

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**C.D.D. di Bregazzana
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

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	3
2. METODOLOGIA	3
2.1 Obiettivo dell'indagine.....	3
2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....	3
2.3 Modalità di somministrazione.....	4
2.4 Tempi di realizzazione	4
2.5 Popolazione	4
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....	5
3.1 Area informazione e comunicazione.....	6
3.2 Area ambiente e spazi	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	9
3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità	10
3.8 Consiglierebbe il servizio.....	10
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	13
QUESTIONARIO	

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 Bregazzana - 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 Bregazzana attualmente ha una capienza complessiva di 25 posti; al momento della rilevazione sono 25 gli utenti che usufruiscono del servizio da almeno 3 mesi¹ con frequenza a tempo pieno o parziale. In totale abbiamo ricevuto 10 questionari compilati (pari al 40% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 40%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell’indagine².

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
25	25	10	10	40%

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

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

¹ Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

² 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”.

- Se ha un rapporto di parentela e quale sia oppure se non ha nessun rapporto di parentela
- 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°	%
Madre	5	50%	SI	6	60%
Padre	1	10%	NO	1	10%
Fratello	1	10%		3	30%
Sorella	1	10%	Totale	10	100%
Genitore	2	20%			
Totale	10	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.

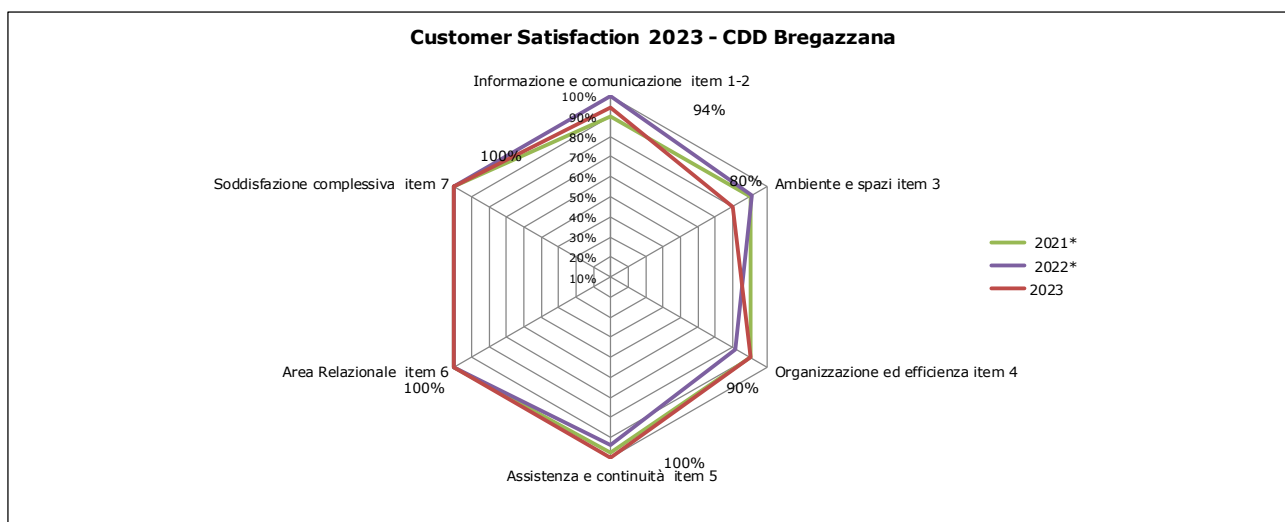
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area³.

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.

Per una corretta presentazione e lettura dei dati è necessario premettere che dato l'esiguo numero di cui è composta la popolazione che ha risposto all'indagine la risposta di ogni singola persona assume un peso piuttosto elevato in percentuale (fino al 10% circa).

