

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
"Brugnoli – Tosi"
Pad. Armiraglio - Magistrelli
(Cod. 314219)
Busto Arsizio**

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.....	9
3.5 Area relazione.....	10
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità	11
3.8 Consiglierebbe il servizio.....	11
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	14
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 della C.S.S. di Busto Arsizio "*Brugnoli – Tosi*" -Pad. Armiraglio Magistrelli, 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

La Comunità Socio-Sanitaria di Busto Arsizio “*Brugnoli Tosi - Pad. Armiraglio Magistrelli*” (cod. 314219) ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati più 2 posti autorizzati solo per ricoveri a tempo determinato; il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie/AdS/tutori degli ospiti accolti da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato (10). In totale abbiamo ricevuto 7 questionari compilati (pari al 70% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 70%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell’indagine².

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
10	10	7	7	70%

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

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”.

- Chi risponde al questionario quale rapporto ha con l'ospite della CSS?
- 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°	%
Padre	3	43%	SI	6	86%
Madre	2	29%	NO	1	14%
Fratello	1	14%	Totale	7	100%
Sorella	1	14%			
Totale	7	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.

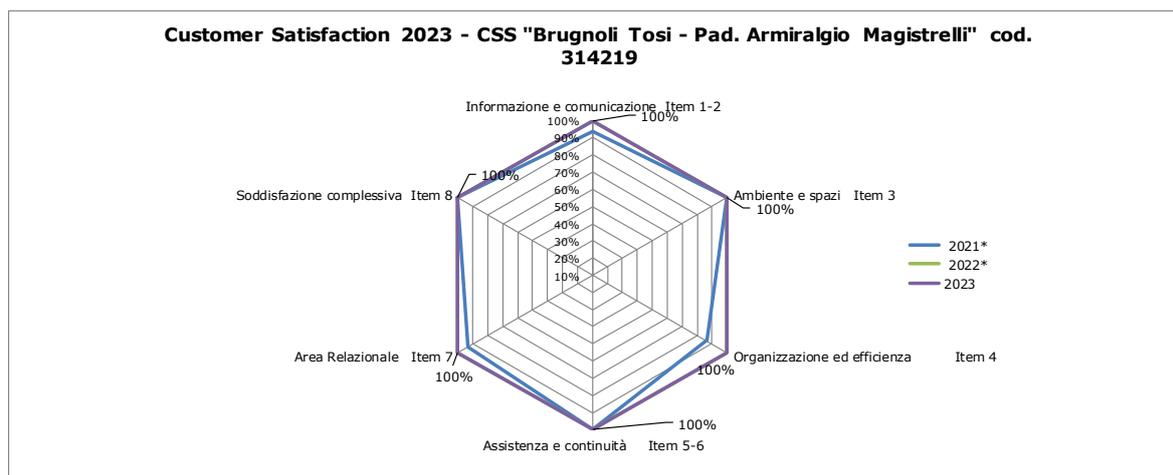
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- 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 14% 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	Resituzione	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
CSS Busto A.- Pad. Armiraglio Magistrelli - cod. 314219	2021*	70%	93%	100%	86%	100%	93%	100%
	2022*	33%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2023	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei famigliari/tutori/AdS è rimasto al 100% in tutte le aree d'indagine incluso nell'Item 8 di "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione è aumentata dal 33% al 70%, con un buon utilizzo della modalità on line⁴ a differenza del 2022 (dove nessun questionario era stato compilato così per questa struttura).

3.1 Area informazione e comunicazione

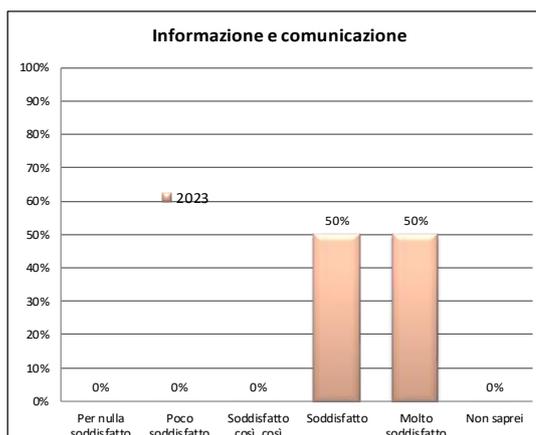
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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	4,57
ITEM 2	4,43
Item 1 e 2	4,50

⁴ Su 7 questionari restituiti n. 5 sono stati compilati on line pari al 71%. Nel 2022 nessuno era stato compilato on line.

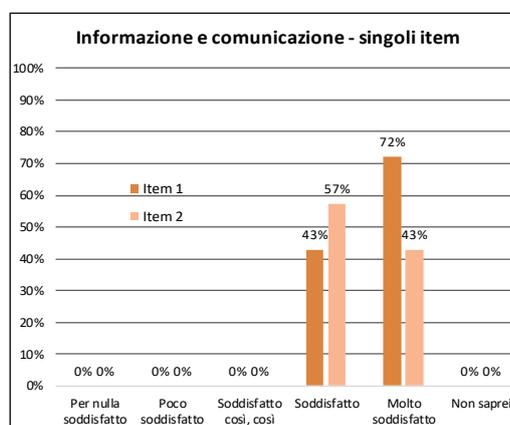
Informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	50%	3	4
Molto soddisfatto	50%	4	3
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	7	7



In questa Area i familiari/AdS/tutori per il 100% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità e in merito al progetto individualizzato.

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	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	43%	57%	3	4
Molto soddisfatto	72%	43%	4	3
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	7	7



3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?

Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:

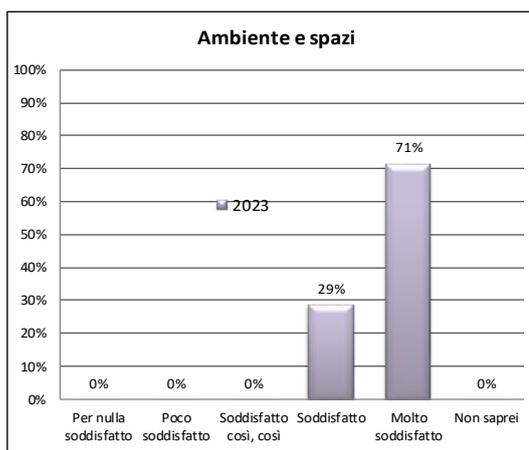
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,71

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	29%	2
Molto soddisfatto	71%	5
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	7

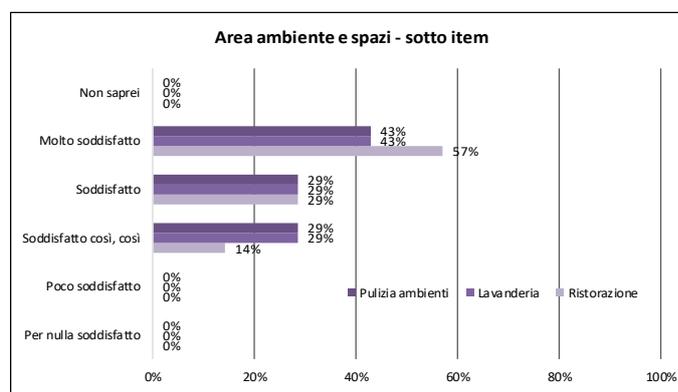


Il 100% dei familiari/tutori/AdS si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità.

In particolare sono stati individuati dei sotto-item per analizzare alcuni specifici servizi inerenti a tale area e gestiti esternamente: Ristorazione, Lavanderia e Pulizia ambienti (vedi grafico e tabelle seguenti).

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,43
Servizio Lavanderia	4,14
Servizio Pulizia ambienti	4,14

Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	14%	29%	29%	1	2	2
Soddisfatto	29%	29%	29%	2	2	2
Molto soddisfatto	57%	43%	43%	4	3	3
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	7	7	7

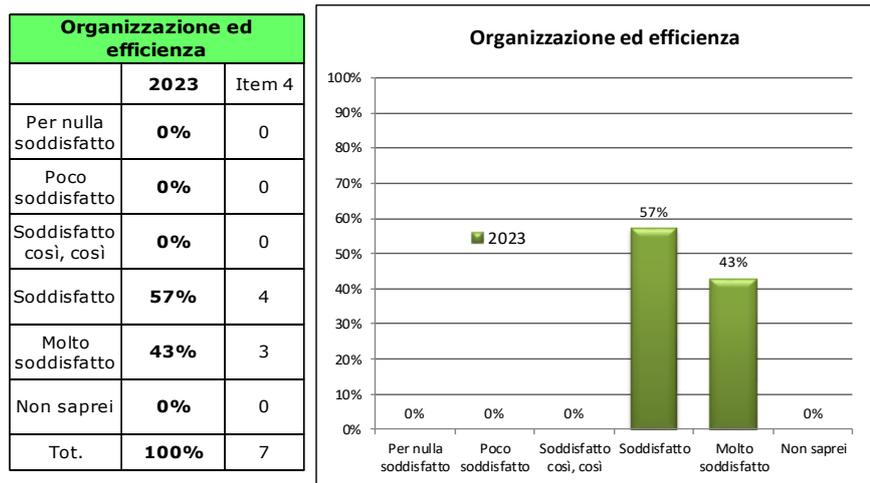


* il totale dell'item "Lavanderia" e Pulizia ambienti" è pari al 100% per arrotondamento

3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?

	valore media
ITEM 4	4,43



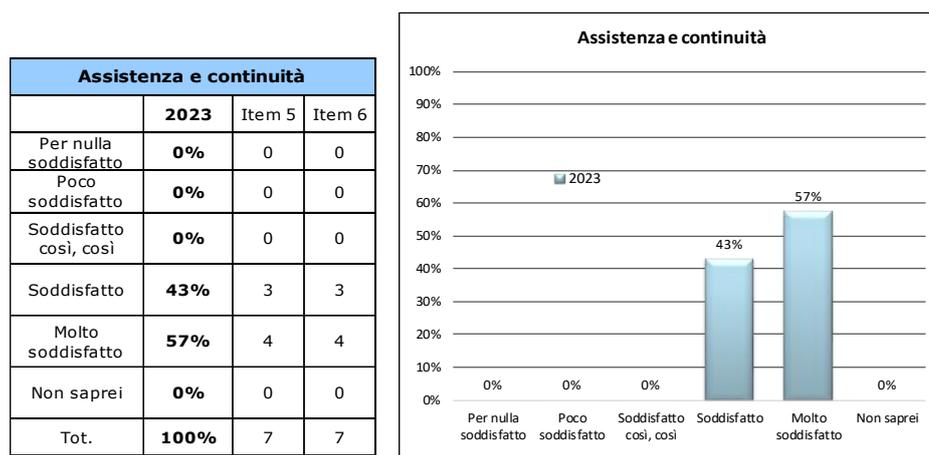
Il 100% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza della comunità.

3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

Item 6. È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

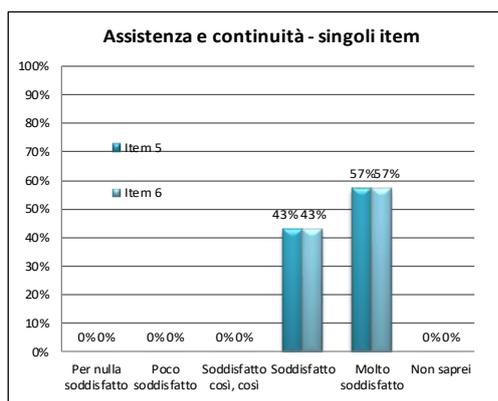
	valore media
ITEM 5	4,57
ITEM 6	4,57
Item 5-6	4,57



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

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

Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	43%	43%	3	3
Molto soddisfatto	57%	57%	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	7	7

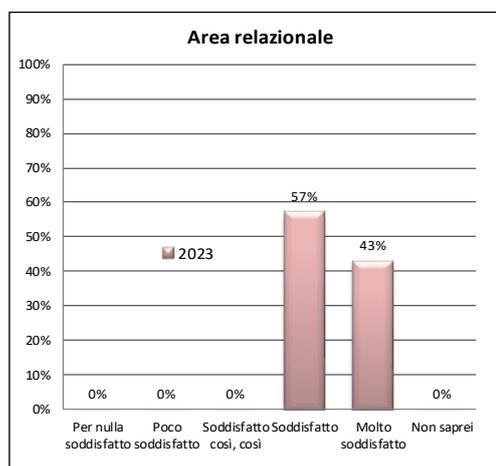


3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,43

Area relazione		
	2023	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	57%	4
Molto soddisfatto	43%	3
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	7



