

RELAZIONE E REPORT DI SINTESI RELATIVA AL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE-UTENTI ANNO EDUCATIVO 2024-2025.

Il Centro Socio-Educativo la Crisalide è un servizio semiresidenziale che si rivolge a portatori d'handicap con limitazioni medio e lievi dell'autonomia nelle funzioni elementari e con un'età superior ai 18 anni.

La sede della struttura è collocata presso l'immobile di proprietà del Comune di Corsico in Via Leonardo da Vinci, n. 5. Ente gestore del CSE è il Comune di Corsico. Affidatario dell'appalto per la gestione risulta MARTA scs onlus.

Il Centro Socio-Educativo, progettato e gestito secondo procedure certificate conformi alla normativa ISO 9001:2008 è un servizio diurno a carattere formativo, educativo ed orientativo, rivolto a persone con disabilità, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario.

Il C.S.E. si connota quale struttura d'appoggio e di sostegno alla vita familiare e di relazione, offrendo ai portatori di handicap specifica e continua assistenza attraverso interventi socioeducativi mirati e personalizzati. Esso si configura come un ambito educativo di crescita globale della persona, in sinergia con la famiglia e i servizi territoriali di riferimento, avente come scopo prioritario la formazione di giovani adulti, il più possibile autonomi, integrati nel tessuto sociale e produttivo del proprio territorio e con una particolare attenzione alla Qualità della Vita nei differenti cicli di vita delle Persone con Disabilità. Infatti, gli operatori del Centro negli ultimi anni si sono ispirati nel loro lavoro educativo, grazie anche alla formazione interna, al Costrutto della Qualità della Vita con l'intento di migliorare le condizioni delle persone con disabilità intellettiva e delle loro famiglie, rispettando le aspettative e le aspirazioni della persona.

In quest'ottica, ritenendo centrale l'utenza e la famiglia, sono state realizzate azioni al fine di rendere gli utenti consapevoli e protagonisti della progettazione, programmazione e valutazione degli interventi a loro favore. Ad esempio, il piano educativo individualizzato viene condiviso oltre che con la famiglia, anche con l'utente, al quale, oltre a renderlo partecipe circa il pei, viene chiesta una partecipazione al patto educativo. Pertanto, prima di redigere il progetto viene effettuata un'intervista all'utente circa la propria situazione attuale, desideri, aspettative e bisogni. In seguito, il Pei viene condiviso con l'utente, protagonista del suo Progetto di vita.

Il centro si offre, inoltre, come punto di incontro tra le varie agenzie educative al fine di condividere e convergere su obiettivi di lavoro comuni ed è inoltre spazio di colloquio con I Servizi Sociali del territorio.

Oltre ai colloqui di routine con le assistenti sociali, svolgiamo colloqui con le altre associazioni. In particolare, quest'anno, gli educatori hanno favorito la conoscenza dell'associazione La Fabbrica con le famiglie. Grazie a questa conoscenza le famiglie hanno organizzato il progetto del Dopo di Noi, le

residenzialità all'interno dell'appartamento in zona Baggio, le vacanze invernali, le vacanze estive al mare e in montagna. Nonostante questa possibilità, alcune famiglie fanno difficoltà ad affidare ad altre figure educative i ragazzi e hanno chiesto agli educatori del C.S.E. di organizzare le vacanze estive. Tra maggio e giugno di questo anno dieci utenti hanno partecipato alla vacanza organizzata dal Centro al lago di Garda. La vacanza oltre ai momenti socializzanti e di svago, ha previsto dei momenti di sviluppo di autonomie come quelle domestiche e le autonomie di cura del sé.

Uno degli intenti degli educatori è aiutare il ragazzo a viverli a pieno la sua adultità sviluppando anche le autonomie relazionali.

È con questa finalità che sono stati inseriti nel Centro alcuni volontari, che dedicano alcuni momenti della loro settimana per intrattenersi con i ragazzi e sono state pensate alcune attività di forte coinvolgimento relazionale degli utenti con le realtà del Territorio.

Nell'ambito del progetto "ti racconto una storia", i ragazzi del CSE hanno partecipato ad incontri con le scuole materne: Cabassina, Munari e con il nido Giorgella, raccontando ai bambini una fiaba animata con marionette. Nell'oratorio di Sant'Antonio i ragazzi hanno animato giochi di relazione a favore dei ragazzini; nella sede Marta hanno intrapreso l'attività del Baretto ed interagito con il personale della cooperativa sviluppando ottime capacità socializzanti con figure esterne al Servizio, così come nell'attività di riordino e pulizia in Chiesa dove hanno avuto scambi significativi con i volontari della parrocchia.

Al C.S.E. non sono mancati i momenti di socialità con le famiglie: abbiamo organizzato la festa di Natale e la festa di Primavera e lo spettacolo teatrale, evento pubblico, "le gonne del Fato" presso il teatro Medini di Buccinasco; inoltre i ragazzi hanno partecipato a varie uscite culturali di gruppo: mostre di quadri e spettacoli teatrali.