³Quest'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 Bregazzana	2021*	42%	90%	90%	90%	97%	100%	100%
	2022*	48%	100%	91%	82%	94%	100%	100%
	2023	40%	94%	80%	90%	100%	100%	100%

*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei familiari/tutori/AdS è aumentato in alcune aree tra il +6% e il +8% ("Organizzazione ed efficienza" -item 4 e "Assistenza e continuità" item 5) mentre è diminuito in altre aree tra il -9% e il -6% ("Informazione e comunicazione" – item 1-2 e Area "Relazionale" -item 6) rimanendo al 100% nell'Item 7 "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione è diminuita dal 48% al 40%, sebbene un buon utilizzo della modalità on line⁴.

3.1 Area informazione e comunicazione

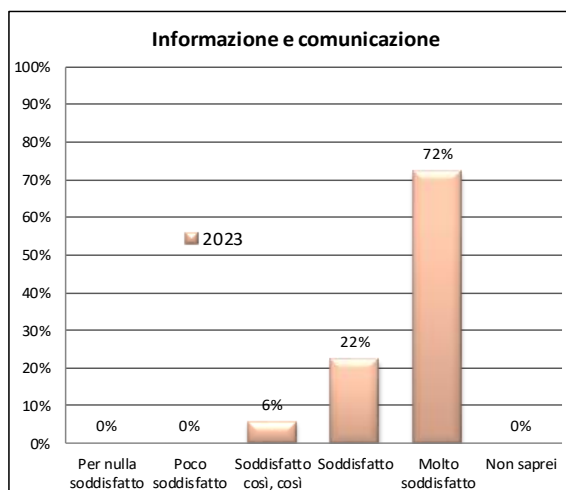
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?

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	4,60
ITEM 2	4,75
Item 1 e 2	4,67

⁴ Su n. 10 questionari restituiti n. 4 sono stati compilati on line pari al 40%. Nel 2022 su 11 questionari raccolti, n. 4 erano stati compilati on line pari al 36%.

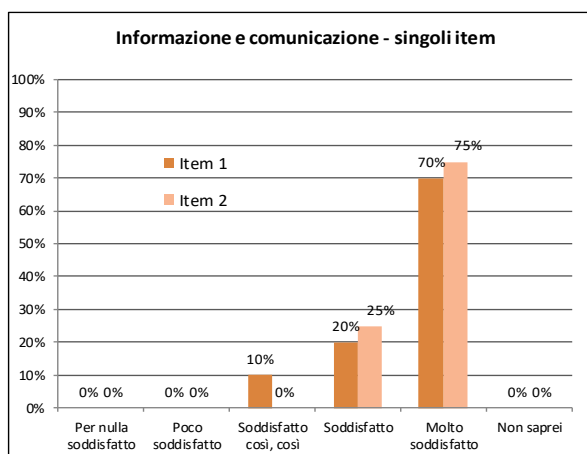
Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	6%	1	0
Soddisfatto	22%	2	2
Molto soddisfatto	72%	7	6
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	10	8



In questa Area i familiari/AdS/tutori per il 94% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla frequenza del Centro e in merito al progetto individualizzato, il 6% si dichiara "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	10%	0%	1	0
Soddisfatto	20%	25%	2	2
Molto soddisfatto	70%	75%	7	6
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	10	8

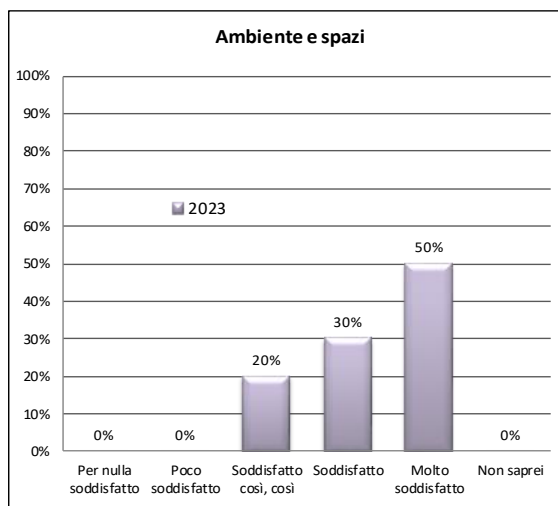


3.2 Area ambiente e spazi

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	4,30

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	20%	2
Soddisfatto	30%	3
Molto soddisfatto	50%	5
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	10



