ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Amelia, 22/12/2025

PREMESSA

Anche per il 2025, in coerenza con la norma ISO 9001:2015, è stato somministrato il questionario di soddisfazione ai clienti dei servizi della Cooperativa Spazio Famiglia, gli Ospiti e le loro famiglie, e ai lavoratori della Cooperativa, il cui operato – e quindi indirettamente il grado di soddisfazione – ha un impatto sul servizio offerto.

1. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ESTERNA

Il questionario ha la funzione di esplorare le aspettative dei clienti, di cogliere eventuali suggerimenti migliorativi e di fotografare il grado di soddisfazione.

1.1. Metodo di somministrazione e di analisi

Il questionario è stato inviato a familiari e Amministratori di Sostegno degli Ospiti e riconsegnato in forma anonima o nominativa, a discrezione dell'intervistato.
Gli item sono i medesimi del 2024.
L'approssimazione dei punteggi è avvenuta nel seguente modo:

- Se il secondo decimale è ≥ 6, arrotondamento per eccesso (ad es. 2,27 = 2,3)
- Se il secondo decimale è ≤ 5, arrotondamento per difetto (ad es. 2,23 = 2,2)

I punteggi non sono stati interpretati nel loro valore assoluto, ma in rapporto l'uno all'altro.
Il dato quantitativo è funzionale a un'analisi qualitativa che consenta di fare ipotesi sul funzionamento del contesto organizzativo.
È evidenziato il punteggio medio per ciascun item e il punteggio medio generale. Inoltre, sono indicati gli item che rappresentano il maggior punto di forza (in verde) e il maggior punto di debolezza (in rosso).
L'interpretazione dei punteggi fa riferimento ai punteggi medi ottenuti; pertanto, non riguarda le singole interviste, ma la percezione generale dei clienti.

1.2. Centro Diurno Spazio Creo

Al Centro Diurno sono stati riconsegnati 10 questionari su 18, quindi il 55%. Dei questionari riconsegnati, 8 fanno riferimento a Ospiti che non sono inseriti anche nella Comunità Alloggio, mentre degli Ospiti che afferiscono a entrambe le Strutture, solo 2 hanno compilato il questionario relativo al Centro Diurno.
I punteggi medi ottenuti per ciascun item e ciascuna area sono visibili nella seguente tabella.

ASPETTI DA VALUTARE	GRADO DI SODDISFAZIONE	
	2025	2024
1. Ritengo che il Centro favorisca la socializzazione dell'Ospite	3,8	3,6
2. Ritengo che il Centro favorisca lo sviluppo o il mantenimento dell'autonomia	3,4	3,5
3. Ritengo che il Centro favorisca lo sviluppo o il mantenimento delle abilità cognitive	3,5	3,5
4. Ritengo che il Centro favorisca lo sviluppo o il mantenimento delle abilità motorie	3,5	3,7
5. Ritengo che l'offerta dei laboratori e delle attività sia sufficientemente varia e stimolante	3,7	3,5
6. Ritengo di essere adeguatamente coinvolto nel percorso che l'Ospite sta facendo all'interno del Centro (obiettivi, interventi, criticità, risorse)	3,7	3,6
7. Ritengo di essere adeguatamente informato rispetto alle iniziative del Centro	3,8	3,9
8. Ritengo ci siano sufficienti momenti di confronto tra il Centro e le famiglie	3,6	3,7
9. Ritengo soddisfacente il servizio di ristorazione	3,7	3,5
Punteggio medio	**3,6**	**3,6**

Le aspettative dei clienti chiedono al Centro di essere un luogo di socializzazione sicura e protetta e di interazione reciproca. Chiedono anche la possibilità di sviluppare competenze professionali e inserimento lavorativo. Da alcuni questionari emerge solo entusiasmo e ringraziamenti per il Servizio erogato.
I suggerimenti emersi riguardano:

- L'utilizzo di strumenti di comunicazione inclusivi (ad es. la CAA);
- L'organizzazione di attività sportive strutturate;
- La pazienza da parte del Personale nel rapporto con gli Ospiti.

Ad oggi, i maggiori punti di forza sono rappresentati da un'adeguata informazione circa le iniziative promosse dal Centro (come nel 2024) e dall'area della socializzazione (con un miglioramento dei punteggi rispetto il 2024).
Fermo restando che tutte le aree indagate nel questionario possono essere ulteriormente migliorate, il punto più critico concerne lo sviluppo e il mantenimento del grado di autonomia.
Rispetto lo scorso anno, il punteggio medio è rimasto invariato (3,6 nel 2024 Vs 3,6 nel 2025) ma la riconsegna dei questionari è passata dal 39% al 55%.

1.3. Comunità Alloggio Spazio Famiglia

Per la Comunità Alloggio sono stati riconsegnati 10 di 12 questionari, pari al 83% del totale. Dei questionari riconsegnati, 8 fanno riferimento a Ospiti che sono inseriti anche nel Centro Diurno.
I punteggi medi ottenuti per ciascun item e ciascuna area sono visibili nella seguente tabella.

ASPETTI DA VALUTARE	GRADO DI SODDISFAZIONE	
	2025	2024
1. Mi sento coinvolto e partecipe del percorso che l'Ospite sta svolgendo all'interno della Struttura (obiettivi, strategie ecc.)	3,8	3,5
2. Ritengo che la Struttura favorisca le autonomie dell'Ospite	3,9	3,5
3. Ritengo che la Struttura favorisca la socializzazione dell'Ospite	3,8	3,2
4. Ritengo che la Struttura offra occasioni di inserimento sociale e rapporto con il territorio	3,8	3,2
5. Ritengo che il Personale della Struttura abbia cura delle esigenze (igienico, sanitarie, alimentari ecc.) dell'Ospite	3,9	3,5
6. Ritengo che il personale della Struttura abbia cura degli aspetti emotivi e relazionali dell'Ospite	3,8	3,5
7. Se ho necessità di confrontarmi con la Struttura o avere informazioni so a chi rivolgermi	4	4
8. Ritengo che la Struttura sia tempestiva nel comunicare problemi o questioni riguardanti l'Ospite	4	4
9. Mi sento informato sulle iniziative della Struttura	3,9	3,5
10. Ritengo soddisfacente il servizio di ristorazione	3,9	3,5
Punteggio medio	**3,9**	**3,5**

Fermo restando che tutte le aree possono essere ulteriormente migliorate, alla luce dei risultati è possibile asserire che l'area relazionale, della socializzazione e dell'inserimento sociale per gli Ospiti della Comunità Alloggio sono quelle che possono essere più sviluppate, così come una maggior partecipazione dei familiari ai percorsi socioriabilitativi. C'è da notare, tuttavia, che rispetto lo scorso anno si è evidenziato un miglioramento abbastanza significativo di tutte queste aree. Sicuramente, come lo scorso anno, l'aspetto più apprezzato della Struttura sembra essere la chiarezza dei riferimenti per i familiari e la tempestività e adeguatezza nella comunicazione e informazione. Rispetto al 2024 si evidenzia un miglioramento dello 0,4 sullo stato di soddisfazione generale (3,9 nel 2025 Vs 3,5 nel 2024) e la riconsegna dei questionari è passata dal 36% nel 2024 all'83% nel 2025.
In nessun questionario vengono dichiarate ulteriori osservazioni o suggerimenti.