

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

**RAPPORTO FINALE  
dell'INDAGINE di CUSTOMER  
SATISFACTION**

**C.D.D. di Bobbiate  
Varese**

**Maggio 2023**

**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>
<i>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.3 Modalità di somministrazione.....</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Tempi di realizzazione .....</i>	<i>4</i>
<i>2.5 Popolazione .....</i>	<i>4</i>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b>	<b>5</b>
<i>3.1 Area informazione e comunicazione.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Area ambiente e spazi .....</i>	<i>7</i>
<i>3.3 Area organizzazione ed efficienza .....</i>	<i>8</i>
<i>3.4 Area assistenza e continuità.....</i>	<i>8</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>9</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva .....</i>	<i>9</i>
<i>3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità .....</i>	<i>10</i>
<i>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</i>	<i>10</i>
<i>3.9 Bilancio sociale .....</i>	<i>10</i>
<i>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....</i>	<i>11</i>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>12</i>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>13</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 e 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 degli utenti del Centro Diurno Disabili (CDD) di Bobbiate - Varese, 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/Ads 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.

Conclusa la fase di emergenza sanitaria causata dal Covid 19 e pressoché ultimata la transizione alla normalità, si è ritenuto di ritornare alla formulazione originaria del questionario adeguando gli item in termini di maggior semplificazione e attualità.

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. 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 di segnalare degli aspetti ritenuti ad oggi mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità del Centro (come nel periodo prima del COVID 19) 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 posta in struttura, oppure rinviato tramite posta/fax 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 agilmente 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 21 aprile al 8 maggio 2023**.

### 2.5 Popolazione

Il Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.) di Bobbiate attualmente ha una capienza complessiva di 30 posti a tempo pieno; al momento della rilevazione sono 30 gli utenti che usufruiscono del servizio da almeno 3 mesi<sup>1</sup> con frequenza a tempo pieno o parziale. In totale abbiamo ricevuto 21 questionari compilati (pari al 70% della popolazione indagata) e n.19 schede di informazioni generali (pari al 63%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell’indagine<sup>2</sup>.

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
30	30	21	21	70%

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

- Chi risponde al questionario quale rapporto ha con chi frequenta il Centro?
- Se ha un rapporto di parentela e quale sia oppure se non ha nessun rapporto di parentela

<sup>1</sup> Non vengono, infatti, interpellati i familiari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

<sup>2</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 occupa della Misura di protezione giuridica? (Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore, ecc.)

SI/NO

La tabella a fianco riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica	n°	%
Padre	6	32%	SI	17	89%
Madre	5	26%	NO	0	0%
Fratello	1	5%	Non risponde	2	11%
Genitore	3	16%	Totale	19	100%
Non risponde	4	21%			
Totale	19	100%			

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

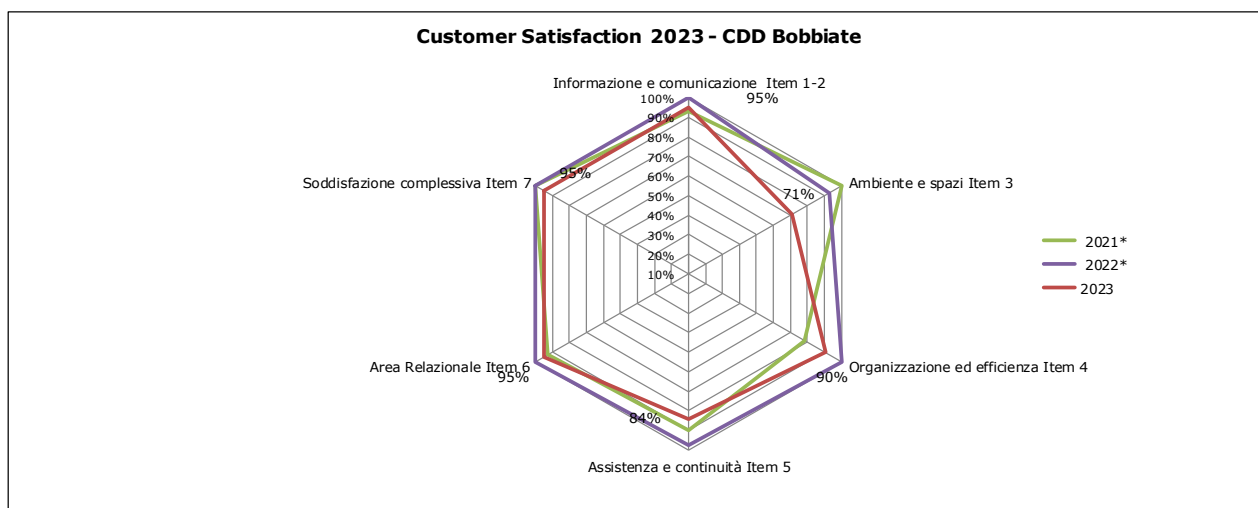
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo 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>3</sup>.