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

3.6 Soddisfazione complessiva

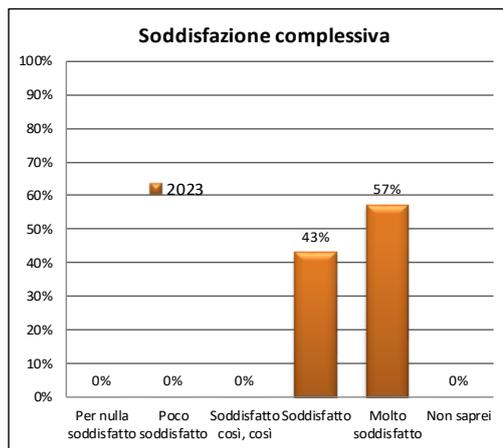
Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?

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 8	4,57

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	43%	3
Molto soddisfatto	57%	4
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	7



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 della Comunità (come nel periodo prima del COVID 19)?

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q2⁵ non saprei

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 ¹	7	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	7	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q1	SI	Perche è seguita bene dagli operatori
Q5	SI	Serietà

3.9 Bilancio sociale

Item 11. Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

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

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	3	43%
NO	4	57%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	7	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 1-8	Item 9	Item 1-8	Item 9
Media \bar{X}	4,53	4,57	4,67	4,67	4,64	4,71
Deviazione standard σ	0,39	0,49	0,47	0,47	0,36	0,45
Mediana	4,43	5,00	5,00	5,00	4,63	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	8,55%	10,83%	10,10%	10,10%	7,67%	9,58%

*in gestione covid 19

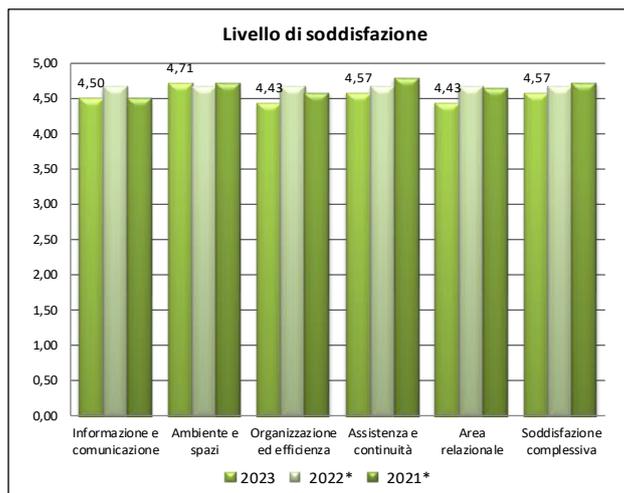
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁶, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

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 1-9 la media era pari a 4,53 e la mediana a 4,57, per l'item 10 la media corrispondeva a 4,38 e la mediana a 4,00 (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").

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

Livello di soddisfazione			
	2023	2022*	2021*
Informazione e comunicazione	4,50	4,67	4,50
Ambiente e spazi	4,71	4,67	4,71
Organizzazione ed efficienza	4,43	4,67	4,57
Assistenza e continuità	4,57	4,67	4,79
Area relazionale	4,43	4,67	4,64
Soddisfazione complessiva	4,57	4,67	4,71



*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
Q1	ok
Q4	Non saprei cosa Rispondere
	ITEM 3 -Ambiente e spazi
Q1	ok
Q6	Devo segnalare che quando ho potuto rientrare in camera di mio figlio dopo la pandemia, ho trovato un gran disordine nel suo guardaroba: calzini spaiati e capi di abbigliamento sistemati alla rinfusa nell'armadio.
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q1	ok
	ITEM 5-6 -Assistenza e continuità
Q1	ok
	ITEM 7- Area Relazionale
Q1	ok

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q1	ok
Q6	Auspico che, oramai termianta la pandemia, si ritorni a fare gli incontri con i gnetori in modo assembleare che ritenevo molto utili e costruttivi sia per scambi di osservazioni e suggerimenti eventuali, sia per approfondire la consocenza tra noi parenti, che ritengo sia importante. 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 21/07/2023

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁷ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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. Referente per la distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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).

	Modulo		Rev.08 del 22/03/2023
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 17

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (A) - Cod. 314219

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 l'ospite della Comunità?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

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

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (A) - Cod. 314219

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
	Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:						
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con <i>voucher sociosanitario di lungo assistenza</i> ?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?	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.						
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
*"Brugnoli – Tosi"***

Pad. Mazzucchelli

(Cod. 314222)

Busto Arsizio

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.....	9
3.5 Area relazione.....	10
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità	11
3.8 Consiglierebbe il servizio	11
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	14
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 della C.S.S. di Busto Arsizio "Brugnoli – Tosi" Pad. Mazzucchelli, 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

La Comunità Socio-Sanitaria "Brugnoli Tosi" - Pad. Mazzucchelli di Busto Arsizio (cod. 314222) ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati più 2 posti autorizzati solo per ricoveri a tempo determinato; il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie degli ospiti accolti da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato (9).

In totale abbiamo ricevuto 3 questionari compilati (pari al 33% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 33%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell'indagine².

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
9	9	3	3	33%

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".

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

- Chi risponde al questionario quale rapporto ha con l'ospite della CSS?
- 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 sottostante riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica	n°	%
Sorella	2	67%	SI	3	100%
Padre	1	33%	NO	0	0%
Totale	3	100%	Totale	3	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.

