

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Terapeutica di Fogliaro -
Varese**

I Semestre 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
<i>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.3 Modalità di somministrazione.....</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Tempi di realizzazione</i>	<i>4</i>
<i>2.5 Popolazione</i>	<i>4</i>
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE	5
<i>3.1 Area informazione e comunicazione.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Area ambiente e spazi</i>	<i>7</i>
<i>3.3 Area organizzazione ed efficienza</i>	<i>8</i>
<i>3.4 Area assistenza e continuità.....</i>	<i>9</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>10</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva</i>	<i>10</i>
<i>3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità</i>	<i>11</i>
<i>3.8 Bilancio Sociale.....</i>	<i>11</i>
<i>3.9 In conclusione: il livello di soddisfazione</i>	<i>11</i>
<i>Osservazioni e considerazioni riportati sui questionari.....</i>	<i>13</i>
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

La finalità dell'indagine qui presentata è di tenere costantemente monitorato il livello di soddisfazione delle famiglie dei ragazzi accolti presso la nostra Comunità Terapeutica, offrendo ai genitori/affidatario la possibilità di esprimere indicazioni e suggerimenti utili al continuo miglioramento del servizio stesso.

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) 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/amministratore di sostegno/tutore. Il questionario è stato inviato tramite posta ~~normale~~ e 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’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.

2.4 Tempi di realizzazione

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

2.5 Popolazione

Abbiamo condotto un’indagine esaustiva, pertanto sono state interpellate tutte le famiglie e/o i servizi affidatari. Sono stati distribuiti 13 questionari su 11 utenti inseriti in struttura¹; in totale abbiamo raccolto 5 questionari compilati (pari al 38% della popolazione di riferimento)² e altrettante schede di informazione generale. I questionari e le schede informative valide ai fini della rilevazione sono però 4 in quanto 1 compilata da ospite maggiorenne (con scheda e questionario consegnati insieme). Si specifica che per gli ospiti è dedicata un’apposita rilevazione adottando anche strumenti di facilitazione e supporto se necessari, effettuata nel secondo semestre. Per tali ragioni non viene considerato valido per la presente rilevazione.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
11	14	5	4	38%

¹ Viene distribuito un questionario per ogni ospite presente, ad accezione di genitori separati a cui viene data una copia ciascuno.

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”.

La tabella sotto riportata riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

Parentela	n°	%
Madre	2	50%
Padre	1	25%
genitore	1	25%
Totale	42	100%

Si specifica che non è stata raccolta nessuna risposta rispetto se tutore o affidatario.

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

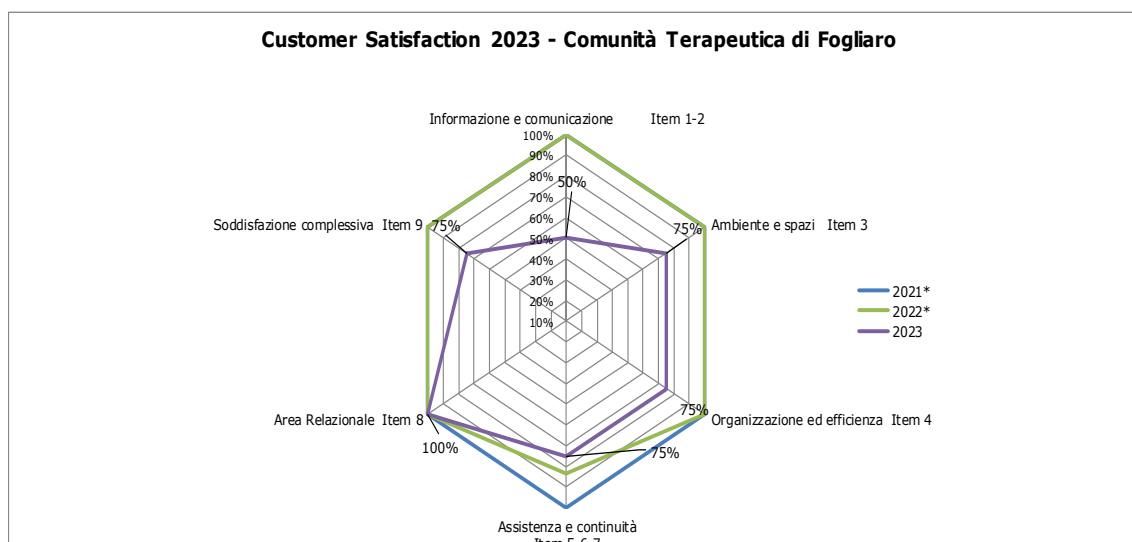
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo 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 composto il gruppo di persone che hanno aderito alla rilevazione la risposta di ogni singola persona assume un peso piuttosto elevato in percentuale (fino al 25% 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	restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6-7	Area Relazionale Item 8	Soddisfazione complessiva Item 9
Comunità Terapeutica di Fogliaro	2021*	23%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2022*	14%	100%	100%	100%	83%	100%	100%
	2023	38%	50%	75%	75%	75%	100%	75%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra una diminuzione del grado di soddisfazione dei famigliari/representanti legali tra il 25% e il 50% nelle diverse Aree d'indagine anche per l'Item 9 "Soddisfazione complessiva", ad eccezione "dell'Area Relazionale-item 8" che permane al 100%),

