

RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione – Familiari/Legali Rappresentanti Ospiti RSD

Anno 2025

N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		NON SUFFICIENTE		NON SO		NON PERVENUTA	
1	Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla RSD nel suo complesso:	16	52%	11	35%	3	10%	1	3%	0	0%	0	0%
2	Ritengo lo scambio d'informazioni tra RSD e Famiglia/Legale Rappresentante:	13	42%	13	42%	2	6%	3	10%	0	0%	0	0%
3	Considero il livello di condivisione/ informazione dei Familiari/Legali Rappresentanti nel progetto individuale (P.I.) dell'ospite:	10	32%	16	52%	3	10%	2	6%	0	0%	0	0%
4	Valuto il livello qualitativo del servizio educativo proposto:	13	42%	14	45%	2	6%	0	0%	2	6%	0	0%
5	Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/ assistito:	8	26%	14	45%	8	26%	1	3%	0	0%	0	0%
6	Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:												
6a	Medica specialistica	10	32%	15	48%	4	13%	0	0%	2	6%	0	0%
6b	Infermieristica/ sanitaria	11	35%	16	52%	1	3%	0	0%	3	10%	0	0%
6c	Di base (igiene personale, cura della persona)	10	32%	16	52%	3	10%	1	3%	1	3%	0	0%
7	Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:												
7a	Mensa	7	23%	12	39%	1	3%	0	0%	10	32%	1	3%
7b	Pulizia ambienti	19	61%	9	29%	1	3%	0	0%	2	6%	0	0%
7c	Lavanderia/ guardaroba	8	26%	15	48%	4	13%	2	6%	2	6%	0	0%

RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione – Familiari/Legali Rappresentanti Ospiti RSD Anno 2025

N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		NON SUFFICIENTE		NON SO		NON PERVENUTA	
8	Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:	16	52%	11	35%	3	10%	1	3%	0	0%	0	0%
9	Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della RSD siano espresse in modo:	10	32%	15	48%	4	13%	0	0%	2	6%	0	0%
10	Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio:	14	45%	11	35%	5	16%	0	0%	1	3%	0	0%
11	Valuto la qualità delle prestazioni dell'Ufficio Amministrativo (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte):	16	52%	11	35%	2	6%	0	0%	1	3%	1	3%

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:

il servizio lavanderia guardaroba andrebbe migliorato. Spesso a mio figlio vengono a mancare capi di abbigliamento o viceversa si trova capi che non sono i suoi, sebbene tutto sia segnato ed etichettato-

Permettere ai familiari di assistere, anche saltuariamente, alle attività educative e ai pasti, per poterne verificare il livello qualitativo e per poter compilare in modo più adeguato il sondaggio di soddisfazione. Migliorare la formazione professionale delle operatrici in modo che possano gestire le problematiche ansiose e comportamentali dei disabili psichiatrici con un supporto calmo e rassicurante, invece che con fretta o irritazione.

Se possibile migliorare la gestione degli indumenti personali poiché più volte riscontrato che il nostro familiare non indossa capi di sua proprietà

i rapporti tra la struttura e amministratore di sostegno sono quasi inesistenti. Fatto salvo il contatto mensile telefonico che viene sempre assicurato dall'educatore di turno non è dato conoscere quali attività svolgono i miei beneficiari. Ho dovuto chiedere un incontro dopo aver letto il piano individualizzato perché solo leggendo il documento sono venuta a conoscenza di fatti importanti che riguardavano i miei assistiti. a fronte del rispetto di protocolli, rilevo minor contatto umano e personale. In alcune occasioni mi sono rifiutata, se non dopo che sono stati adeguatamente vestiti, di portare fuori i miei assistiti perché abbigliati in modo assolutamente inadeguato. In alcune occasioni Marco aveva la barba incolta.

RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione – Familiari/Legali Rappresentanti Ospiti RSD Anno 2025

Periodo di compilazione: dal 16/12/2025 – 7/01/2026; con proroga al 16/01/2026

Campione di riferimento: 68 destinatari

Somministrazione: link mailchimp inviato via email

Restituzione: 31 questionari compilati online

COMPILANO IL QUESTIONARIO in QUALITÀ di	AL 31/12/2024 IL FAMILIARE/ASSISTITO È OSPITE PRESSO
n°7: Familiare	n° 11: RSD Le Corti dei Ragazzi:
n°12: Familiare e Legale Rappresentante	n° 20: RSD Casa dei Ragazzi:
n°12: Legale Rappresentante	

RELAZIONE SINTETICA

La presente Relazione riporta i risultati rilevati attraverso il Questionario “Sondaggio di Soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli ospiti – Anno 2025”, somministrato ai Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti delle RSD La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi gestite da Casa dei Ragazzi IAMA Onlus. È stato espressamente chiesto di coinvolgere nella compilazione l’ospite di riferimento, nel caso ci fossero le condizioni, e/o i familiari, se diversi dal Legale Rappresentante.

Il Questionario è stato distribuito a partire dal 16 dicembre 2025 e si è dato tempo fino al 7 gennaio 2026 - poi prorogato al 16 gennaio 2026 - per procedere alla compilazione. A tutti i Legali Rappresentanti e/o Familiari degli Ospiti è stata inviata a una mail dall’indirizzo info@casaragazzi.it che comunicava il link attraverso il quale procedere alla compilazione <https://us18.list-manage.com/survey?u=c7eaab5c35f172308b91833da&id=f1080b73ef&attribution=false> .

La compilazione è avvenuta in modalità online, attraverso il sito online www.mailchimp.it che garantisce l’anonimato delle risposte.

La mail è stata inviata a tutti i Legali Rappresentanti o, in caso di assenza di Legale Rappresentante, ai Familiari degli Ospiti delle RSD, per un totale di n°68 questionari (per i Legali Rappresentanti di più ospiti è stata inviata una sola mail, con richiesta di risposta per ciascun assistito). Sono stati restituiti complessivamente n° 31 questionari, pari al 45,59%; rispetto allo scorso anno il dato è sensibilmente diminuito (nel 2024 a fronte di 62 destinatari sono stati restituiti complessivamente n° 35 questionari, pari al 56,45%). La modalità online si conferma comunque valida, escludendo le difficoltà che venivano generate dalla consegna a mano in struttura. Il Questionario si è occupato di indagare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti, le modalità di comunicazione e scambio informazioni e, più in generale, il livello di coinvolgimento delle famiglie, il livello assistenziale ed educativo proposto agli Ospiti, la cura dedicata agli ospiti e il loro benessere abitativo.

Quasi tutte le risposte hanno mantenuto una percentuale di soddisfazione positiva (molto buono + buono) superiore al 70%. Si rilevano risultati poco meno positivi sulle domande relative:

- alla valutazione dell'accuratezza dell'abbigliamento e dell'aspetto degli ospiti (57% di valutazioni positive e 37% di giudizi sufficienti; 6% insufficienti);
- al livello qualitativo dell’assistenza di base - igiene personale, cura della persona (66% di valutazioni positive, 23% di giudizi sufficienti, 6% insufficienti);
- al servizio di lavanderia/ guardaroba ospiti (66% di valutazioni positive e 17% di giudizi sufficienti; 9% insufficienti).

Per quanto riguarda il servizio mensa a fronte di un giudizio positivo pari al 63% si evidenzia una percentuale di “non so” pari al 31%.

È stato inoltre riservato uno spazio libero per proposte e suggerimenti, al fine di promuovere la partecipazione attiva.

