

INDAGINE ANNUALE PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - 2025



Cooperativa sociale Solaris - Società Lavoro e Riabilitazione sociale O.N.L.U.S.
Via Dell'Acqua n.9/11, cap. 20844, Triuggio (MB) - C.F. 07336140152 - P. IVA 00855620969

Indagine annuale per la rilevazione della soddisfazione relativa all'anno 2025

La misurazione del livello di soddisfazione è stata realizzata prevalentemente a inizio 2026.

Gli strumenti utilizzati per la raccolta dati sono i questionari di valutazione della soddisfazione, differenziati e mirati per tipo di destinatario. La restituzione sull'indagine relativa alla soddisfazione avviene durante l'Assemblea soci e tramite esposizione dei grafici sulla soddisfazione presso le bacheche dei servizi; la restituzione sulla soddisfazione dell'utenza/clienti avviene anche attraverso incontri con le famiglie.

Rispetto all'anno precedente aumenta la percentuale di restituzione dei questionari dei lavoratori (+4%) e dei questionari della scuola di musica (+27%), mentre diminuisce ulteriormente quella dei questionari della committenza area disabilità (-8%), come anche diminuisce il tasso di restituzione da parte dei committenti della comunità (-4%) e dei familiari area disabilità (-2,6%).

Ai lavoratori, committenti e familiari di utenti con disabilità, ed ai committenti area dipendenze è stato chiesto, per ogni elemento da valutare, di esprimere un giudizio su una scala di 4 valori (1= per nulla soddisfatto 2= poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=Molto soddisfatto).

Per la scuola di musica i giudizi sono espressi su 3 valori (1=poco soddisfatto, 2= soddisfatto, 3=molto soddisfatto) per una prima serie di domande, mentre sulla seconda serie di item la risposta possibile era sì, no, forse.

L'analisi dei dati si basa prevalentemente sulla media dei giudizi espressi.

Gli esiti dei questionari sono oggetto di analisi da parte di CdA e Direzioni, e sono condivisi coi coordinatori dei servizi. L'analisi permette la definizione di azioni di miglioramento.

par.	Soggetti coinvolti nella rilevazione	questionari distribuiti		questionari compilati		% di questionari compilati	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025
1.	Lavoratori	414	428	207	232	50%	54%
2.	AP/committenti di servizi per la disabilità	60	60	27	22	45%	37%
3.	Committenti dei servizi per le dipendenze	25	17	4	2	16%	12%
4.	familiari degli utenti di CDD/CSE/SFA	310	278	194	166	62,6%	60%
5.	iscritti scuola di musica	114	120	27	61	23,7%	51%
Altri soggetti coinvolti nella rilevazione, per i quali sono previsti questionari ad hoc:							
6.	Utenti dei CSE e SFA						
7.	Ospiti della Comunità terapeutica Casa F. Mosca						
8.	Alcuni dati raccolti per i servizi di AES						

1. Rilevazione della soddisfazione del PERSONALE

L'indagine permette di valutare, in forma anonima, come viene percepita l'organizzazione e, conseguentemente, di avviare azioni di miglioramento rispetto ad eventuali aree di difficoltà ed in generale sul clima aziendale. Il tasso di restituzione è aumentato. **Dati dei rispondenti:** dipendenti 92,2% (84,1% a tempo indeterminato), collaboratori 7,3% (e una persona non ha risposto).

Anzianità di servizio:		Aree di attività dei rispondenti	n.
fino a un anno	14%	CDD	136
2-5 anni	31%	AES E ADD (incluso CSE Vimercate)	30
6-10 anni	14%	CSE E SFA	9
oltre 10 anni	41%	JOLLY, Terapie espressive, sede centrale e altri servizi	35
		COMUNITA' TERAPEUTICA	8
		SCUOLA DI MUSICA	4
		Dopo di Noi	5
		N.d.	5
		Tot.	232

SODDISFAZIONE LAVORATORI - ITEM 2025 - I Punteggi medi vanno da minimo 1 a massimo 4.	2024	2025
Lavorare in Coop.: Come valuti la tua soddisfazione generale nel lavorare per la nostra cooperativa?	3,30	3,31
Amministrazione: Come valuti l'efficienza dei processi amministrativi? <i>(es. Le comunicazioni amministrative sono chiare e tempestive...)</i>	3,36	3,35
Direzione e gestione: Come valuti la direzione e la gestione della cooperativa? <i>(es. decisione prese, supporto)</i>	3,13	3,08
Formazione: Come valuti le opportunità di formazione offerte?	3	2,94
Adempimenti sicurezza: Come valuti l'attenzione della cooperativa agli adempimenti di sicurezza? <i>(es. adeguata formazione ...)</i>	3,33	3,28
Rapporto con i colleghi: Come valuti il tuo rapporto con i colleghi?	3,28	3,37
Rapporto con il coordinatore: Come valuti il tuo rapporto con il tuo superiore diretto? <i>(es: è disponibile e accessibile...)</i>	3,44	3,50
Ambiente di lavoro: Come valuti il clima di lavoro nel tuo servizio?	3,09	3,16
Sviluppo professionale: Ritieni che le tue competenze siano adeguatamente utilizzate all'interno del servizio?	2,95	2,96
Appartenenza Cooperativa: E' soddisfatto delle opportunità e delle informazioni ricevute per associarsi alla Cooperativa?	Sì:78%	Sì:80%
Se socio: Come valuti il tuo status di socio lavoratore rispetto al senso di appartenenza e alla possibilità di partecipazione?	3	2,97
Media delle valutazioni – soddisfazione lavoratori	3,19	3,19

