

REPORT STATISTICO CUSTOMER SATISFACTION DELLE FAMIGLIE COMUNITA' GRUPPO FAMIGLIA ETS ANNO 2025

Introduzione

Nel presente report sono riportati dati, tabelle e grafici relativi al grado di soddisfazione delle famiglie degli utenti inseriti nelle comunità residenziali e semiresidenziali dell'Associazione Gruppo Famiglia ETS di Porto San Giorgio.

Il questionario è stato somministrato alle famiglie nel mese di dicembre 2025 ed è composto da dodici domande a risposta chiusa, formulate al fine di agevolare la comprensione da parte degli intervistati e garantire l'univocità delle risposte.

In ottemperanza a quanto previsto dal Piano di Miglioramento aziendale, è stata introdotta una specifica sezione dedicata all'attività del Gruppo Psicoeducazionale per familiari, con l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione rispetto a tale intervento e individuare eventuali aree di miglioramento.

Rispetto al questionario somministrato negli anni precedenti, alcuni quesiti sono stati accorpati mentre altri sono stati eliminati a seguito di mutamenti organizzativi che ne hanno reso non più possibile la verifica. Nella comparazione tra i dati raccolti nell'anno corrente e quelli degli anni precedenti è pertanto necessario tenere conto di tali differenze metodologiche. Per le domande che in passato risultavano distinte e che sono state accorpate nell'edizione attuale, si è proceduto al calcolo della media dei risultati precedenti, al fine di ottenere un dato comparabile con quello rilevato nell'anno in corso.

Il Questionario

Il questionario somministrato alle famiglie è composto da 12 domande a risposta chiusa.

Per ciascun quesito è stata prevista la possibilità di selezionare una sola risposta tra le opzioni indicate.

Scala di valutazione (Domande 1–8)

- ☐ **Ottimo**
- ☐ **Soddisfacente**
- ☐ **Sufficiente**
- ☐ **Insoddisfacente**
- ☐ **Non saprei**

Scala di valutazione (Domande 9–12)

- ☐ **Ottimo**
- ☐ **Soddisfacente**
- ☐ **Sufficiente**
- ☐ **Insoddisfacente**

Sezione Generale- Rivolta a tutte le famiglie

1. L'ospitalità
2. Il comfort, il decoro e l'igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, stanze da letto, spazi esterni)
3. La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno
4. La tutela e la riservatezza durante i colloqui
5. Il rispetto, la cortesia e l'ascolto da parte dello staff operativo
6. La chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi
7. L'attenzione per lo stato di salute psico-fisica
8. L'organizzazione generale della struttura

Sezione Specifica – Rivolta esclusivamente ai familiari che partecipano al Gruppo Psicoeducazionale

9. L'utilità del gruppo familiari nel condividere vissuti (esperienze, emozioni, difficoltà)
10. La possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei Servizi e sui progetti
11. L'efficacia del gruppo nel migliorare le modalità comunicative con il proprio familiare/ospite
12. La possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative

Spazio per osservazioni e suggerimenti

È stato inoltre previsto uno spazio aperto per eventuali osservazioni e suggerimenti generali o relativi al Gruppo Psicoeducazionale per Familiari (ad esempio: giornate e orari più favorevoli per gli incontri, argomenti da trattare, proposte di miglioramento).

Dati sulla restituzione dei questionari

I questionari consegnati sono stati 20.

Sono stati restituiti alla Direzione 17 questionari, pari all'85,0% delle famiglie coinvolte nell'indagine.

L'elaborazione dei dati

La sistemazione e l'analisi dei dati raccolti tramite i questionari sono state effettuate attraverso la predisposizione di tabelle riportanti valori assoluti e percentuali, integrate da rappresentazioni grafiche al fine di facilitarne la lettura e l'interpretazione.

Per ciascun item del questionario è stata effettuata un'elaborazione quantitativa mediante l'attribuzione di un valore numerico alle diverse opzioni di risposta, così da consentire il calcolo di indicatori sintetici di soddisfazione.

Nella tabella seguente sono riportati i punteggi assegnati:

Ottimo	5
Soddisfacente	4
Sufficiente	3
Insoddisfacente	2
Non saprei	1

Sulla base di tali attribuzioni è stato calcolato il Customer Satisfaction Score (CSAT), riportato nella terzultima tabella con il relativo grafico. Il CSAT consente di sintetizzare in un unico indicatore il livello medio di soddisfazione espresso dai familiari.

Nella tabella finale è stata inoltre calcolata la CSAT percentuale, ovvero la percentuale delle famiglie soddisfatte. Tale indicatore è ottenuto dividendo il numero delle risposte positive per il totale delle risposte valide e moltiplicando il risultato per 100. Un valore percentuale più elevato corrisponde a un maggiore livello di soddisfazione espresso dalle famiglie degli ospiti rispetto ai servizi erogati dalla Comunità dell'Associazione Gruppo Famiglia.

Nota metodologica sulla classificazione delle risposte

Ai fini dell'analisi della Customer Satisfaction, si è scelto di includere la risposta "Sufficiente" tra le valutazioni positive, in quanto rappresenta comunque un giudizio di adeguatezza del servizio rispetto agli standard attesi. Tale scelta è coerente con un'impostazione valutativa orientata alla misurazione del livello minimo di qualità percepita, considerando soddisfacenti tutte le valutazioni che non esprimono una criticità.

La risposta "Non saprei" è stata invece ricompresa tra le valutazioni negative ai fini del calcolo percentuale, poiché esprime un'assenza di percezione chiara o di esperienza diretta rispetto all'aspetto indagato. Dal punto di vista metodologico, l'inclusione di tale opzione tra le non positive consente di mantenere un criterio prudenziale nella stima del livello di soddisfazione, evitando una sovrastima dell'indicatore.

Questa impostazione garantisce maggiore rigore nell'interpretazione dei risultati e permette di individuare con maggiore precisione eventuali aree di miglioramento.

Le analisi delle risposte

Alla prima domanda, relativa alla valutazione dell'ospitalità offerta dalla struttura, il 52,9% delle famiglie ha espresso un giudizio "Ottimo", il 41,2% "Soddisfacente" e il 5,9% "Sufficiente". Non sono state registrate risposte "Insoddisfacente" né "Non saprei". Il dato evidenzia quindi un livello di soddisfazione interamente positivo.