SINTESI REPORT QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

• FAMIGLIE E CARE GIVER

Dai dati allegati alla presente relazione, potremmo dire che le famiglie apprezzano il servizio CSE ed in particolare: sono **molto soddisfatti** per quanto riguarda **l'adeguatezza delle informazioni, l'organizzazione e le attività esterne e il numero di incontri con il personale**, la percentuale di questi item è **> = 80 %**.

Le famiglie sono altresì **molto soddisfatte** per quanto riguarda la **chiarezza degli obiettivi educativi assistenziali e riabilitativi individuati per il proprio parente, gli orari del centro e gli interni del CSE** anche se la percentuale è leggermente più bassa, si attesta sul **73%**.

La percentuale si abbassa per quanto riguarda il proprio **coinvolgimento alla discussione del pei e all'item sul servizio in generale**, rispettivamente sono **molto soddisfatte il 66,66% delle famiglie circa il coinvolgimento alla discussione del pei e il 60% circa il servizio in generale**

Le famiglie dei ragazzi che hanno svolto il soggiorno vacanza 10 su 15, sono state molto soddisfatte 70%, abbastanza soddisfatte 30%.

L'item più critico, ma comunque con un buon livello di soddisfazione, (il 46,66% delle famiglie ha risposto abbastanza e il 26,66 % molto soddisfatti), è il Servizio mensa. due famiglie sono poco soddisfatte, una non utilizza il servizio, poiché la famiglia preferisce per motivi di salute del ragazzo portare il pranzo da casa.

• UTENTI DEL SERVIZIO

Dal punto di vista dei **ragazzi** il livello di soddisfazione individuato dalla risposta **molto soddisfatto** risulta più alto, dalla **partecipazione alla vita del centro, al rapporto con gli educatori e alla possibilità di ricevere aiuto dagli educatori, la percentuale di soddisfazione è superiore al 85%, mentre a riguardo della relazione con i compagni è del 73,33%.**

Il 60% di loro è molto soddisfatto delle attività, mentre il 33,33% è abbastanza soddisfatto, una persona poco soddisfatta.

Per quanto concerne il pranzo è abbastanza soddisfatto il 60% dei ragazzi, molto soddisfatto il 26,66%, poco soddisfatto il 6,66% e una persona non risponde, perché non usufruisce della mensa.

CONCLUSIONI

Sarà cura della cooperativa Marta operare per mantenere il livello di soddisfazione sino ad ora raggiunto e individuare le azioni necessarie a migliorarne ulteriormente la qualità, aumentando la percentuale delle famiglie e ragazzi che esprimono piena soddisfazione per il servizio erogato. Gli esiti del customer verranno comunicati alle famiglie e agli operatori tramite esposizione degli esiti nella bacheca del servizio e durante gli incontri che verranno organizzati. Questo consentirà, attraverso il confronto, di fare una valutazione condivisa, in particolare sugli aspetti su cui occorre incidere con azioni di miglioramento, al fine di un miglioramento continuo della qualità erogata e una maggiore corrispondenza tra qualità erogata e qualità percepita.

Corsico, data 17 giugno 2025.

La coordinatrice del servizio

Antonella Ricciardi

Allegato: **Report Questionario di soddisfazione Cse Corsico 2024/2025.**

questionario per le famiglie:

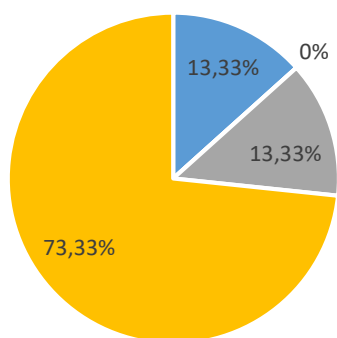
n.c	per nulla	poco	abbastanza	molto	
			3	12	adeguatezza info
			4	11	chiarezza obiettivi
			5	10	soddisfazione coinvolgimento pei
			3	12	adeguatezza organizzazione
			2	13	soddisfazione attività esterne
			3	7	soggiorni estivi
			3	12	atmosfera e accoglienza
			4	11	orari
		1	1	13	numero incontri con le famiglie
			4	11	interni CSE
2		2	7	4	servizio mensa
1			5	9	servizio CSE
					suggerimenti