In media la valutazione complessiva è invariata rispetto all'anno precedente (3,19 > ad "abbastanza soddisfatto"). La maggior parte degli item ha punteggio medio superiore a 3 ("abbastanza soddisfatto") e in nessun item, rispetto all'anno precedente, si evidenziano scostamenti significativi di punteggio medio; tre item hanno punteggio medio appena inferiore a 3 e sono relativi a status di socio, sviluppo professionale e formazione, senza scostamento significativo rispetto all'anno precedente. Il punteggio medio più alto è 3,5 (fra abbastanza e molto soddisfatto) e riguarda il rapporto con il coordinatore/diretto superiore. Considerate le frequenze assolute si rileva:

- una soddisfazione bassa (per nulle o poco soddisfatto) da parte:
- del 27% dei rispondenti in relazione alla formazione

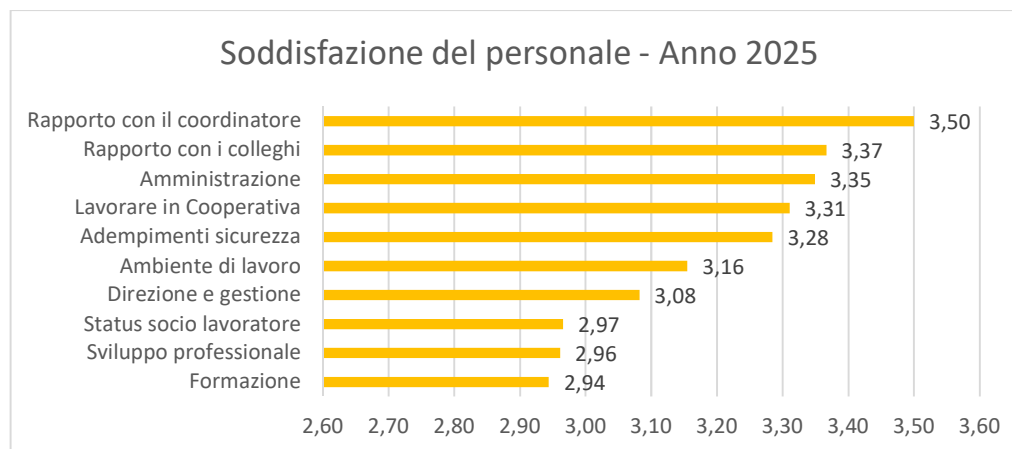
- del 26% dei rispondenti in relazione al senso di appartenenza ed alla possibilità di partecipazione dei soci
- del 25% in relazione allo sviluppo professionale/adequatezza di utilizzo delle proprie competenze all'interno del servizio.
 - soddisfazione molto elevata:
- nel 61% dei rispondenti in relazione al rapporto con il coordinatore/diretto superiore
- nel 46% dei rispondenti relativamente all'efficienza dei processi amministrativi
- nel 45% dei rispondenti riguardo all'attenzione della cooperativa agli adempimenti di sicurezza.
 - che oltre il 90% dei rispondenti esprime soddisfazione positiva (abbastanza o molto soddisfatto) in riferimento alla soddisfazione generale di lavorare in cooperativa, ai processi amministrativi (già citati), al rapporto con colleghi e coordinatore/diretto superiore.

Alla domanda relativa alle *opportunità e informazioni ricevute per associarsi alla Cooperativa*, l'80% risponde affermativamente.

Sono pervenute 115 risposte alla "Domanda aperta: Quali aspetti del tuo lavoro ti soddisfano di più?" (circa 50% dei rispondenti): analogamente all'anno precedente, fra le risposte più frequenti quelle relative al rapporto con l'utenza/famiglie e i colleghi, la progettualità e il clima di lavoro.

Sono pervenuti 79 suggerimenti per migliorare il nostro ambiente di lavoro e i nostri servizi: fra le richieste più frequenti, quelle relative ad interventi nelle strutture/sedi dei servizi (inclusi ausili, strumenti e pulizie); a trovare soluzioni per efficientare il lavoro indiretto; a definire ruoli e comunicazioni chiare sia nei servizi, sia nei rapporti con la cooperativa; suggerimenti in tema di formazione e supervisione; di organizzare rapporti di rete fra i servizi e col territorio; richieste in ordine a mensa o altri aspetti peculiari relativi al singolo servizio.

Tali indicazioni sono utili a comprendere la visione dei lavoratori sulla propria sede di lavoro e/o sulla cooperativa, ed a raccogliere proposte e critiche sugli aspetti indagati. Sulla base dell'analisi dei questionari verranno individuate le necessarie azioni di miglioramento.



2. Rilevazione della soddisfazione della COMMITTENZA – AREA DISABILITÀ

L'indagine ha riguardato i servizi diurni per la disabilità CDD, CSE, SFA, AES e ADD, servizi Dopo di noi e appartamenti. I committenti compilanti sono stazioni appaltanti, enti concedenti o comuni che inseriscono alcuni utenti presso i servizi gestiti da Solaris a vario titolo; il tasso di restituzione dei questionari è diminuito rispetto all'anno precedente di 8 punti percentuali. Sono pervenuti 22 questionari in relazione a 15 servizi (CDD, CSE, SFA) da parte di 10 committenti. Il gradimento viene rilevato per tutti i servizi in gestione anche attraverso: i colloqui con gli assistenti sociali; le richieste di inserimento di utenza nei nostri servizi; la raccolta di segnalazioni e reclami durante il corso dell'anno.

