

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

**RAPPORTO FINALE  
INDAGINE di CUSTOMER  
SATISFACTION**

**C.D.D. Besozzo**

**Aprile 2024**

**Responsabile:**

**Dr.ssa Valentina Rusconi** (Responsabile Area Sociale e Percorsi presa in carico)

**Elaborato da:**

**Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico**

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Modalità di somministrazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Tempi di realizzazione .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Popolazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Area informazione e comunicazione.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Area ambienti e spazi .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Area organizzazione ed efficienza .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4 Area assistenza e continuità.....</b>	<b>9</b>
<b>3.5 Area relazione.....</b>	<b>9</b>
<b>3.6 Soddisfazione complessiva .....</b>	<b>10</b>
<b>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.8 Consiglierebbe il servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.9 Bilancio sociale .....</b>	<b>11</b>
<b>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione .....</b>	<b>11</b>
<b>Osservazioni raccolte nei questionari.....</b>	<b>13</b>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>14</b>
<b>QUESTIONARIO</b>	

## 1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Questa indagine è stata condotta in adempimento alla normativa emanata dalla Regione Lombardia sull'accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, che prevede il monitoraggio annuale del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso rilevazioni sistematiche. La Fondazione Renato Piatti onlus riconosce inoltre l'importanza di sviluppare un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze e sull'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie: monitorare il loro livello di soddisfazione è fondamentale per organizzare ed offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

## 2. METODOLOGIA

Nel condurre la presente indagine abbiamo scelto di attenerci alle *Linee Guida per la Customer Satisfaction*, pubblicate dalla Regione Lombardia in allegato alla d.g.r. n. VII/8504 del 22 marzo 2002 come supporto metodologico per questo tipo di rilevazioni; altro riferimento utilizzato per l'organizzazione della ricerca in oggetto è il manuale della Presidenza del Consiglio per la rilevazione della customer satisfaction "*La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini* (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003)".

### 2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nel Centro Diurno Disabili (CDD) di Besozzo, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari.

### 2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

- una scheda iniziale per la rilevazione di informazioni generali del familiare/tutore/amministratore di sostegno che compila il questionario (ulteriormente semplificata rispetto al passato);
- un questionario che presenta una sezione con domande con possibilità di commento, associata a ciascun item, per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Area Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("*Soddisfazione complessiva*") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in precedenza

(controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, se consiglierebbe ad altri conoscenti/famigliari il servizio e una domanda sulla conoscenza del Bilancio Sociale.

Chiude il questionario uno spazio libero, a disposizione per documentare eventuali osservazioni e suggerimenti.

### 2.3 Modalità di somministrazione

Abbiamo scelto come modalità di somministrazione l'auto compilazione del questionario da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno. Il questionario è stato inviato tramite posta elettronica o consegnato a mano, accompagnato da una lettera con cui sono stati chiariti gli obiettivi e le motivazioni dell'indagine. Una volta compilato, il questionario poteva essere imbucato nell'apposita urna presente in struttura, oppure restituito tramite posta o mail.

Si è inoltre mantenuta la possibilità di effettuare la compilazione del questionario anche con modalità on line, prevedendo che sia il questionario che la scheda di informazioni generali (identici a quelli consegnati cartacei o via e-mail) potessero quindi essere agevolmente compilati on line tramite un apposito link inviato via e-mail dal Responsabile di struttura.

Le informazioni raccolte con la compilazione della scheda di Informazioni generali e del questionario sono state utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

### 2.4 Tempi di realizzazione

I questionari sono stati distribuiti **dal 2 aprile al 16 aprile 2024<sup>1</sup>**.

### 2.5 Popolazione

Il Centro Diurno Disabili di Besozzo attualmente ha una capienza complessiva di 23 posti a tempo pieno.

Come per tutte le altre strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti che usufruiscono del servizio da almeno 3 mesi<sup>2</sup> con frequenza a tempo pieno o parziale. Al momento della rilevazione si tratta di 24 persone.

In totale abbiamo ricevuto n. 18 questionari compilati (pari al 75% della popolazione di riferimento) tutti validi ai fini dell'indagine<sup>3</sup> e n.17 schede di informazione generale (pari al 71% della popolazione raggiunta).

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
24	24	18	18	75%

<sup>1</sup> Dal 2023 la rilevazione è stata anticipata progressivamente in aprile per consentire di avere il dato complessivo di riferimento della soddisfazione utilizzato per il premio dei dipendenti.