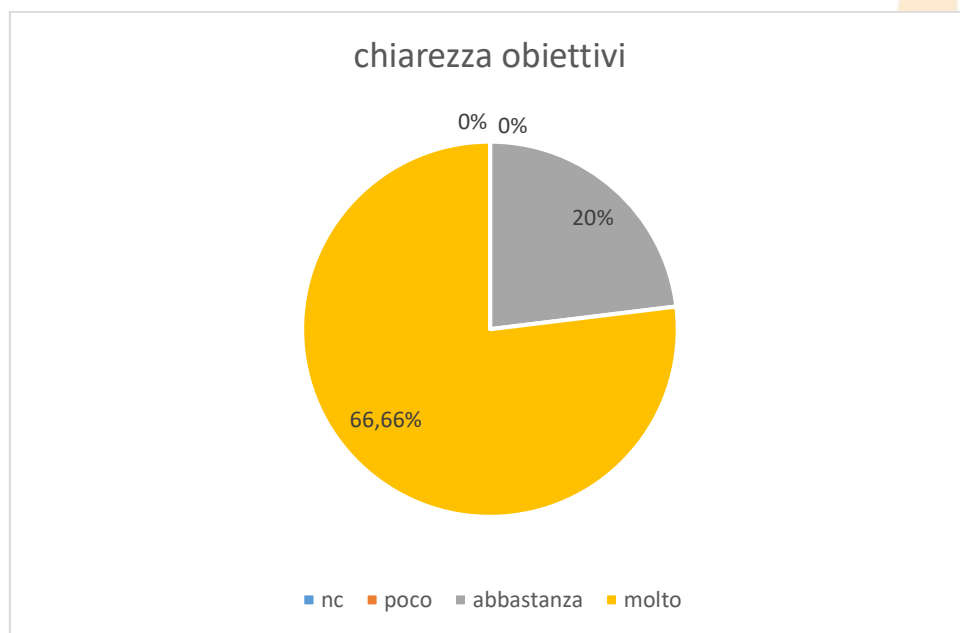
Ritiene adeguate e puntuali le comunicazioni e informazioni rispetto a ciò che viene svolto al servizio?

nc	0,00%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	20,00%	3
molto	80,00%	12

adeguatezza info



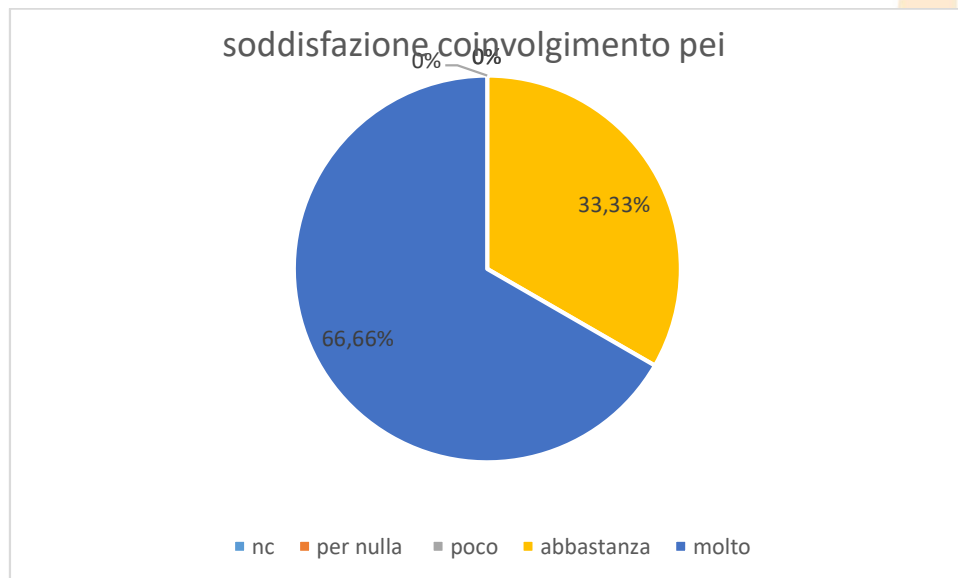
■ nc ■ poco ■ abbastanza ■ molto



Risultano chiari gli obiettivi educativi, assistenziali e riabilitativi individuati per il suo familiare?

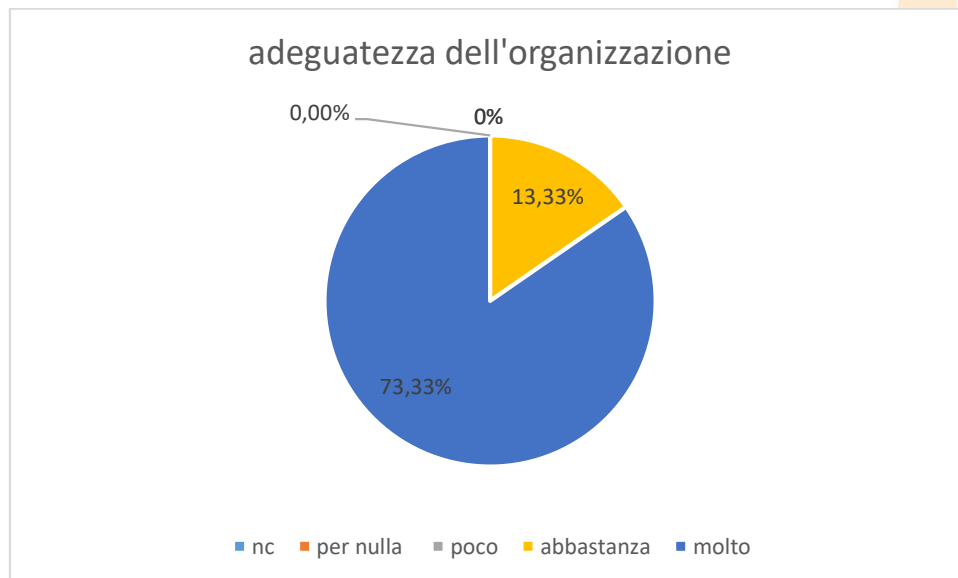
chiarezza obiettivi

nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	26,66	4
molto	73,33%	11



Si ritiene soddisfatto del coinvolgimento del Progetto individuale del suo familiare?

nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	33,33%	5
molto	66,66%	10



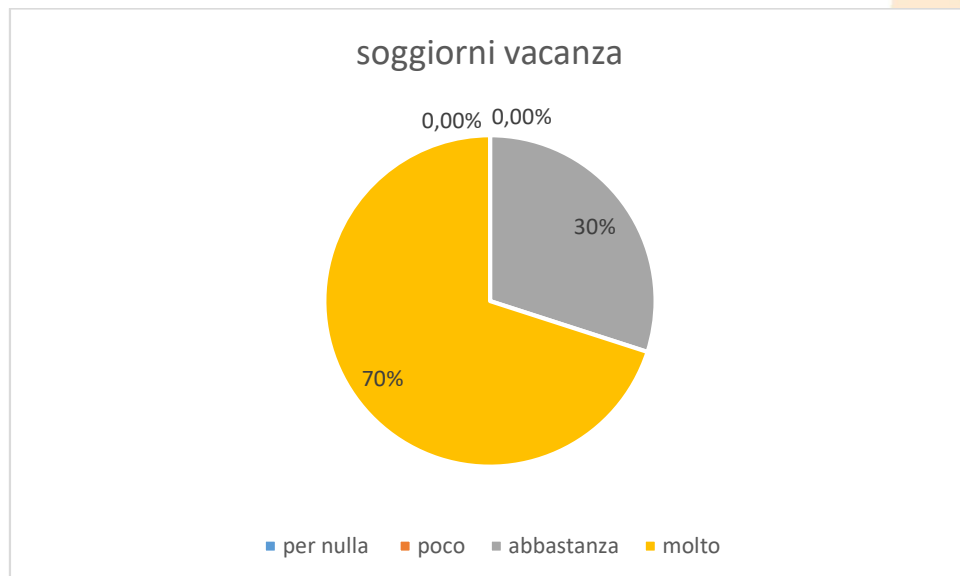
Ritiene adeguata l'organizzazione complessiva del CSE?

nc	0,00%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	20,00%	3
molto	80,00%	12



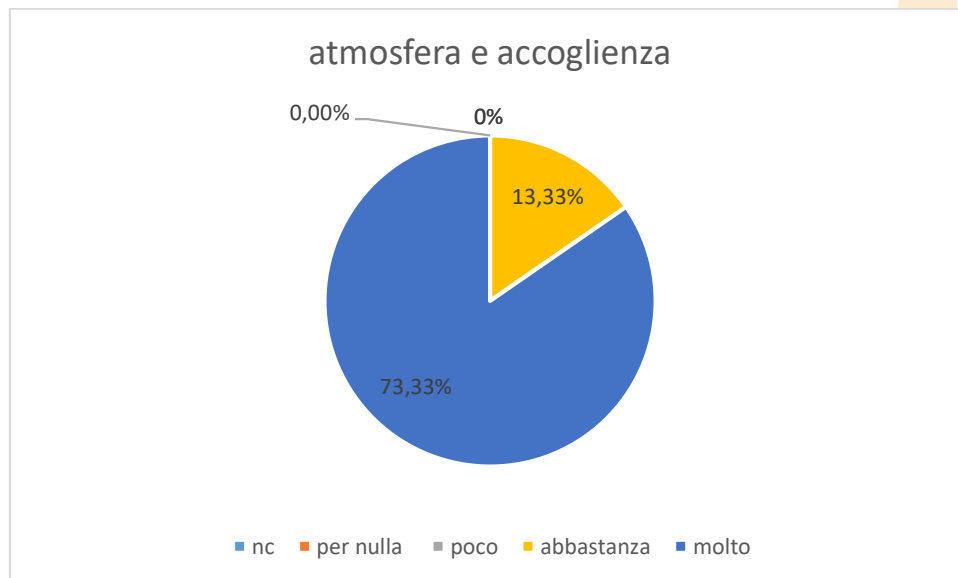
È soddisfatto delle attività esterne (ginnastica dolce, uscite didattiche e ricreative...)?

nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0,0%	0
abbastanza	6,66%	2
molto	86,66%	13