Si evidenzia che i dati fanno riferimento ad un numero limitato di questionari ovvero n. 5 (di cui validi ai fini della rilevazione n.4), in confronto con il 2022 dove erano ancora meno e pari a n. 2 questionari.

La percentuale di restituzione risulta aumentata passando dal 14% al 38%. Come nell'anno precedente, i questionari raccolti sono quasi esclusivamente con modalità on line⁴.

3.1 Area informazione e comunicazione

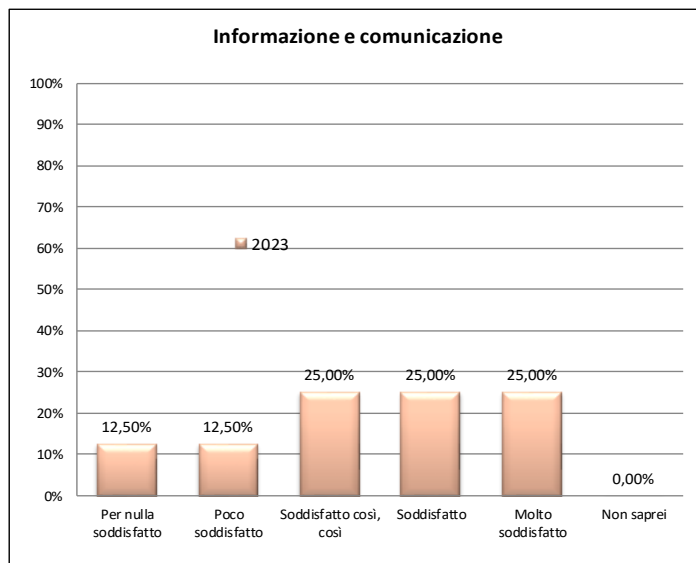
Item 1. È soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare?

Item 2. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto alla/al sua/o famigliare?

	valore media
ITEM 1	3,50
ITEM 2	3,25
item 1 e 2	3,38

⁴ Sia nel 2023 sia nel 2022 i questionari sono stati compilati in modalità prevalente on line e nello specifico: n. 4 on line e 1 cartaceo non considerato valido per il 2023 e n. 2 on line nel 2022, rappresentando quindi per il 2023 l'80% di utilizzo di questo tipo di restituzione.