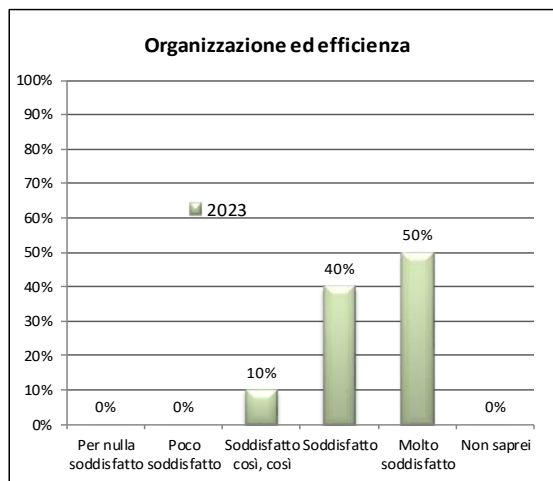
L'80% dei familiari/tutori/AdS si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi del centro, il 20% si ritiene "soddisfatto così così".

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	4,40

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	10%	1
Soddisfatto	40%	4
Molto soddisfatto	50%	5
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	10



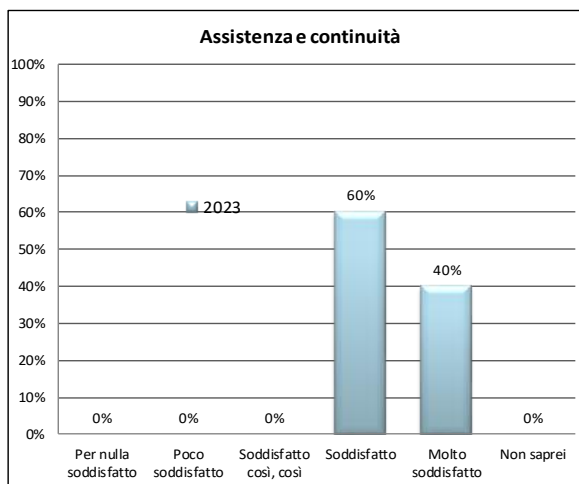
Il 90% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza del centro, il 10% si ritiene "soddisfatto così così".

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	4,40

Assistenza e continuità		
	2023	Item 5
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	60%	6
Molto soddisfatto	40%	4
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	10



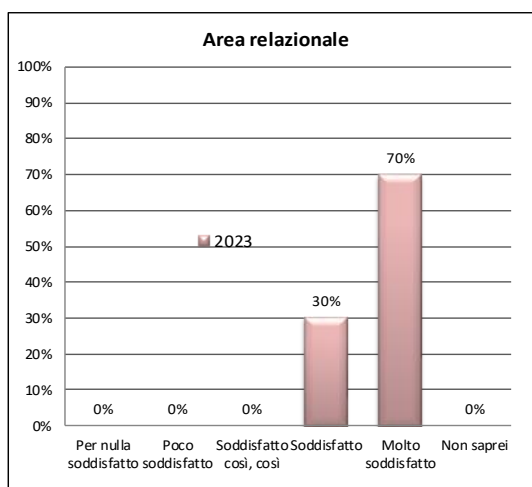
Il 100% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro.

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	4,70

Area relazione		
	2023	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	30%	3
Molto soddisfatto	70%	7
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	10



Il 100% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori.