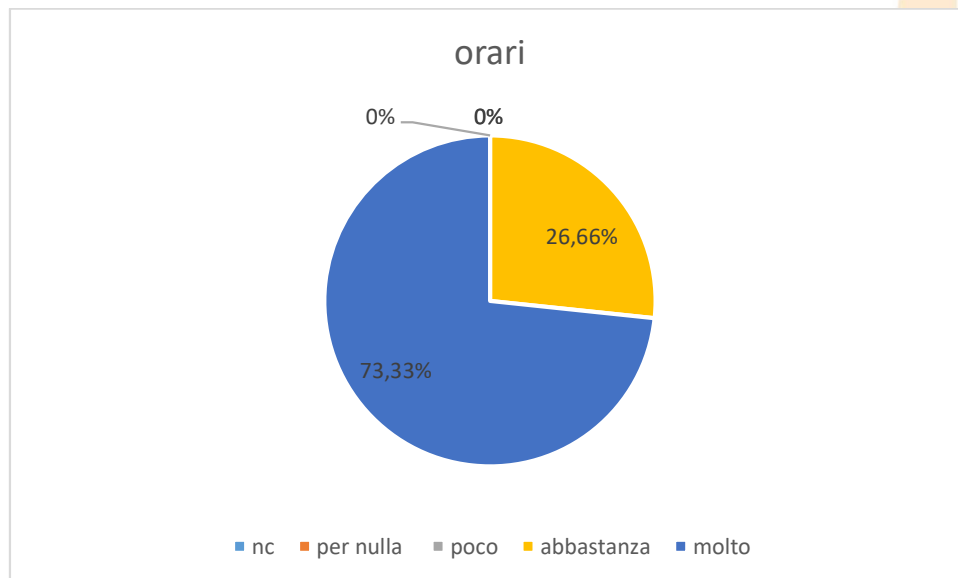
Come valuta l'esperienza dei soggiorni estivi organizzati nel 2024? Domanda solo per coloro che hanno svolto il soggiorno.

per nulla	0,00%	0
poco	0,00%	0
abbastanza	30%	3
molto	70%	7



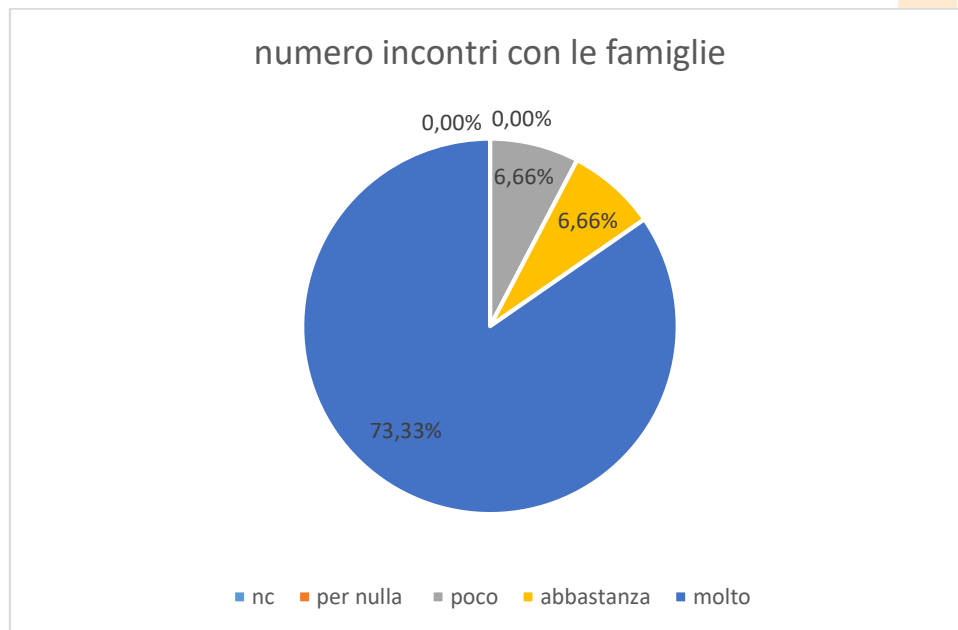
È presente nel C.S.E, un'atmosfera accogliente e serena?

nc	0,00%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	20,00%	3
molto	80,00%	12



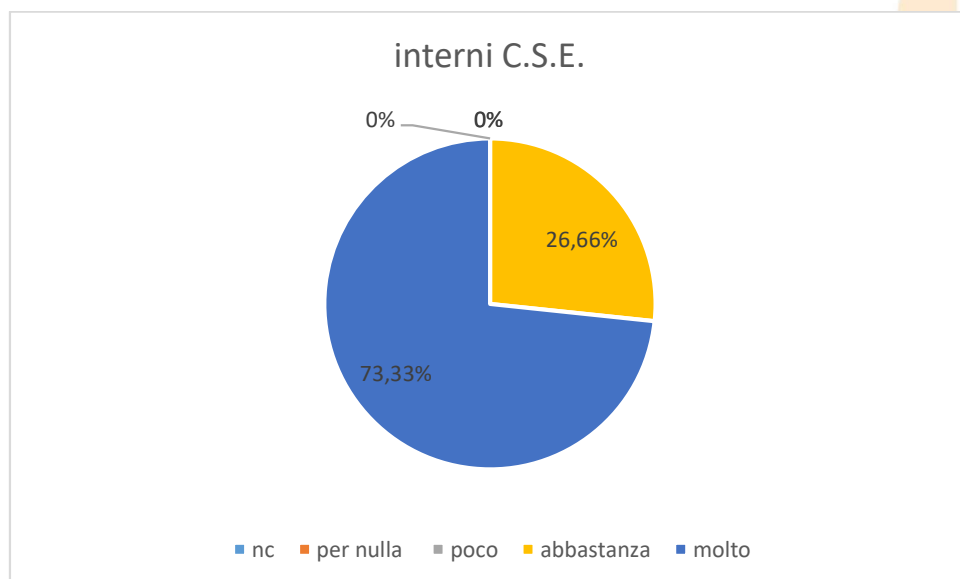
È soddisfatto degli orari del C.S.E.?

nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	26,66%	4
molto	73,33%	11



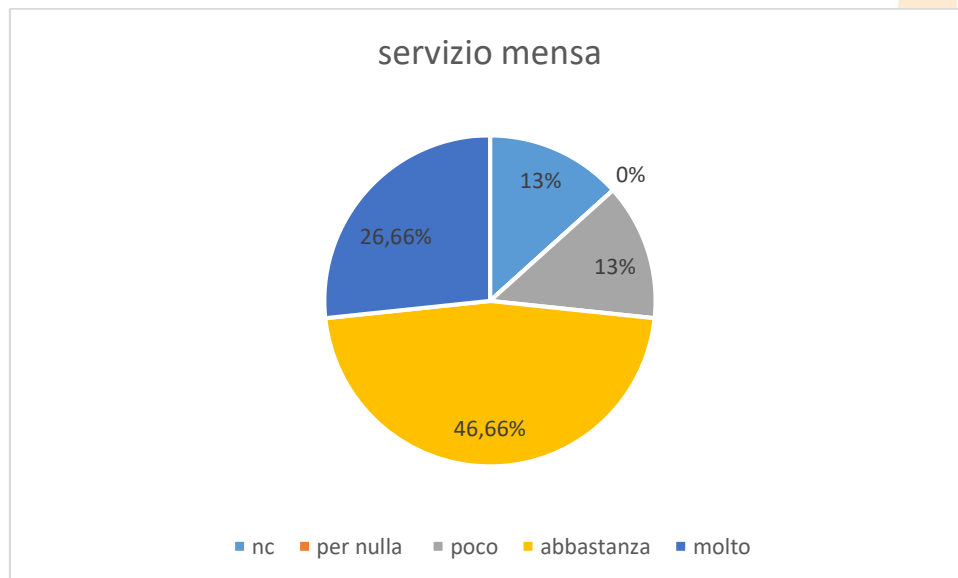
Ritiene siano sufficienti gli incontri individuali con le famiglie?

nc	0,00%	0
per nulla	0,00%	0
poco	6,66%	1
abbastanza	6,66%	1
molto	73,33%	11



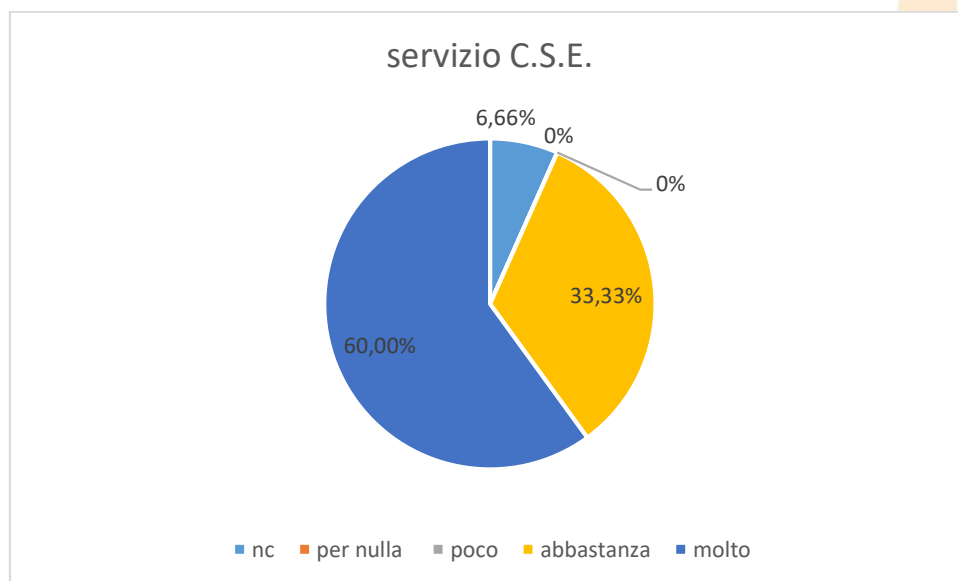
Considera gli interni del CSE gradevoli e adeguati?

nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	26,66%	4
molto	73,33%	11



E' soddisfatto del Servizio mensa?