SODDISFAZIONE COMMITTENZA servizi per la disabilità - ITEM 2025 - I punteggi medi vanno da minimo 1 a massimo 4	2024	2025
E' soddisfatto della facilità di accesso alla cooperativa e al servizio da esso gestito?	3,7	3,4
E' soddisfatto della qualità organizzativa e gestionale del servizio?	3,4	3,4
Ritiene soddisfacente il modo in cui la coop. gestisce le sostituzioni del personale assente?	3,1	3,1
E' soddisfatto della qualità della cura e dell'assistenza socio sanitaria riservata all'utente?	3,4	3,4
E' soddisfatto d/qualità delle prestazioni e attività proposte dal servizio e previste nel PI?	3,5	3,5
E' soddisfatto delle attività esterne e di inclusione sociale realizzate dal servizio, e delle relazioni che il servizio ha con il territorio?	3,6	3,2
E' soddisfatto di come il servizio risponde ai bisogni degli utenti?	3,5	3,5
Ritiene esauriente la documentazione prodotta dal servizio s/attività erogate e sull'utente?	3,5	3,2
E' soddisfatto del coinvolgimento delle famiglie?	3,5	3,5
Ritiene adeguata e soddisfacente la competenza e la professionalità degli operatori?	3,6	3,6
Ritiene soddisfacente la gestione di eventuali reclami?	3,1	3,3
Media delle valutazioni – committenti area disabilità	3,4	3,4

Nel 2025, come nell'anno precedente, in tutti gli item in media la valutazione è superiore ad abbastanza soddisfatto e la media generale corrisponde al giudizio fra abbastanza e molto soddisfatto. Non si rilevano significative variazioni nei punteggi medi per singolo item rispetto all'anno precedente, ma cambia la posizione relativa di soddisfazione fra gli item, pertanto ricevono in media una valutazione maggiore:

- la competenza e la professionalità degli operatori;
- il coinvolgimento delle famiglie;
- le modalità di risposta ai bisogni degli utenti e la qualità delle prestazioni e attività proposte dal servizio e previste nel PI

Si riduce relativamente la soddisfazione in relazione a:

- facilità di accesso alla cooperativa e al servizio
- attività esterne e di inclusione sociale realizzate dal servizio, e relazioni che il servizio ha con il territorio
- documentazione prodotta dal servizio s/attività erogate e sull'utente.

Il punteggio medio più basso, comunque corrispondente ad abbastanza soddisfacente, è quello relativo alla sostituzione del personale assente.

Considerate le frequenze assolute complessivamente il 17% delle risposte corrisponde a poco soddisfatto; gli item in cui è maggiore la frequenza di scarsa soddisfazione riguardano:

- la sostituzione del personale (41%, contro il 50% che si dice molto soddisfatto)
- le attività esterne e di inclusione sociale; la documentazione prodotta dal servizio sulle attività erogate e sull'utente (in entrambi i casi il 27% è poco soddisfatto, contro il 50% che si dice molto soddisfatto).

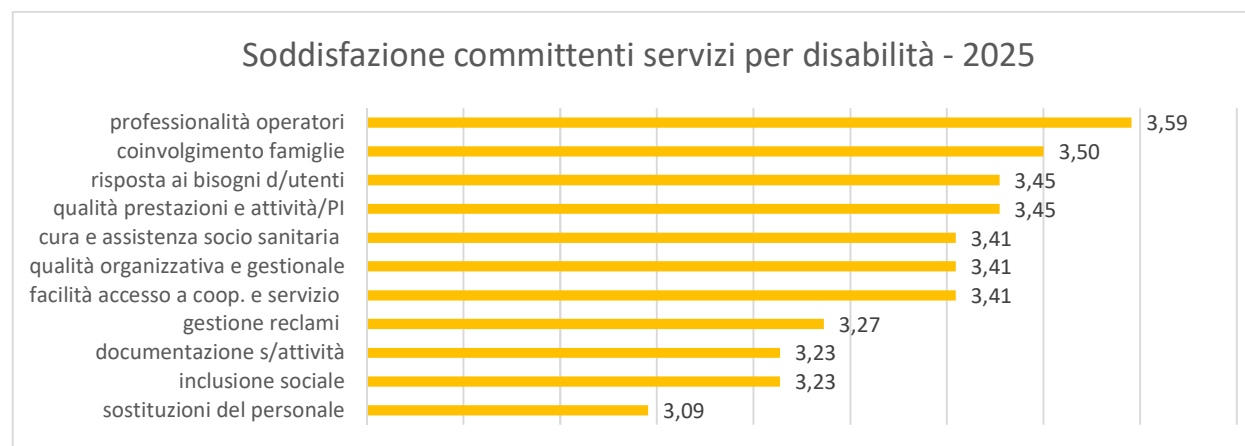
Nessun committente si è detto "per nulla soddisfatto" sugli aspetti indagati; nel complesso il 54% delle risposte corrisponde alla valutazione "molto soddisfatto". La bassa soddisfazione riferita alle attività di inclusione e alla documentazione prodotta sulle attività e l'utente attiene a 6 dei servizi indagati, da parte di un committente; lo stesso esprime una bassa valutazione anche in relazione alla gestione dei reclami in 5 servizi (mentre nel complesso il 50% dei rispondenti si dice molto soddisfatto in relazione alla gestione dei reclami). La bassa soddisfazione in relazione alle sostituzioni di personale deriva dalla valutazione di due committenti su 9 servizi.

