

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Centro Riabilitativo Semiresidenziale
di Besozzo**

I semestre 2023

Responsabile:

Responsabile:

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

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.....	12
Osservazioni raccolte nei questionari.....	13
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	17
__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 dei bambini e degli adolescenti del CTRS di 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/affidatario 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), se consiglierebbero il Centro ad altri 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. 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 ogni singola struttura.

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

Dando seguito alla sperimentazione avviata l'anno scorso e sempre al fine di favorire il coinvolgimento di tutte le Famiglie, consapevoli della barriera linguistica che può precludere in alcuni casi un'effettiva partecipazione alla rilevazione, abbiamo valutato di riproporre la traduzione del questionario di Customer Satisfaction nelle principali lingue straniere che rappresentano la popolazione del nostro CTRS/CRS con maggiori difficoltà linguistiche, ossia l'arabo per il CRS di Besozzo.

I questionari tradotti in lingua sono stati consegnati solo con modalità cartacea.

2.4 Tempi di realizzazione

I questionari sono stati distribuiti **dal 21 aprile al 8 maggio 2023**.

2.5 Popolazione

Al momento dell'indagine qui presentata il C.R.S. ha in carico 85¹ minori (inseriti da almeno 3 mesi), affetti da gravi forme di disabilità neuropsichica e neuromotoria, che vi accedono su proposta della UONPIA territoriale, con un programma riabilitativo a medio/lungo termine, annualmente rivalutato.

Sono stati distribuiti 75 questionari in quanto 9 minori non frequentano/non hanno più contatti da mesi con il centro e 1 è stato dimesso nel periodo di rilevazione. I questionari restituiti sono stati in totale 57 (corrispondente al 76% della popolazione di riferimento) e tutti i questionari sono validi ai fini dell'indagine². Le schede informative raccolte sono 57.

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".

Sul totale dei questionari accessibili in italiano on line oppure inviati/consegnati a mano, n. 7 questionari sono stati distribuiti in lingua araba, di essi sono stati restituiti compilati n. 7 questionari (tutti validi ai fini della rilevazione)

La sperimentazione della traduzione del questionario in lingua straniera ha confermato che le famiglie raggiunte da questa opportunità ne hanno riconosciuto il valore aggiunto ed il fine, vivendo anche quest'anno questa opportunità come segno tangibile di accoglienza e attenzione, in considerazione anche dell'aver raccolto nei questionari anche delle osservazioni/commenti ai singoli item ed in generale sul servizio.

n. bamibni/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuaòe di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
85	75	57	57	76%

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

Parentela	n°	%
Madre	30	53%
Padre	8	14%
Genitore	14	25%
Nonno/a	1	2%
Nessuna parentela	1	2%
Non risponde	3	5%
Totale	57	100%

Sono state raccolte anche 5 risposte come "tutore/affidatario", in 2 casi a fianco del grado di parentela, in 2 casi senza indicazione del grado di parentela e in 1 caso con specifica di "nessuna parentela".

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

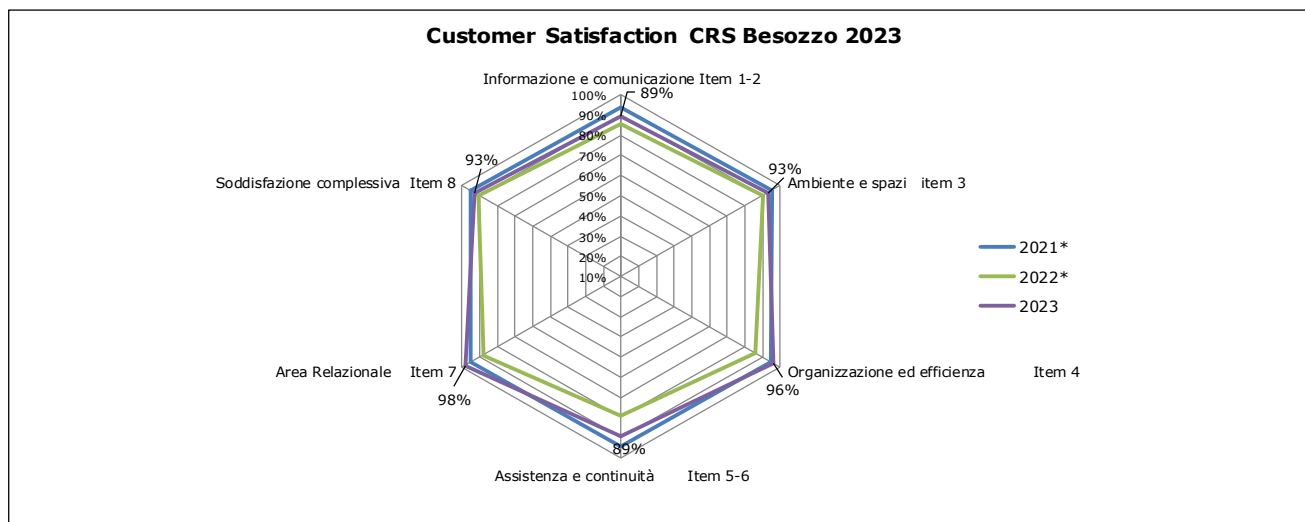
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "molto soddisfatto" e "soddisfatto", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "soddisfatto così così" ed infine abbiamo aggregato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