L'analisi dei risultati in termini di confronto con gli anni precedenti 2021 e 2022 è tuttavia limitata in quanto il cambiamento della situazione generale che ha consentito il rientro alla normalità ha reso opportuno 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 specifico domanda per domanda con i dati degli anni precedenti. Riteniamo invece possibile e interessante il confronto sul dato complessivo per aree di indagine, in considerazione del fatto che sono le medesime.

<sup>3</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.



STRUTTURA	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
CDD Bobbiate	2021*	48%	93%	100%	79%	90%	93%	100%
	2022*	42%	100%	93%	100%	97%	100%	100%
	<b>2023</b>	<b>70%</b>	<b>95%</b>	<b>71%</b>	<b>90%</b>	<b>84%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>

\*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei famigliari/tutori/AdS è diminuito tra il -22% e il -5% in tutte le aree d'indagine incluso nell'Item 7 di "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione è aumentata dal 42% al 70%, con un buon utilizzo della modalità on line<sup>4</sup>.

### 3.1 Area informazione e comunicazione

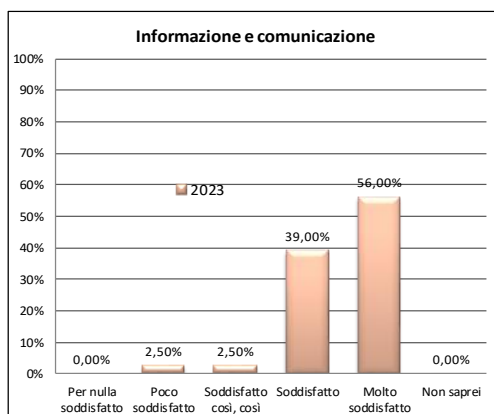
**Item 1.** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?

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

	valore media
ITEM 1	4,43
ITEM 2	4,55
Item 1 e 2	4,49

<sup>4</sup> Su 21 questionari restituiti n. 10 sono stati compilati on line pari al 48%. Nel 2022 su n. 13 questionari raccolti, n. 5 erano stati compilati on line pari al 38%.

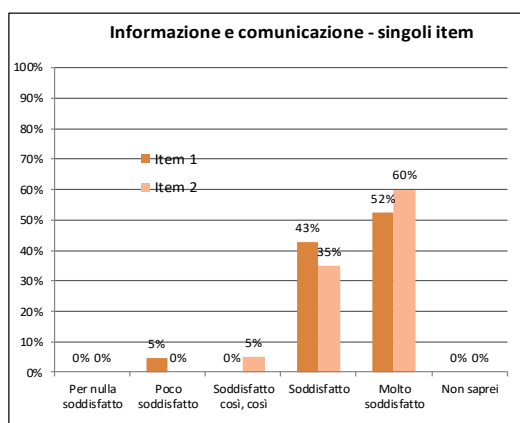
Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0,00%	0	0
Poco soddisfatto	2,50%	1	0
Soddisfatto così, così	2,50%	0	1
Soddisfatto	39,00%	9	7
Molto soddisfatto	56,00%	11	12
Non saprei	0,00%	0	0
Tot.	100%	21	20



In questa Area i familiari/AdS/tutori per il 95% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla frequenza del Centro ed in merito al progetto individualizzato, il 2,5% si dichiara "soddisfatto così così" e il 2,5% si ritiene "poco soddisfatto".