Sempre in relazione alle frequenze assolute, il giudizio "molto soddisfatto" è il più frequente e pari o superiore al 50% delle risposte in 10 degli 11: l'item che registra il più elevato n. di risposte "molto soddisfatto" è quello relativo al coinvolgimento delle famiglie (vengono poi la competenza e professionalità degli operatori e la qualità organizzativa e gestionale del servizio).

Sono pervenuti:

- apprezzamenti da n. 4 committenti in merito a vari aspetti del lavoro dei servizi
- suggerimenti per il miglioramento da 3 committenti in relazione a 9 servizi nelle aree di criticità emerse dalle risposte al questionario.

I dati raccolti e le osservazioni saranno oggetto di attenzione e condivisione con i committenti.

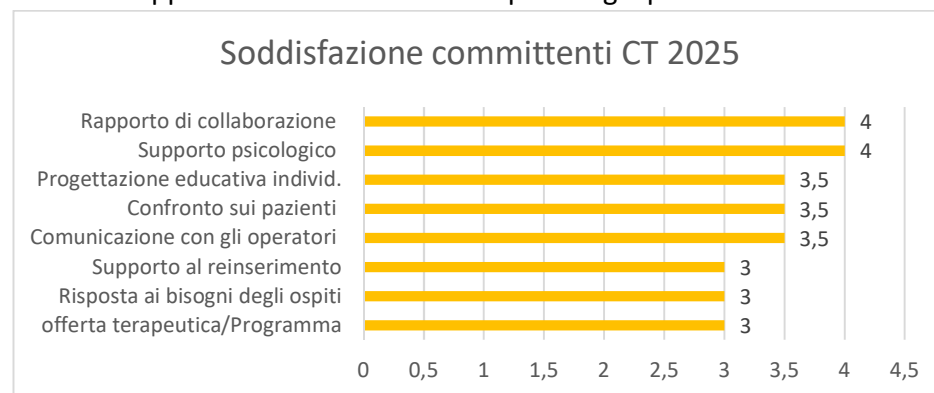


3. Rilevazione della soddisfazione della COMMITTENZA - AREA DIPENDENZE

Il questionario è stato sottoposto ai referenti dei servizi territoriali per le dipendenze (s.m.i., n.o.a., ser.t) per raccogliere la percezione del gradimento della prestazione riferita al 2025. Tasso di restituzione questionari: 12% (-4% rispetto al 2024; rispondono solo due enti).

SODDISFAZIONE COMMITTENZA servizi per le dipendenze - ITEM 2025 – Punteggi da minimo 1 a massimo 4	Punteggio	
	2024	2025
1. Come valuta la comunicazione con gli operatori della comunità?	3,5	3,5
2. Ritiene soddisfacenti i momenti di confronto sui pazienti avuti con gli operatori d/comunità?	3,75	3,5
3. Ritiene soddisfacente l'offerta terapeutica prevista dal Programma?	3,25	3
4. Come valuta il modo in cui la comunità risponde ai bisogni degli ospiti?	3,25	3
5. Come valuta la progettazione educativa individualizzata?	3,75	3,5
6. Come valuta il supporto psicologico fornito ai pazienti?	3,5	4
7. Come valuta il supporto al reinserimento sociale e lavorativo fornito ai pazienti?	3,25	3
8. Cosa suggerirebbe per migliorare la qualità del servizio offerto?	3 risposte	2 risposte
9. Come valuta il rapporto di collaborazione con la Comunità?	3,75	4
10. Suggerirebbe ad un collega la collaborazione con la comunità F. Mosca Solaris?	Sì: 4 (100%)	Sì: 2 (100%)
Media delle valutazioni – committenti area dipendenze	3,5	3,4

Nel 2025 il punteggio medio complessivo è 3,4 (fra abbastanza e molto soddisfatto), con una riduzione di 0,1 punti rispetto all'anno precedente; raccolgono il punteggio massimo gli item che misurano la soddisfazione nel rapporto di collaborazione con la Comunità, ed il supporto psicologico ai pazienti (quest'ultimo è l'unico item con aumento pari a 0,5). Altre variazioni di punteggio si possono considerare complessivamente non significative. Tutti i punteggi sono superiori alla valutazione "abbastanza soddisfatto". Raccolgono il punteggio più basso, ma positivo le valutazioni su: offerta terapeutica; progettazione educativa individualizzata; supporto al reinserimento sociale e lavorativo. In relazione ai suggerimenti per migliorare la qualità del servizio, uno dei rispondenti non ne ha sottolineato, mentre l'altro si è espresso in termini di apprezzamento dell'approccio di lavoro multidisciplinare già presente.



4. Rilevazione della soddisfazione dei FAMILIARI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ

Viene somministrato un questionario anonimo rivolto alle famiglie degli utenti dei servizi CDD (area Carate, Brugherio e Vimercatese), CSE e SFA gestiti da Solaris in via diretta, in appalto o concessione con le pubbliche amministrazioni; tale metodologia permette di ottenere osservazioni sul funzionamento del servizio e sulla percezione del lavoro svolto dalla Cooperativa. Gli elementi che emergono sono utili ad avviare eventuali azioni di miglioramento nelle aree di difficoltà. Il tasso di risposta è leggermente diminuito. La restituzione dei risultati avviene in appositi incontri.