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	Restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CRS Besozzo	2021*	31%	94%	95%	95%	94%	95%	95%
	2022*	28%	86%	90%	86%	79%	88%	90%
	2023	76%	89%	93%	96%	89%	98%	93%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra un aumento del grado di soddisfazione dei famigliari/affidatari tra il +10% e il +3% nelle diverse Aree d'indagine anche per l'Item 9 "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione vede un considerevole aumento passando dal 28% all'attuale 76%, sebbene di fatto la restituzione con modalità on line⁴. sia rimasta la medesima in termini di n. di questionari così compilati.

3.1 Area informazione e comunicazione

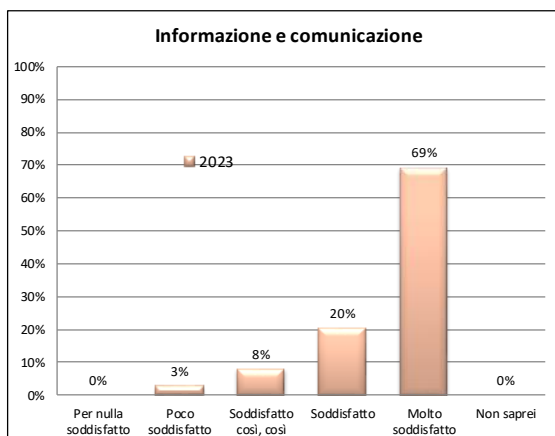
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a?

Item 2 È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?

	valore media
ITEM 1	4,63
ITEM 2	4,48
item 1 e 2	4,56

⁴ Il numero dei questionari raccolti on line è ugualmente 10 che per il 2023 rappresentano il 18% rispetto ai 57 questionari raccolti in tutto mentre per il 2022 sono pari al 48% della restituzione essendo stato il totale di n. 28 questionari restituiti.

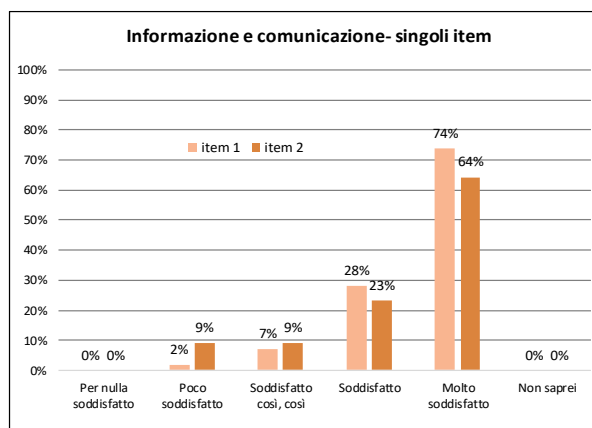
Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	3%	1	2
Soddisfatto così, così	8%	4	5
Soddisfatto	20%	10	13
Molto soddisfatto	69%	42	36
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	57	56



In quest'area i familiari/affidatari per l'89% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato (PTRI) e sull'andamento della frequenza dei bambini/e e dei ragazzi/e, l'8% si dice "soddisfatto così così" e il 3% si ritiene "poco soddisfatto".