nc	13%	2
per nulla	0%	0
poco	13%	2
abbastanza	46,66%	7
molto	26,66%	4

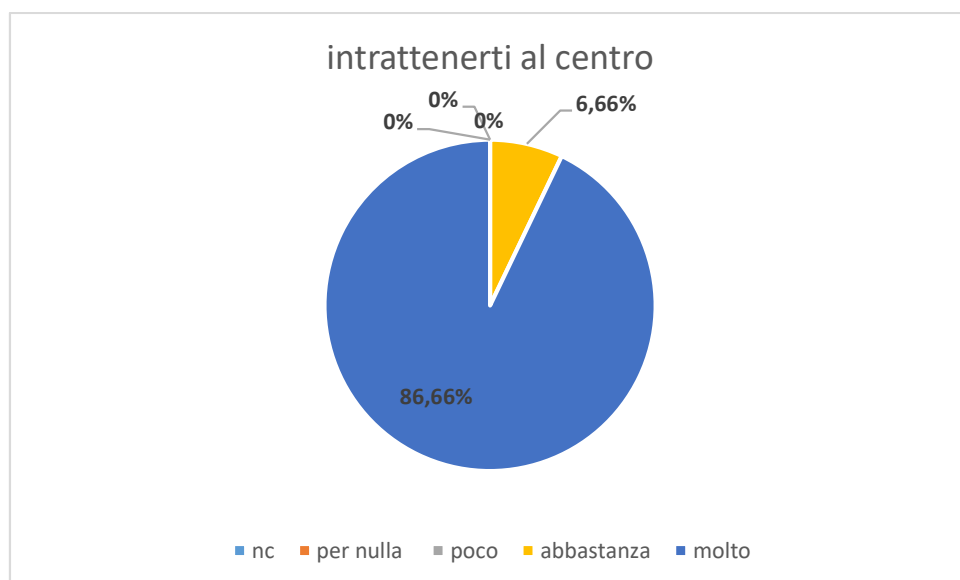


Come valuta complessivamente il Servizio?

nc	6,66%	1
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	33,33%	5
molto	60,00%	9

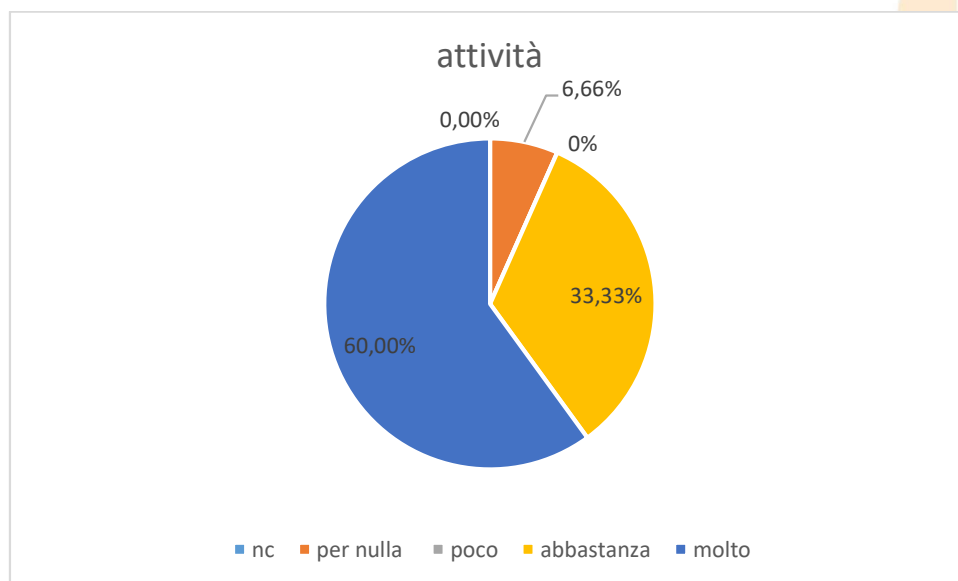
Report questionario per gli utenti:

	nc	poco	abbastanza	molto
intrattenerti al centro	0	0	2	13
attività	0	1	5	9
mangiare	1	1	9	4
relazionarsi con compagni	0	0	4	11
relazionarsi con gli operatori	0	0	1	14
ricevi aiuto	0	0	2	13



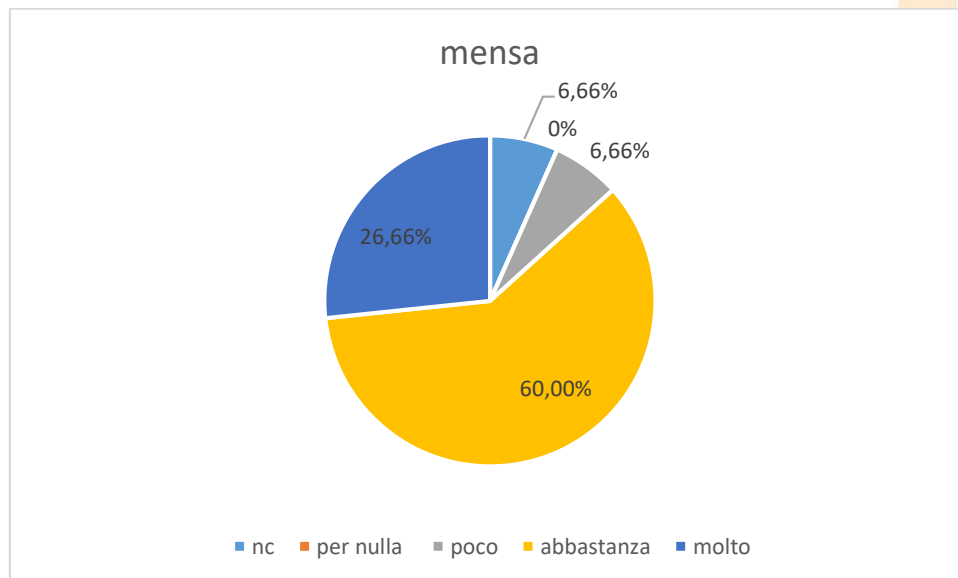
Ti piace passare la giornata al C.S.E.?