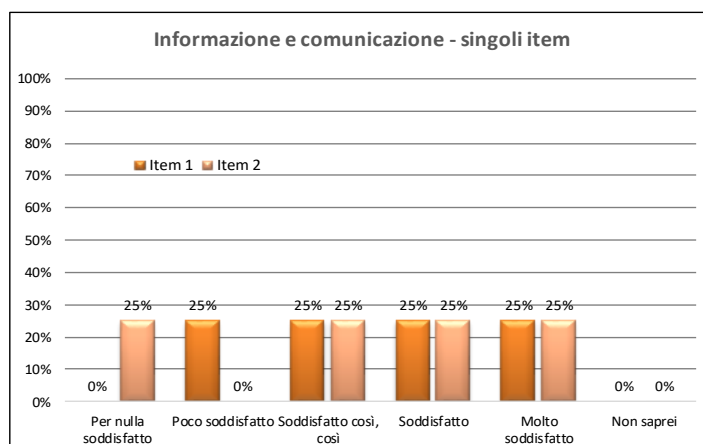
Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	12,50%	0	1
Poco soddisfatto	12,50%	1	0
Soddisfatto così, così	25,00%	1	1
Soddisfatto	25,00%	1	1
Molto soddisfatto	25,00%	1	1
Non saprei	0,00%	0	0
Tot.	100%	4	4



In quest'area i familiari per il 50% si dicono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni relative alla permanenza in comunità e della condivisione del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI), il 25% si ritiene "soddisfatto così così" e il 25% si dichiara insoddisfatto ("per nulla soddisfatto" e "poco soddisfatto").

Riportiamo di seguito la tabella e il grafico per singolo item:

Area informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	25%	0	1
Poco soddisfatto	25%	0%	1	0
Soddisfatto così, così	25%	25%	1	1
Soddisfatto	25%	25%	1	1
Molto soddisfatto	25%	25%	1	1
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	4	4



3.2 Area ambiente e spazi

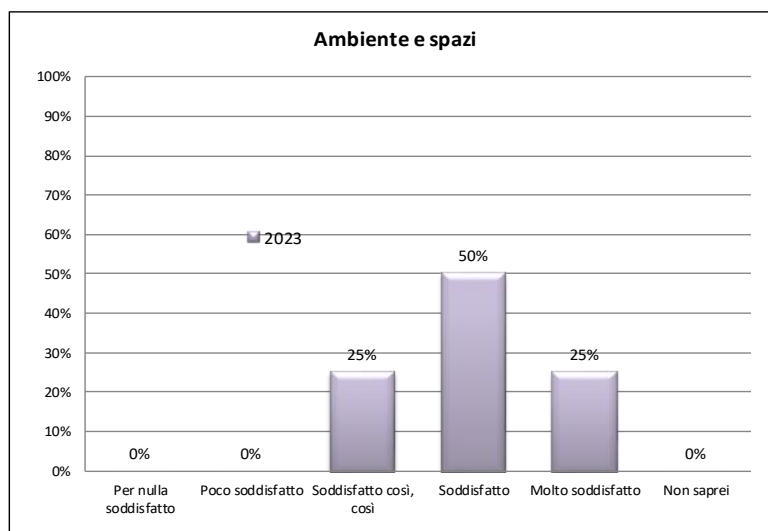
Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?

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

- Servizio ristorazione
- Servizio Lavanderia
- Servizio pulizia ambienti

	valore media
ITEM 3	4,00

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	1
Soddisfatto	50%	2
Molto soddisfatto	25%	1
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4

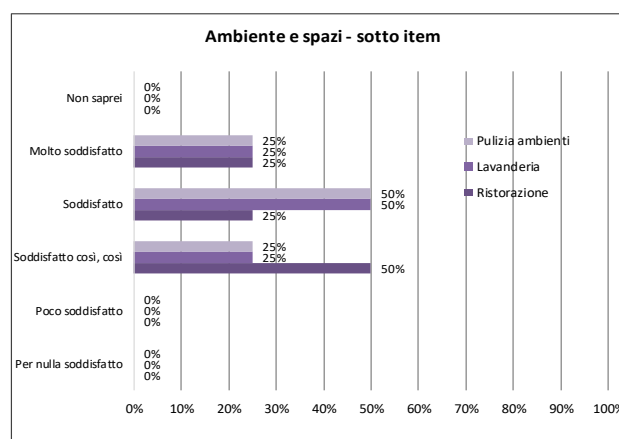


Il 75% dei familiari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità, il 25% si dichiara "soddisfatto così così".