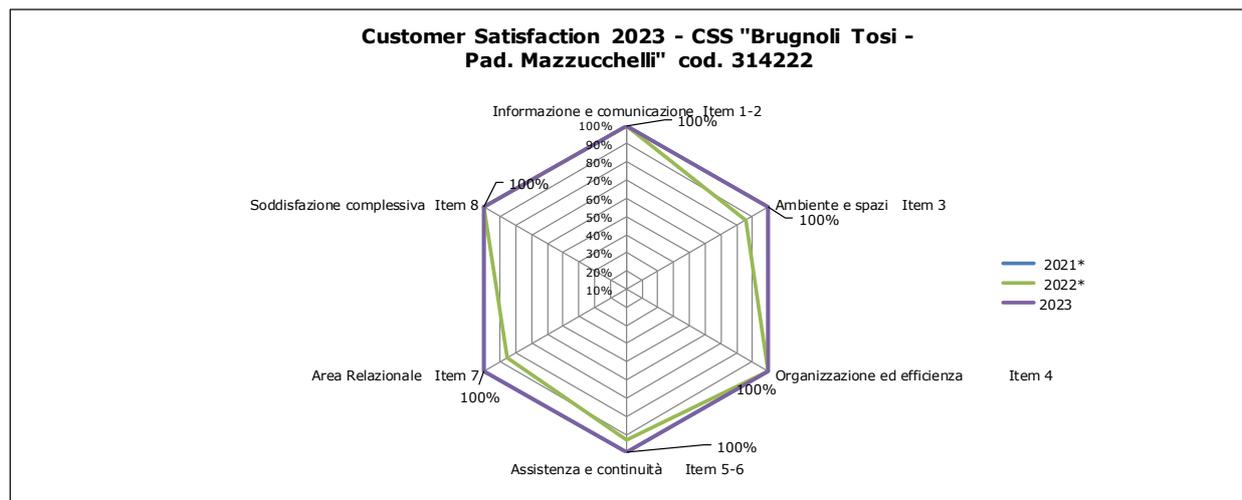
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- 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 33% 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	Resituzione	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
CSS Busto A. Pad. Mzzucchelli - cod. 314222	2021*	40%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2022*	70%	100%	86%	100%	93%	86%	100%
	2023	33%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei famigliari/tutori/AdS è aumentato o rimasto al 100% nelle diverse aree d'indagine incluso nell'Item 8 di "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione è invece diminuita passando dal 70% all'attuale 33%, con una restituzione in prevalenza con la modalità on line⁴ come nell'anno precedente.

3.1 Area informazione e comunicazione

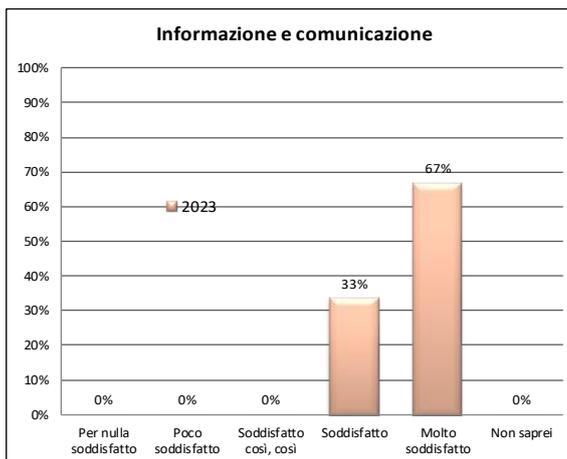
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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

⁴ Sul totale di n. 3 questionari raccolti, n. 2 sono stati compilati on line pari al 67%. Nel 2022 su n. 7 questionari restituiti, n. 4 sono stati compilati con la modalità on line pari al 57% della restituzione.

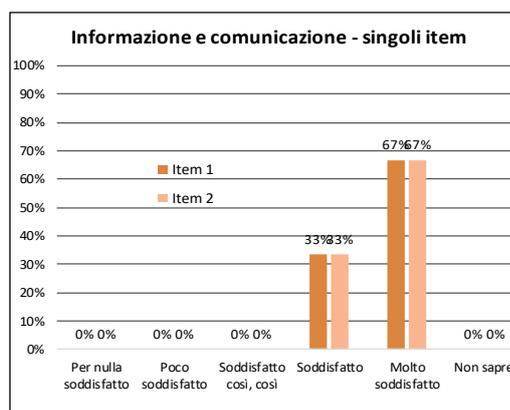
Informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	33%	1	1
Molto soddisfatto	67%	2	2
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	3	3



In questa Area i familiari/tutori/AdS per il 100% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle comunicazioni che hanno ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità e al Progetto Individualizzato.

In particolare, riportiamo di seguito 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	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	33%	33%	1	1
Molto soddisfatto	67%	67%	2	2
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	3	3



3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?

Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:

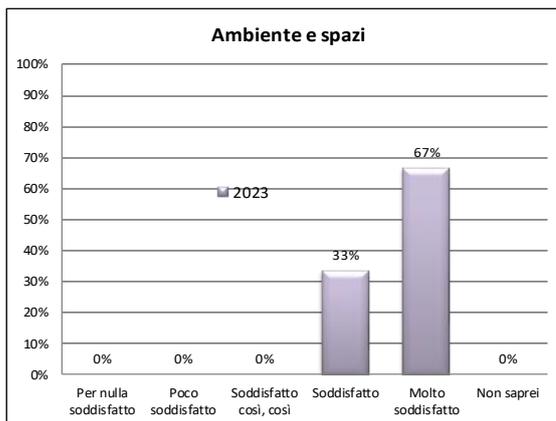
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,67

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	33%	1
Molto soddisfatto	67%	2
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	3

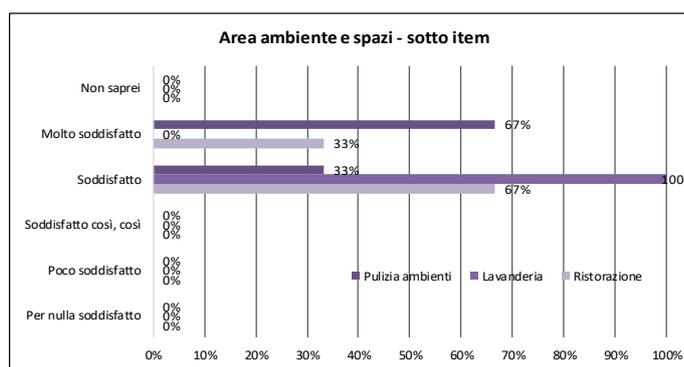


Il 100% dei familiari/tutori/AdS si ritiene molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità.