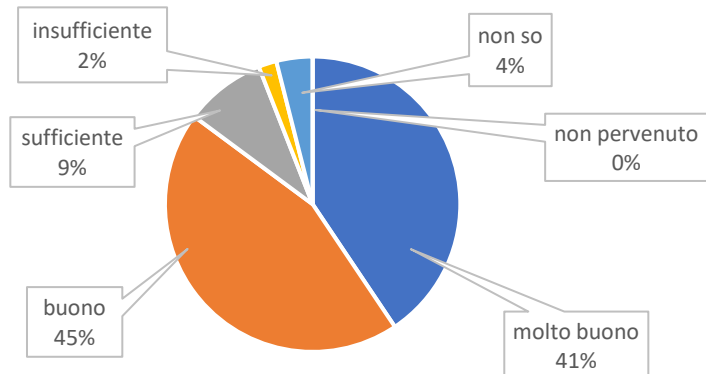
A seguire, i grafici che evidenziano i risultati emersi dal sondaggio rielaborati per aree di intervento, suddivise in: Qualità dei Servizi, Benessere Residenziale e Informazioni RSD-Famiglia e in raffronto con le ultime due annualità.

Olgiate Molgora, 03.02.2026

RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione – Familiari/Legali Rappresentanti Ospiti RSD Anno 2025

QUALITA' dei SERVIZI

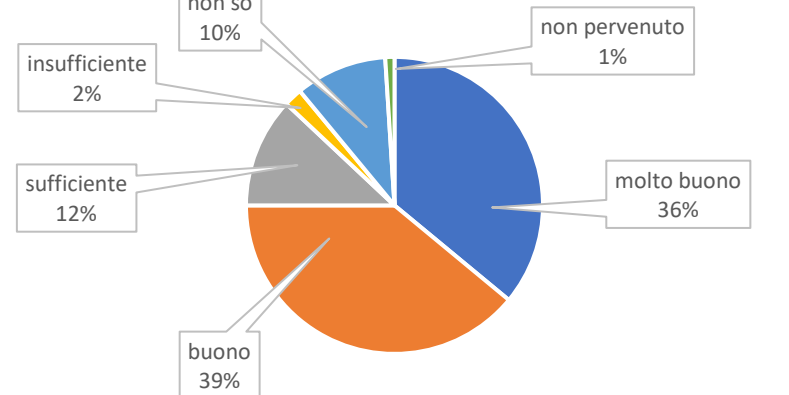
[dom. n° 1, 4, 6, 8]



■ molto buono ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente ■ non so ■ non pervenuto

BENESSERE RESIDENZIALE

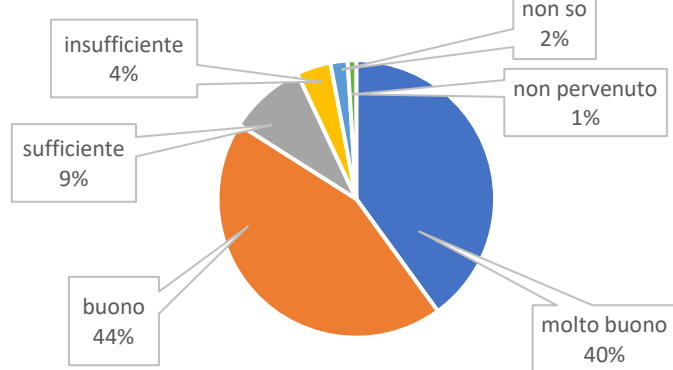
[dom. n° 5, 7, 10]



■ molto buono ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente ■ non so ■ non pervenuto

