

# Allegato al Bilancio sociale 2014



## Indice

A 1. Informazioni integrative sugli organi di Fondazione Renato Piatti onlus (par. 1.5.1 e par. 1.5.2 Bilancio sociale 2014).....	2
A 2. Job Satisfaction 2014: sintesi dei risultati (par. 2.2.5 Bilancio sociale 2014) .....	5
A 3. Informazioni integrative sulle richieste di accesso ai servizi della Fondazione (par. 3.1.1 Bilancio sociale 2014).....	8
A 4. Customer Satisfaction 2014: sintesi risultati (par. 3.2 Bilancio sociale 2014).....	10
A 5. Report complessivo dell'indagine di gradimento dei servizi rivolta agli ospiti delle CSS (par. 3.3 Bilancio sociale 2014).....	14
A 6. Indici relativi alla situazione finanziaria e patrimoniale (par. 6.3.2 Bilancio sociale 2014).....	19

## A 1. Informazioni integrative sugli organi di Fondazione Renato Piatti onlus (par. 1.5.1 e par. 1.5.2 Bilancio sociale 2014)

Nell'attuale Consiglio di Amministrazione vi sono:

- 3 Amministratori, i cui familiari usufruiscono dei servizi diurni della Fondazione;
- 4 Amministratori, che non usufruiscono né direttamente, né indirettamente dei servizi della Fondazione.

Il Consiglio di Amministrazione ha il potere di ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione.  
Al Consiglio di Amministrazione spetta in particolare:

- nominare il Presidente, il Vice Presidente e il Direttore Generale;
- approvare il bilancio preventivo e consuntivo;
- approvare il programma delle attività;
- deliberare su eventuali modifiche statutarie e sullo scioglimento della Fondazione.

<b>Composizione Consiglio di Amministrazione</b> <b>(periodo 2011-2014)</b>			
<b>Cognome e Nome</b>	<b>Anzianità di carica</b>	<b>Professione</b>	<b>Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni</b>
Del Vecchio Cesarina (Presidente)	14 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus Nazionale e Anffas onlus Lombardia
Caccia Dominioni Maria (VicePresidente)	14 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus Varese
Bano Paolo (Consigliere)	2 anni	Impiegato	Presidente Anffas onlus Varese da 04/05/2013
Tognella Paolo (Consigliere Delegato)	9 anni	Pensionato	
Anna Castiglioni (Consigliere)	3 anni (dimessa con atto del 27/05/2013)	Casalinga	Consigliere Anffas onlus Varese

Rota Emilio (Consigliere)	14 anni	Pensionato	Presidente Anffas onlus Lombardia, Presidente Fondazione Nazionale Dopo Di Noi - Onlus a.m.Anffas Presidente RSA Fondazione Sacconaghi-Borghi Consigliere Fondazione Piatti - Onlus a.m.Anffas Consigliere Cooperativa Bologna Integrazione a.m.Anffas Consigliere Cooperativa Trieste Integrazione a.m.Anffas Consigliere Cooperativa Integrazione Biellese a.m.Anffas Consigliere Consorzio Nazionale Enti Gestori a.m.Anffas Consigliere ALtra FAMiglia Dopo di Noi (AL.FA.) Impresa sociale S.r.l.
Monzini Marino (Consigliere)	2 anni (nominato con atto del 27/05/2013)	Docente	Docente Università Carlo Cattaneo - LIUC, Consulente Internazionale e Partner Italiano presso Berhan Ltd
Vanetti Renzo (Consigliere)	4 anni	Pensionato	Presidente TAS spa Consigliere di Amministrazione in C-Card spa Consigliere di Amministrazione in Fondazione Brugnoni-Inarzo, Varese Consigliere di Amministrazione in Fondazione Caritas Ambrosiana, Milano Membro SMC-CAC Committee, European Payment Council, Bruxelles

Il **Presidente** della Fondazione Renato Piatti Onlus viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti e dura in carica 4 anni. Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'ente, firma tutti gli atti necessari all'attuazione di quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione, sorveglia il buon

andamento amministrativo della Fondazione, cura l'osservanza dello Statuto e ne promuove la riforma qualora si renda necessaria. Al Presidente spettano, nei casi di urgenza, tutti i poteri del Consiglio di Amministrazione; le decisioni assunte dallo stesso nei predetti casi devono essere comunque ratificate dal Consiglio di Amministrazione.

**Tutti gli amministratori, compreso il Presidente, non percepiscono alcun compenso per la carica ricoperta.**

Oltre a quanto previsto dallo Statuto, è attivo un gruppo di lavoro, formato dalla maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione e dal Direttore Generale, che si riunisce tendenzialmente una volta alla settimana. Durante questi incontri, il Direttore Generale aggiorna i Consiglieri sui temi rilevanti della gestione, vengono approfonditi temi, situazioni, progetti che poi vengono affrontati in seno al Consiglio di Amministrazione.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti. Il Collegio è nominato dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Anffas Varese Onlus. Almeno uno dei membri effettivi del Collegio dei Revisori deve essere iscritto nel Registro dei Revisori.

I Revisori durano in carica 4 anni e sono rieleggibili.

Compete al Collegio ogni potere di controllo amministrativo e contabile sull'attività della Fondazione.