In particolare sono stati individuati dei sotto-item per analizzare alcuni specifici servizi inerenti a tale area e gestiti esternamente: Ristorazione, Lavanderia e Pulizia ambienti (vedi grafico e tabelle seguenti).

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,33
Servizio Lavanderia	4,00
Servizio Pulizia ambienti	4,67

Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto	67%	100%	33%	2	3	1
Molto soddisfatto	33%	0%	67%	1	0	2
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	3	3	3

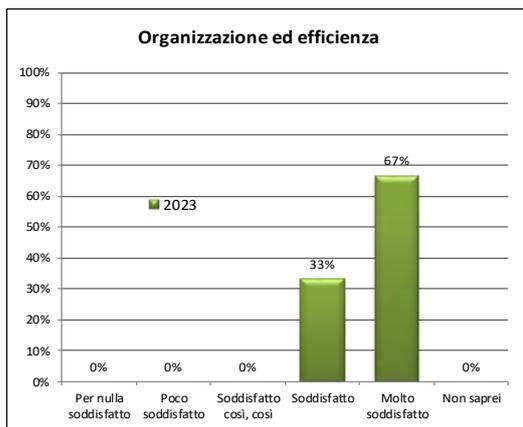


3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?

	valore media
ITEM 4	4,67

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	33%	1
Molto soddisfatto	67%	2
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	3



Il 100% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi e dell'efficienza del servizio.

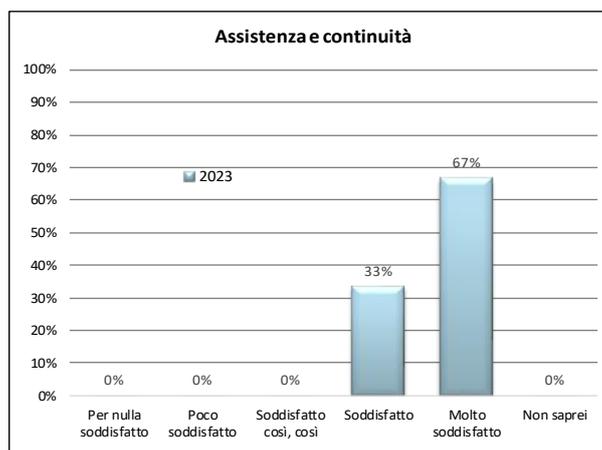
3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

Item 6. È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

	valore media
ITEM 5	4,67
ITEM 6	4,67
Item 5-6	4,67

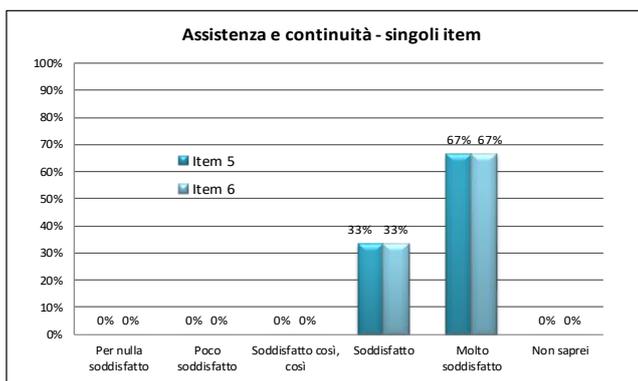
Assistenza e continuità			
	2023	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	33%	1	1
Molto soddisfatto	67%	2	2
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	3	3



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

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

Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	33%	33%	1	1
Molto soddisfatto	67%	67%	2	2
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	3	3

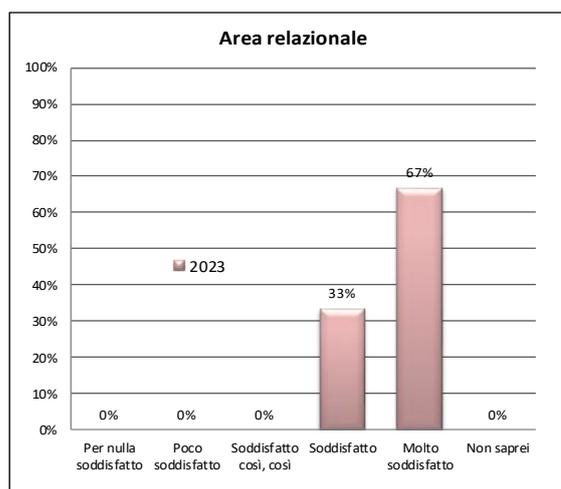


3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,67

Area relazione		
	2023	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	33%	1
Molto soddisfatto	67%	2
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	3



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

3.6 Soddisfazione complessiva

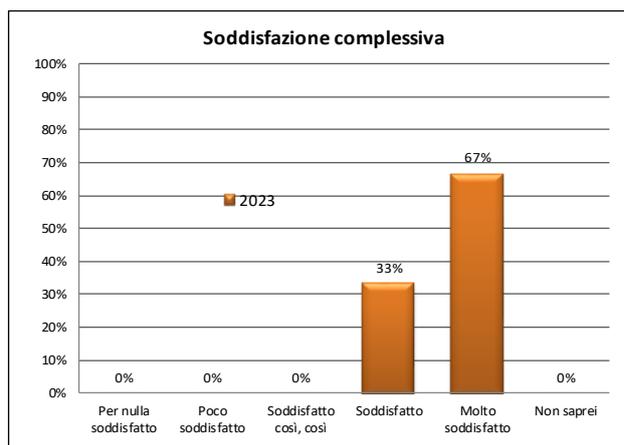
Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?

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

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della comunità.

	valore media
ITEM 8	4,67

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	33%	1
Molto soddisfatto	67%	2
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	3



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 della Comunità (come nel periodo prima del COVID 19)?