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	3,75
Servizio Lavanderia	4,00
Servizio Pulizia ambienti	4,00

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	50%	25%	25%	2	1	1
Soddisfatto	25%	50%	50%	1	2	2
Molto soddisfatto	25%	25%	25%	1	1	1
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	4	4	4

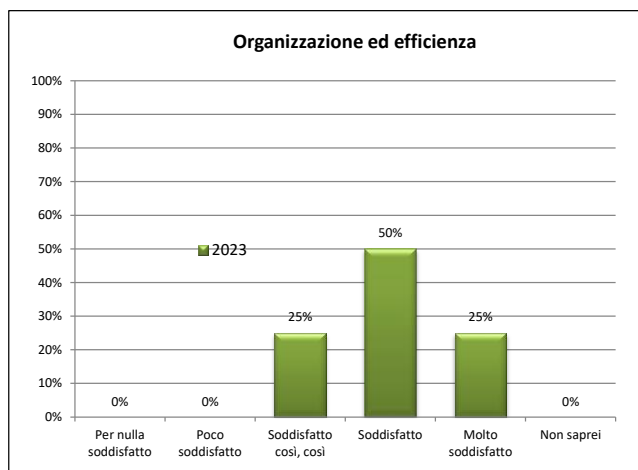


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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 e rientri, ecc.?)

	valore media
ITEM 4	4,00

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	1
Soddisfatto	50%	2
Molto soddisfatto	25%	1
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4



Il 75% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio, il 25% si dichiara "soddisfatto così così".

3.4 Area assistenza e continuità

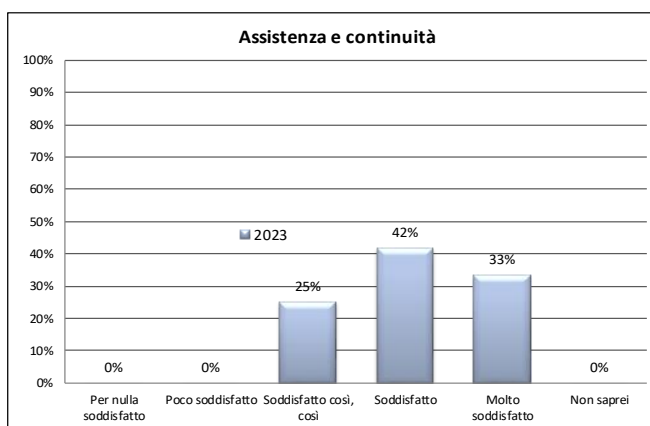
Item 5. È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio gestione eventuali sintomi e isolamento, accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?

Item 6. Come valuta, in generale, l'assistenza medica, infermieristica (Neuropsichiatra Infantile, Psichiatra, Infermiere Professionale) garantite al sua/o familiare?

Item 7. Come valuta, in generale, gli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, OSS, Terapisti, Assistente sociale, Psicologo) garantiti al sua/o familiare?

	valore media
ITEM 5	4,25
ITEM 6	4,00
ITEM 7	4,00
item 5-6-7	4,08

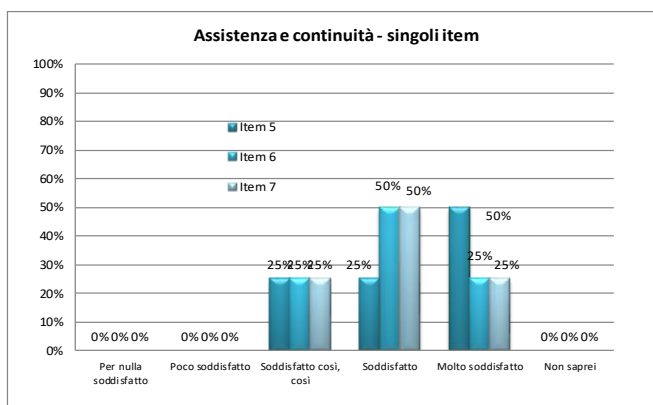
Assistenza e continuità				
	2023	Item 5	Item 6	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	25%	1	1	1
Soddisfatto	42%	1	2	2
Molto soddisfatto	33%	2	1	1
Non saprei	0%	0	0	0
Tot.	100%	4	4	4



Il 75% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, il 25% si ritiene "soddisfatto così così".