Nel confronto con l'indagine dell'anno precedente si registra una diminuzione del 13,8% delle risposte classificate come "Ottimo" e un corrispondente incremento del 13,4% nella categoria "Soddisfacente".

Si evidenzia quindi uno spostamento interno tra le due fasce di valutazione più elevate, a fronte di una sostanziale stabilità del giudizio complessivamente positivo. Non si rilevano, inoltre, segnali di incremento nelle risposte riconducibili a livelli di insoddisfazione.

Il secondo quesito, relativo al comfort, al decoro e all'igiene degli ambienti, ha registrato il 58,8% di "Ottimo", il 17,6% di "Soddisfacente" e il 17,6% di "Sufficiente", mentre il 5,9% ha indicato "Non saprei"; non si rilevano valutazioni negative. Rispetto all'anno precedente, in cui i dati derivavano dall'accorpamento di due domande analoghe, si evidenzia un aumento delle valutazioni "Ottimo" (dal 52,7% al 58,8%) e una riduzione delle risposte "Soddisfacente" (dal 30,6% al 17,6%), con assenza di indicazioni negative nella rilevazione attuale.

Il quesito sulla tranquillità dell'ambiente ha ottenuto il 47,1% di "Ottimo", il 23,5% di "Soddisfacente" e il 23,5% di "Sufficiente", mentre le risposte "Insoddisfacente" rappresentano il 5,9% e non sono state espresse preferenze per "Non saprei". Rispetto all'anno precedente si registra un incremento delle valutazioni più elevate e una diminuzione delle risposte non espresse, con una sostanziale stabilità della componente negativa.

Per quanto riguarda la tutela della riservatezza durante i colloqui, il 52,9% delle famiglie ha espresso un giudizio "Ottimo", il 17,6% "Soddisfacente" e il 29,4% "Sufficiente", senza alcuna indicazione negativa. Rispetto al 2024 si osserva una diminuzione delle risposte "Ottimo" (dal 72,2% al 52,9%) e un aumento della fascia "Sufficiente", con permanenza dell'assenza di valutazioni negative.

Relativamente al rispetto, alla cortesia e all'ascolto da parte dello staff operativo, il 52,9% delle famiglie ha espresso un giudizio "Ottimo", il 5,9% "Soddisfacente", il 35,3% "Sufficiente" e il 5,9% "Insoddisfacente", senza indicazioni di "Non saprei". Nel confronto con l'anno precedente, considerando la media dei due quesiti accorpati, si rileva una lieve riduzione dei giudizi più elevati e un aumento delle valutazioni intermedie, mentre la quota negativa rimane contenuta.

Alla domanda sulla chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi, il 52,9% ha indicato "Ottimo", il 41,2% "Soddisfacente" e il 5,9% "Sufficiente", senza risposte negative o "Non saprei". Rispetto all'anno precedente si osserva una lieve diminuzione delle valutazioni "Ottimo" e una redistribuzione verso la fascia "Soddisfacente", mantenendo comunque una distribuzione interamente positiva.

Anche nel quesito relativo all'attenzione per lo stato di salute psicofisica si rileva uno spostamento verso le fasce intermedie rispetto al 2024. Nell'anno in corso il 52,9% ha espresso un giudizio "Ottimo" (61,1% nel 2024), il 23,5% "Soddisfacente" (27,8% nel 2024) e il 17,6% "Sufficiente" (5,6% nel 2024). La quota di "Insoddisfacente" risulta sostanzialmente stabile (5,9% rispetto al 5,6%), mentre non sono state registrate risposte "Non saprei".

La domanda relativa al giudizio generale sull'organizzazione della struttura ha registrato il 64,7% di "Ottimo", il 5,9% di "Soddisfacente", il 23,5% di "Sufficiente" e il 5,9% di "Insoddisfacente", senza indicazioni di "Non saprei". Rispetto all'anno precedente si rileva un aumento delle valutazioni "Ottimo" (dal 55,6% al 64,7%), una riduzione della fascia "Soddisfacente" (dal 38,9% al 5,9%) e un incremento delle risposte "Sufficiente" (dal 5,6% al 23,5%), con la comparsa di una quota di "Insoddisfacente" assente nella rilevazione precedente.

Nella sezione del questionario dedicata ai familiari partecipanti al Gruppo Psicoeducazionale hanno risposto 14 famiglie sulle 17 che hanno restituito il questionario. In questa parte è stata esclusa l'opzione "Non saprei", in quanto rivolta esclusivamente a persone che partecipano agli incontri e che dispongono quindi di un'esperienza diretta delle attività proposte.

Alla domanda sull'utilità del gruppo nella condivisione dei vissuti, delle esperienze e delle difficoltà, il 50% dei partecipanti ha espresso un giudizio "Ottimo", il 35,7% "Soddisfacente" e il 14,3% "Sufficiente", senza alcuna indicazione di "Insoddisfacente".

Per quanto riguarda la possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei Servizi e sui progetti terapeutici, il 50% ha indicato "Ottimo", il 42,9% "Soddisfacente" e il 7,1% "Sufficiente", senza risposte negative.

Relativamente all'efficacia del gruppo nel migliorare le modalità comunicative con il proprio familiare/ospite, il 35,7% ha espresso un giudizio "Ottimo", il 42,9% "Soddisfacente", il 14,3% "Sufficiente" e il 7,1% "Insoddisfacente".

Infine, in merito alla possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative, il 42,9% ha indicato "Ottimo", il 35,7% "Soddisfacente", il 14,3% "Sufficiente" e il 7,1% "Insoddisfacente".

Trattandosi della prima rilevazione riferita al Gruppo Psicoeducazionale, non sono disponibili dati comparativi con annualità precedenti.

Le medie

Per approfondire la lettura delle osservazioni espresse dai familiari, anche per l'anno 2025 si è proceduto al calcolo delle medie, attribuendo a ciascuna risposta un valore compreso tra 1 e 5.