**Tutti i membri del Collegio dei Revisori dei Conti hanno rinunciato al loro compenso e svolgono il loro lavoro gratuitamente.**

<b>Composizione Collegio dei Revisori (periodo 2011-2014)</b>		
<b>Cognome e Nome</b>	<b>Carica</b>	<b>Professione – Titolo di studio – Eventuale abilitazione professionale</b>
Franzi Emilio	Presidente	Commercialista e Revisore dei Conti
Musella Salvatore	Sindaco	Commercialista
Giallo Salvatore	Sindaco	Commercialista e Revisore dei Conti

## A 2. Job Satisfaction 2014: sintesi dei risultati (par. 2.2.5 Bilancio sociale 2014)

Le indagini effettuate tra gli Operatori nel corso del 2014 sono state **13** ed hanno riguardato la totalità dei servizi gestiti da Fondazione Renato Piatti onlus; complessivamente sono stati distribuiti agli Operatori **261** questionari per le indagini di *Job Satisfaction* (250 nel 2013, 250 nel 2012, 243 nel 2011 e 246 nel 2010) così come dettagliato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

*Numero questionari distribuiti 2014*

	unità operativa	Distribuiti	Riconsegnati	Restituzione (%)
1	RSD SF	68	2	3%
2	RSD SC	34	13	38%
3	CDD Besozzo	12	3	25%
4	CDD Bregazzana	13	10	77%
5	CRS Besozzo	24	15	63%
6	CSS Melegnano	9	6	67%
7	CDD/CSE Melegnano	8	8	100%
8	Sede/Responsabili	26	20	77%
9	CDD Bobbiate	22	9	41%
10	CSS Bobbiate	8	4	50%
11	CSS Busto A. (A e B)	18	11	61%
12	CT Fogliaro	11	6	55%
13	CTRS via Rucellai	8	5	63%
	<b>Totale</b>	261	112	43%

Il numero di questionari restituiti è stato di 112, pari al 43% del totale (55% nel 2013, 61% nel 2012, 52% nel 2010 e 46% nel 2009); nel dettaglio, la rappresentazione della variabilità dei risultati che si riferiscono alla percentuale di restituzione, è la seguente:

<b>Job satisfaction 2014</b>	
Statistiche % restituzione	
<b>Minimo</b>	3%
<b>Massimo</b>	100%
<b>Valore medio</b>	55%
<b>Valore complessivo</b>	43%

Complessivamente, quindi, la percentuale di risposta che tra il 2009 e il 2012 era cresciuta del 15% e diminuita del 6% tra il 2013 e il 2012 è ulteriormente diminuita del 12% rispetto al 2013 ritornando a un valore paragonabile a quello del 2009 :

Anno di rivelazione	Percentuale di restituzione
2009	46%
2010	52%
2011	58%
2012	61%
<b>2013</b>	<b>55%</b>
2014	43%

Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2014, si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito **livello di consenso**, disponibile per singola struttura oppure sintetizzato come indice globale; il valore target, definito per tale indicatore, è 4 (corrispondente alla voce “*in accordo*”). In questo modo, alla lettura delle frequenze che si riferiscono al consenso riportato dai compilatori (utile soprattutto per l’analisi delle singole aree d’indagine), affianchiamo un indicatore di sintesi utile per una valutazione complessiva dei risultati della singola indagine ed anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell’indagine svolta tra tutti gli Operatori dei servizi di FRP – ONLUS. I risultati sono riportati nella tabella che segue:

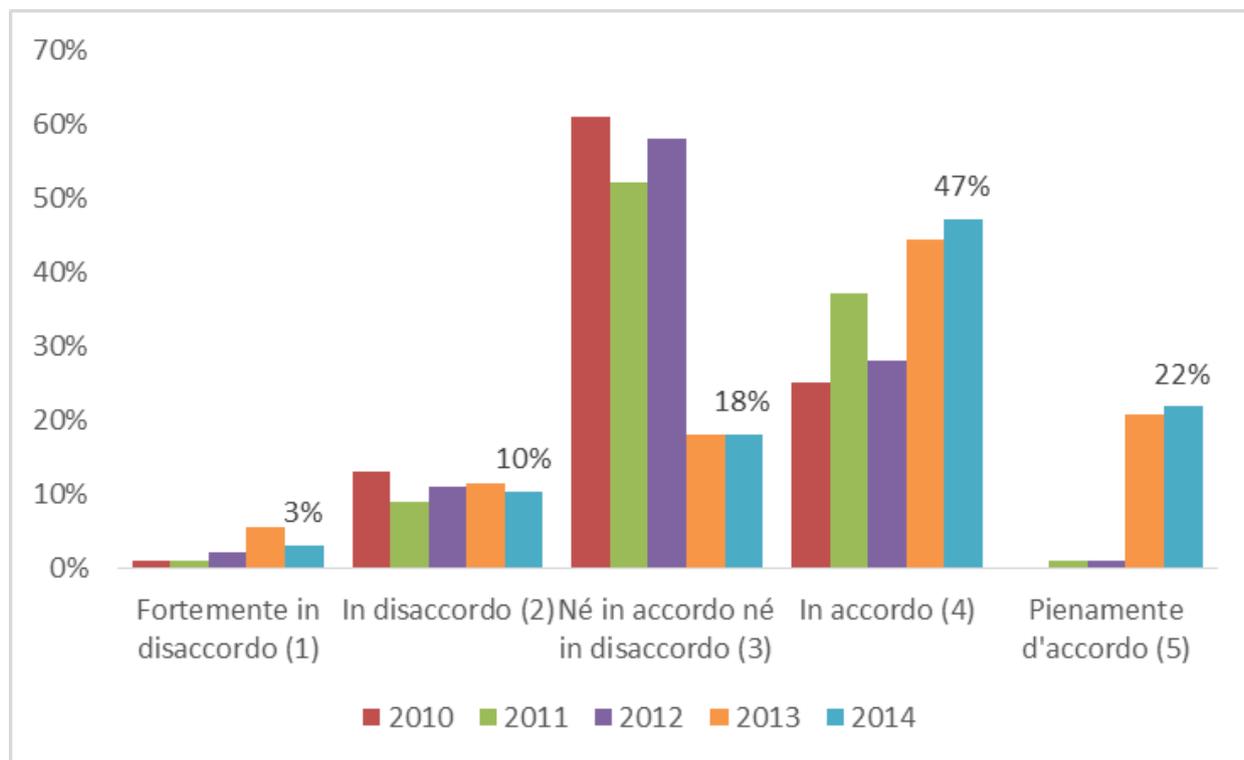
	Unità operativa	Mese rilevazione	Riconsegnati	(% ) risposta	Livello di consenso			Peso	(μ*p)	Media ponderata complessiva
					Media	Mediana	Moda			
job satisfaction	RSD SF	Aprile	2	3%	<b>3,42</b>	3,42	N/D	0,02	0,06	<b>3,74</b>
	RSD SC	Aprile	13	38%	<b>3,32</b>	3,33	3,5	0,12	0,39	
	CDD Besozzo	Ma ggio	3	25%	<b>3,57</b>	3,22	N/D	0,03	0,10	
	CDD Bregazzana	Ma ggio	10	77%	<b>3,41</b>	3,56	4,14	0,09	0,30	
	CDD/CSE Melegnano	Giugno	8	100%	<b>4,17</b>	4,17	4,17	0,07	0,30	
	CDD Bobbiate	Ma ggio	9	41%	<b>3,93</b>	4	4,06	0,08	0,32	
	CSS Bobbiate	Ma ggio	4	50%	<b>4,19</b>	4,09	N/D	0,04	0,15	
	CSS Melegnano	Giugno	6	67%	<b>3,76</b>	3,75	N/D	0,05	0,20	
	CSS Busto A. (A e B)	Settembre	11	61%	<b>3,85</b>	3,82	N/D	0,10	0,38	
	CRS Besozzo	Ottobre	15	63%	<b>3,52</b>	3,61	3,61	0,13	0,47	
	Sede Direzione	Novembre	16	84%	<b>3,88</b>	3,85	3	0,14	0,55	
	CT Fogliaro	Novembre	6	55%	<b>3,91</b>	3,86	3,83	0,05	0,21	
	CTRS via Rucellai		5	63%	<b>4,08</b>	4,06	4	0,04	0,18	
Resp. Coord. UU.OO.	Novembre	4	57%	<b>3,64</b>	3,48	3,47	0,04	0,13		

Il valore complessivo del livello di consenso **3,74** è inferiore al valore target (4) ma in miglioramento rispetto all’anno passato; di seguito i valori rilevati dal 2009 per un confronto: 3.62 nel 2009, 3.58 nel 2010, 3.77 nel 2011 e 3.66 nel 2012 e 3,71 nel 2013.

Tre dei servizi coinvolti nell’indagine, presentano poi un risultato superiore al valore target: **CDD/CSE Melegnano**, livello di consenso pari a **4,17** (4,19/2013) con una percentuale di risposta del 100%, **CSS Bobbiate**, con un livello di consenso pari a **4,19** (4,08/2013), seppur con una percentuale di risposta meno rappresentativa, del 50%; **CTRS di via Rucellai** con un livello di consenso pari a **4,08** con una percentuale di risposta del 63. Per tutti gli altri si registra un valore inferiore al valore di target.

Diamo infine una rappresentazione ulteriormente esplicitiva dei risultati, con un istogramma che rappresenta la variabile livello di consenso, calcolata per ciascuno degli Operatori che ha compilato il

questionario, raggruppata in cinque classi: *fortemente in disaccordo* (fino a 1,99), *in disaccordo* (fino a 2,99), *né in accordo, né in disaccordo* (fino a 3,99), *in accordo* (fino a 4,99) e *pienamente d'accordo* (5):



Classe	2010	2011	2012	2013	2014
Fortemente in disaccordo (1)	1%	1%	2%	5%	3%
In disaccordo (2)	13%	9%	11%	11%	10%
Né in accordo né in disaccordo (3)	61%	52%	58%	18%	18%
In accordo (4)	25%	37%	28%	44%	47%
Pienamente d'accordo (5)	0%	1%	1%	21%	22%
	100%	100%	100%	100%	100%

La distribuzione delle risposte nel 2014 si è centrata sulla classe corrispondete a chi risponde:

*“In accordo”* con il 47%

*“pienamente d'accordo”* con il 22%

*“né in accordo, né in disaccordo”,* con il 18%

*“in disaccordo”,* con l'10%

*“fortemente in disaccordo”* con il 3%.

### A 3. Informazioni integrative sulle richieste di accesso ai servizi della Fondazione (par. 3.1.1 Bilancio sociale 2014)

Le richieste di inserimento nei **servizi socio sanitari** di Fondazione Piatti (Residenze Sanitarie, Centri Diurni, Comunità Socio Sanitarie, Comunità Alloggio) sono formulate solitamente in modo congiunto dalla famiglia (o dal legale rappresentante della persona con disabilità) e dal servizio sociale comunale, ma anche da servizi territoriali specifici che hanno in carico la persona fragile, come i Servizi Fragilità dell'ASL e i CPS (Centri Psico Sociali).