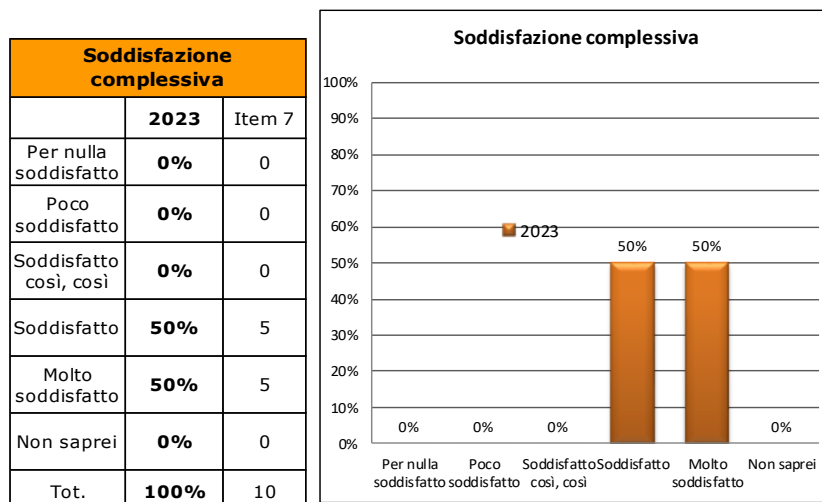
3.6 Soddisfazione complessiva

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 100% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura.

	valore media
ITEM 7	4,50



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:

Q2⁵ Ho dato un punteggio inferiore al massimo in quanto ritengo sia importante permanere da parte di tutti in uno spirito di evoluzione e miglioria personale e collettiva in un ambito lavorativo così umanamente delicato.

Q7 Chiedo soltanto che venga data un'alternativa durante la pausa pranzo quando c'è del mangiare che non piace

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'	10	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	10	100%

Di seguito le risposte raccolte:

⁵ 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

	Risposta SI/NO	ITEM 9 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q2	SI	La professionalità, l'accoglienza, l'attenzione la disponibilità del personale
Q3	SI	Per l'impegno profuso da chi opera a partire dalla direzione generale e dai suoi collaboratori come da carta dei servizi
Q4	SI	Vedo mia figlia felice
Q6	SI	Bravissimi tutti
Q7	SI	Perché c'è organizzazione e bravi educatori formati
Q9	SI	Conosciamo la serietà della Fondazione

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'	5	50%
NO	4	40%
Nessuna risposta	1	10%
Totale	10	100%

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}	4,52	4,50	4,59	4,64	4,50	4,60
Deviazione standard σ	0,49	0,50	0,49	0,48	0,51	0,49
Mediana	4,58	4,50	4,78	5,00	4,61	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10,88%	11,11%	10,79%	10,38%	11,33%	10,65%

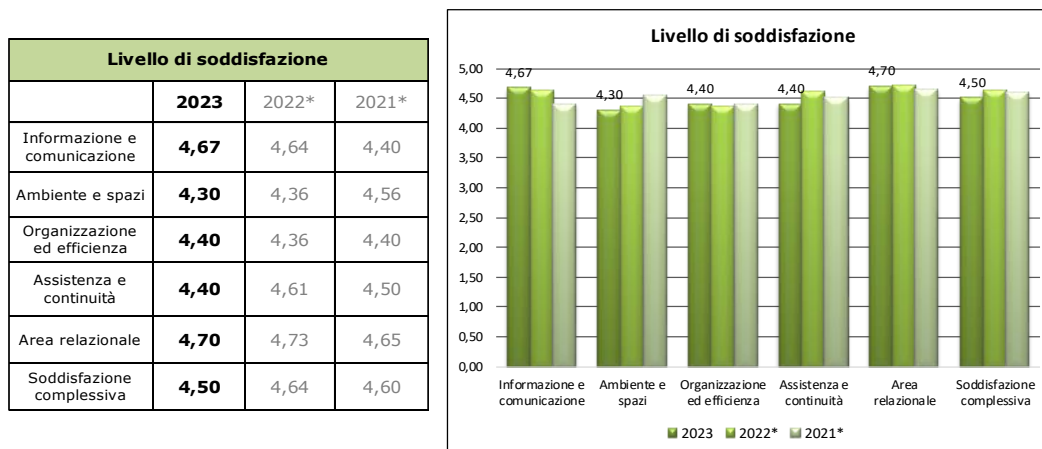
*in gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁶, 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 4,56 e la mediana a 4,54, per l'item 8 la media corrispondeva a 4,58 e la mediana a 5,00 (la media era il valore di tendenza centrale).

