

CSE 1 LECCO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2025 sono stati raccolti 31 questionari, 13 in più rispetto allo scorso anno.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**87,1%** risultato che si allinea all'**87,7%** del 2024.

Gli items che nello scorso anno avevano ricevuto una soddisfazione maggiore erano sono stati i seguenti tre:

“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?” col **94,4%**;

“L’operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?” **con l’86,6%**;

“Il coordinatore è disponibile all’ascolto, al confronto e a fornire informazioni?” **col 93,4%** di soddisfazione.

In questo 2025, sono gli stessi items ad ottenere un punteggio maggiore ma notiamo come la prima domanda ottenga il **91,2%**, quindi ottenendo una lieve flessione; la seconda **l’89,4%** palesando un miglioramento di quasi 3 punti percentuali; e la terza arrivi al **90%** 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 **l’84,4%** e

“Ritiene che gli spazi interni ed esterni al servizio siano funzionali al progetto del suo familiare?” con **l’83,4%**, e:

“Valuta adeguata la qualità delle proposte?” che ha ottenuto l’**82,2%**.

In questo 2025 invece, se le ultime due domande rimangono gli items con meno soddisfazione, quest’ultima raggiunge l’**84,4%**, quindi in lieve rialzo, quella relativa agli spazi interni ed esterni ottiene l’**82%** di soddisfazione, quindi in lieve deflessione. Un altro item che ottiene uno dei punteggi inferiori è: “Vi sentite coinvolti nella costruzione del Progetto individuale?” che ottiene l’**85%**.

Tutti i risultati ottenuti sono comunque al di sopra della soglia limite del 70%, ed evidenziano una soddisfazione molto alta delle famiglie per il lavoro svolto dal servizio.

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

- *“Ci dovrebbero essere più attività legate alle attività lavorative del territorio e uscite per divertimento ed eventuali lavori futuri.”*
- *“A mio parere servirebbe uno spazio esterno.”*
- *“Sarebbe gradito ampliare le offerte di attività individuale tenendo in considerazione le preferenze individuali.”*
- *“Gli spazi interni mi sembrano un po' bui, mentre quelli esterni valorizzano il rapporto con il territorio.”*
- *“Manca il posteggio.”*
- *“Desideriamo esprimere il nostro apprezzamento per l’eccellente servizio rivolto alle persone con disabilità. Il servizio funziona con grande efficienza e attenzione, e il nostro familiare con disabilità ne è sinceramente soddisfatto e grato.”*
- *“Ci dovrebbero essere delle riunioni almeno tre volte l'anno con tutti.”*
- *“Sarebbe utile un po' più di confronto con le famiglie.”*

- *“Devo sempre chiedere il genitore.”*
- *“I momenti di incontro di verifica a mio parere sono pochi.”*
- *“Siamo abbastanza soddisfatti.”*

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, cercando di coinvolgere il più possibile, se fattibile, le famiglie nei momenti di incontro e nella costruzione del Progetto Individuale.