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

Area informazione e comunicazione				
	item 1	item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	2%	9%	1	2
Soddisfatto così, così	7%	9%	4	5
Soddisfatto	28%	23%	10	13
Molto soddisfatto	74%	64%	42	36
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	57	56

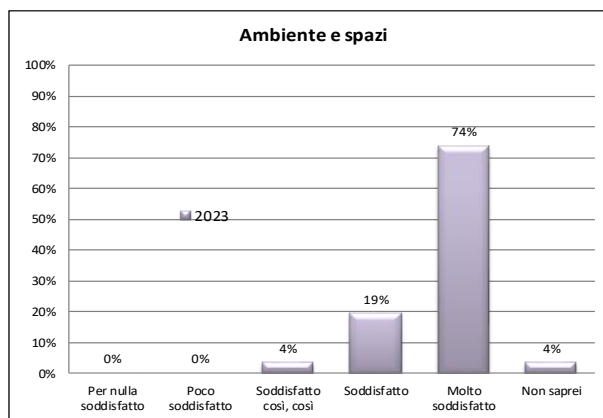


3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?

	valore media
ITEM 3	4,73

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	2
Soddisfatto	19%	11
Molto soddisfatto	74%	42
Non saprei	4%	2
Tot.	100%	57



*nella tabella il 100% è per arrotondamento

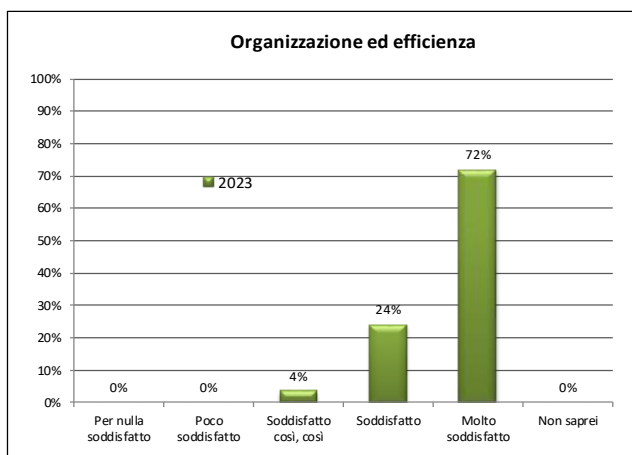
Il 93% dei familiari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, il 4% si ritiene "soddisfatto così così" e il 4% non sa rispondere.

3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?

	valore media
ITEM 4	4,68

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	2
Soddisfatto	24%	14
Molto soddisfatto	72%	41
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	57



Il 96% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio e dell'efficienza, il 4% si dice "soddisfatto così così".

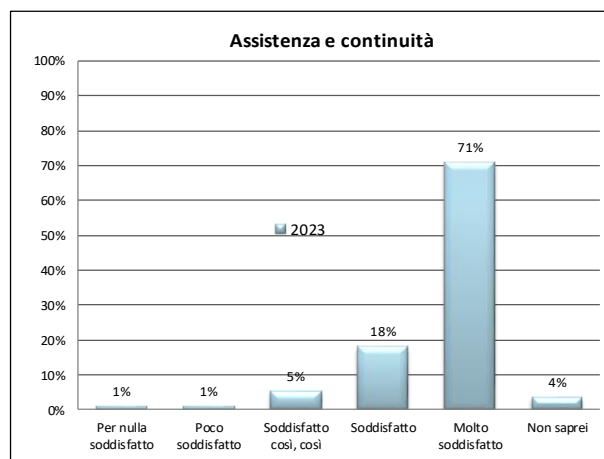
3.4 Area assistenza e continuità

Item 5 È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?

Item 6 È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?

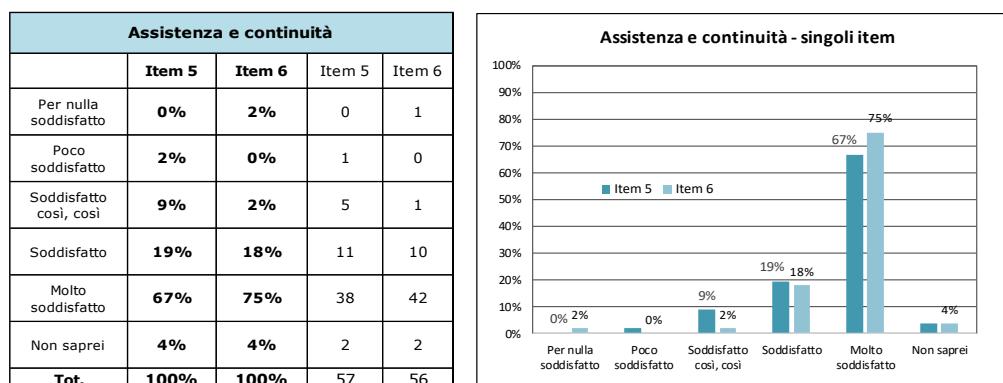
	valore media
ITEM 5	4,56
ITEM 6	4,70
item 5 e 6	4,63