L'elaborazione evidenzia come i punteggi più elevati siano stati attribuiti all'ospitalità e alla chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi, entrambe con una media di 4,5. A seguire si collocano l'utilità del gruppo familiari nella condivisione dei vissuti e la possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei Servizi e sui progetti terapeutici, con una media di 4,4, nonché l'organizzazione generale della struttura, che raggiunge 4,3.

Con una media di 4,2 si attestano il comfort, il decoro e l'igiene degli ambienti, la tutela e la riservatezza durante i colloqui e l'attenzione allo stato di salute psico-fisica. Le valutazioni relative alla tranquillità dell'ambiente interno ed esterno, al rispetto, alla cortesia e all'ascolto da parte dello staff operativo, così come all'efficacia del gruppo nel migliorare le modalità comunicative e alla possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative, si collocano a 4,1.

Un elemento significativo rispetto al 2024 è rappresentato dall'assenza, nell'anno 2025, di medie inferiori a 4: diversamente dall'annualità precedente, in cui alcuni ambiti si erano attestati sotto tale soglia, tutte le aree oggetto di rilevazione risultano ora collocate su valori pari o superiori a 4.

Nel complesso, la media generale delle valutazioni per il 2025 si attesta intorno al 4,3, in linea con quanto rilevato nell'anno precedente. Il confronto tra le annualità evidenzia quindi una sostanziale stabilità del livello medio di soddisfazione espresso dalle famiglie, con una distribuzione dei punteggi che nel 2025 si presenta complessivamente più uniforme tra i diversi ambiti analizzati.

Il CSTA percentuale

Per concludere, il giudizio riassuntivo e complessivo sul gradimento dei familiari nei confronti della comunità gestita dall'Associazione Gruppo Famiglia è stato determinato anche per il 2025 attraverso il Customer Satisfaction Score percentuale (CSTA).

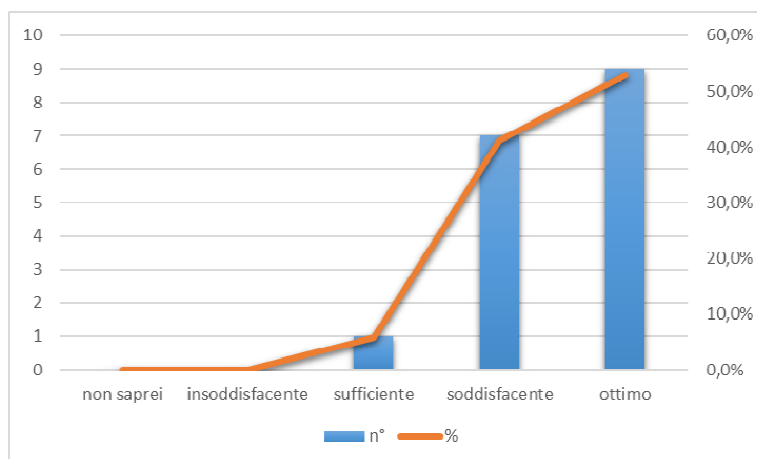
Il risultato ottenuto si attesta al 96,4% di valutazioni positive, a fronte di un 3,6% di valutazioni negative.

Rispetto all'anno precedente, in cui il CSTA era pari al 94,4%, si rileva uno scostamento positivo di 2 punti percentuali, evidenziando un incremento del livello complessivo di soddisfazione espresso dai familiari nell'ultima rilevazione.

APPENDICE STATISTICA CUSTOMER SATISFACTION DELLE FAMIGLIE COMUNITA' GRUPPO FAMIGLIA ETS ANNO 2025

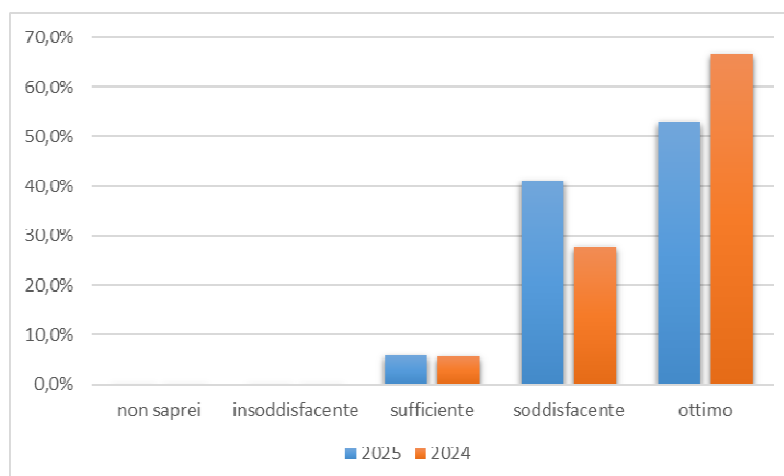
1. L'Ospitalità

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,9%
soddisfacente	7	41,2%
ottimo	9	52,9%
totale	17	100,0%



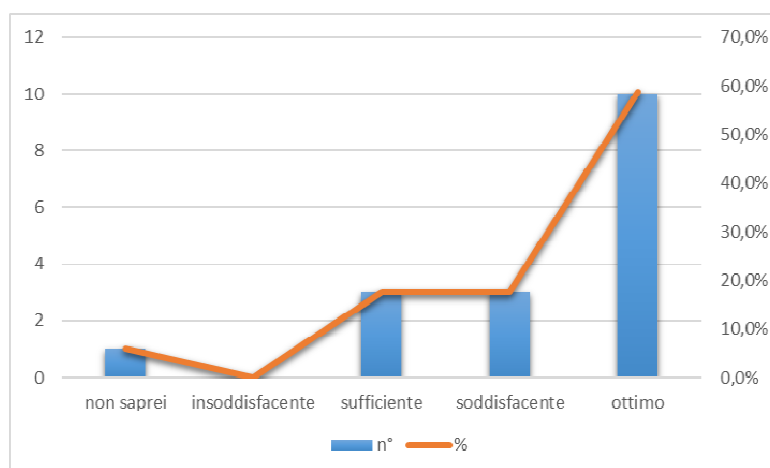
L'ospitalità - Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,9%	5,6%
soddisfacente	41,2%	27,8%
ottimo	52,9%	66,7%
totale	100,0%	100,0%



