

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Terapeutica di Fogliaro -
Varese**

I Semestre 2024

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 Bilancio Sociale.....	11
3.9 In conclusione: il livello di soddisfazione	11
Osservazioni e considerazioni riportati sui questionari.....	12
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 tutori e degli enti affidatari dei ragazzi e delle ragazze accolti presso la Comunità Terapeutica, offrendo ai genitori/tutori e servizi 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/tutore o ente 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.

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 ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio 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 presente in struttura, oppure rinviato tramite posta 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 2 aprile al 16 aprile 2024¹**.

2.5 Popolazione

Abbiamo condotto un'indagine esaustiva, pertanto sono state interpellate tutte le famiglie, i tutori e/o i servizi affidatari. Sono stati distribuiti 10 questionari per i 10 utenti inseriti in struttura da almeno tre mesi². In totale abbiamo raccolto n.5 questionari compilati (pari al 50% della popolazione di riferimento)³ e altrettante schede di informazione generale. I questionari e le schede informative valide ai fini della rilevazione sono n.5.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
10	10	5	5	50%

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto al compilatore se è un familiare ed il relativo rapporto di parentela, se non ha nessun rapporto di parentela e di specificare eventualmente se tutore o ente affidatario.

La tabella sottostante riassume le caratteristiche principali della popolazione di riferimento:

¹ Dal 2023 la rilevazione è stata anticipata progressivamente in aprile per consentire di avere il dato complessivo di riferimento della soddisfazione utilizzato per il premio dei dipendenti.

² Viene distribuito un questionario per ogni ospite presente, ad eccezione di genitori separati a cui viene data una copia ciascuno.

³ 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".

Parentela	n°	%
Madre	3	60%
Padre	1	20%
Nessuna	1	20%
Totale	5	100%

Si specifica che associato alla risposta "nessuna parentela" è stato risposto ente 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.

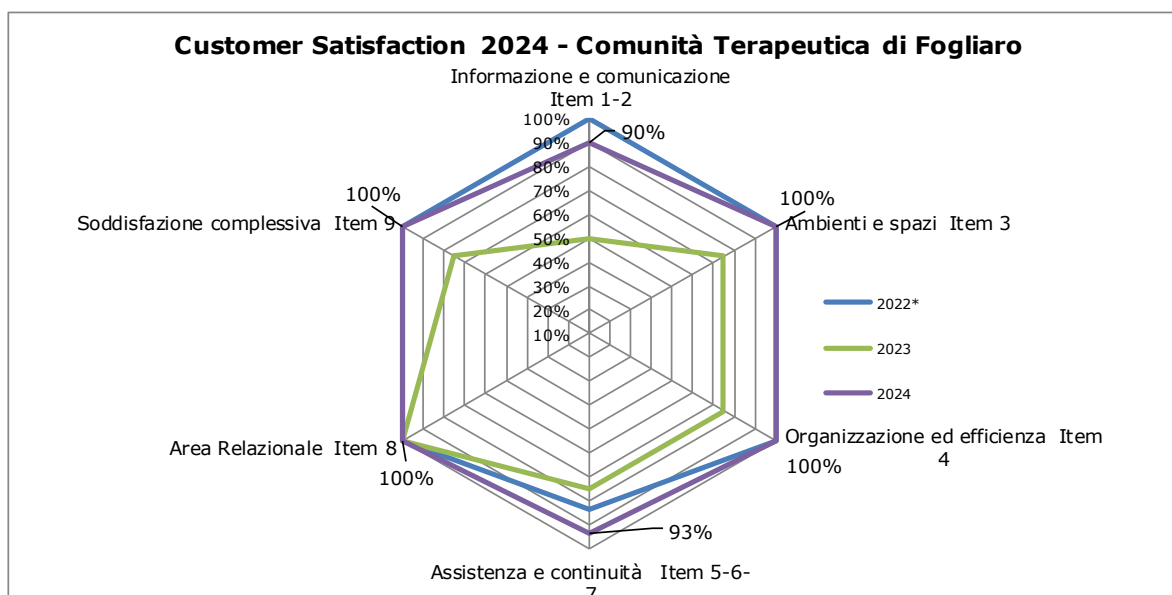
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area⁴.

E' possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con l'anno precedente avendo mantenuto il medesimo questionario, mentre si specifica che il raffronto con il 2022 è limitato in quanto vi erano ancora dei riferimenti alla gestione Covid-19. Infatti, il cambiamento della situazione generale, che ha consentito il rientro alla normalità, dopo gli anni in gestione Covid-19, ha reso opportuna 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 nel dettaglio domanda per domanda con il 2022.

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 20% circa).

⁴Quest'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	Ambienti 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	2022*	14%	100%	100%	100%	83%	100%	100%
	2023	38%	50%	75%	75%	75%	100%	75%
	2024	50%	90%	100%	100%	93%	100%	100%
	2024/2023		40%	25%	25%	18%	0%	25%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra un importante aumento del grado di soddisfazione dei famigliari/tutori o enti affidatari tra il 40% e il 18% nelle diverse Aree d'indagine incluso l'Item 9 "Soddisfazione complessiva", ad eccezione "dell'Area Relazionale-item 8" che permane al 100%.

La percentuale di restituzione risulta aumentata passando dal 38% al 50%. Una buona parte dei questionari sono stati raccolti con modalità on line⁵.

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?

Di seguito i risultati delle medie⁶:

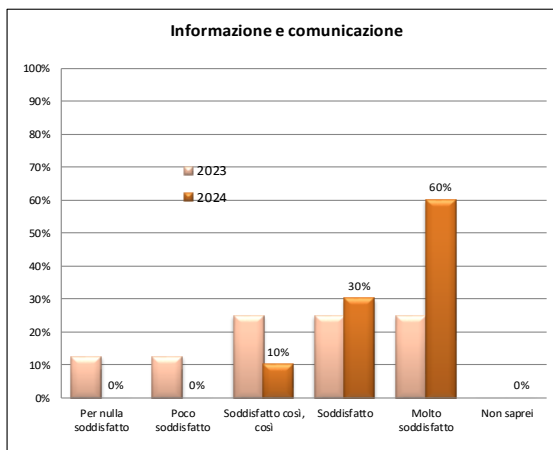
⁵ Nel 2024 su 5 questionari restituiti n. 4 sono stati compilati on line pari all'80%. Nel 2023 identicamente su 5 questionari ricevuti n. 4 sono stati compilati on line pari all'80% di quanto ricevuto.

⁶ La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

	valore media
ITEM 1	4,80
ITEM 2	4,20
item 1 e 2	4,50

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	12,50%	0%	0	0
Poco soddisfatto	12,50%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	25,00%	10%	0	1
Soddisfatto	25,00%	30%	1	2
Molto soddisfatto	25,00%	60%	4	2
Non saprei	0,00%	0%	0	0
Tot.	100,00%	100%	5	5

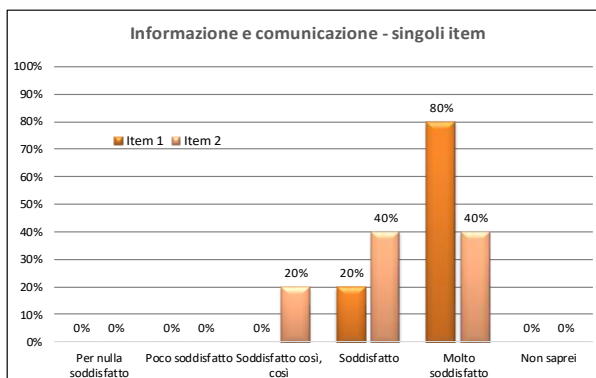


In quest'area i familiari/tutori ed enti affidatari per il 90% si dicono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni relative alla permanenza in comunità e della condivisione del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI). Solo il 10% si ritiene "soddisfatto così così".

