

## CSE 2 LECCO

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

#### ANALISI DEI DATI

Nel 2025 sono stati raccolti 17 questionari, 1 in meno rispetto allo scorso anno.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è del **78,3%**, risultato che abbassa di circa 10 punti percentuali il risultato dello scorso anno, arrivato all'**87,85%**.

Gli items che nel 2024 avevano ricevuto una soddisfazione maggiore erano stati i seguenti tre:

**“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?”** col **90%**;

**“Ritiene che gli operatori riconoscano i bisogni e le aspettative del suo familiare?”** con il **92,2%**;

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

In questo 2025, queste stesse domande restano quelle col grado di soddisfazione maggiore ma notiamo come la prima domanda ottenga l'**88,2%**; la seconda l'**89,4%** e la terza arrivi all'**87%**, palesando quindi una lieve deflessione in tutte e tre.

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

**“Valuta adeguata la qualità delle proposte?”** con l'**84,4%**,

**“Vi sentite coinvolti nella costruzione del Progetto individuale?”** con l'**80%** e

**“E’ soddisfatto dei momenti di incontro con il servizio?”** con l'**84,4%** di soddisfazione.

In questo 2025, le ultime due rimangono tra quelle con la soddisfazione minore, ottenendo in ordine l'**81,2%** (lieve miglioramento) e l'**80%** (abbassamento di 4 punti percentuali).

Per quello che riguarda la prima, quindi relativa alla qualità delle attività proposte, si nota un miglioramento, passando dall'84,4% all'87%.

Altro item che invece peggiora è il seguente:

“Ritiene utile per il proprio familiare la partecipazione alle attività con il territorio?”  
passando dall'**88,8%** all'**81,2%** di soddisfazione.

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

- *“Maggiore attenzione e più flessibilità per la gestione del sistema di riscaldamento.”*
- *“Rivedere la qualità del cibo fornito agli utenti anche a scapito della cifra attualmente richiesta.”*
- *“Eventuale "collegamento email" per chiedere chiarimenti o formulare richieste di modo che chi fornirà risposte possa farlo quando ne ha l'occasione senza dover interrompere le proprie attività per una conversazione improvvisa e (per necessità di tempo) il più breve possibile.”*
- *“Non sono in grado di formulare proposte in merito al coinvolgimento e alla partecipazione.”*

## AZIONI MIGLIORATIVE

- Visto il numero ridotto, e in diminuzione, dei questionari raccolti, si pensa di poter somministrare tale strumento anche in altri momenti specifici, quali ad esempio i colloqui con i famigliari.
- Continuare il lavoro iniziato lo scorso anno rispetto alle relazioni con le famiglie e alla loro presenza nella costruzione dei progetti individuali e nella scelta delle attività sul territorio.