INFORMAZIONI RSD-FAMIGLIA

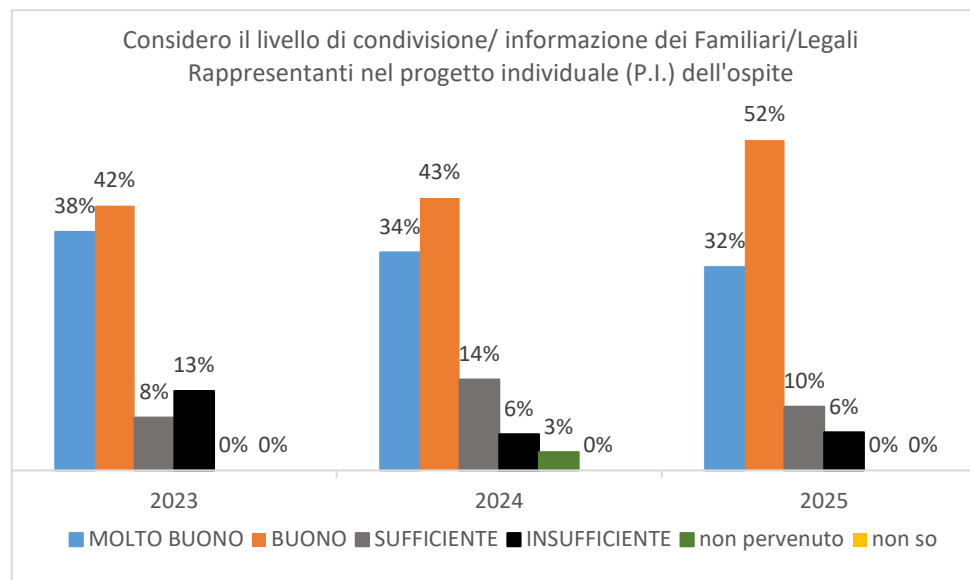
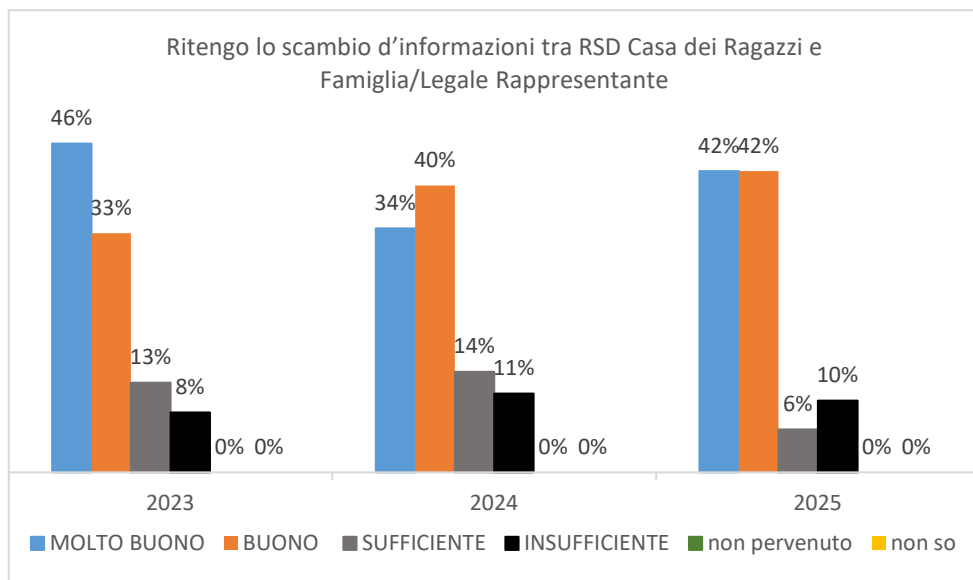
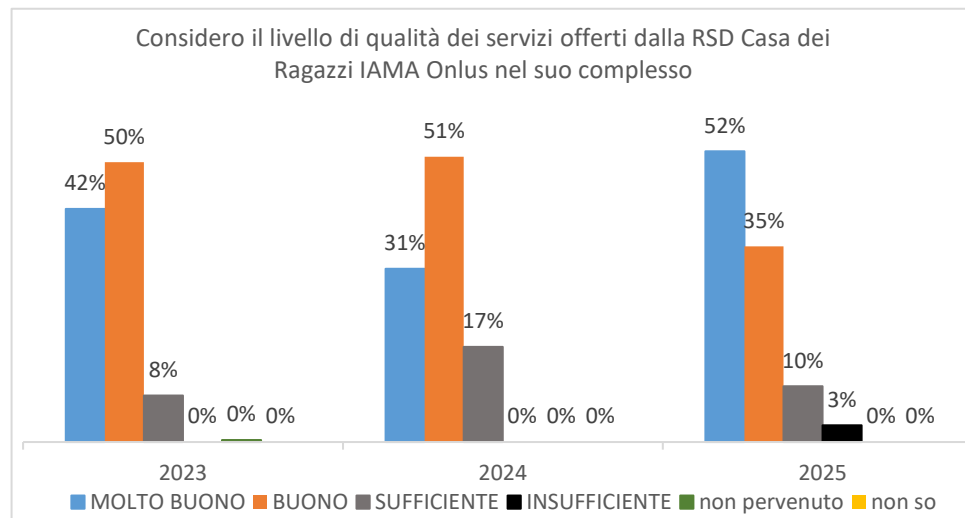
[dom. n° 2, 3, 9, 11]