Assistenza e continuità			
	2023	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	1%	0	1
Poco soddisfatto	1%	1	0
Soddisfatto così, così	5%	5	1
Soddisfatto	18%	11	10
Molto soddisfatto	71%	38	42
Non saprei	4%	2	2
Tot.	100%	57	56



L'89% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro, il 5% si dichiara "soddisfatto così così", il 3% riferisce insoddisfazione (composto dall'1% di chi risponde "poco soddisfatto" e 1% di chi si ritiene "per nulla soddisfatto"). Il 4% non sa rispondere.

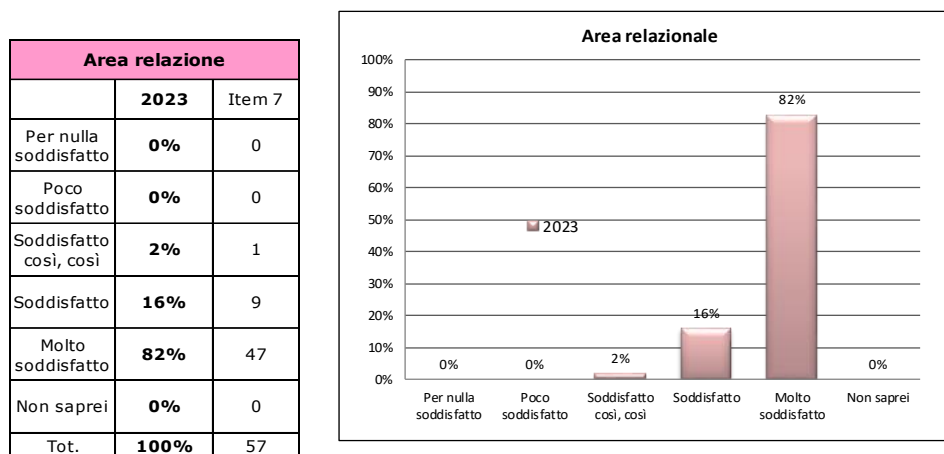
In particolare, riportiamo sotto la tabella e il grafico che si riferiscono a ogni singolo item:



3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,81



Il 98% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto delle modalità e dello stile relazionale adottato all'interno della struttura, il 2% si dice parzialmente soddisfatto (*soddisfatto così così*).

3.6 Soddisfazione complessiva

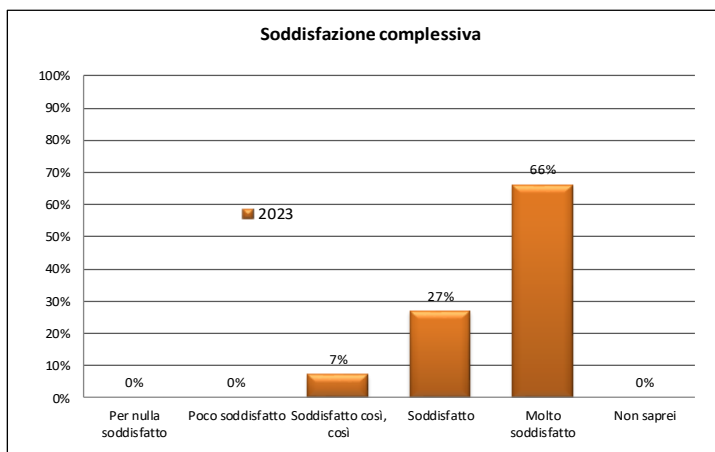
Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?

Al termine del questionario è presente questo 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 93% dei famigliari/affidatari si ritengono soddisfatti o molto soddisfatti del centro, il 7% si dichiara "soddisfatto così così".