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q2⁵ Ok

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 10. Consiglierebbe questo Comunità 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 ¹	3	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	3	100%

Di seguito le risposte raccolte:

Risposta SI/NO	ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q1 SI	Perche è ben seguita dagli operatori
Q3 SI	PROFESSIONALITÀ - DISPONIBILITÀ

3.9 Bilancio sociale

Item 11. Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

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

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	0	0%
NO	3	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	3	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 1-8	Item 9	Item 1-8	Item 9
Media \bar{X}	4,67	4,67	4,55	4,71	4,53	5,00
Deviazione standard σ	0,47	0,47	0,37	0,45	0,42	0,00
Mediana	5,00	5,00	4,63	5,00	4,56	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10,10%	10,10%	8,15%	9,58%	9,23%	0,00%

*in gestione covid 19

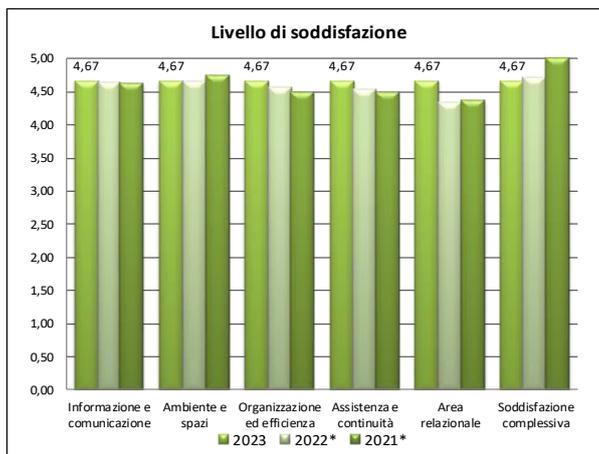
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁶, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

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 1-9 la media era pari a 4,76 e la mediana a 4,87, per l'item 10 la media corrispondeva a 4,88 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").

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

Livello di soddisfazione			
	2023	2022*	2021*
Informazione e comunicazione	4,67	4,64	4,63
Ambiente e spazi	4,67	4,67	4,75
Organizzazione ed efficienza	4,67	4,57	4,50
Assistenza e continuità	4,67	4,54	4,50
Area relazionale	4,67	4,33	4,38
Soddisfazione complessiva	4,67	4,71	5,00



*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
Q1	Abbastansa buone
	ITEM 3 -Ambiente e spazi
Q1	ok
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q1	ok
	ITEM 5-6 -Assistenza e continuità
Q1	ok
	ITEM 7- Area Relazionale
Q1	ok

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q1	OK

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 23/7/2023

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁷ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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. Referente per la distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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).

	Modulo		Rev.08 del 22/03/2023
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 17

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (B) - Cod. 314222

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 l'ospite della Comunità?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

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

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (B) - Cod. 314222

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con <i>voucher sociosanitario di lungo assistenza</i> ?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?	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.						
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
"Brugnoli – Tosi"
Pad. Denna**

Busto Arsizio

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.....	9
3.5 Area relazione	10
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità	11
. 3.8 Consiglierebbe il servizio	11
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	12
SCHEMA TECNICO dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	14
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 della C.S.S. di Busto Arsizio "Brugnoli – Tosi" -Padiglione Denna, 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 della Comunità (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

La Comunità Socio-Sanitaria "Brugnoli Tosi - Pad. Denna" di Busto Arsizio ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati e il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie degli ospiti accolti da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato (8). In totale abbiamo ricevuto 6 questionari compilati (pari al 75% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 75%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell'indagine².

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
8	8	6	6	75%

¹ Non vengono, infatti, interpellati i familiari 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".

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

- Chi risponde al questionario quale rapporto ha con l'ospite della CSS?
- 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 sotto riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica	n°	%
Sorella	1	17%	SI	2	83%
Fratello	2	33%	NO	0	0%
Madre	1	17%	Non risponde	1	17%
Genitore	1	17%			
Nessuna	1	17%			
Totale	6	100%	Totale	6	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:

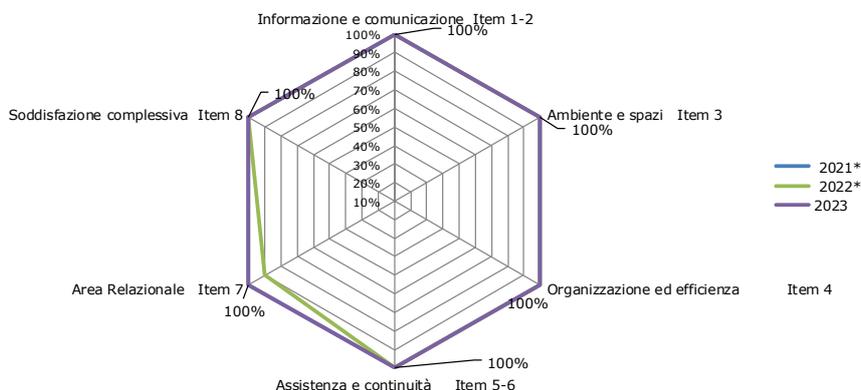
- item per item
- sintetica per ogni area³.

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 17% 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.

Customer Satisfaction 2023 - CSS "Brugnoli Tosi - Pad. Denna"



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	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
CSS Busto Arsizio Pad. Denna	2021*	40%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2022*	70%	100%	100%	100%	100%	90%	100%
	2023	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei familiari/tutori/AdS è rimasto al 100% in tutte le aree d'indagine incluso nell'Item 9 di "Soddisfazione complessiva" e nell'Area Relazionale – Item 7 che mostra un aumento del +10% fino al 100%.

La percentuale di restituzione è aumentata passando dal 70% al 75%, con una buona restituzione anche con la modalità on line⁴.

3.1 Area informazione e comunicazione

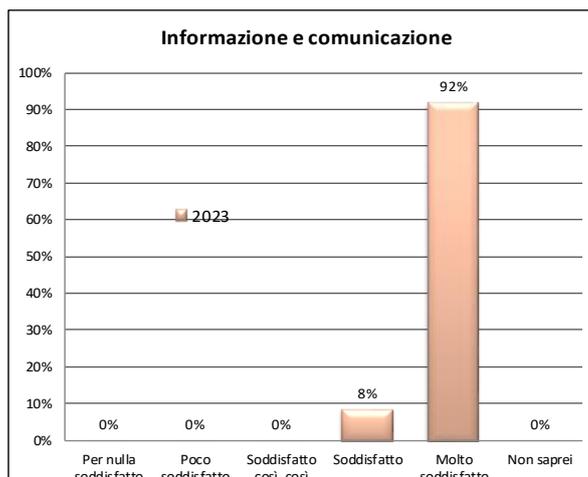
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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	4,83
ITEM 2	5,00
Item 1 e 2	4,92

⁴ Sul totale di n. 6 questionari raccolti, n. 4 sono stati compilati on line pari al 67%. Nel 2022 su n. 5 questionari restituiti, n. 3 sono stati compilati con la modalità on line pari al 60% della restituzione.