Talvolta, soprattutto in merito alle richieste di inserimento finalizzate a **ricoveri temporanei**, le richieste di inserimento pervengono anche dalla sola famiglia/legale rappresentante.

Fondazione Piatti, da parte sua, invita sempre famiglia e servizio sociale comunale a condividere la formalizzazione della domanda di inserimento. Questo sia per orientare i soggetti coinvolti a una piena condivisione del progetto, sia per permettere all'amministrazione comunale interessata di valutare con cognizione di causa la compartecipazione al costo a favore delle persone con disabilità che accedono ai servizi, così come previsto dalla legge in materia.

Per quanto riguarda i **servizi sanitari** di Fondazione Piatti (Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo, Comunità Terapeutica di Fogliaro e Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di Milano), le richieste di inserimento provengono esclusivamente dalle Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziale.

**Le richieste pervenute per l'accesso ai servizi socio-sanitari** di Fondazione Piatti dal 1 gennaio al 31 Dicembre 2014 **sono state 97<sup>1</sup>**.

Il risultato evidenzia un aumento di 21 richieste rispetto al 2013. Tale aumento è anche ricollegabile all'avvio, ad agosto 2014, della nuova Comunità Alloggio "Padiglione Denna" di Busto Arsizio (VA).

Richieste di accesso pervenute nel 2014	
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa RSD	6
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa CSS	3
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa CDD	3
Casi valutati idonei e inseriti a tempo indeterminato	11
Casi valutati non idonei	9
Casi inseriti in regime di sollievo e sollievi in programmazione	37
Valutazioni in corso al 31.12.14	8
Valutazioni ancora da attivare al 31.12.14	7

<sup>1</sup> Si precisa che gli utenti che hanno formalizzato richieste differenti e hanno avuto accesso a più di un servizio nell'arco dell'anno, vengono conteggiati comunque una sola volta.

Casi non valutati per domanda ritirata da parte dei Servizi/Famiglia	12
Casi in sospenso per richiesta dei familiari/Servizi	1
<b>TOTALE</b>	<b>97</b>

In particolare abbiamo riscontrato che:

- si è avuto un aumento delle domande di inserimenti temporanei (sollievi);
- le richieste di inserimento hanno riguardato prevalentemente le strutture di tipo residenziale, in particolare per persone con quadri di elevata complessità sociale, sanitaria, assistenziale e relazionale;
- le domande di inserimento per i centri diurni sono diminuite anche quest'anno (5 persone sono state valutate idonee e inserite e 3 persone sono state inserite in lista di attesa).

Il contesto socio economico, ancora fortemente indebolito dalla crisi, determina una carenza di risorse e rende sempre più difficile per le famiglie e i Servizi pubblici programmare interventi in risposta puntuale ai bisogni dei cittadini.

**Le richieste di valutazione pervenute** dalle UONPIA territoriali per **l'accesso ai servizi sanitari** di Fondazione Piatti nell'anno 2014 sono state complessivamente **65** (83 nel 2013).

In merito alla **CT Fogliaro abbiamo ricevuto 38 (- 6 rispetto al 2013) richieste di ammissibilità**, di cui:

- 33 valutate non idonee
- 3 valutate idonee e inserite in lista di attesa
- 2 ancora da svolgere alla data del 31.12.14

In merito al **CRS Besozzo, nel 2014 abbiamo ricevuto** dalle UONPIA territoriali **13 proposte trattamentali** (+ 6 rispetto al 2013), che sono state inserite in lista di attesa. Nell'anno 2014 sono stati inseriti 11 bambini, che si trovavano in lista di attesa, e dimessi 10 bambini. Al 31 dicembre 2014 la lista di attesa del CRS Besozzo contava 11 minori.

Per quanto riguarda il **CTRS Milano**, nel periodo indicato sono pervenute **14 proposte trattamentali** (32 nel 2013). Dal 1 Gennaio al 31 Dicembre 2014 abbiamo accolto 13 bambini. Vi sono state 2 dimissioni per variazione del progetto di un minore e scelta della famiglia. In questo secondo anno di attività del CTRS abbiamo ricevuto 85 contatti da Famiglie, UONPIA del territorio, Servizi Sociali, Scuole, specialisti, e abbiamo condotto 48 incontri di valutazione.

#### A 4. Customer Satisfaction 2014: sintesi risultati (par. 3.2 Bilancio sociale 2014)

Le indagini di **Customer Satisfaction** effettuate nel 2014 hanno riguardato la totalità dei servizi socio-sanitari e sanitari gestiti da Fondazione Renato Piatti onlus (14), oltre che il servizio SAI?, per il quale abbiamo utilizzato i questionari distribuiti tra i familiari degli utenti dei servizi per raccogliere informazioni sulla qualità del servizio fornito.