Dati dei rispondenti

Anni di frequenza utente nel servizio	%	classi età utenti	%	classi d'età familiari	%
Meno di 1 anno	10%	<18 anni	4%	18-30 anni	0 %
Da 2 a 5 anni	25%	18-30	40%	31-60 anni	49 %
Da 6 a 10 anni	23%	31-60	47%	oltre 60 anni	48 %
Da 11 a 15 anni	8%	oltre 60	4%	Non risponde	4 %
Oltre 15 anni	33%	Non risponde	5%		
Non risponde	1%				

Fra i 166 rispondenti, il 75% ha indicato di essere un genitore, il 14% è un altro parente (fratelli/cugini/zii), il 10% di amministratore di sostegno o tutore; una persona ha indicato "altro" e una persona non ha risposto.

Il 7% ha risposto in riferimento al servizio SFA, il 19% in riferimento ai CSE (anche per minori) e il 73% in riferimento ai CDD, mentre un rispondente non ha indicato il servizio frequentato).

SODDISFAZIONE FAMILIARI DELL'UTENZA CON DISABILITÀ – ITEM 2025 - I Punteggi medi vanno da minimo 1 a massimo 4	2024	2025
1. Si reputa soddisfatto delle prestazioni e delle attività proposte durante la frequenza?	3,5	3,5
2. E' soddisfatto delle attività esterne e di inclusione realizzate dal servizio e dalle relazioni che il servizio ha con il territorio?	3,3	3,4
3. E' soddisfatto del progetto individualizzato elaborato per il suo familiare dal centro?	3,5	3,5
4. E' soddisfatto del livello di assistenza garantito durante la frequenza?	3,6	3,6
5. E' soddisfatto del menù proposto (item 2024: E' soddisfatto della qualità del pranzo?)	3,0	3,1
6. Come valuta le misure igieniche e di sanificazione degli spazi?	3,5	3,5
7. Ritiene soddisfacente la qualità d/relazione che il coordinatore del servizio ha con voi (disponibilità all'ascolto e a fornire spiegazioni ecc..)?	3,8	3,8
8. Ritiene soddisfacente la qualità d/relazione che gli operatori d/servizio hanno con voi (ascolto, condivisione, presa in carico...)?	3,8	3,7
9. E' soddisfatto del coinvolgimento delle famiglie?	3,5	3,5
10. (solo per chi usufruisce del trasporto con mezzi Solaris) Come valuta il servizio dei trasporti offerto dalla Cooperativa?	3,5	3,9
MEDIA DELLE VALUTAZIONI – familiari area disabilità	3,5	3,6

La valutazione media è pressoché costante nell'ultimo triennio (fra abbastanza e molto soddisfatto; l'aumento non è significativo), evidenziando la generale soddisfazione dei rispondenti, sia nel complesso, sia per singolo item.

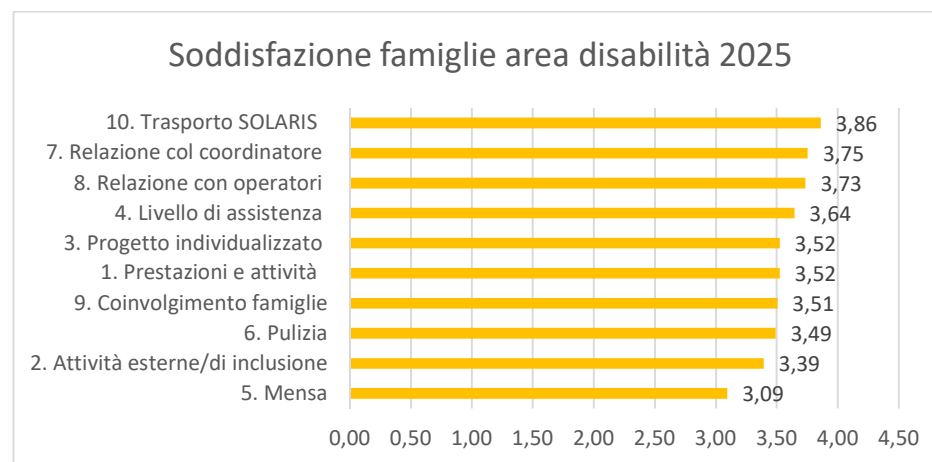
Ricevono il maggior gradimento:

- il trasporto gestito con mezzi Solaris (circa l'89% dei rispondenti si dice molto soddisfatto)
- le relazioni con coordinatori e operatori dei servizi, in linea con gli anni precedenti (circa il 77% dei rispondenti si dice molto soddisfatto in proposito);

In 9 item su 10 ben oltre la metà dei rispondenti si dice molto soddisfatto.

Come negli anni precedenti la valutazione più bassa riguarda la qualità del pranzo, che in media riceve il giudizio "abbastanza soddisfatto".

N.32 rispondenti hanno compilato il campo "osservazioni e suggerimenti", di cui 22 con espressione di suggerimenti o critiche e gli altri con apprezzamenti e ringraziamenti. I risultati dei questionari e le osservazioni sono oggetto di attenzione nei relativi servizi.