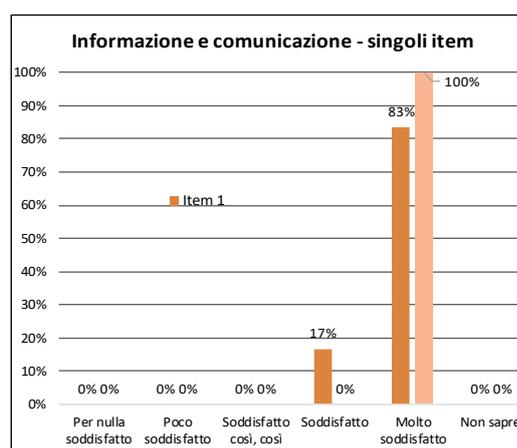
Informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	8%	1	0
Molto soddisfatto	92%	5	6
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	6	6



In questa Area i familiari/tutori/AdS per il 100% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla permanenza in Comunità e sul Progetto Individualizzato.

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	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	17%	0%	1	0
Molto soddisfatto	83%	100%	5	6
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	6	6



3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?

Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:

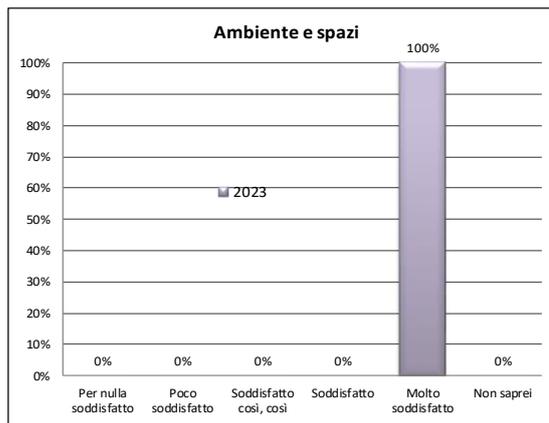
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	5,00

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	0%	0
Molto soddisfatto	100%	6
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	6

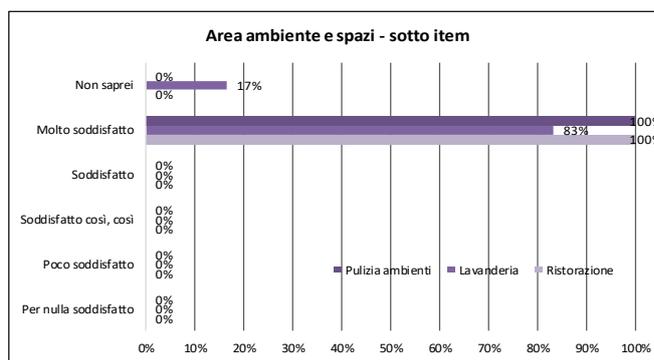


Il 100% dei familiari/tutori/AdS si ritiene molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità.

In particolare sono stati individuati dei sotto-item per analizzare alcuni specifici servizi inerenti a tale area e gestiti esternamente: Ristorazione, Lavanderia e Pulizia ambienti (vedi grafico e tabelle seguenti).

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	5,00
Servizio Lavanderia	5,00
Servizio Pulizia ambienti	5,00

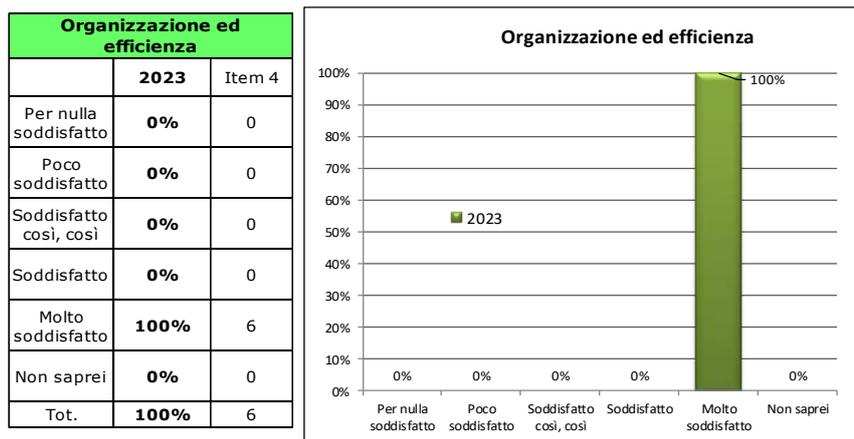
Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Molto soddisfatto	100%	83%	100%	6	5	6
Non saprei	0%	17%	0%	0	1	0
Tot.	100%	100%	100%	6	6	6



3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?

	valore media
ITEM 4	5,00



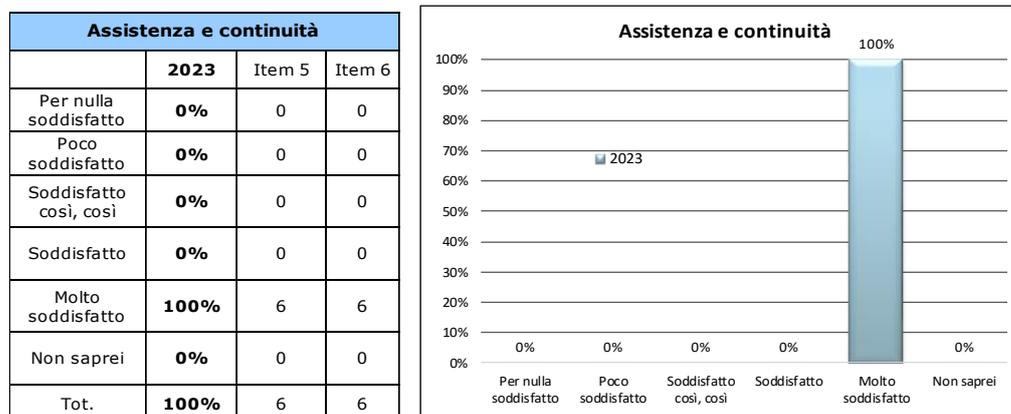
Il 100% degli intervistati è molto soddisfatto degli aspetti organizzativi e dell'efficienza del servizio.