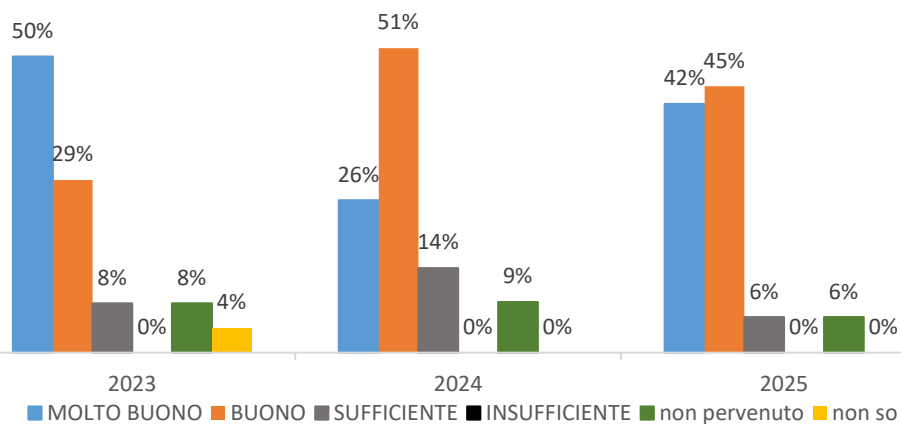
■ molto buono ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente ■ non so ■ non pervenuto

SONDAGGIO di SODDISFAZIONE Familiari/Legali Rappresentanti Ospiti RSD – Raffronto 2023/2024/2025

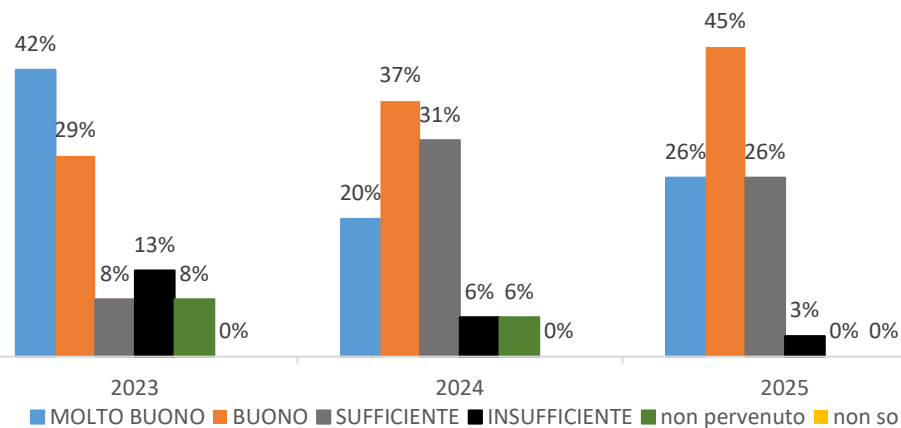
N° risposte: 24 su 46 destinatari nel 2023; 35 su 62 destinatari nel 2024; 31 su 68 nel 2025