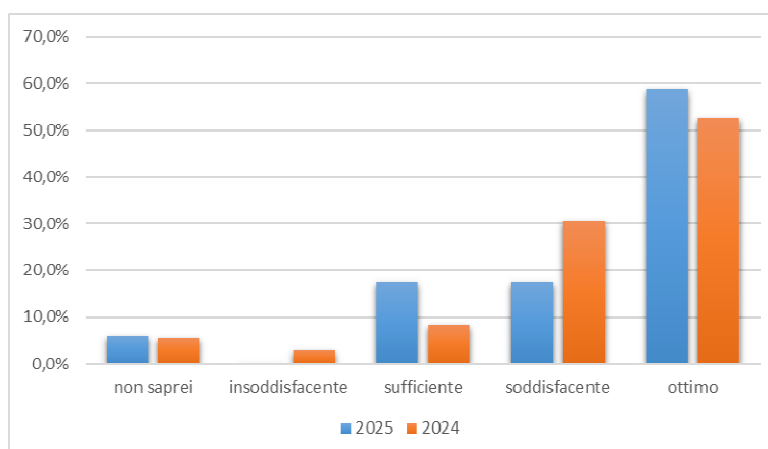
2. Il comfort, il decoro e l'igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, stanze da letto, spazi esterni)

items	n°	%
non saprei	1	5,9%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	3	17,6%
soddisfacente	3	17,6%
ottimo	10	58,8%
totale	17	100,0%



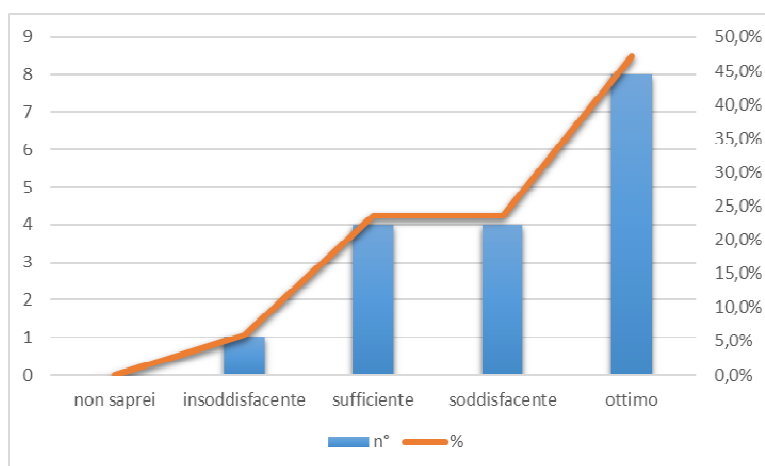
Il comfort, il decoro e l'igiene degli ambienti – Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	5,9%	5,6%
insoddisfacente	0,0%	2,8%
sufficiente	17,6%	8,3%
soddisfacente	17,6%	30,6%
ottimo	58,8%	52,7%
totale	100,0%	100,0%



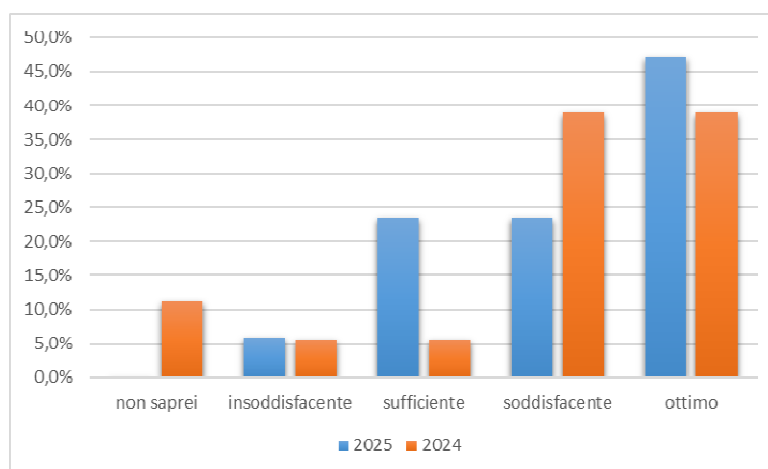
3. La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,9%
sufficiente	4	23,5%
soddisfacente	4	23,5%
ottimo	8	47,1%
totale	17	100,0%



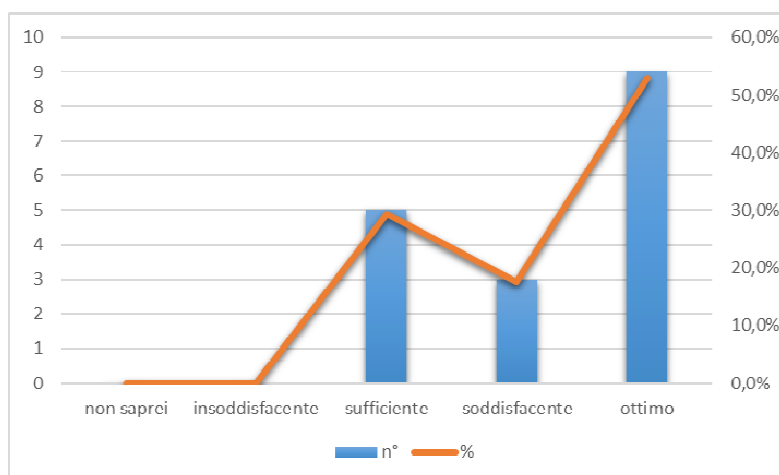
La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno - Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	11,1%
insoddisfacente	5,9%	5,6%
sufficiente	23,5%	5,6%
soddisfacente	23,5%	38,9%
ottimo	47,1%	38,9%
totale	100,0%	100,0%