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

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").



*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

	ITEM 1-2 Informazione e comunicazione
Q2	COMPATIBILMENTE CON I TEMPI MOLTO RISTRETTI CONTINUARE A VALORIZZARE IL PROGETTO "SULLA SOGLIA" MIRANDO IN PARTICOLARE AL COINVOLGIMENTO DI PERSONALE NEO ASSUNTO.
Q9	Gradirei un ritorno più dettagliato delle attività quotidiane e incontri periodici più frequenti
	ITEM 3 -Ambiente e spazi
Q3	Sarebbe bello poter fare qualche restauro
Q9	Non abbiamo avuto una visione completa degli spazi nonostante la villa sia bella, probabilmente però poco funzionale e con spazi limitati sia internamente sia esternamente
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q2	PREMESSO CHE IL TEMPO SIA CONDIZIO SINE QUA NON PERCHE' LE NUOVE RISORSE UMANE SI AMBIENTINO E SI IN-FORMINO SUL PIANO DELLA CONOSCENZA DEL SINGOLO OSPITE, FAVORIRE IL PIU' POSSIBILE IL TRASFERIMENTO DELLE CONOSCENZE DAL PERSONALE STORICO VERSO L'ENTRANTE.
Q9	La riunione d'équipe del giovedì mattina mi penalizza lavorando io part-time, sono costretta a perdere un'ora lavorativa. Magari atternare un anno la mattina e uno il pomeriggio.
	ITEM 5 -Assistenza e continuità
Q2	CREDO NON SIA DI COMPETENZA DEI DESTINATARI DEL PRESENTE QUESTIONARIO PROPORRE INIZIATIVE IN TALE DIREZIONE NON AVENDO IL POLSO DELLA SITUAZIONE IN CUI SI OPERA INCLUSIVO DI DIAGNOSI, TIPICITA' DEGLI UTENTI.....
Q9	Per nostra esperienza/consocenza non possiamo ancora esprimere un parere
	ITEM 6- Area Relazionale
Q2	RIBADISCO LA NECESSITA' DI STIMOLARE IL PERSONALE PRIVO DI ESPERIENZA A VALORIZZARE L'ASPETTO RELAZIONALE INVITANDO LE PARTI A SUPERARE CON SERENITA' L'EVENTUALE IMBARAZZO INIZIALE.

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q2	CHE GLI ALIMENTI CONSUMATI AL CENTRO SIANO SEMPRE PRESENTATI SEGUENDO IL CRITERIO DELLA MASSIMA IGIENE SEGNALANDO PRONTAMENTE EVENTUALI E NON AUSPICABILI ALLONTANAMENTI DA QUESTO PARAMETRO.
Q9	Perché non completare la possibilità di : - piccoli lavoretti assemblaggio in collaborazione con attività imprenditoriali del territorio - consegna a domicilio spesa ad anziani

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 02/09/2023

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁷ di CUSTOMER SATISFACTION


INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	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.
AREA E FATTORI INDAGATI	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.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	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.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	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.
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	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.
PERIODICITA'	Annuale
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	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.

⁷Bibliografia:

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 – Bregazzana - 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.)

Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE							
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
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
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
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
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
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA RELAZIONALE							
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
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
IN CONCLUSIONE ...							
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)?						

9.	Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno?				SI		NO
	Per quali motivi?						
10.	Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, la informiamo che i risultati della presente indagine saranno resi noti attraverso comunicazione scritta.

La Direzione