Le indagini effettuate tra i familiari/tutori degli Utenti dei servizi gestiti da Fondazione Renato Piatti onlus nel corso del 2014 sono state quindi 14 (13 nel 2013, 13 nel 2012, 13 nel 2011, 11 nel 2010 e 10 nel 2009); complessivamente sono stati distribuiti 345 questionari per le indagini di Customer Satisfaction (314 nel 2013, 300 nel 2011, 298 nel 2010 e 264 nel 2009) così come dettagliato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

*Numero questionari distribuiti 2014*

	unità operativa	Distribuiti	Riconsegnati	Restituzione (%)
1	<b>RSD SF</b>	60	22	37%
2	<b>RSD SC</b>	30	13	43%
3	<b>CDD Besozzo</b>	23	14	61%
4	<b>CDD Bregazzana</b>	20	12	60%
5	<b>CRS Besozzo</b>	75	35	47%
6	<b>CSS Melegnano</b>	10	10	100%
7	<b>CDD Melegnano</b>	16	14	88%
8	<b>CSE Melegnano</b>	3	2	67%
9	<b>CDD Bobbiate</b>	32	22	69%
10	<b>CSS Bobbiate</b>	10	5	50%
11	<b>CT Fogliaro</b>	14	8	57%
12	<b>CSS Busto A. (A)</b>	10	9	90%
13	<b>CSS Busto A. (B)</b>	10	9	90%
14	<b>CTRS Rucellai</b>	32	21	66%
	Totale	345	196	57%

Il numero di questionari restituiti è stato di 196, pari al 57% del totale (175 pari al 56% nel 2013, 55% nel 2011, 52% nel 2010 e 60% nel 2009); nel dettaglio, la rappresentazione della variabilità dei risultati che si riferiscono alla percentuale di restituzione, è la seguente:

<b>Customer satisfaction 2014</b>	
Statistiche % restituzione	
<b>Minimo</b>	37%
<b>Massimo</b>	100%
<b>Valore medio</b>	66%
<b>Valore complessivo</b>	57%

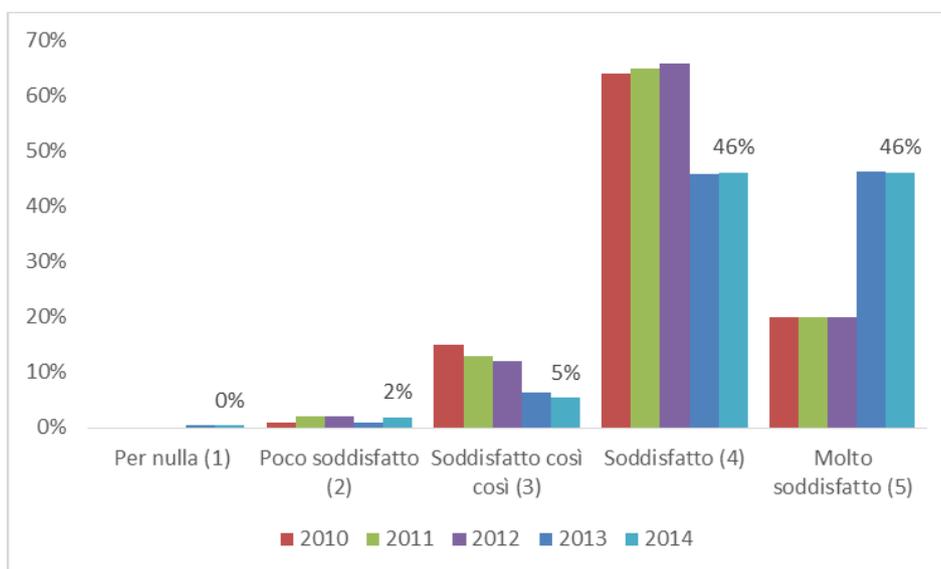
Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2014, si è provveduto a elaborare un indicatore, definito livello di soddisfazione, disponibile per singola struttura oppure sintetizzato come indice globale. In questo modo, alla lettura delle frequenze che si riferiscono al livello di soddisfazione riportato dai compilatori viene affiancato un indicatore di sintesi utile per una valutazione complessiva dei risultati della singola indagine e anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell'indagine svolta. I

risultati sono riportati nella tabella che segue:

	Unità operativa	mese rilevazione	Riconsegnati	Restituzione (%)	livello di soddisfazione			peso	(μ*p)	media ponderata complessiva
					media	mediana	moda			
Customer satisfaction	RSD SF	Aprile	22	37%	4,42	4,57	5	0,11	0,50	4,35
	RSD SC	Aprile	13	43%	4,3	4,17	5	0,07	0,29	
	CDD Besozzo	Aprile	14	61%	4,47	4,67	4,43	0,07	0,32	
	CDD Bregazzana	Giugno	12	60%	4,34	4,36	3,83	0,06	0,27	
	CDD Melegnano	Maggio	14	88%	4,61	4,75	5	0,07	0,33	
	CSE Melegnano	Maggio	2	67%	3,88	3,88	N/D	0,01	0,04	
	CSS Melegnano	Maggio	10	100%	4,49	4,5	4,75	0,05	0,23	
	CRS Besozzo	Giugno	35	47%	4,38	4,23	4	0,18	0,78	
	CDD Bobbiate	Ottobre	22	69%	4,07	4,25	5	0,11	0,46	
	CSS Bobbiate	Ottobre	5	50%	4,16	4	4	0,03	0,11	
	CSS Busto A. (Cod 314219) A	Ottobre	9	90%	4,14	4,06	3,43	0,05	0,19	
	CSS Busto A. (Cod 314222) B	Ottobre	9	90%	4,53	4,72	N/D	0,05	0,21	
	CTRS Rucellai	Maggio	21	66%	4,41	4,55	5	0,11	0,47	
	CT Fogliaro	Giugno	8	57%	4,2	4,31	N/D	0,04	0,17	

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione adeguato (pari o superiore al valore considerato come desiderabile, ossia 4) per le rilevazioni effettuate e indicate in tabella con un indice complessivo pari a 4,35 (4,44 nel 2013); solo nell'unità CSE di Melegnano (3,88) non si è superato il livello desiderato.