	<i>valore media</i>
ITEM 8	4,59

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	7%	4
Soddisfatto	27%	15
Molto soddisfatto	66%	37
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	56



3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità

Item 9. 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:

Q5⁵ Più contatto con le famiglie e tra le famiglie

Q32 Più ore di logopedia

Q51 أرغب في عودة الزيارات و إمكانية مراقبة أطفالنا كما في الفترة التي سبقت الكوفيد اي إمكانية مراقبة كيفية و أساليب المعالجة النفسية و الدخول للمركز

(Traduzione: Vorrei riprendere a fare le visite ed avere la possibilità di monitorare i nostri figli, come nel periodo prima del (Covid), cioè la possibilità di osservare le modalità del trattamento psicologico e di accedere al centro

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 10 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 10		
SI'	54	95%
NO	2	4%
Nessuna risposta	1	2%
Totale	57	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 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q4	SI	La collaborazione e' La sirenetta
Q5	SI	LO RITENIAMO UN CENTRO RIABILITATIVO VALIDO
Q6	SI	Competenza,serietà,gentilezza
Q7	SI	Perché mia figlia è sempre stata seguita bene
Q9	SI	Serietà e competenza di tutto lo staff
Q11	SI	Professionisti, gentili, attenti alle esigenze
Q17	SI	Per i motivi di cui sopra
Q18	SI	Perché noto migliormaente da quando lo frequenta
Q19	SI	Le strutture di questa tipologia sono molto carenti sul nostro territorio. Il centro è fornito di tutte le attrezzature
Q20	SI	Perché il ragazzo viene seguito in maniera competente e professionale
Q21	SI	Sia educatori che terapisti a mio parere sono molto qualificati e sempre disponibili. Mio figlio si trova molto bene.
Q25	SI	Sono meravigliosi, competenti disponibili (i migliori)
Q27	SI	E' un'ottima struttura riabilitativa e i bambini sono molto felici
Q28	SI	Perché l'ascolto e l'attenzione sempre presenti messi in atto in un territorio autoctono offrono una risorsa che in ambienti altri verrebbero meno
Q29	SI	Noi ci sentiamo aiutati e supportati da tutti i terapisti
Q30	SI	Per l'educazione- il rispetto l'umanità verso gli ospiti e l'assoluta disponibilità di tutti gli operatori
Q32	SI	Buona accoglienza
Q33	SI	Per i servizi offerti
Q34	SI	Professionalità
Q35	SI	Accoglienti e competenti
Q38	SI	Operatori qualificati alle esigenze dei ragazzi ottima struttura
Q39	SI	Buona preparazione
Q40	SI	Per qualità dei servizi offerti, la preparazione e la disponibilità degli operatori
Q43	SI	Perché offre dei servizi molto utili alle famiglie e sono disponibili ad ogni esigenza
Q44	SI	Per la serietà del lavoro svolto col ragazzo
Q45	SI	Molto professionali
Q46	SI	Perché è d'aiuto nel migliorare vari aspetti nella vita del disabile
Q48	SI	Professionalità, gentilezza e cordialità degli operatori
Q50	SI	نعم، جودة الخدمات رغم الإكراهات
		Traduzione: SI, PER LA QUALITA' DEI SERVIZI NONOSTANTE I VINCOLI
Q51	SI	لأن الخدمات جيدة جداً و أبنائي منذ دخولهم إلى المركز تغير حالهم وتحسنت جداً)
		Traduzione: PERCHE' I SERVIZI SONO MOLTO MOLTO BUONI E I MIEI FIGLI, DA QUANDO SONO ENTRATI AL(CENTRO, SONO CAMBIATI E MIGLIORATI MOLTO
Q54	SI	نعم، لوجود الثقة و الخدمات الممتازة في المركزنعم، لوجود الثقة و الخدمات الممتازة في المرك
		Traduzione: SI, GRAZIE ALLA FIDUCIA E AI SERVIZI ECCELLENTI NEL CENTRO
Q57	SI	Ottima struttura operatori di ottima competenza

3.9 Bilancio sociale

Item11. Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	8	14%
NO	44	77%
Nessuna risposta	5	9%
Totale	57	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 1-7 e poi dell'item 8, 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 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11	Item 1-10	Item 11
Media \bar{X}	4.66	4.59	4,41	4,52	4,61	4,70
Deviazione standard σ	0.56	0.62	0,68	0,66	0,43	0,56
Mediana	5.00	5.00	4,60	5,00	4,76	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	11.66%	13,52%	15,33 %	14,66 %	9,39%	11,85%