3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

Item 6. È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

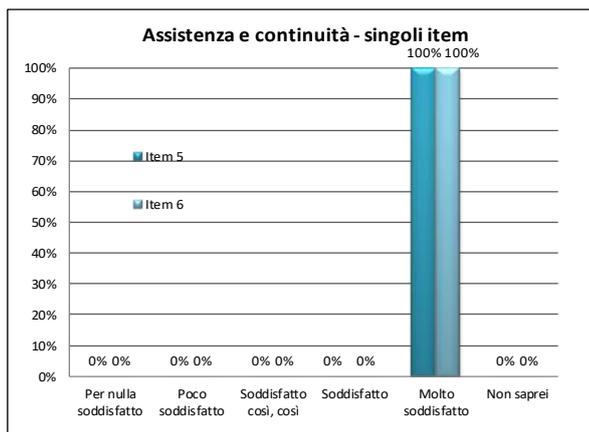
	valore media
ITEM 5	5,00
ITEM 6	5,00
Item 5-6	5,00



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

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

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

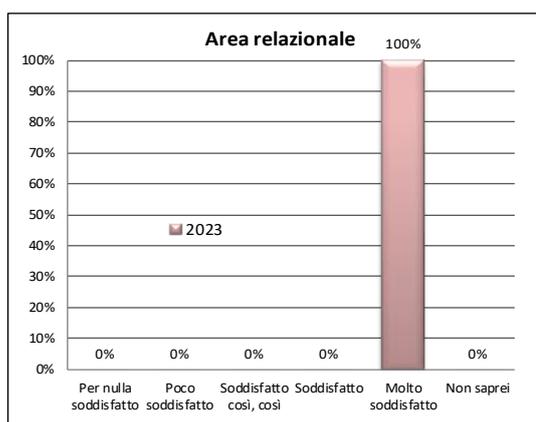


3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	5,00

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



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

3.6 Soddisfazione complessiva

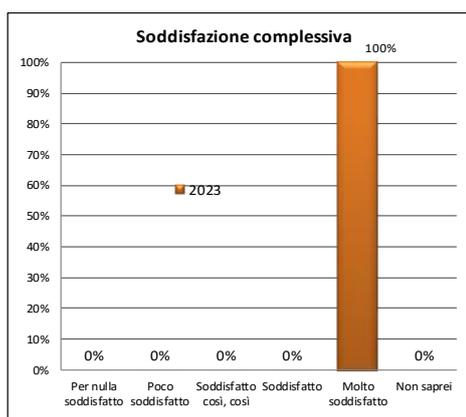
Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?

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

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso molto soddisfatto della comunità.

	valore media
ITEM 8	5,00

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 9
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	0%	0
Molto soddisfatto	100%	6
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	6



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 della Comunità (come nel periodo prima del COVID 19)?

Non è stata raccolta nessuna osservazione.

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 10. Consiglierebbe questa Comunità 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'	6	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	6	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	ITEM 10 - Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q3	SI	Per la totale efficienza, professionalità e passione che ci mettono.
Q4	SI	Spazi adeguati e concepiti appositamente per la vita sociale, professionalità ed umanità degli operatori, ottima organizzazione
Q6	SI	Per la professionalità delle funzioni e per la cordialità verso gli ospiti e parenti

3.9 Bilancio sociale

Item 11. Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	2	33%
NO	4	67%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	6	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:

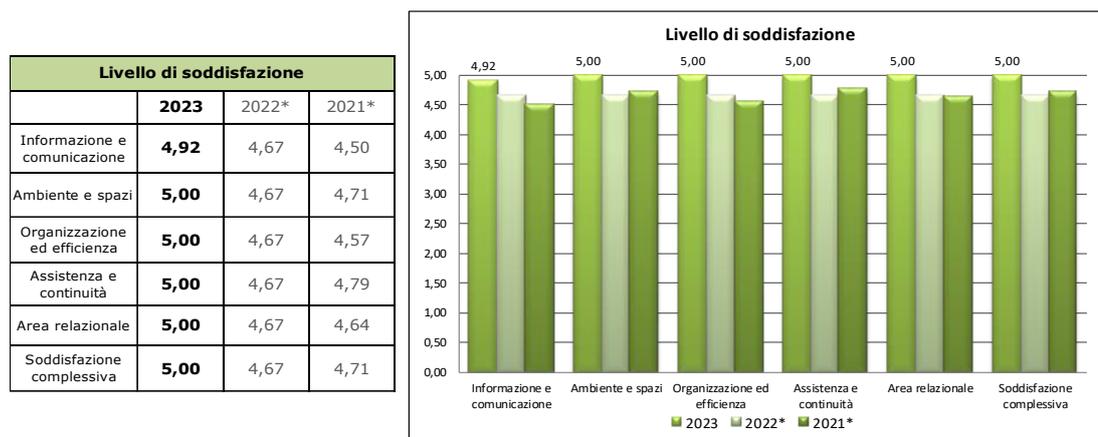
	2023		2022*		2021*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-8	Item 9	Item 1-8	Item 9
Media \bar{X}	4,98	5,00	4,75	4,80	5,00	5,00
Deviazione standard σ	0,05	0,00	0,39	0,40	0,00	0,00
Mediana	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	1,07%	0,00%	8,15%	8,33%	0,00	0,00

*in gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁵, 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 1-9 la media era pari a 4,74e la mediana a 4,89, per l'item 10 la media corrispondeva a 4,71 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").



*in gestione covid 19

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

Non sono state raccolte le osservazioni/considerazioni nei questionari.

Redazione del report conclusa il 23/07/2023

⁵ In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁶di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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. Referente per la distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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.

⁶Bibliografia:

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

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

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

	Modulo		Rev.08 del 22/03/2023
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 16

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (C) - Pad. Denna

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 l'ospite della Comunità?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

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

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (C) - Pad. Denna

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con <i>voucher sociosanitario di lungo assistenza</i> ?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?	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.						
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