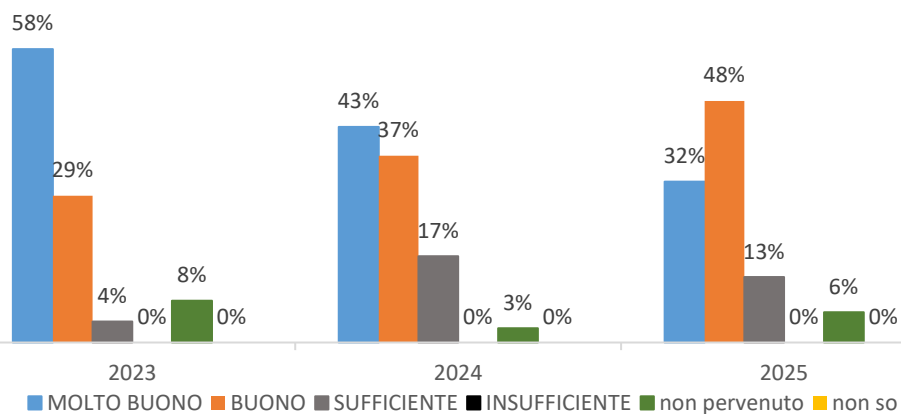
Valuto il livello qualitativo del servizio educativo proposto



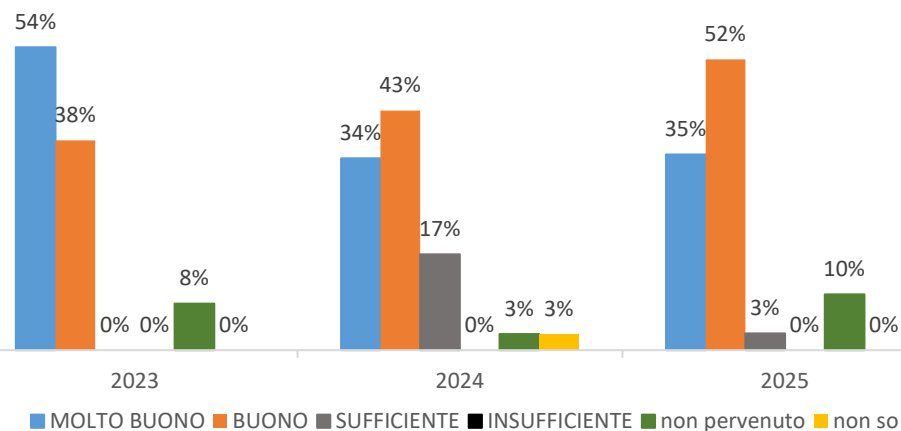
Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/assistito



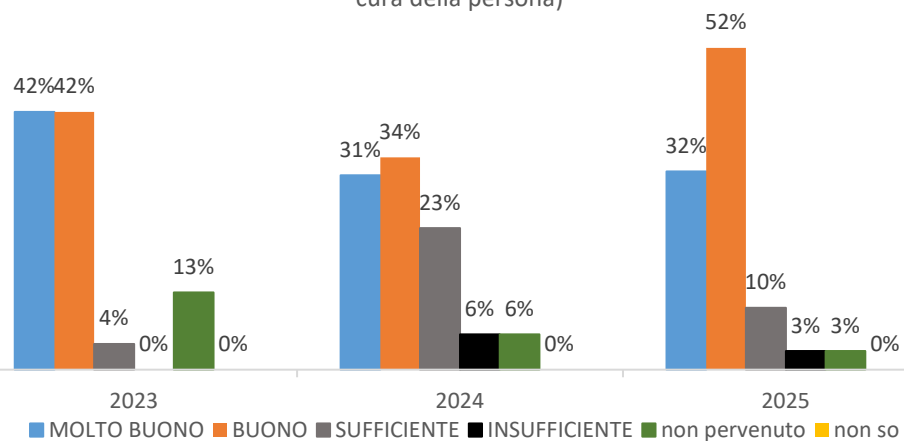
Valuto il livello qualitativo dell'assistenza - medica specialistica



