particolare, l'esperienza al circolo Promessi Sposi è stata particolarmente ricca e gratificante.*

- *“Soddisfatto.”*

## AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi e del buon giudizio complessivo raggiunto, si suggerisce di:

- Continuare a svolgere il lavoro messo in atto lo scorso anno, ponendo maggiori attenzioni alle connessioni tra servizio e famiglie attraverso gli operatori di riferimento.