Il confronto con il 2023 mostra un aumento della soddisfazione complessiva nell'area del +40% dovuta alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione e all'assenza di risposte di insoddisfazione (poco soddisfatto – per nulla 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%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	20%	0	1
Soddisfatto	20%	40%	1	2
Molto soddisfatto	80%	40%	4	2
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	5	5



3.2 Area ambienti e spazi

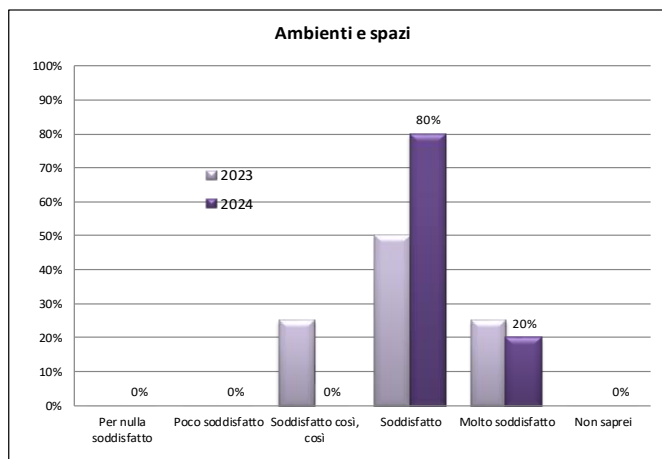
Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?

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	4,20

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	0
Soddisfatto	50%	80%	4
Molto soddisfatto	25%	20%	1
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



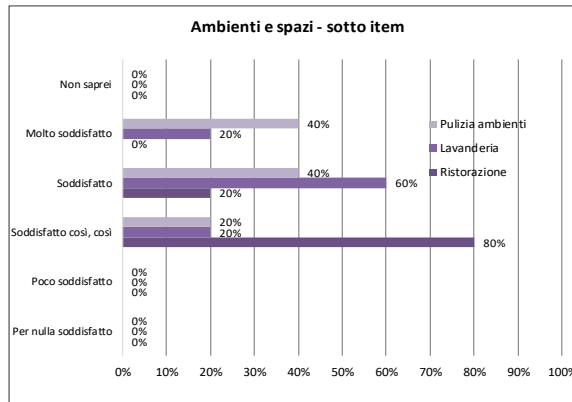
Il 100% dei familiari/tutori ed enti affidatari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità.

Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +25% corrispondente all'assenza della risposta di parziale soddisfazione (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	3,20
Servizio Lavanderia	4,00
Servizio Pulizia ambienti	4,20

Ambienti 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	80%	20%	20%	4	1	1
Soddisfatto	20%	60%	40%	1	3	2
Molto soddisfatto	0%	20%	40%	0	1	2
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	5	5	5

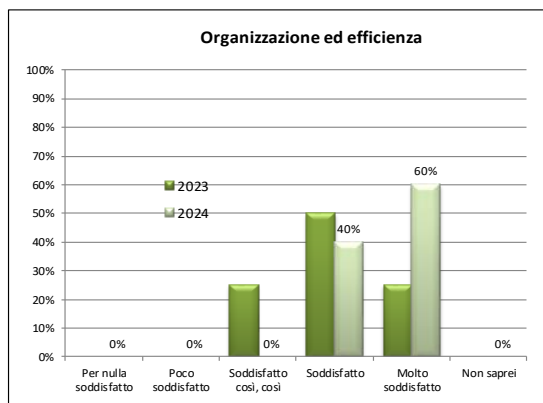


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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.?)

ITEM 4	valore media
ITEM 4	4,60

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	0
Soddisfatto	50%	40%	2
Molto soddisfatto	25%	60%	3
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



Il 100% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio.