<sup>2</sup> Non vengono, infatti, interpellati i familiari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

<sup>3</sup> Ai fini della ricerca e secondo normativa regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida; si considera valida la domanda "non saprei".

Si precisa che nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto al compilatore se è un familiare (con il relativo rapporto di parentela) o se non ha nessun rapporto di parentela ed a quale titolo compila la scheda, specificando anche se è tutore, amministratore di sostegno o curatore.

La tabella sottostante riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica	n°	%
Madre	2	12%	Tutore	4	24%
Genitore	2	12%	Amministratore di sostegno	8	47%
Sorella	3	18%	Curatore	0	0%
Fratello	2	12%	Non risponde	5	29%
SI	4	24%	Totale	17	100%
Non Risponde	2	12%			
Totale	17	100%			

### 3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di *"poco soddisfatto"* e *"per nulla soddisfatto"* come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

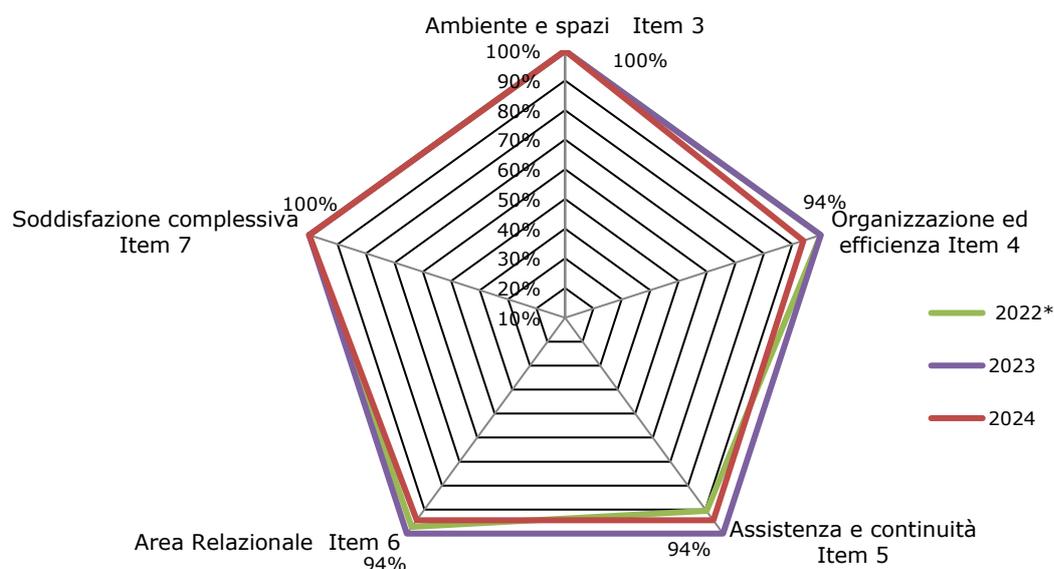
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area<sup>4</sup>.

E' possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con l'anno precedente avendo mantenuto il medesimo questionario, mentre si specifica che il raffronto con il 2022 è limitato in quanto vi erano ancora dei riferimenti alla gestione Covid-19. Infatti, il cambiamento della situazione generale, che ha consentito il rientro alla normalità, dopo gli anni in gestione Covid-19, ha reso opportuna una diversa formulazione degli item (sia nei contenuti che in alcuni casi nel numero di domande per singola Area). Pertanto, non sarà possibile un confronto nel dettaglio domanda per domanda con il 2022.

<sup>4</sup>Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

## Customer Satisfaction 2024-CDD Besozzo



STRUTTUR A	ANNO	Percentuale di restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5	Area Relazionale Item 6	Soddisfazione complessiva Item 7
<b>CDD Besozzo</b>	2022*	86%	100%	100%	100%	91%	97%	100%
	2023	64%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>2024</b>	<b>75%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>
	2024/2023			-3%	0%	-6%	-6%	-6%

\*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei Familiari/Tutori/Amministratori di Sostegno è diminuita tra il -3% e il -6% nelle diverse Aree, ad eccezione delle Aree "Ambienti e spazi-item 3" e "Soddisfazione complessiva-item 7" che sono rimaste al 100%.

La percentuale di restituzione è aumentata passando dal 64% nel 2023 al 75% nel 2024, con una buona restituzione con la modalità online<sup>5</sup>.