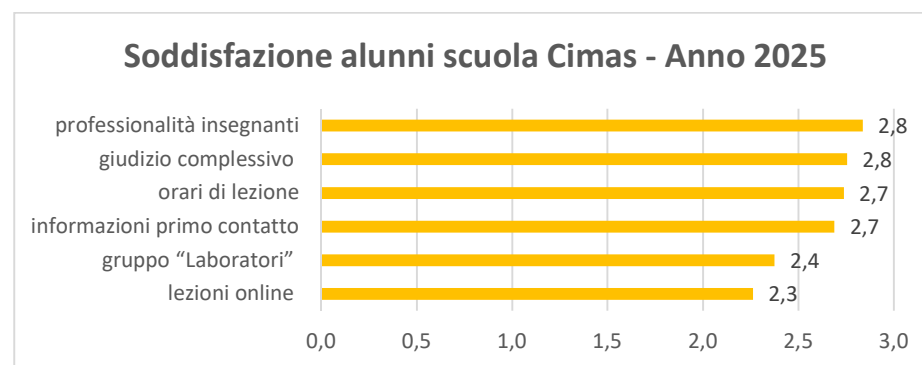
5. Rilevazione della soddisfazione degli ISCRITTI alla SCUOLA DI MUSICA CIMAS

La raccolta dei dati è avvenuta attraverso la somministrazione di questionari anonimi a tutti gli iscritti alla scuola, in modalità online. Il Tasso di restituzione 51% è in netto aumento rispetto all'anno precedente (di 27 punti percentuali). Si è rilevato il grado di soddisfazione su 2 serie di domande, ciascuna con 3 livelli di scelta, rispettivamente: poco soddisfacente (PS – punteggio 1), soddisfacente (S – punteggio 2), molto soddisfacente (MS – punteggio 3); sì, no, forse. L'anno precedente la rilevazione prevedeva la risposta Non Soddisfacente anziché Poco Soddisfacente. Di seguito il riepilogo dei risultati emersi.

Item	% di risposte 2024			% di risposte 2025		
Come valuta....	NS	S	MS	PS	S	MS
...le informazioni date al 1° contatto?	0%	41%	59%	0%	31%	69%
...l'organizzazione degli orari di lezione?	0%	37%	63%	0%	26%	74%
... le lezioni di gruppo "Laboratori"(*)				8%	48%	45%
... lezioni online come supporto a quelle in presenza? (**)	7%	63%	30%	10%	55%	36%
...la professionalità e la disponibilità degli insegnanti?	0%	11%	89%	2%	13%	85%
Dia un giudizio complessivo d/scuola di musica Cimas	0%	19%	81%	0%	25%	75%

(*) non si riporta il dato 2024 in quanto - a causa di un errore nel questionario - sono pervenute risposte da tutti i rispondenti e non solo da chi ha frequentato lezioni di gruppo "Laboratori". Per il 2025 hanno risposto 40 alunni.

(**) per il 2025 hanno risposto 42 alunni.



Considerate le valutazioni medie, gli item con maggior gradimento riguardano la professionalità e la disponibilità degli insegnanti e il giudizio complessivo sulla scuola, come nel biennio precedente. Si confermano sostanzialmente le valutazioni in relazioni a tutti gli item rispetto al 2024. Nel 2025 rispetto ai vari aspetti sondati, il 2% delle risposte esprimono scarsa insoddisfazione, il 31% si dice soddisfatto e il 67% è molto soddisfatto.

Item	2024			2025		
	Sì	No	Forse	Sì	No	Forse
Il modulo d'iscrizione è chiaro da compilare?	96%	0%	4%	97%	0%	3%
La modalità del ritiro dei corsi è chiara?	96%	0%	4%	95%	2%	3%
La modalità dei pagamenti è chiara e semplice	100%	0%	0%	97%	0%	3%
E' efficace l'utilizzo delle comunicazioni con Whatsapp?	96%	4%	0%	89%	0%	11%
Consiglierebbe la scuola di musica Cimas a parenti o amici?	96%	0%	4%	97%	0%	3%
% di risposta	97%	1%	2%	95%	0%	5%

Dall'analisi degli ulteriori item (risposte sì, no, forse) emerge che il 97% dei rispondenti ritiene chiaro il modulo di iscrizione e le modalità di pagamento, e consiglierebbe la scuola a parenti o amici; il 95% ritengono chiara la modalità di ritiro dei corsi e l'89% considera efficaci le comunicazioni con Whatsapp.

Sono pervenuti quattro suggerimenti, che propongono di rinnovare locali e strumenti musicali, di utilizzare ulteriormente le comunicazioni Whatsapp e inviare promemoria di scadenza delle rate; e suggerimenti nell'organizzazione di alcuni corsi o di partecipazione ad eventi. Alcuni rispondenti hanno inserito nello spazio per i suggerimenti i propri ringraziamenti e conferme di gradimento.

6. Rilevazione della soddisfazione degli utenti di CSE e SFA

Gli utenti dei CSE L' Atelier, La Torre ed Esperia e del servizio SFA UAINOT compilano appositi questionari di gradimento, finalizzati a rilevare la percezione del servizio di cui fruiscono; ciò attribuendo ai vari aspetti indagati i giudizi "molto", "abbastanza" o "per niente", cui in sede di analisi si assegnano i punteggi: 10=molto, 7,5=abbastanza e 2,5=per niente.