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	5%	0%	1	0
Soddisfatto così, così	0%	5%	0	1
Soddisfatto	43%	35%	9	7
Molto soddisfatto	52%	60%	11	12
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	21	20

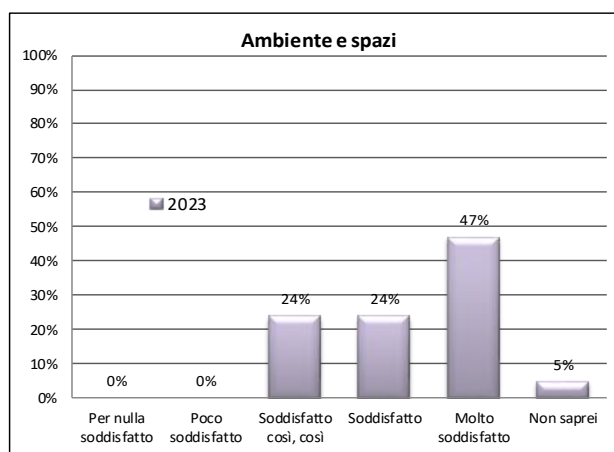


### 3.2 Area ambiente e spazi

**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	4,25

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	24%	5
Soddisfatto	24%	5
Molto soddisfatto	47%	10
Non saprei	5%	1
Tot.	100%	21



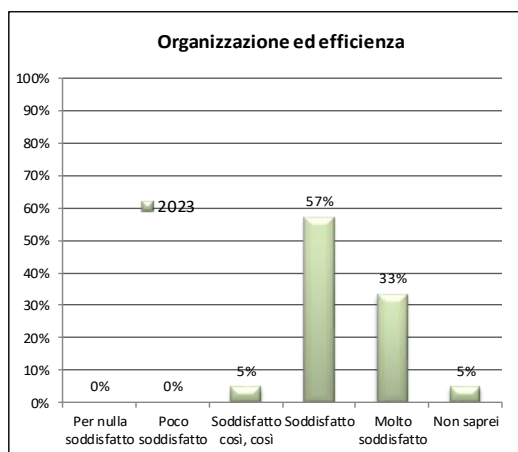
Il 71% dei familiari/tutori/AdS si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi del centro, il 24% si ritiene "soddisfatto così così" ed il 5% non sa rispondere.

### 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	4,30

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	1
Soddisfatto	57%	12
Molto soddisfatto	33%	7
Non saprei	5%	1
Tot.	100%	21



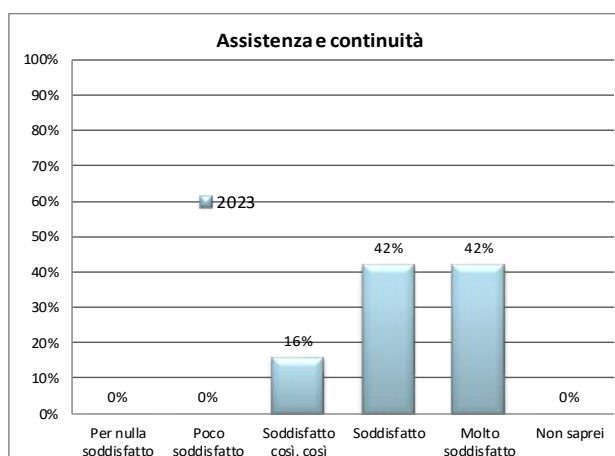
Il 90% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza del centro, il 5% si ritiene "soddisfatto così così" ed il 5% non sa rispondere.

### 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	4,26

Assistenza e continuità		
	2023	Item 5
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	16%	3
Soddisfatto	42%	8
Molto soddisfatto	42%	8
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	19



L'84% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro, il 16% si dichiara "soddisfatto così così".

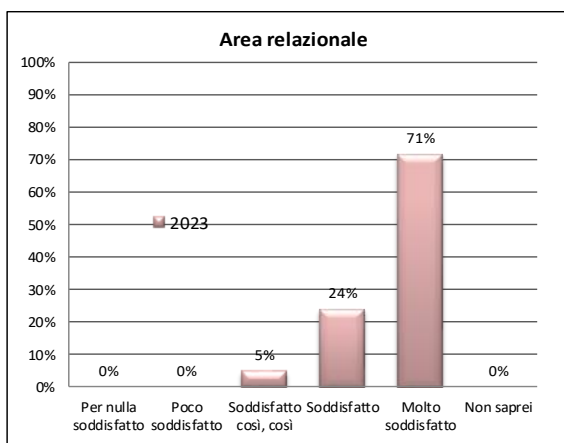


### 3.5 Area relazione

**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	4,67

Area relazione		
	2023	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	1
Soddisfatto	24%	5
Molto soddisfatto	71%	15
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	21



Il 95% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori, il 5% si dichiara "soddisfatto così così".