### 3.1 Area informazione e comunicazione

**Item 1.** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?

**Item 2.** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?

Di seguito i risultati delle medie<sup>6</sup>:

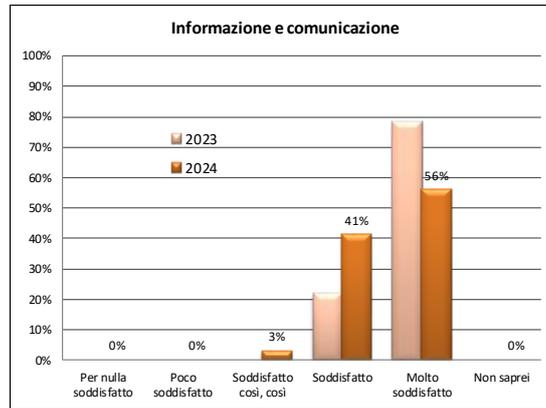
<sup>5</sup> Nel 2024 su n° 18 questionari restituiti n° 5 sono stati compilati online al pari del 28%. Nel 2023 su 16 questionari restituiti n. 4 sono stati compilati on line pari al 25%.

<sup>6</sup> La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

	valore media
ITEM 1	4,50
ITEM 2	4,56
Item 1 e 2	4,50

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	3%	1	0
Soddisfatto	22%	41%	7	7
Molto soddisfatto	78%	56%	10	9
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	18	16

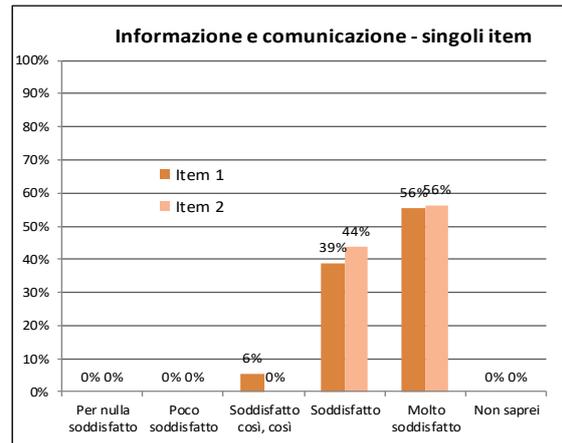


In quest'area i familiari/tutori/Amministratori di Sostegno per il 97% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni relative alla permanenza in struttura e della condivisione del progetto individualizzato, il 3% dice di essere "soddisfatto così così".

Rispetto al 2023 si evidenzia una diminuzione della soddisfazione complessiva per l'area (-3%) corrispondente all'aumento della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

In particolare, riportiamo sotto la tabella e il grafico che si riferiscono a ogni singolo item:

Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	6%	0%	1	0
Soddisfatto	39%	44%	7	7
Molto soddisfatto	56%	56%	10	9
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	18	16

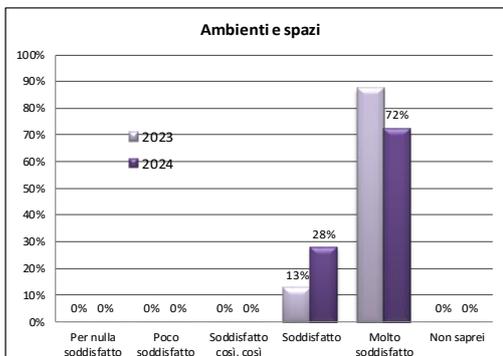


### 3.2 Area ambienti e spazi

**Item 3.** È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta e degli spazi presenti (organizzazione spazi, pulizia, cura, ecc.)

	valore media
ITEM 3	4,72

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0
Soddisfatto	13%	28%	5
Molto soddisfatto	88%	72%	13
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	18



Il 100% dei familiari/tutori/Amministratori di Sostegno si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi del servizio.

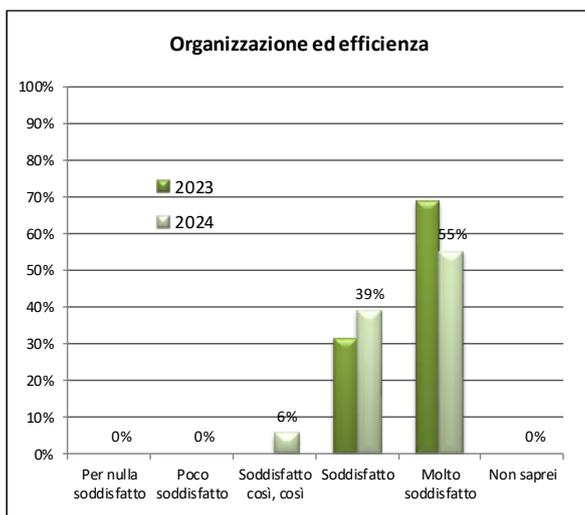
Rispetto all'anno precedente si riconferma la percentuale di familiari/tutori/Amministratori di Sostegno che si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto.