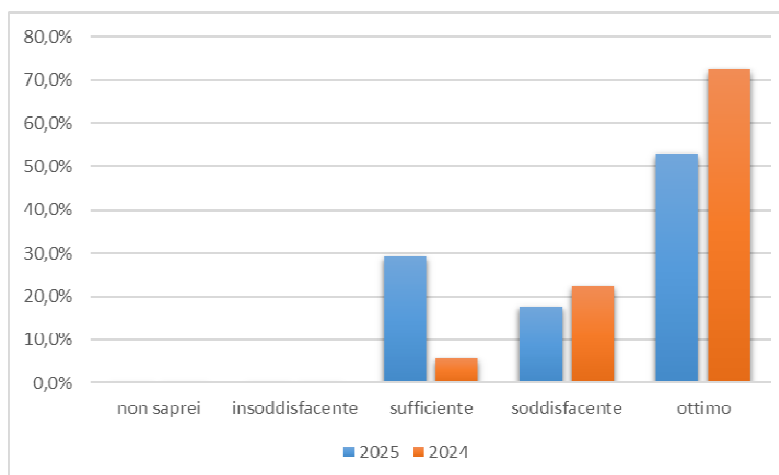
4. La tutela e la riservatezza durante i colloqui

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	5	29,4%
soddisfacente	3	17,6%
ottimo	9	52,9%
totale	17	100,0%



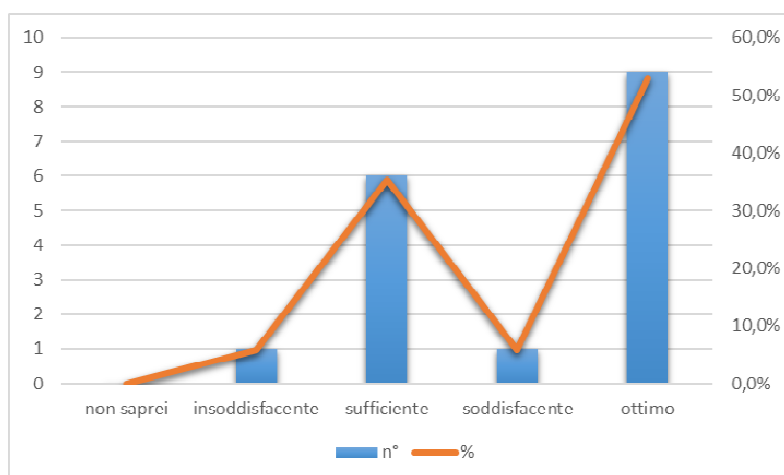
La tutela e la riservatezza durante i colloqui- Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	29,4%	5,6%
soddisfacente	17,6%	22,2%
ottimo	52,9%	72,2%
totale	100,0%	100,0%



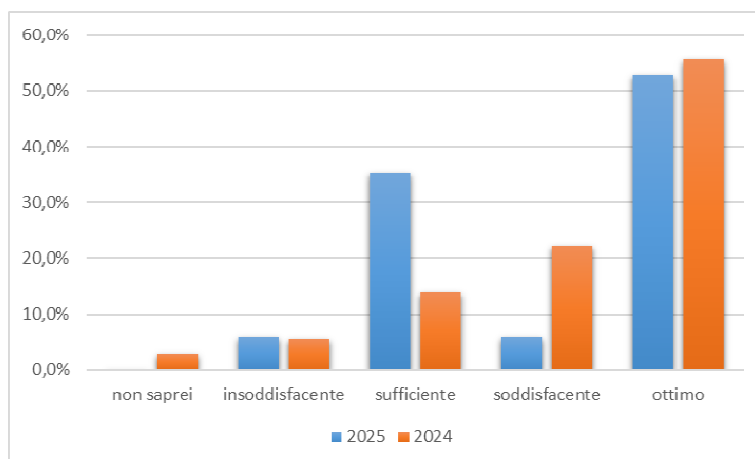
5. Il rispetto, la cortesia e l'ascolto da parte dello staff operativo

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,9%
sufficiente	6	35,3%
soddisfacente	1	5,9%
ottimo	9	52,9%
totale	17	100,0%



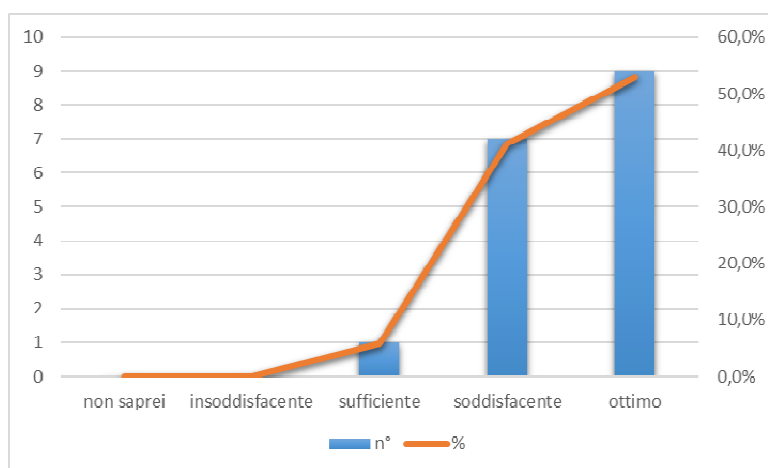
Il rispetto, la cortesia e l'ascolto da parte dello staff operativo - Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	2,8%
insoddisfacente	5,9%	5,6%
sufficiente	35,3%	13,9%
soddisfacente	5,9%	22,2%
ottimo	52,9%	55,5%
totale	100,0%	100,0%



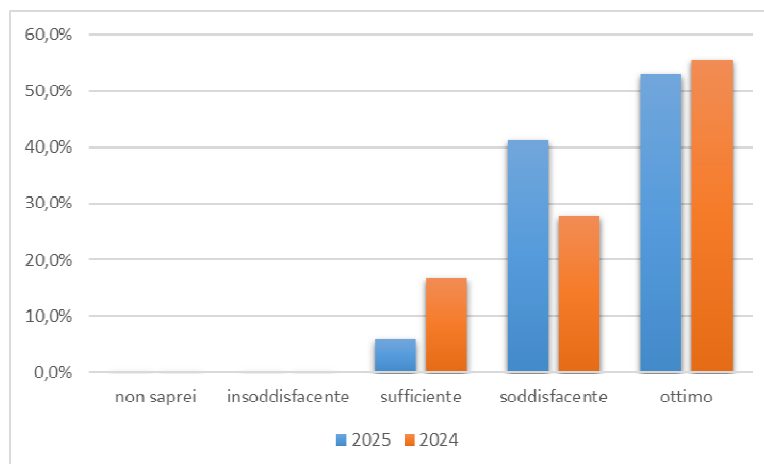
6. La chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	5,9%
soddisfacente	7	41,2%
ottimo	9	52,9%
totale	17	100,0%