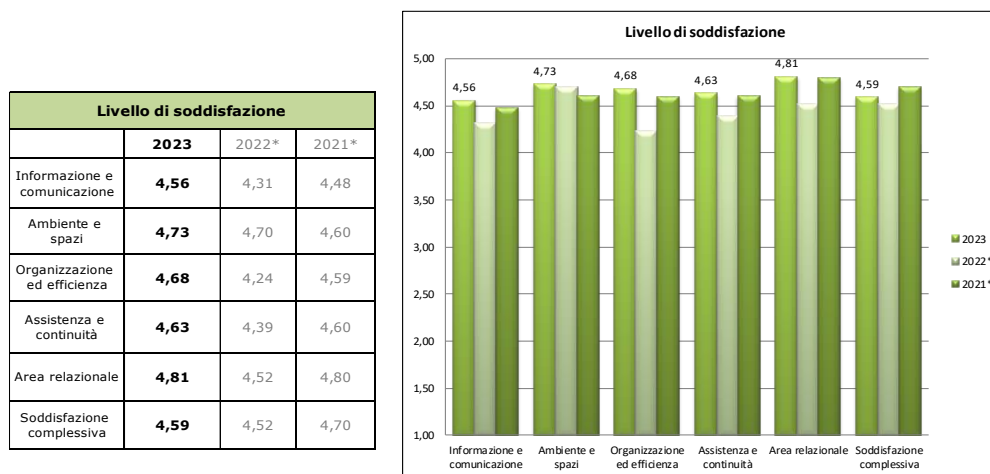
*in gestione covid 19

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 2-9 la media era pari a 4,53 e la mediana a 4,50, per l'item 1 la media corrispondeva a 4,52 e la mediana a 5,00 (la media 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").

Le aree considerate presentano un livello di soddisfazione uguale o superiore al valore atteso



*in gestione covid 19

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

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	
Q3	Ottimo
Q8	Maggiori informazioni rispetto alle attività effettivamente proposte ed eseguite
Q19	Informazioni troppo generiche e a volte contraddittorie da parte degli operatori al termine delle sedute di riabilitazione
Q24	Non siamo informati delle terapie o delle attività che svolge- sarebbe utile avere un orario settimanale che mostri cosa sta facendo. O un piccolo riassunto di quello ha fatto e di com'era.
Q44	In qualità di nonni non abbiamo accesso al ptri. Abbiamo chiesto autorizzazione ai servizi sociali di competenza (Varese) ma non abbiamo avuto nessuna risposta. Le poche info le abbiamo per la cortesia degli operatori
Q44	Suggeriamo di lavorare di più sul comportamento, su alcuni aspetti oppositivi del bambino
Q51	راضية بشكل جيد Traduzione: BEN SODDISFATTA
ITEM 3 - Ambiente e spazi	
Q3	Ottimo
Q8	Non abbiamo possibilità di visionare le aree interne
Q11	Per quello che si può vedere sì ...dal covid non si entra più quindi non si può essere precisi
Q51	تنظيم جيد Traduzione: BUONA ORGANIZZAZIONE
ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza	
Q3	Buono
Q12	Suggerimento: orari della mattina (9.00) un po' tardi per chi deve lavorare
Q18	Molto disponibili a volte ma molto meno concreti nei fatti
Q51	راضية جداً Traduzione: MOLTO SODDISFATTA
ITEM 5-6 -Assistenza e continuità	
Q3	Ottimo
Q5	MAGARI SUGGERIAMO UN CONFRONTO MAGGIORE CON LA NEUROPSICHIATRA
Q8	Maggiore condivisione degli interventi
Q12	Bisognerebbe aggiornarli far a rotazione per la fisio in acqua visto che il fatto della piscina interna può essere un motivo fondamentale per la scelta di voi piuttosto che altri centri
Q19	Dopo 1 anno di frequentazione del centro sembrava dovesse avviarsi terapia logopedica, ma dopo 4 mesi dalla visita non si è ancora avviato nulla. Per quanto riguarda l'assistente sociale ritengo vergognoso non essere stata ancora contattata dal 31/01/2023 nonostante la relativa urgenza del caso.
Q24	Lei è molto felice al crs, ma vorremmo sapere di più su cosa sta facendo.
Q29	5. ci sarebbe piaciuti ascito ricevere più supporto nel momento del bisogno da parte della NPI, ma forse ci aspettavamo di più di quello che potevamo avere
Q43	Rimando a quanto scritto nel punto "informazione e comunicazione" - non si potrebbe trovare un modo per sollecitare da parte Vs una risposta dei servizi sociali (dal momento che noi nonni siamo i più presenti nei confronti del crs)?
Q50	أكثر كفاءة في المستوى المطلوب Traduzione: PIU' EFFICIENZA AL LIVELLO RICHIESTO
Q51	راضية جداً جداً Traduzione: MOLTO MOLTO SODDISFATTA
ITEM 7 - Area relazionale	
Q3	Buono