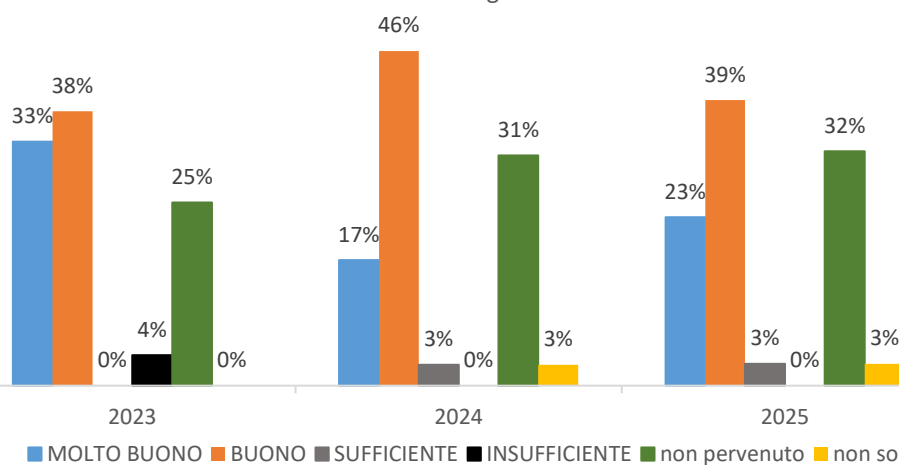
Valuto il livello qualitativo dell'assistenza - infermieristica/sanitaria



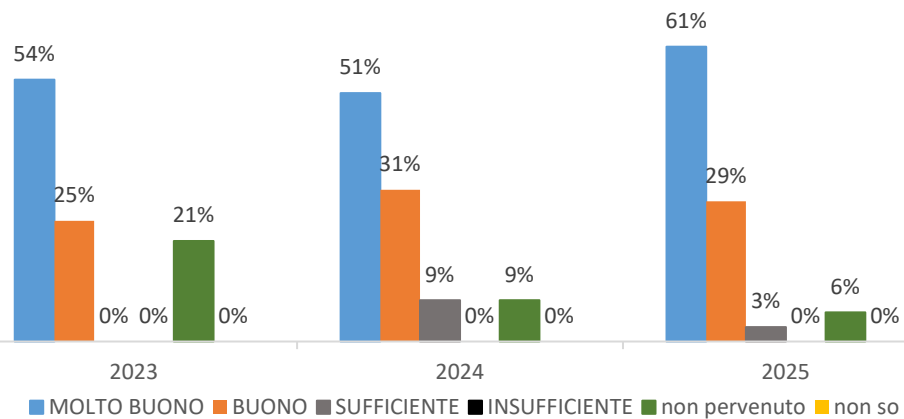
Valuto il livello qualitativo dell'assistenza - di base (igiene personale, cura della persona)



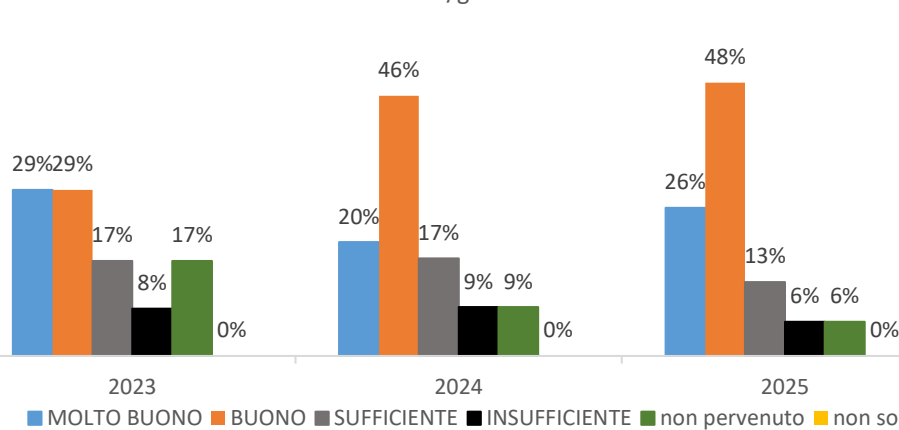
Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori - mensa