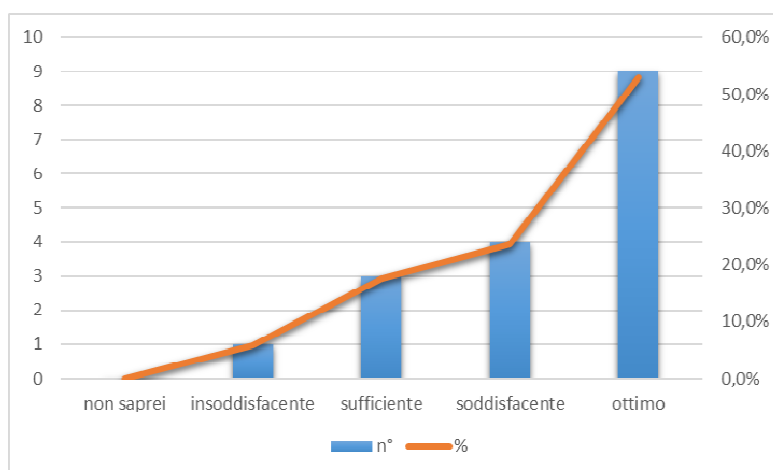
La chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi– Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	0,0%	0,0%
sufficiente	5,9%	16,7%
soddisfacente	41,2%	27,8%
ottimo	52,9%	55,6%
totale	100,0%	100,0%



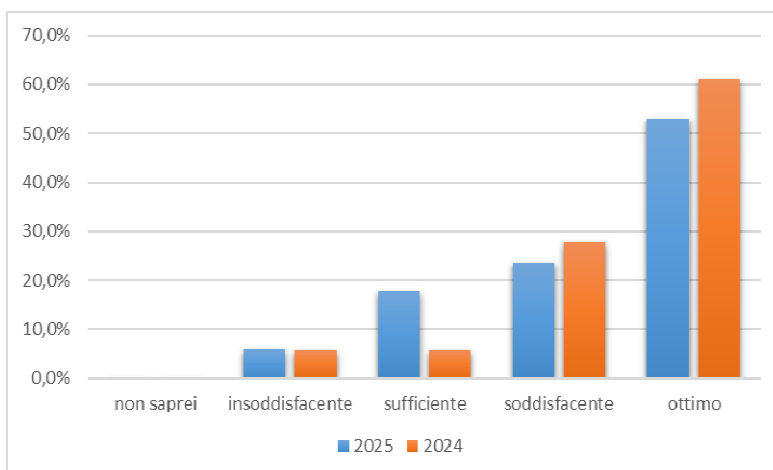
7. L'attenzione per lo stato di salute psico-fisica

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,9%
sufficiente	3	17,6%
soddisfacente	4	23,5%
ottimo	9	52,9%
totale	17	100,0%



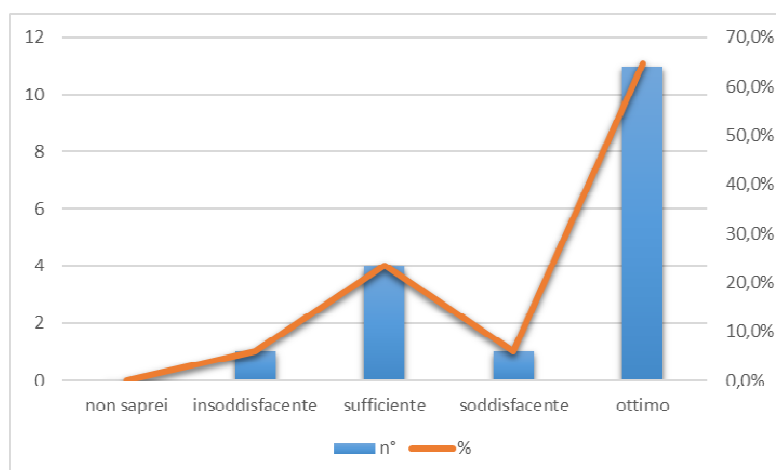
L'attenzione per lo stato di salute psico-fisica - Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	5,9%	5,6%
sufficiente	17,6%	5,6%
soddisfacente	23,5%	27,8%
ottimo	52,9%	61,1%
totale	100,0%	100,0%



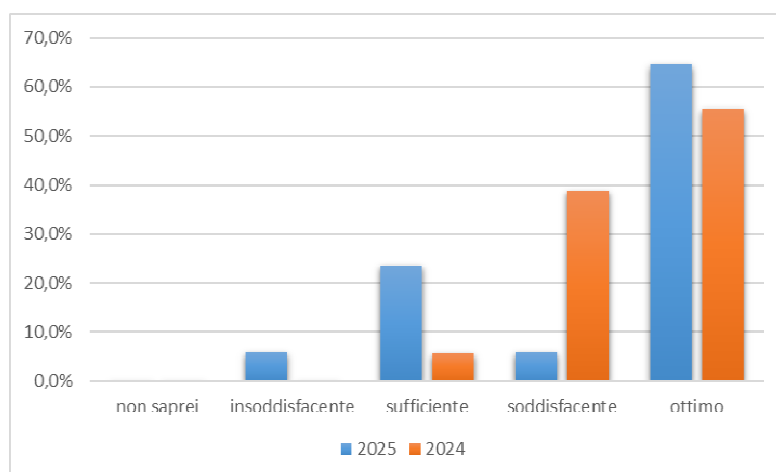
8. L'organizzazione generale della struttura

items	n°	%
non saprei	0	0,0%
insoddisfacente	1	5,9%
sufficiente	4	23,5%
soddisfacente	1	5,9%
ottimo	11	64,7%
totale	17	100,0%