### 3.3 Area organizzazione ed efficienza

**Item 4.** È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?

	valore media
ITEM 4	4,50

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	6%	1
Soddisfatto	31%	39%	7
Molto soddisfatto	69%	55%	10
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	18



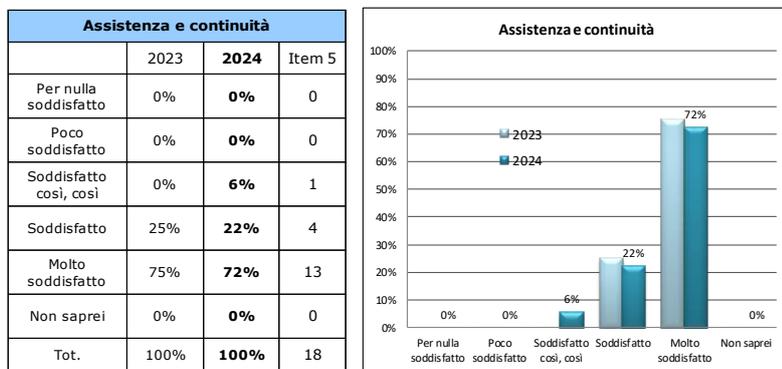
Il 94% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio, il 6% si dice "soddisfatto così così".

Il confronto con il 2023 evidenzia una diminuzione della soddisfazione complessiva (-6%) corrispondente all'aumento della risposta di parziale soddisfazione.

### 3.4 Area assistenza e continuità

**Item 5.** È soddisfatta/o della qualità degli interventi realizzati dal Centro (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale - Psicologo)?

	valore media
ITEM 5	4,67



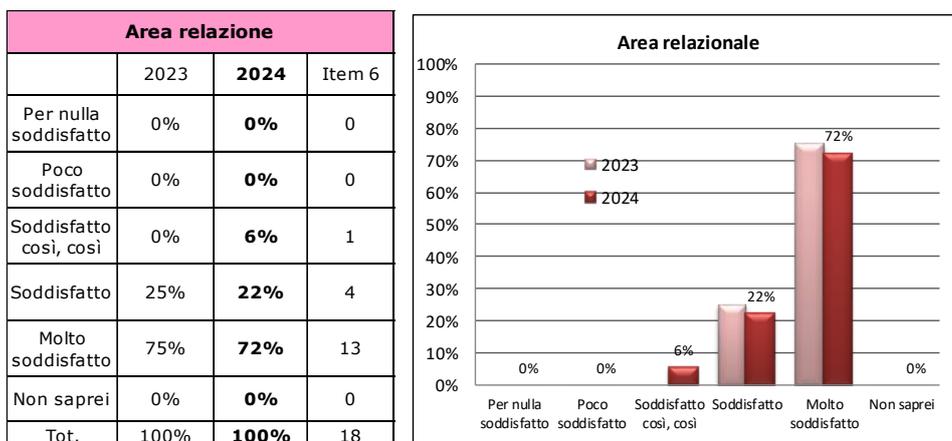
Il 94% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell’assistenza e continuità garantiti dal CDD, il 6% si ritiene parzialmente soddisfatto (*soddisfatto così così*).

Rispetto all’anno precedente si osserva una diminuzione della soddisfazione complessiva (-6%) a fronte dell’aumento della risposta di parziale soddisfazione.

### 3.5 Area relazionale

**Item 6.** È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all’ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?

	valore media
ITEM 6	4,78



Il 94% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori, il 6% si ritiene soddisfatto così così.

Il confronto con l'anno precedente mostra una diminuzione del livello complessivo della soddisfazione (-6%) corrispondente alla presenza della risposta "soddisfatto così così".