nc	0%
per nulla	0%
poco	0%
abbastanza	6,66%
molto	86,66%



Ti piacciono le attività che fai durante la giornata?

nc	0,00%	0
per nulla	6,66%	1
poco	0%	0
abbastanza	33,33%	5
molto	60,00%	9

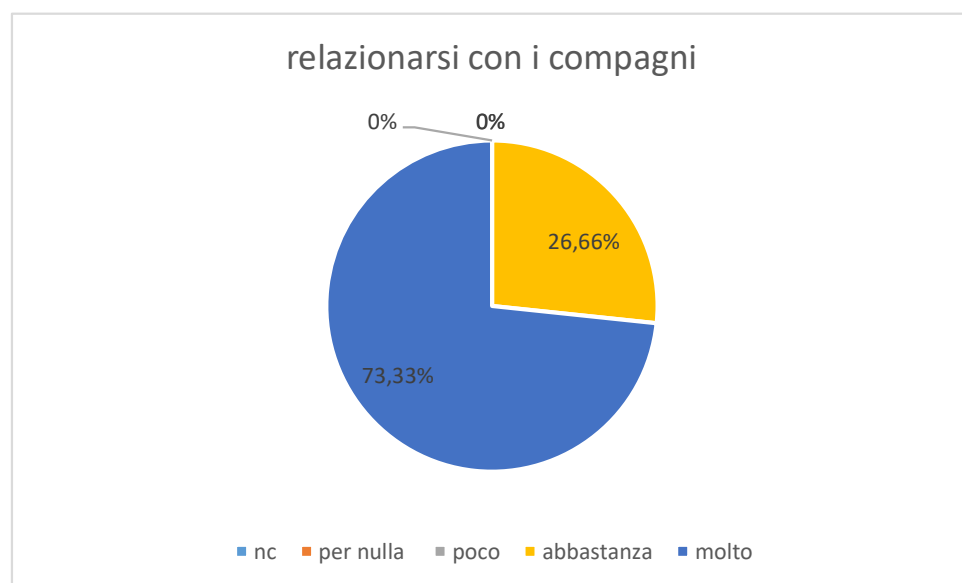


Si mangia bene al C.S.E.?

nc	6,66%	1
per nulla	0%	0
poco	6,66%	1
abbastanza	60,00%	9
molto	26,66%	4



Ti trovi bene con gli altri ospiti del Centro ?

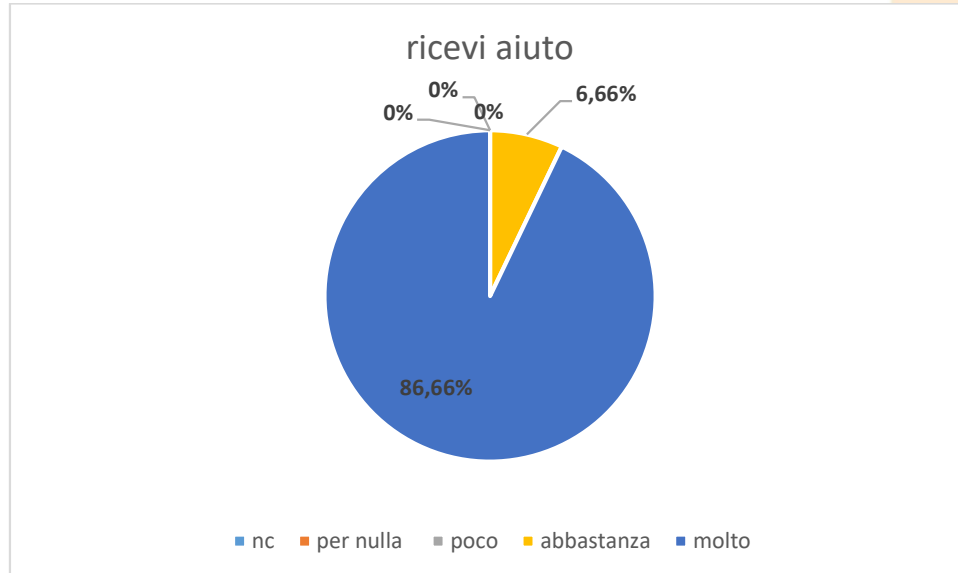


nc	0%	0
per nulla	0%	0
poco	0%	0
abbastanza	26,66%	4
molto	73,33%	11



Ti trovi bene con gli operatori del centro?

nc	0%
per nulla	0%
poco	0%
abbastanza	6,66%
molto	93,34%



Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?

nc	0%
per nulla	0%
poco	0%
abbastanza	6,66%
molto	86,66%