Diamo infine una rappresentazione ulteriormente esplicativa dei risultati, con un istogramma che rappresenta i risultati dei singoli questionari raggruppati in cinque classi: per nulla soddisfatto (fino a 1,99), poco soddisfatto (fino a 2,99), soddisfatto così così (fino a 3,99), soddisfatto (fino a 4,99) e molto soddisfatto (5):



Come si evidenzia nel confronto rappresentato nel grafico i risultati si pongono in continuità con l'anno precedente; complessivamente, considerando le frequenze aggregate di chi si ritiene soddisfatto / molto soddisfatto, il 92% di chi ha compilato/restituito il questionario valuta positivamente il servizio fornito. La tabella che segue riporta i dati degli ultimi anni:

Classe	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Per nulla (1)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poco soddisfatto (2)	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Soddisfatto così così (3)	19%	15%	13%	12%	6%	5%
Soddisfatto (4)	63%	64%	65%	66%	46%	46%
Molto soddisfatto (5)	17%	20%	20%	20%	46%	46%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

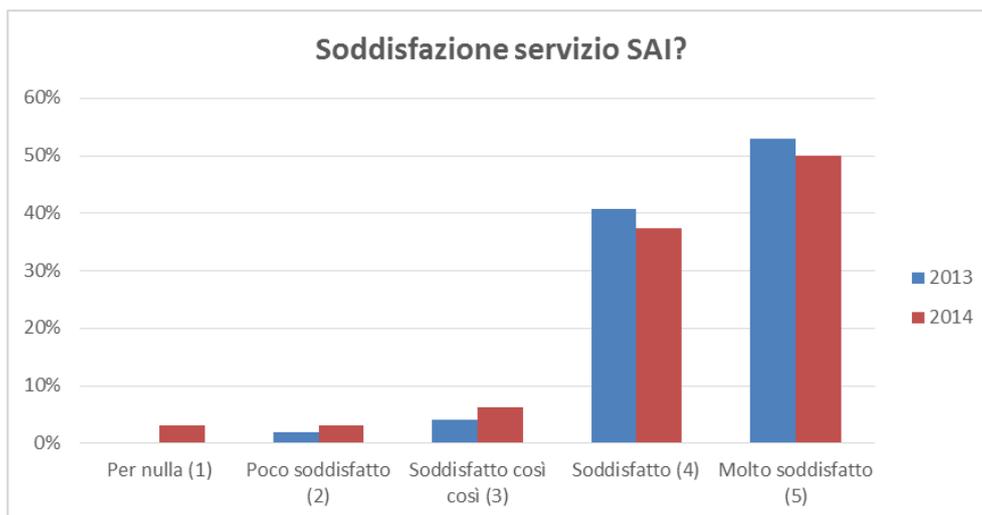
Per quanto riguarda l'indagine di Customer Satisfaction relativa al **servizio SAI?**, anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2014, si è dapprima esaminato quale fosse la percentuale di conoscenza e di utilizzo del servizio SAI? fra tutti i questionari restituiti i risultati sono riportati nella tabella che segue:

	Unità operativa	mese rilevazione	conosci		usufruito		% conoscenza media su tutte le schede compilate	% utilizzo media su tutte le schede compilate
			Si	%	Si	%	%UO/183	%UO/183
Customer satisfaction	RSD SF	Aprile	19	86%	4	18%	9,69%	2,19%
	RSD SC	Aprile	10	77%	1	8%	5,10%	0,55%
	CDD Besozzo	Aprile	13	87%	6	43%	6,63%	3,28%
	CDD Bregazzana	Giugno	12	86%	3	21%	6,12%	1,64%
	CDD Melegnano	Maggio	12	92%	6	50%	6,12%	3,28%
	CSE Melegnano	Maggio	1	100%	1	100%	0,51%	0,55%
	CSS Melegnano	Maggio	9	90%	2	33%	4,59%	1,09%
	CRS Besozzo	Giugno	29	83%	13	37%	14,80%	7,10%
	CDD Bobbiate	Ottobre	18	82%	6	27%	9,18%	3,28%
	CSS Bobbiate	Ottobre	4	80%	3	60%	2,04%	1,64%
	CSS Busto A. (Cod 314219) A	Ottobre	5	56%	0	0%	2,55%	0,00%
	CSS Busto A. (Cod 314222) B	Ottobre	4	50%	2	25%	2,04%	1,09%
	CTRS Rucellai	Maggio	3	16%	3	100%	1,53%	1,64%
	CT Fogliaro	Giugno	3	38%	3	100%	1,53%	1,64%
	Totale		142		53			

Coloro che hanno risposto di conoscere il servizio sono stati **142** corrispondente alla percentuale del **62,76%**; quelli che lo hanno utilizzato sono stati **53** corrispondente alla percentuale del **28,96%**