Rispetto al 2023 si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +25% corrispondente all'assenza della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

3.4 Area assistenza e continuità

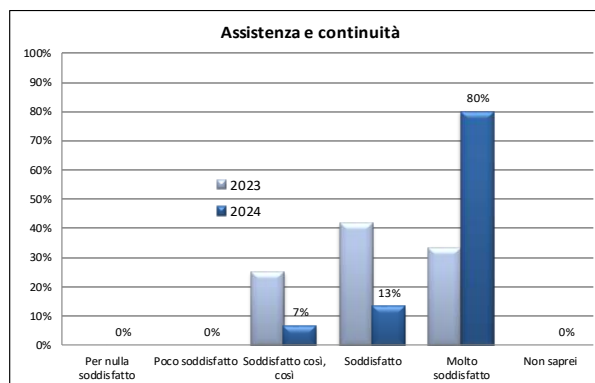
Item 5. È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?

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	4,80
ITEM 6	4,60
ITEM 7	4,80
item 5-6-7	4,73

Assistenza e continuità					
	2023	2024	Item 5	Item 6	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	25%	7%	0	1	0
Soddisfatto	42%	13%	1	0	1
Molto soddisfatto	33%	80%	4	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	5	5	5

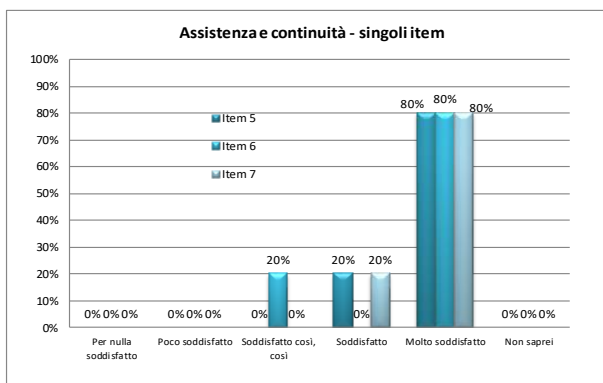


Il 93% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, il 7% si ritiene "soddisfatto così così".

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +18% dovuto alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione.

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	0%	20%	0%	0	1	0
Soddisfatto	20%	0%	20%	1	0	1
Molto soddisfatto	80%	80%	80%	4	4	4
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	5	5	5

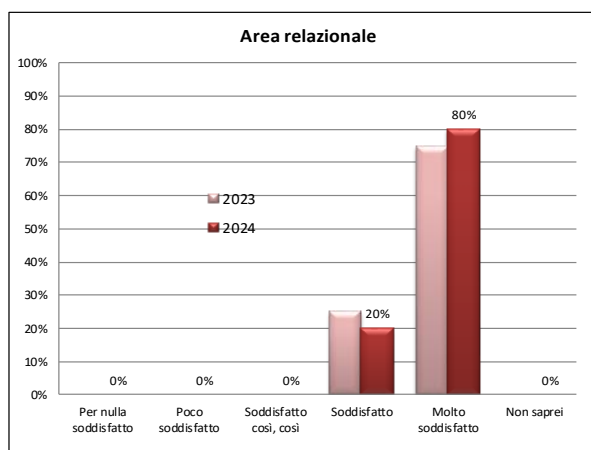


3.5 Area relazione

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	4,80

Area relazione			
	2023	2024	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0
Soddisfatto	25%	20%	1
Molto soddisfatto	75%	80%	4
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



Il 100% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto delle modalità e dello stile relazionale adottato all'interno della struttura. Il dato è in linea con il 2023.