Riportiamo di seguito la tabella e il grafico relativi ai singoli item.

Assistenza e continuità						
	Item 5	Item 6	Item 7	Item 5	Item 6	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	25%	25%	25%	1	1	1
Soddisfatto	25%	50%	50%	1	2	2
Molto soddisfatto	50%	25%	25%	2	1	1
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	4	4	4

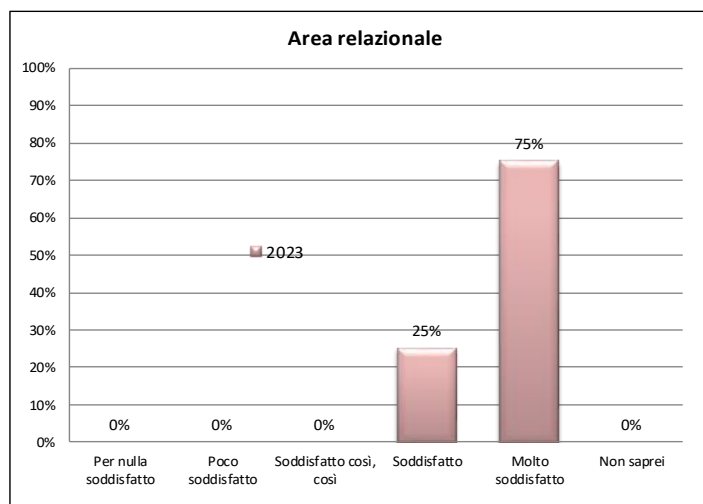


3.5 Area relazione

Item 8. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del sua/o familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 8	4,75

Area relazione		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	25%	1
Molto soddisfatto	75%	3
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4



Il 100% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto delle modalità e dello stile relazionale adottato all'interno della struttura

3.6 Soddisfazione complessiva

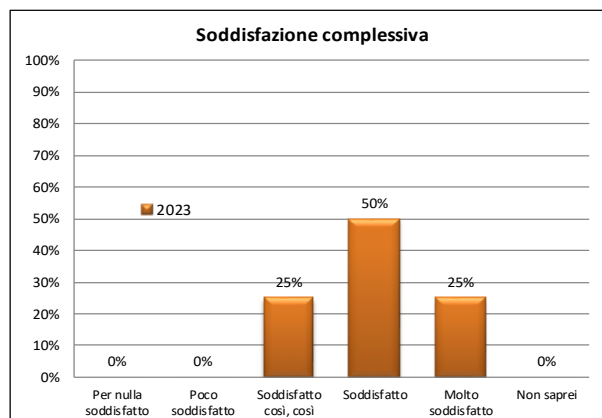
Item 9. Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità?

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 75% delle famiglie si ritiene nel complesso soddisfatta o molto soddisfatta della struttura, di cui il 20% si dice "molto soddisfatto", il 25% si dichiara "soddisfatto così così".

	valore media
ITEM 9	4,00

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 9
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	1
Soddisfatto	50%	2
Molto soddisfatto	25%	1
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4



3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità

Item 10. 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:

- Questionario 3 "NO"

3.8 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'	0	0%
NO	4	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	4	100%

3.9 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 1-8 e poi dell'item 9, 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 1-8	Item 9	Item 1-9	Item 10	Item 1-9	Item 10
Media \bar{X}	3,97	4,00	4,56	4,50	4,78	4,67
Deviazione standard σ	0,81	0,71	0,00	0,50	0,31	0,47
Mediana	4,06	4,00	4,56	4,50	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	20,46%	17,68%	0,00%	11,11%	6,58%	10,10%