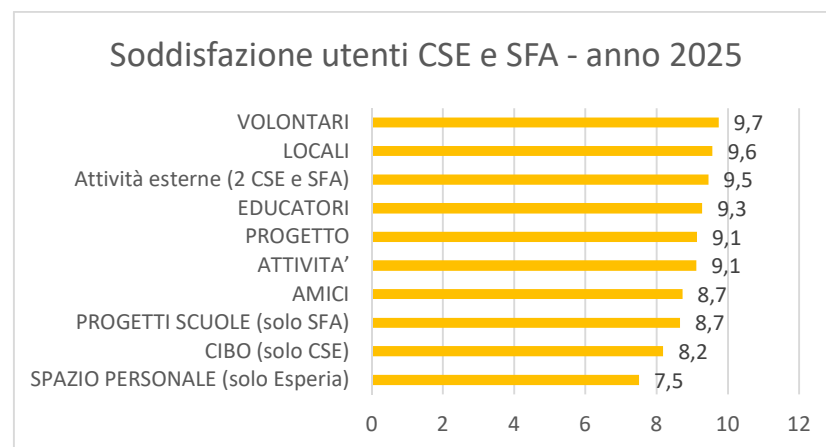
Sono stati somministrati 46 questionari (il 57% compilati in autonomia, 33% con l'operatore e 11% con un familiare).

Il questionario comprende anche alcune domande aperte che indagano preferenze e proposte, e permettono l'emergere di aspirazioni, osservazioni o criticità utili al lavoro dell'équipe.

SODDISFAZIONE UTENTI CSE E SFA – item 2025	2024	2025
LOCALI: Ti piacciono i locali del Centro? Sono puliti e accoglienti?	9,5	9,6
PROGETTO: Ti sembra di imparare delle cose importanti per te?	9,3	9,1
ATTIVITÀ: Ti piacciono le attività proposte?	9,3	9,1
ATTIVITÀ ESTERNE: ti piacciono le attività sul territorio e le iniziative fuori dal centro?	9,1	9,5
CIBO: Ti piace il cibo fornito dalla mensa? (solo CSE)	8,9	8,2
EDUCATORI: pensi di essere aiutato e stimolato dagli educatori?	9,3	9,3
VOLONTARI: ti piace stare con i volontari? Oppure: Ti piacciono le attività con i volontari (CSE L'Atelier, CSE La Torre e SFA)	8,9	9,7
AMICI: Vai d'accordo coi compagni del centro?	8,8	8,7
PROGETTI SCUOLE: Ti piacciono i progetti con le scuole? (solo SFA)	8,9	8,7
SPAZIO PERSONALE: Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e per le tue cose (solo Esperia – item non presente nel 2024)	--	7,5
Media delle valutazioni – utenti CSE e SFA	9,1	8,9

La valutazione media globale è 8,9, ma escludendo l'item relativo allo spazio personale indagato solo presso un servizio e solo quest'anno, è invece la stessa dell'anno precedente (9,1); in ogni caso il gradimento mediamente è fra “abbastanza” e “molto”, e più vicino a molto soddisfatto.

I tre punteggi medi più elevati sono relativi ai volontari, ai locali del servizio e alle attività esterne; seguono il gradimento verso educatori, progetto e attività proposte; le variazioni di punteggio medio che si possono considerare significative sono quella relativa ai volontari (in aumento), e quella relativa al cibo (in diminuzione ma il gradimento medio resta fra abbastanza e molto soddisfacente).



7. Rilevazione della soddisfazione degli OSPITI della Comunità Casa F. Mosca

La rilevazione della soddisfazione degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un questionario anonimo; per ogni item è chiesto di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 valutazioni: 1=Insoddisfacente; 2=abbastanza insoddisfacente; 3=Abbastanza soddisfacente; 4=Soddisfacente. Il questionario 2025 è stato proposto a 18 ospiti e sono stati restituiti 17 questionari. Grazie all'analisi dei dati emersi l'équipe di servizio può introdurre elementi correttivi e/o migliorativi nell'erogazione del servizio.

Il punteggio medio globale è migliorato di 0,3 punti rispetto al biennio precedente, e corrispondente al giudizio "Abbastanza soddisfacente". La valutazione di due item su 20 resta identica all'anno precedente, relativamente: all'ascolto ricevuto nei primi incontri, valutato 3,3 - abbastanza soddisfacente; al rapporto umano con gli altri ospiti, valutato 2,8, vicino ad abbastanza soddisfacente; è questo l'item che riceve mediamente il punteggio più basso.

La valutazione relativa alla garanzia di privacy resta "abbastanza soddisfacente", pur perdendo 0,2 punti.

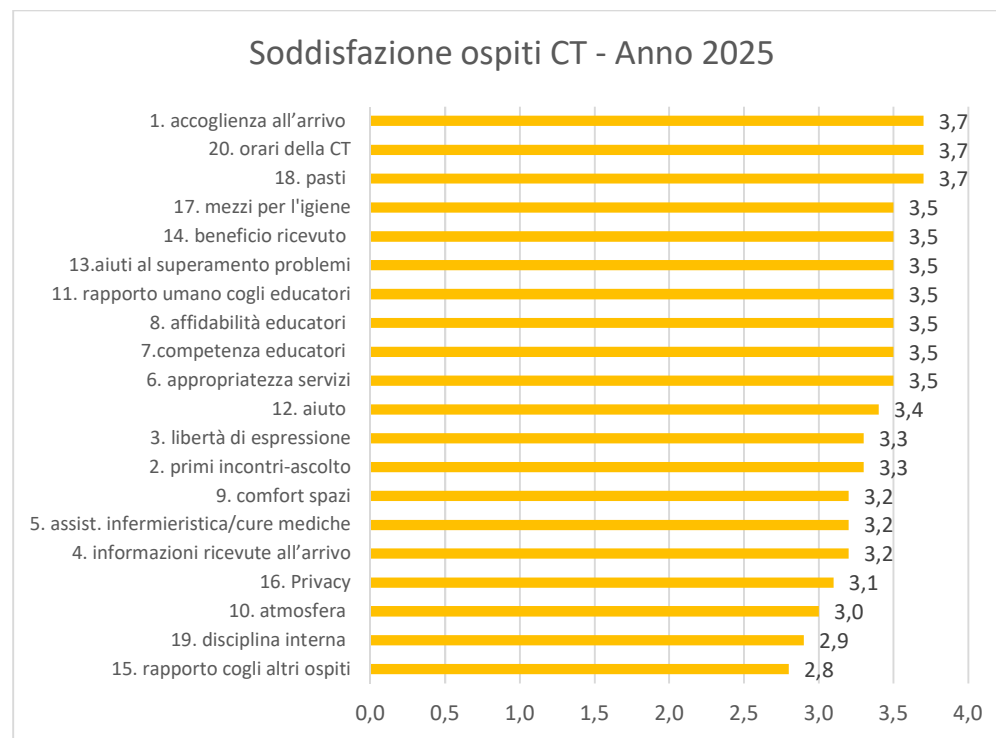
Tutti gli altri item ricevono un punteggio superiore a quello dell'anno precedente, consolidando un giudizio generale riconducibile ad "abbastanza soddisfacente" e in alcuni casi avvicinandosi al "soddisfacente" (in particolare riguardo al modo in cui si è stati accolti all'arrivo e ai pasti).