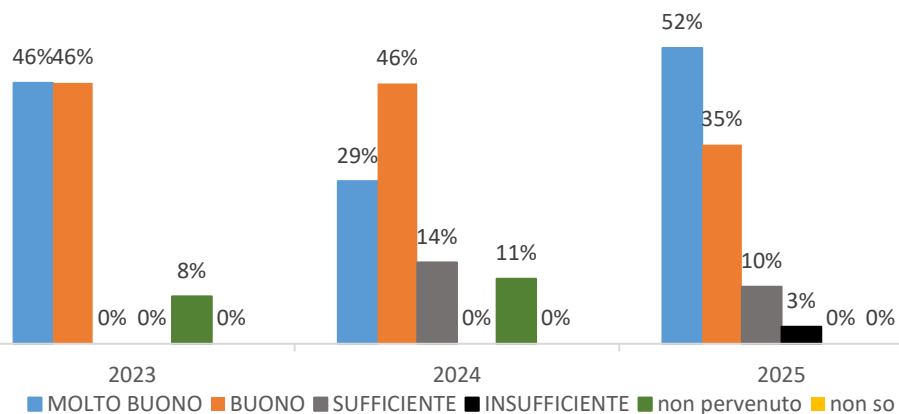
Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori - pulizia ambienti



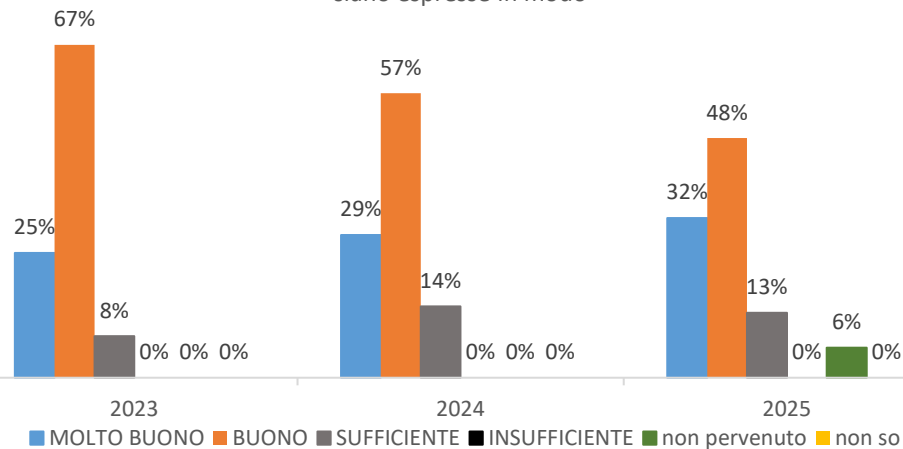
Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori - lavanderia/guardaroba



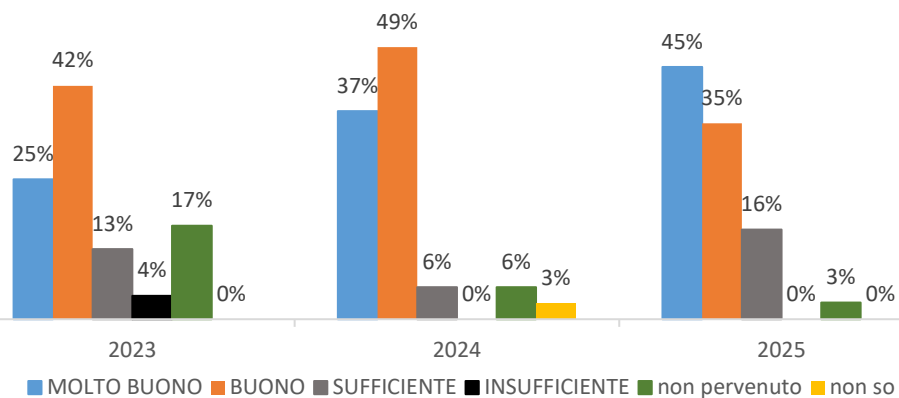
Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite



Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della RSD siano espresse in modo



Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio



Valuto la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte)