### 3.6 Soddisfazione complessiva

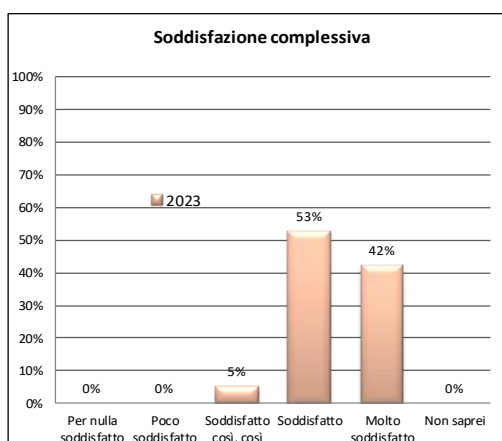
**Item 7.** Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?

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 in parte coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 95% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura, il 5% si dichiara "soddisfatto così così".

	valore media
ITEM 7	4,37

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	1
Soddisfatto	53%	10
Molto soddisfatto	42%	8
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	19



### 3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità

**Item 8.** Vuole segnalarci degli aspetti che ritiene che ad oggi siano mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità del Centro (come nel periodo prima del COVID 19)?

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q10<sup>5</sup> Facciamo una proposta aggiuntiva: ci piacerebbe poter avere dei filmati di momenti vari della giornata di nostro figlio all'interno della struttura. Spesso non riusciamo neanche ad immaginare come si comporta nei vari momenti della giornata: a tavola, durante le varie attività ecc.

Ovviamente compatibilmente con i vincoli della privacy."

Q15 La piscina e ci vorrebbe un fisioterapista

Q17 Il ritrovarci fra genitori/amici

### 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'	19	<b>90%</b>
NO	0	<b>0%</b>
Nessuna risposta	2	<b>10%</b>
Totale	21	<b>100%</b>

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	ITEM 9 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q1	SI	Per l'efficienza, l'organizzazione e la disponibilità
Q3	SI	Serietà e controllo del personale
Q6	SI	SERIETA' E PROFESSIONALITA'
Q7	SI	Centro organizzato bene pulito e accogliente. Personale gentile e preparato
Q8	SI	Centro organizzato in linea con le direttive. Pulito e accogliente attività strutturate bene e personale preparato e gentile
Q10	SI	Per una valutazione positiva in generale di questa struttura
Q12		Non credo
Q15	SI	Sono anni che porto mia figlia ed è sempre curata
Q17	SI	Serietà
Q18	SI	I ragazzi fanno attività, si divertono tanto, sono molto contenti, imparano tante cose.
Q20	SI	Perché ci sono persone competenti

### 3.9 Bilancio sociale

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

<sup>5</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

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 10		
SI'	14	<b>67%</b>
NO	4	<b>19%</b>
Nessuna risposta	3	<b>14%</b>
Totale	21	<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 1-6 e poi dell'item 7, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione (soddisfazione complessiva). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente:

	2023		2022*		2021*	
	Item 1-6	Item 7	Item 1-9	Item 10	Item 1-9	Item 10
Media $\bar{X}$	<b>4,40</b>	<b>4,37</b>	4,62	4,69	4,43	4,57
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,54</b>	<b>0,58</b>	0,42	0,46	0,55	0,49
Mediana	<b>4,50</b>	<b>4,00</b>	4,89	5,00	4,44	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>12,26%</b>	<b>13,31%</b>	9,07%	9,84%	12,34% <sup>1</sup>	10,83%