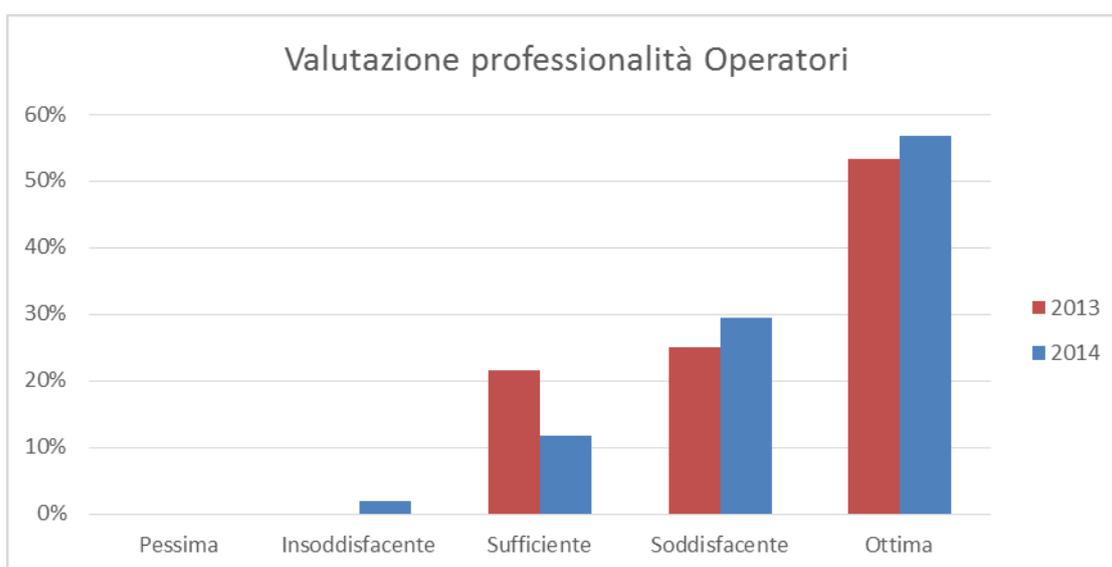
Si è poi esaminato la soddisfazione di quelli che hanno utilizzato il servizio e la valutazione della professionalità riscontrata negli operatori. I risultati sono riportati nelle due tabelle e grafici seguenti:

Soddisfazione	2013	2014
Per nulla (1)	0%	3%
Poco soddisfatto (2)	2%	3%
Soddisfatto così così (3)	4%	6%
Soddisfatto (4)	41%	38%
Molto soddisfatto (5)	53%	50%
	100%	100%



Dall'analisi si riscontra che il 38% si ritiene soddisfatto e il 50% molto soddisfatto delle risposte ottenute.

Valutazione professionalità	2013	2014
Pessima	0%	0%
Insoddisfacente	0%	2%
Sufficiente	22%	12%
Soddisfacente	25%	29%
Ottima	53%	57%
	100%	100%



La professionalità degli operatori è stata considerata sufficiente dal 12% di coloro che hanno risposto, soddisfacente dal 29% e ottima dal 57% evidenziando un generale miglioramento della soddisfazione rispetto all'anno passato.

## A 5. Report complessivo dell'indagine di gradimento dei servizi rivolta agli ospiti delle CSS (par. 3.3 Bilancio sociale 2014)

Si riportano di seguito i dati elaborati dal questionario proposto agli utenti delle Comunità Socio Sanitarie (CSS) di Fondazione Renato Piatti onlus. Sono stati elaborati i questionari relativi alla CSS di Bobbiate, Busto Arsizio e Melegnano.

Nel questionario si sono indagate aree coerenti con i "domini di qualità della vita" attraverso 7 domande chiuse e 5 domande aperte. Si è utilizzato un linguaggio *Easy to read*, facile da leggere.

Di seguito vengono riportati i dati ottenuti complessivamente nelle tre CSS sia in termini numerici che percentuali.

<b>1. Ti piace la tua stanza?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	0	1 (5,5%)	1 (2,7%)
Poco	3 (33,3%)	0	1 (5,5%)	4 (11,1%)
Tanto	6 (66,6%)	9 (100%)	16 (88,8%)	31 (86,1%)
Non so	0	0	0	0

<b>2. Vai d'accordo con gli altri compagni?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	1 (11,1%)	1 (5,5%)	2 (5,5%)
Poco	4 (44,4%)	0	3 (16,6%)	7 (19,4%)
Tanto	5 (55,5)	8 (88,8%)	13 (72,2%)	26 (72,2%)
Non so	0	0	1 (5,5%)	1 (2,7%)

<b>3. Gli operatori ti trattano bene?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	0	1 (5,5%)	1 (2,7%)
Poco	2 (22,2%)	2 (22,2%)	0	4 (11,1%)
Sì	7 (77,7%)	7 (77,7%)	17 (94,4%)	31 (86,1%)

<b>4. Ti piace quello che fai in comunità?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	0	0	0
Poco	1 (11,1%)	0	0	1 (2,7%)
Tanto	7 (77,7%)	8 (88,8%)	17 (94,4%)	32 (88,8%)
Non so	1(11,1%)	1 (11,1%)	1 (5,5%)	3 (8,3%)

<b>5. Da quando sei in comunità hai imparato cose nuove?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	1 (11,1%)	2 (22,2%)	0	3 (8,3%)
Poche	0	1 (11,1%)	2 (11,1%)	3 (8,3%)
Tante	6 (66,6%)	6 (66,6%)	12(66,6%)	24(66,6%)
Non so	2(22,2%)	0	4 (22,2%)	6 (16,6%)

<b>6. Se chiedi qualcosa gli operatori ti danno retta?</b>	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	0	0	0
Poco	4 (44,4%)	2 (22,2%)	2 (11,1%)	8 (22,2%)
Molto	5 (55,5%)	7 (77,7%)	15 (83,3%)	27 (75%)
Non so	0	0	1 (5,5%)	1 (2,7%)