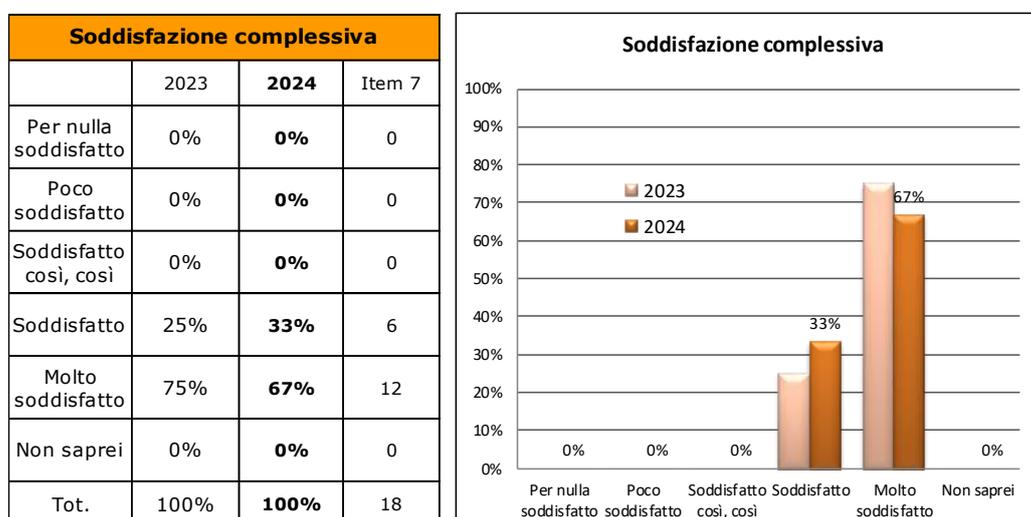
### 3.6 Soddisfazione complessiva

**Item 7.** *Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?*

Al termine del questionario è presente un item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% delle famiglie/tutori/Amministratori di Sostegno si ritiene nel complesso soddisfatta o molto soddisfatta della struttura.

	<i>valore media</i>
ITEM 7	4,67



Il confronto con il 2023 mostra che anche l'anno scorso la soddisfazione complessiva (soddisfatto e molto soddisfatto) era del 100%.

### 3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

**Item 8.** *Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?*

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q3<sup>7</sup> → continuazione dell'assistenza diurna anche durante il weekend con progetti di inclusione

Q5 → attenzione all'ospite e disponibilità e competenza degli operatori

Q13 → mi ritengo soddisfatta dei servizi

Q16 → abbastanza

Q17 → non saprei

<sup>7</sup> Q indica questionario e il numero ne indica la registrazione nella banca dati per cui le osservazioni associate al Q2 (ovvero questionario n.2) sono state raccolte nel medesimo questionario

Q18 → se fosse possibile modificare leggermente l'orario di uscita del lunedì pomeriggio per evitare che CDD e CRS (Besozzo) dimettano gli utenti tutti alla stessa ora. È un momento un po' caotico, i parcheggi non sono sufficienti e troppi mezzi di trasporto che si spostano, rischiando di non rendere sicura l'uscita. Grazie.

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 9.** *Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quali motivi?*

Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Item 9		
SI'	18	<b>100%</b>
NO	0	<b>0%</b>
Nessuna risposta	0	<b>0%</b>
Totale	18	<b>100%</b>

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	<b>ITEM 9 - Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?</b>
Q1	SI	Ottimo servizio, gentilezza, cortesia e professionalità.
Q2	SI	Professionalità
Q6	SI	Valido
Q10	SI	Per professionalità e umanità
Q11	SI	L'inserimento nella società, mondo lavorativo ecc. in Italia è ancora un'utopia
Q13	SI	Vedo mio fratello felice di andare al centro, il personale è disponibile e professionale
Q15	SI	Perché offre un buon aiuto alla famiglia e ai ragazzi
Q17	SI	Perché il ragazzo viene valorizzato in tutto quello che riesce a fare
Q18	SI	Per l'attenzione alla persona verso mio figlio che frequenta il CDD ma anche verso di me, ei famigliari tutti di mio figlio.

### 3.9 Bilancio sociale

**Item 10.** *Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?*

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 10		
SI'	3	<b>17%</b>
NO	13	<b>72%</b>
Nessuna risposta	2	<b>11%</b>
Totale	18	<b>100%</b>

### 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi della scala di valutazione presentata con il questionario: il valore target è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale

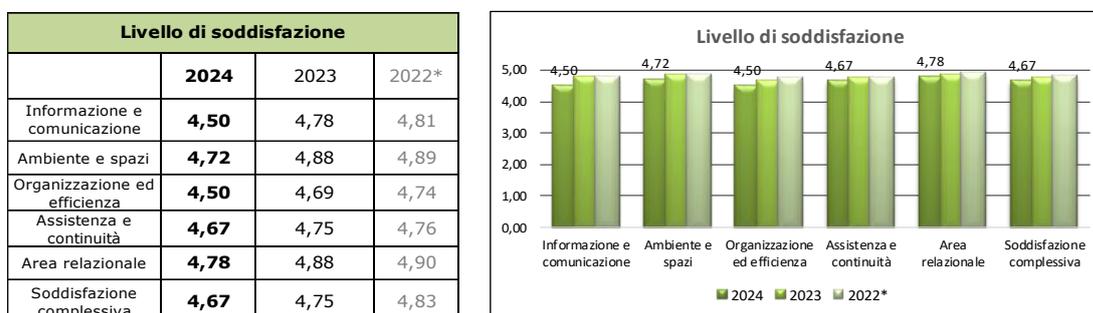
livello atteso. Tale indicatore (denominato appunto livello di soddisfazione) viene calcolato separatamente considerando prima i risultati degli item 1-7 e poi dell'item 8, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione ("Soddisfazione complessiva"). Analizzando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente:

	2024		2023		2022*	
	Item 1-6	Item 7	Item 1-6	Item 7	Item 1-9	Item 10
Media $\bar{X}$	<b>4,63</b>	<b>4,67</b>	<b>4,79</b>	<b>4,75</b>	4,88	4,83
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,46</b>	<b>0,47</b>	0,36	0,43	0,39	0,37
Mediana	<b>4,83</b>	<b>5,00</b>	5,00	5,00	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>10,02%</b>	<b>10,10%</b>	7,43%	9,12%	7,96%	7,71%

È possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati, il valore di media per entrambi i gruppi di item (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

Il confronto con il 2023 mostra una diminuzione del valore delle medie di entrambi i gruppi di item (rispettivamente -0,16 e -0,08).

È inoltre possibile calcolare il livello di soddisfazione relativo a ciascuna delle aree d'indagine considerate, rilevando anche eventuali aree che potremmo definire "deboli", qualora presentassero un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4, corrispondente a "soddisfatto").



\*in gestione covid 19

Nessuna delle aree considerate presenta un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso.

Di seguito si riportano le osservazioni/considerazioni scritte dai compilatori nei questionari ed integralmente trascritte.

## Osservazioni raccolte nei questionari

commenti ai singoli item	
	ITEM 1/2
Q2	nessuna
Q16	Scarse comunicazioni sulle attività
	ITEM3
Q2	nessuna
	ITEM 4
Q2	nessuna
Q18	Sulla questione "orari" vedi in fondo...
	ITEM 5
Q2	nessuna
	ITEM 6
Q2	nessuna
Q16	Cortesìa, riservatezza, disponibilità all'ascolto ed alle spiegazioni tutto ok. Mancano spiegazioni quando in alcuni casi non si rispettano i programmi stabiliti non si conoscono le cause

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q2	nessuna

NB: Q indica questionario e il numero ne indica la registrazione nella banca dati per cui le osservazioni associate ad esempio al Q2 (ovvero questionario n.2) sono state raccolte nel medesimo questionario

Redazione del report conclusa il 10/07/2024

## SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE<sup>8</sup> di CUSTOMER SATISFACTION

<b>INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'</b>	
<b>FINALITA' e SCOPI</b>	Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
<b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti del servizio per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
<b>CAMPIONE</b>	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report  Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emila D'Amico.
<b>CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI</b>	Ai fini della ricerca regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Si considera valida la risposta "non saprei". Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza.
<b>PERIODICITA'</b>	Annuale
<b>COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI</b>	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.

<sup>8</sup>Bibliografia:

Regione Lombardia *Linee Guida per la Customer Satisfaction – Allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002;*

Corbetta Piergiorgio, "Metodologia e tecniche della ricerca sociale", Il Mulino, '99;

*La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini* (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003).

	Modulo		Rev 10 del 01/03/2024
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 1 di 17

Centro Diurno per persone con Disabilità – Besozzo - VARESE

**Nota bene:** le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

Il questionario viene compilato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_:

#### INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare?  SI  NO

Se SI, rapporto di parentela \_\_\_\_\_

Tutore?  SI  NO

Amministratore di sostegno?  SI  NO

Curatore?  SI  NO

	Modulo		Rev 10 del 01/03/2024
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 2 di 17

Centro Diurno per persone con Disabilità – Besozzo - VARESE

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
1.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente, dell'ospitalità offerta e degli spazi presenti (organizzazione spazi, pulizia, cura, ecc.)	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
5.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi realizzati dal Centro (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale - Psicologo)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA RELAZIONALE</b>							
6.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>IN CONCLUSIONE ...</b>							
7.	Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0