Gli item che ricevono un aumento di punteggio significativo ($\geq +0,5$) sono relativi alla sensazione di potersi esprimere liberamente; all'appropriatezza dei servizi ricevuti rispetto ai bisogni; agli orari della comunità.

Ricevono punteggio 3,5 gli item relativi all'igiene, alla competenza, affidabilità ed al rapporto con gli educatori, all'efficacia degli aiuti offerti e in generale al beneficio ricevuto dalla permanenza in comunità.

SODDISFAZIONE UTENTI Comunità Casa Francesco Mosca – 2025 - Punteggi medi da minimo 1 a massimo 4	2024	2025
1. Il modo in cui sei stato accolto all'arrivo come lo giudichi?	3,4	3,7
2. Quando sei arrivato in Comunità le persone con cui hai avuto i primi incontri ti hanno prestato ascolto?	3,3	3,3
3. Hai avuto la sensazione di poterti esprimere liberamente?	2,8	3,3
4. Come giudichi le informazioni ricevute all'arrivo?	2,8	3,2
5. Come giudichi il servizio di assistenza infermieristica e più in generale le cure mediche a cui puoi accedere?	3,0	3,2
6. Considerando i tuoi particolari bisogni, quanto ti sono sembrati appropriati i servizi che hai ricevuto?	2,8	3,5
7. Quanto ti sono sembrati competenti gli educatori che hanno a che fare con te?	3,2	3,5
8. Quanto ti sono sembrati affidabili gli educatori che hanno a che fare con te?	3,3	3,5
9. In generale quanto ti soddisfa il comfort offerto dalla comunità (stanze, locali in comune, servizi ecc.)?	2,9	3,2
10. Quanto ti soddisfa l'atmosfera della Comunità (clima tra le persone, tra ospiti e educatori...)?	2,9	3,0
11. Come giudichi il rapporto umano con gli educatori?	3,4	3,5

SODDISFAZIONE UTENTI Comunità Casa Francesco Mosca – 2025 - Punteggi medi da minimo 1 a massimo 4	2024	2025
12. Quanto ti ritieni soddisfatto dell'aiuto che ricevi?	3,2	3,4
13. Gli aiuti che ti sono stati offerti hanno contribuito al superamento dei tuoi problemi?	3,1	3,5
14. In generale quanto beneficio pensi di avere ricevuto dalla tua permanenza in CT fino ad ora?	3,2	3,5
15. Come giudichi il rapporto umano con gli altri ospiti?	2,8	2,8
16. Pensi che sia garantita la Privacy?	3,3	3,1
17. Esistono mezzi idonei per garantire l'igiene?	3,2	3,5
18. Ritieni che gli aspetti qualitativi e quantitativi dei pasti siano sufficienti?	3,3	3,7
19. Ti sembra sufficiente il grado di disciplina interna alla comunità?	2,7	2,9
20. Come ti sembrano gli orari della CT?	3,0	3,7
Media delle valutazioni – utenti comunità	3,1	3,4



8. Rilevazione della soddisfazione degli Alunni AES

La raccolta dei dati relativi alla soddisfazione è avvenuta, attraverso la raccolta quotidiana di segnalazioni/osservazioni/ dati oggettivi provenienti dai principali stakeholder: famiglie, servizi sociali, scuole. Ciò a motivo dell'impossibilità di somministrare alle famiglie dei minori il questionario di gradimento.

La professionalità dell'operatore determina in molti casi la richiesta di proseguimento del contratto con la Cooperativa e la continuità educativa da parte dello stesso operatore che ha instaurato una buona relazione con l'utente e un raggiungimento di obiettivi correlati al benessere e alla crescita.

Il buon operato dell'educatore e l'organizzazione interna del servizio AES determina, come nel biennio precedente, l'affidamento a Solaris di altri casi di educativa scolastica da parte di nuove famiglie e da parte delle amministrazioni comunali.

Le criticità emerse sono state affrontate dal coordinamento con gli operatori interessati.

Item valutativi indici di gradimento	Anno scolastico		
	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Numero di casi annuali	144	160	158
Richiesta specifica di continuità da parte della scuola o della famiglia	6	7	12