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q5	Multo vene
Q8	Ritengo sarebbe utile attivare un servizio di recupero a domicilio (anche a pagamento) dei disabili che ne fanno richiesta
Q1	Gita fuori porta (in giornata) - gruppo adolescenti: fine settimana insieme es. andare in pizzeria con supporto, fare commissioni usando i mezzi di trasporto

Q1 2	Occuparsi meglio degli ausili perché ultimamente per prescrizioni e consegne e gestione di quel che è meglio per i bambini è il delirio
Q1 7	Non saprei
Q1 9	Maggiore serenità rispetto alle tempistiche e alle promesse effettuate (es. fare entrare il nonno o un familiare per vedere gli esercizi da poter svolgere a casa) dal Direttore ma non mantenute dagli operatori. * es. riguardante le tempistiche: un anno di vana attesa per la logopedia, successivamente ci viene comunicato, dopo numerose sollecitazioni, che è necessario una consulenza con una specialista. avrei gradito meno "scuse" e più schiettezza, sono consapevole dei tempi di attesa, ma il continuo rinviare con banali scusanti fa perdere la fiducia nel centro. (ad oggi 2/05/23 a distanza di 4 mesi dalla consulenza con la specialista, mio figlio non ha ancora iniziato la riabilitazione con la logopedista)
Q3 9	Stare più a contatto con natura e animali come cani e gatti ecc. e variare il menù
Q4 9	Un suggerimento che darei è tornare ad avere un fisiatra interno al centro come una volta perché solo chi ci lavora con i bambini sa davvero cosa serve. Mandarli a fare le visite esterne a fisiatra che non conoscono il bambino non ha senso.
Q5 1	الخدمة جد جيدة بل مازلت أشكر كل المهنيين و الصحيون و الإدارات و راضية بشكل عام عن البيئة و التنظيم و النظافة و بالخصوص الخدمات جد جيدة
	Traduzione: IL SERVIZIO E' MOLTO BUONO, MA RINGRAZIO ANCORA TUTTI I PROFESSIONISTI, GLI OPERATORI SANITARI E I REPARTI, E SONO GENERALMENTE SODDISFATTA DELL'AMBIENTE, DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA PULIZIA, E IN PARTICOLARE I SERVIZI SONO MOLTO BUONI. TOP
Q5 6	لا يوجد: راضية جداً على كل الخدمات بشكل عام و عن جميع المؤهلين و العاملين و الإدارات و المهنيين الصحيون و التربويين و شكر خاص لجميع من سبق ذكرهم
	Traduzione: NON CI SONO COMMENTI: MOLTO SODDISFATTA DI TUTTI I SERVIZI IN GENERALE E DI TUTTO IL PERSONALE QUALIFICATO, LAVORATORI, REPARTI, OPERATORI SANITARI ED EDUCATORI, E UN RINGRAZIAMENTO SPECIALE A TUTTI I SUDDETTI.

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

Si allega inoltre la lettera di avvio rilevazione e il questionario nella traduzione in lingua araba.

Redazione del report conclusa il 09/07/2023

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 della Residenza Sanitario Assistenziale 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'	Semestrale Annuale nel 2020 e 2021
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. 00
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 21/03/2023
			Pagina 1 di 3

Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)

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 il/la minore?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

Altro: Tutore o affidatario

	Modulo		Rev. 00
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 21/03/2023
			Pagina 2 di 3

Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)

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 rivolte a suo figlio/a?	1	2	3	4	5	0
2	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	1	2	3	4	5	0
6	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (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 ...							