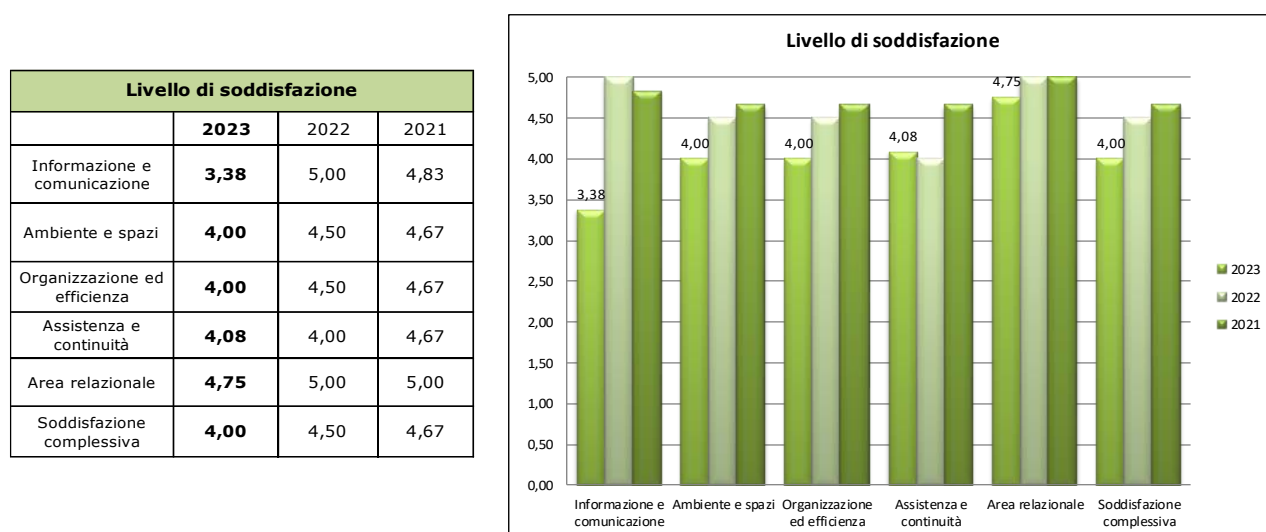
*gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁵, il valore di mediana 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 1-8 la media e la mediana coincidevano ed erano pari a 3,67, per l'item 9 la media corrispondeva a 3,71 e la mediana a 4,00 (la mediana era il valore di tendenza centrale).

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

Le aree considerate presentano un livello di soddisfazione pari o superiore al valore atteso, ad eccezione dell'Area "Informazione e comunicazione". Di seguito tabella e grafico delle medie per Area di indagine.



Di seguito si riportano le osservazioni/considerazioni riportate dai compilatori sono state integralmente trascritte e fornite alla Direzione di FRP - ONLUS ed al Responsabile di struttura.

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

Osservazioni e considerazioni riportati sui questionari

	ITEM 1-2 Informazione e comunicazione
Q2	Maggiore comunicazione con la famiglia; Maggior chiarezza
	ITEM 3 -Ambiente e spazi
Q2	Non avendo accesso alla struttura, non è possibile fornire una valutazione
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q2	Poca chiarezza rispetto agli interlocutori
	ITEM 5-6-7 -Assistenza e continuità
	ITEM 8- Area Relazionale

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

Redazione del report conclusa il 30/6/2023

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 auto compilato 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 somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. Emila 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
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).

	<i>Modulo</i>		Rev.05
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	del 22/03/2023
			Pagina 1 di 3

Comunità Terapeutica di Fogliaro

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?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

Altro: Tutore o affidatario

 <p>FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS</p> <p>ente a marchio </p>	Modulo		Rev.05 del 22/03/2023
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	Pagina 2 di 3

Comunità Terapeutica di Fogliaro

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 soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare?	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 alla/al sua/o 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, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?	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	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 e rientri, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio gestione eventuali sintomi e isolamento, accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
6.	Come valuta, in generale, l'assistenza medica, infermieristica (Neuropsichiatra Infantile, Psichiatra, Infermiere Professionale) garantite al sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0
7.	Come valuta, in generale, gli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, OSS, Terapisti, Assistente sociale, Psicologo) garantiti al sua/o familiare?	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							

8.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del sua/o 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:							
IN CONCLUSIONE ...							
9.	Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità?	1	2	3	4	5	0
10	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)?						
11.	Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

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

La Direzione