3.6 Soddisfazione complessiva

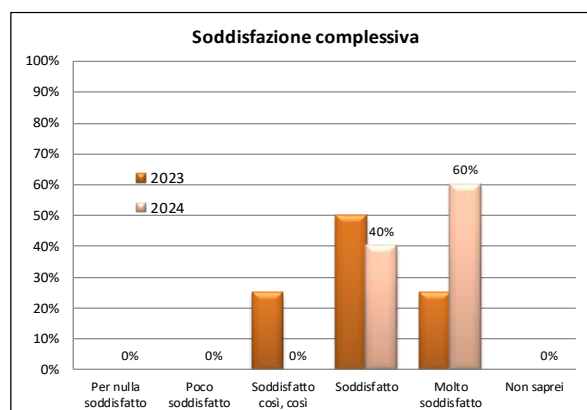
Item 9. Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità?

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 100% delle famiglie, dei tutori e enti affidatari si ritiene nel complesso soddisfatta o molto soddisfatta della struttura.

	valore media
ITEM 9	4,60

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 9
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	0
Soddisfatto	50%	40%	2
Molto soddisfatto	25%	60%	3
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



Il confronto con il 2023 mostra un aumento della soddisfazione complessivamente del +25%, corrispondente all'assenza della risposta di parziale soddisfazione.

3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

Item 10. Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?

Di seguito le osservazioni raccolte:

- Q2⁷ + figure come psicologo e neuropsichiatra
- Q5 Maggiore attenzione per gli effetti personali, accessibilità, consegna, restituzione, conservazione

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	5	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	5	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:

⁷ 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

	2024		2023		2022*	
	Item 1-8	Item 9	Item 1-8	Item 9	Item 1-9	Item 10
Media \bar{X}	4,60	4,60	3,97	4,00	4,56	4,50
Deviazione standard σ	0,44	0,49	0,81	0,71	0,00	0,50
Mediana	4,75	5,00	4,06	4,00	4,56	4,50
Coefficiente di Variazione (CV)	9,48%	10,65%	20,46%	17,68%	0,00%	11,11%

*gestione covid 19

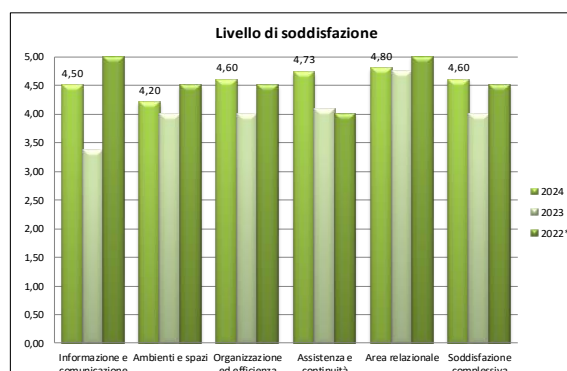
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁸, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

Si specifica che per l'anno 2023 i valori di riferimento della tendenza centrale erano rappresentati per entrambi i gruppi di item dalla mediana.

Il confronto con il 2023 mostra un aumento del valore del dato di riferimento ovvero per entrambi i gruppi di item della media per l'anno in corso e quello di mediana nel 2023 (rispettivamente +0,54 e +0,60).

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").

Livello di soddisfazione			
	2024	2023	2022*
Informazione e comunicazione	4,50	3,38	5,00
Ambienti e spazi	4,20	4,00	4,50
Organizzazione ed efficienza	4,60	4,00	4,50
Assistenza e continuità	4,73	4,08	4,00
Area relazionale	4,80	4,75	5,00
Soddisfazione complessiva	4,60	4,00	4,50



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

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.

Osservazioni e considerazioni riportati sui questionari

ITEM 1-2 Informazione e comunicazione	
Q2	Attività ludo sportive , yoga mindfulness, gite in natura

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 30/6/2024

⁸ In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁹ 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 del servizio residenziale, 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.

⁹Bibliografia:

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 6
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	del 01/03/2024
			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


A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Ente affidatario? SI NO

Tutore? SI NO

	Modulo		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	Rev 6 del 01/03/2024	
	M8.04.06			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 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	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?						
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