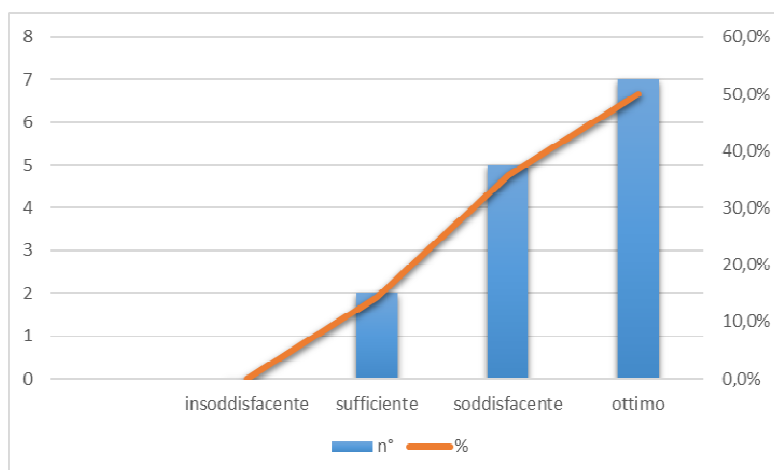
L'organizzazione generale della struttura– Comparazioni

items	2025	2024
non saprei	0,0%	0,0%
insoddisfacente	5,9%	0,0%
sufficiente	23,5%	5,6%
soddisfacente	5,9%	38,9%
ottimo	64,7%	55,6%
totale	100,0%	100,0%



9. L'utilità del gruppo familiari nel condividere vissuti (esperienze, emozioni, difficoltà)

items	n°	%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	2	14,3%
soddisfacente	5	35,7%
ottimo	7	50,0%
totale	14	100,0%

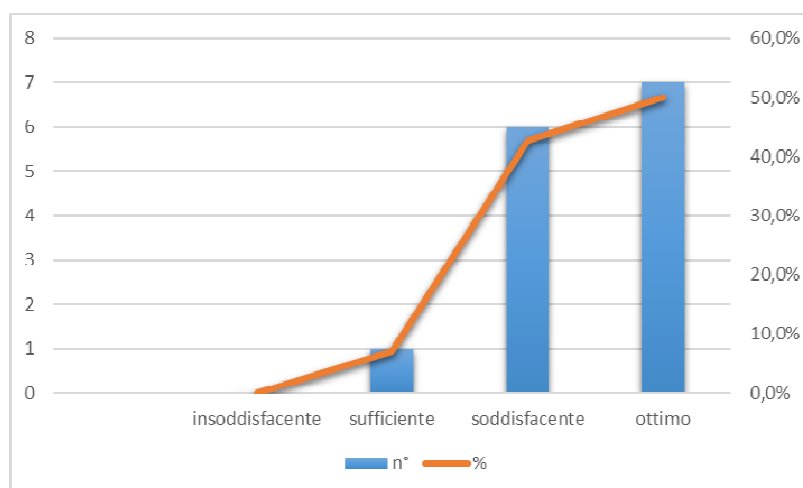


L'utilità del gruppo familiari nel condividere vissuti – Comparazioni

-dati comparativi non disponibili con annualità precedente-

10. La possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei Servizi e sui progetti

items	n°	%
insoddisfacente	0	0,0%
sufficiente	1	7,1%
soddisfacente	6	42,9%
ottimo	7	50,0%
totale	14	100,0%

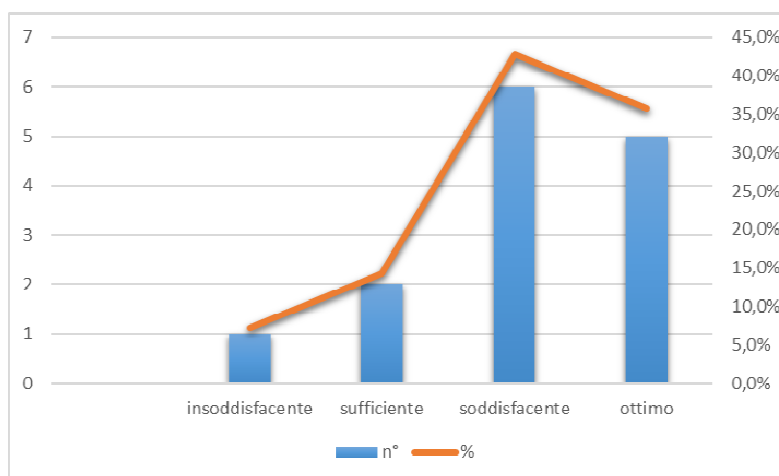


La possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei Servizi e progetti– Comparazioni

-dati comparativi non disponibili con annualità precedente-

11. L'efficacia del gruppo nel migliorare le modalità comunicative con il proprio familiare/ospite

items	n°	%
insoddisfacente	1	7,1%
sufficiente	2	14,3%
soddisfacente	6	42,9%
ottimo	5	35,7%
totale	14	100,0%

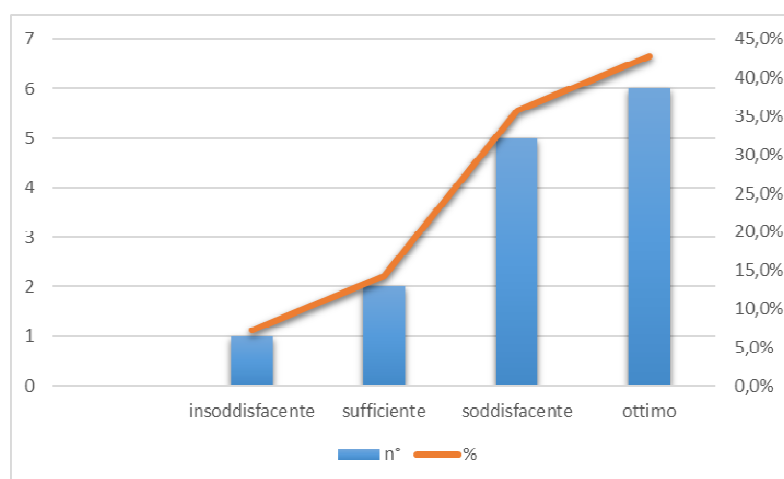


L'efficacia del gruppo nel migliorare modalità comunicative con il proprio familiare – Comparazioni