## **7. Che cosa ti piace di più in questa comunità:**

La mia morosa  
Le feste  
Lavorare  
Gli operatori, gli altri ragazzi che mi vogliono bene  
Andare in giro, la fattoria, andare alla coop o al gigante, di tutto  
Scrivere al computer, il diario alla sera, la compagnia dei servizi  
Fare la legna  
La casa (intesa come struttura ndr)  
Forse i lavoretti  
Andare fuori, giocare a basket, vedere Andrea e Danilo che giocano a basket  
Tutto delle cose che faccio. Laura come persona.  
Viaggi, scopro cose nuove  
Fare i fumenti alle terme  
Andare in giro (2)  
Andare a passeggiare  
Non lo so (3)  
Le attività  
Mi piacciono le persone che incontro  
La televisione  
La piscina, cartonaggio  
Mi piace stare qua  
Le partite di calcio in tv  
Quello che si mangia soprattutto i dolci  
Parlare con Giusi (psicologa); le feste; le pizzate; le uscite  
Il cibo soprattutto la pasta  
Tutto (3)

## **8. Che cosa non ti piace in questa comunità?**

I quadri  
Il giardinaggio  
Stare qui ad abitare  
I fascicoli (FASAS ndr)  
Non mi piace il mangiare (2), non mi piace la piscina, non mi piace il basket  
Fare il letto  
La maggior parte delle persone.  
Niente  
La confusione. Perché io ho 74 anni e non mi piace la confusione.  
Mi spiace che non c'è più Stefania  
Fare il laboratorio  
Non lo so (6)  
Mi piace tutto (4)  
Non mi piace fare il puzzle  
Quando un compagno mi fa i dispetti con le parolacce  
Quando mi fanno scrivere  
Svegliarmi presto (2)  
Mi piacerebbe avere più amiche con cui parlare  
Il risotto

### **9. Cosa ti piacerebbe fare?**

Musica (2)  
Cucinare (2)  
Una radio per sentire musica, partite e telegiornale  
Mi piacerebbe andare di più a basket  
Giocare al videogioco, uscire con Davide a fare la passeggiata  
Cinema  
Pallavolo  
Lavoro manuale, cantare(2)  
Fare i fumenti più spesso e andare di più alle terme  
Qualcosa di utile, aiutarsi  
Non so (7)  
Le attività con i cani  
Mi piacerebbe fare un lavoro  
I quadri a creta  
Vedere la televisione  
Mi piacerebbe uscire di più (3)  
Andare a fare un giro in bicicletta  
Rilassamento  
Scrivere al computer

### **10. Cosa ti piacerebbe avere?**

Nient'altro  
Un orologio della Juve  
Giornale (2)  
Dischi  
Profumi  
Oggetti, anelli delle donne perché mi piacciono  
I doni di Natale, tantissimi, belli. Un orologio (2)  
Non saprei, sono gli operatori che si dovrebbero aiutare. Una fidanzata  
Un profumo, un cellulare, una televisione nella mia stanza (2), una radio nuova  
Le cose mie, un orologio  
Un paio di pantaloni  
Non lo so (7)  
Tutto  
Vorrei i soldi per spenderli come voglio  
Al mio compleanno mi piacerebbe avere una sveglia  
Profumo  
Più dolci  
Vorrei che Tiziano mangiasse in un altro spazio, lontano da me  
Vestiti

### **11. Vuoi dire altre cose?**

Questo posto qui è stato aperto qualche anno fa  
Voglio stare buona.  
Basta, stop  
Che mi piace stare in comunità.  
Viva la vita, io farei qualunque cosa, lavori con le mani  
Mi piacerebbe uscire più spesso a bere il caffè fuori  
Non so (12)

12.Ti piace vivere qui?	Bobbiate	Melegnano	Busto Arsizio	Totale
No	0	0	1 (5,5%)	1 (2,7%)
Poco	4 (44,4%)	0	1 (5,5%)	5 (13,8%)
Molto	5 (55,5%)	8 (88,8%)	16 (88,8%)	29 (80,55%)
Non so	0	1(11,1%)	0	1 (2,7%)

Il questionario ha mostrato di essere uno strumento agile e veloce, senza mostrare di essere troppo impegnativo per l'utenza e senza determinare quindi un "affaticamento" (se non in un caso) che avrebbe potuto inficiare l'attendibilità delle risposte.

Su **40 questionari proposti** ci sono stati 2 rifiuti, in 2 casi non è stato possibile ottenere risposte attendibili. Negli altri casi non ci sono state difficoltà di collaborazione.

I **36 questionari** sono stati **compilati** in 6 casi in modo autonomo, in 14 casi in modo parzialmente assistito, in altri 16 casi in modo totalmente assistito (cioè con intervista).

Le domande a risposta chiusa non hanno creato difficoltà di sorta, mentre le domande aperte sono risultate più ostiche, poiché sono esitate a volte in non-risposte o in "non so".

In particolare la domanda 11 ("Vuoi dire altre cose?") ha avuto 29 risposte "non so". Questo è dovuto alla natura della domanda stessa, del tutto priva di riferimenti concreti.

Nelle altre domande aperte la difficoltà evidenziata è stata molto inferiore.

Nonostante sia certamente vero che le domande aperte creano spesso difficoltà agli utenti, è altrettanto vero che alcune risposte sono significative e di interesse.

E' plausibile una revisione dello strumento che tenga in considerazione gli elementi emersi.

In sostanza si tratterà di aumentare le domande a numero chiuso a discapito di quelle aperte, oppure di rendere le domande aperte più concrete e circostanziate evitando una gamma troppo ampia di possibili risposte.

Nella prossima revisione dello strumento andrebbe posta anche una domanda chiusa sulla soddisfazione relativa al cibo.

## A 6. Indici relativi alla situazione finanziaria e patrimoniale (par. 6.3.2 Bilancio sociale 2014)

In via di redazione.