\*in gestione covid 19

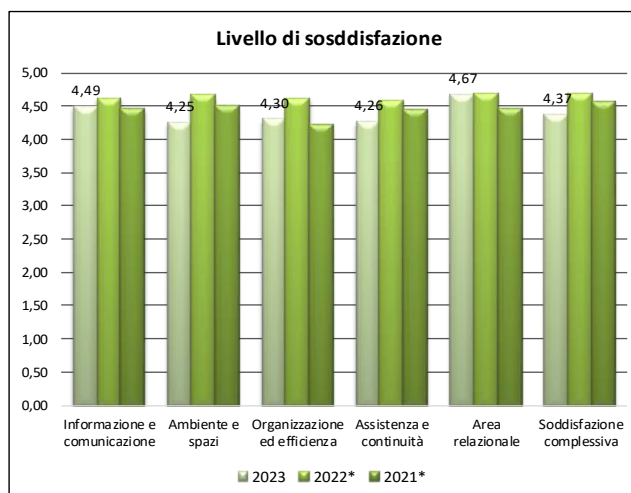
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati<sup>6</sup>, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

A titolo informativo si riportano i risultati delle medie e mediane dei gruppi di item relativi a prima del Covid 19 ovvero riferiti all'anno 2019: per gli item 1-7 la media era pari a 4,32 e la mediana a 4,50, per l'item 8 la media corrispondeva a 4,41 e la mediana a 5,00 (la mediana era il valore di tendenza centrale).

E' 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").

<sup>6</sup> In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

Livello di soddisfazione			
	2023	2022*	2021*
Informazione e comunicazione	<b>4,49</b>	4,62	4,46
Ambiente e spazi	<b>4,25</b>	4,67	4,50
Organizzazione ed efficienza	<b>4,30</b>	4,62	4,21
Assistenza e continuità	<b>4,26</b>	4,58	4,45
Area relazionale	<b>4,67</b>	4,69	4,46
Soddisfazione complessiva	<b>4,37</b>	4,69	4,57



\*in gestione covid 19

Nessuna delle aree considerate presenta un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4).

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

### Osservazioni raccolte nei questionari

	<b>ITEM 1-2 Informazione e comunicazione</b>
Q14	sono soddisfatta
Q15	sono soddisfatta
	<b>ITEM 3 -Ambienti e spazi</b>
Q10	Non frequentando gli spazi non possiamo valutare questi parametri; pertanto ci fidiamo.....
Q12	spazi stretti per le carrozzine - turnare le presenze a Capolago se si può
Q14	sono soddisfatta
Q15	sono soddisfatta
	<b>ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza</b>
Q9	NON SONO AL CORRENTE DEI TURNI DEL PERSAONALE
	<b>ITEM 5 -Assistenza e continuità</b>
Q12	Dr.ssa Gallio andava benissimo!come mai è stata sost. Dal Dr. Cumbo? C'era già bisogna rinnovare le figure
Q14	sono soddisfatta
Q15	sono soddisfatta
	<b>ITEM 6- Area Relazionale</b>
Q10	Gradiremmo maggiori informazioni sull'andamento della giornata al momento delle dimissioni.

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q6	Migliorare l'offerta relativa alle vacanze estive valutando soluzioni che prevedano spostamenti non troppo lunghi in termini di distanza chilometrica
Q12	il CDD non è implicato ma per quanto riguarda l'accoglienza nel CSS Brunella e Bobbiate progettare una camera per sollievi. Come mai nel progetto del "Dopo di Noi" paghiamo e in strutture come "La Finestra" con stessa tipologia di ospiti non si paga. questo veramente inspiegabile perché CDD e CSE sono praticamente uguali come caratteristiche degli ospiti!!
Q17	Rinnovo la richiesta di non abbandonare la informazione cartacea! Grazie
Q20	Mi piacerebbe ci fosse un "posto letto" a disposizione per emergenze famigliari con l'età che avanza, la paura che succeda qualcosa all'improvviso c'è. Sarebbe bello sapere di poter contare su di voi anche in questo caso! Una stanzetta libera, un semplice posto letto. grazie

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 30/8/2023

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>7</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. Referenti per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report sono le Assistenti Sociale Emilia 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>7</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).

	<i>Modulo</i>		Rev.08 del 22/03/2023
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CDD	Pagina 1 di 16

Centro Diurno per persone con Disabilità – Bobbiate - 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**

Chi risponde al questionario quale rapporto ha con chi frequenta il Centro?

Rapporto di parentela: .....  Nessun rapporto di parentela

Si occupa della Misura di protezione giuridica?  SI  NO  
(Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore, ecc.)

<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 educativo 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
8.	Vuole segnalarci degli aspetti che ritiene che ad oggi siano mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità del Centro (come nel periodo prima del COVID 19)?						