-dati comparativi non disponibili con annualità precedente-

12. La possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative

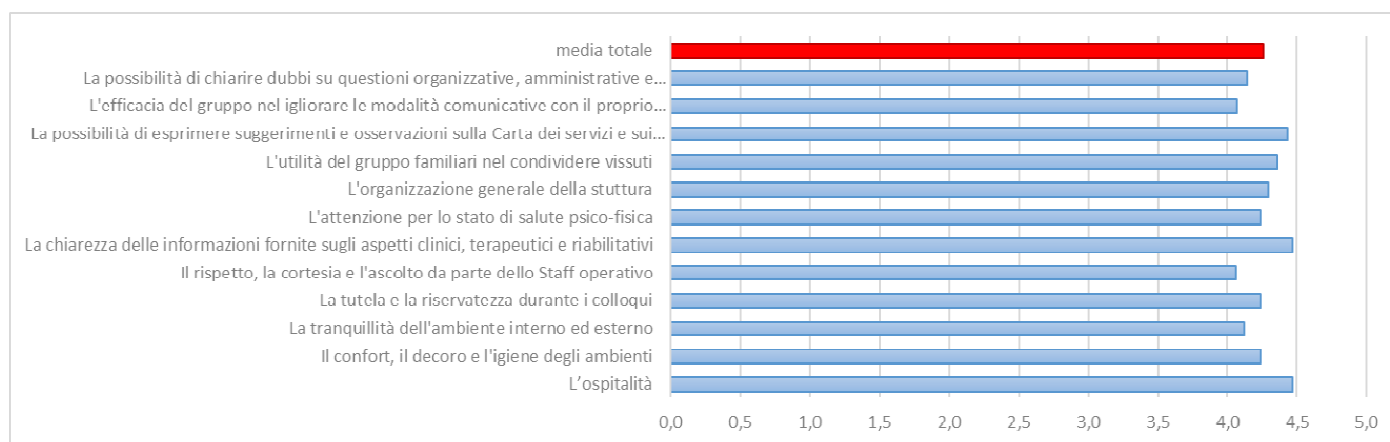
items	n°	%
insoddisfacente	1	7,1%
sufficiente	2	14,3%
soddisfacente	5	35,7%
ottimo	6	42,9%
totale	14	100,0%



La possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative– Comparazioni

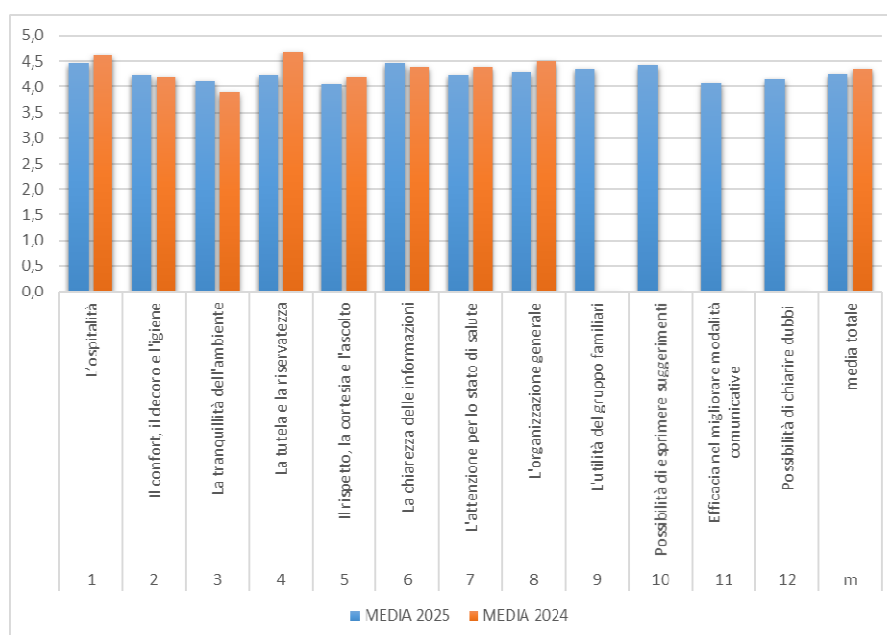
-dati comparativi non disponibili con annualità precedente-

n.	CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)	
	ITEMS	2025
1	L'ospitalità	4,5
2	Il confort, il decoro e l'igiene degli ambienti	4,2
3	La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno	4,1
4	La tutela e la riservatezza durante i colloqui	4,2
5	Il rispetto, la cortesia e l'ascolto da parte dello Staff operativo	4,1
6	La chiarezza delle informazioni fornite sugli aspetti clinici, terapeutici e riabilitativi	4,5
7	L'attenzione per lo stato di salute psico-fisica	4,2
8	L'organizzazione generale della struttura	4,3
9	L'utilità del gruppo familiari nel condividere vissuti	4,4
10	La possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni sulla Carta dei servizi e sui progetti terapeutici	4,4
11	L'efficacia del gruppo nel migliorare le modalità comunicative con il proprio familiare/ospite	4,1
12	La possibilità di chiarire dubbi su questioni organizzative, amministrative e riabilitative	4,1
media totale		4,3



CSAT - Comparazioni

n.	CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)		
	ITEMS	MEDIA 2025	MEDIA 2024
1	L'ospitalità	4,5	4,6
2	Il confort, il decoro e l'igiene	4,2	4,2
3	La tranquillità dell'ambiente	4,1	3,9
4	La tutela e la riservatezza	4,2	4,7
5	Il rispetto, la cortesia e l'ascolto	4,1	4,2
6	La chiarezza delle informazioni	4,5	4,4
7	L'attenzione per lo stato di salute	4,2	4,4
8	L'organizzazione generale	4,3	4,5
9	L'utilità del gruppo familiari	4,4	no dati
10	Possibilità di esprimere suggerimenti	4,4	no dati
11	Efficacia nel migliorare modalità comunicative	4,1	no dati
12	Possibilità di chiarire dubbi	4,1	no dati
m	media totale	4,3	4,4



CSAT PERCENTUALE		
	n°	%
valutazioni positive	185	96,4%
valutazioni negative	7	3,6%
tutte le valutazioni	192	100,0%

