

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

C.T.R.S. di Besozzo

I semestre 2024

Responsabile:

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico

INDICE

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	3
2. METODOLOGIA	3
2.1 Obiettivo dell'indagine.....	3
2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....	3
2.3 Modalità di somministrazione.....	4
2.4 Tempi di realizzazione	4
2.5 Popolazione	4
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE	5
3.1 Area informazione e comunicazione.....	6
3.2 Area ambiente e spazi	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	11
3.8 Consiglierebbe il servizio.....	11
3.9 Bilancio sociale	12
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	12
Osservazioni raccolte nei questionari.....	14
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	15
QUESTIONARIO	

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Questa indagine è stata condotta in adempimento alla normativa emanata dalla Regione Lombardia sull'accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, che prevede il monitoraggio annuale del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso rilevazioni sistematiche. La Fondazione Renato Piatti onlus riconosce inoltre l'importanza di sviluppare un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze e sull'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie: monitorare il loro livello di soddisfazione è fondamentale per organizzare e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

2. METODOLOGIA

Nel condurre la presente indagine abbiamo scelto di attenerci alle *Linee Guida per la Customer Satisfaction*, pubblicate dalla Regione Lombardia in allegato alla d.g.r. n. VII/8504 del 22 marzo 2002 come supporto metodologico per questo tipo di rilevazioni; altro riferimento utilizzato per l'organizzazione della ricerca in oggetto è il manuale della Presidenza del Consiglio per la rilevazione della customer satisfaction "*La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini*" (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003).

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, dei tutori e degli enti affidatari dei bambini e degli adolescenti frequentanti il CTRS di Besozzo, 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/ tutori e servizi.

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, se consiglierebbe ad altri conoscenti/famigliari il 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/tutore o ente affidatario. 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 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.

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

2.4 Tempi di realizzazione

I questionari sono stati distribuiti **dal 2 aprile al 16 aprile 2024¹**.

2.5 Popolazione

Al momento dell'indagine qui presentata il C.R.S. ha in carico 83² minori (inseriti da almeno 3 mesi).

Sono stati distribuiti 82 questionari, in quanto 1 minore non ha frequentato il centro negli ultimi 3 mesi. I questionari restituiti sono stati in totale 58 (corrispondente al 71% della popolazione di riferimento) e tutti i questionari sono validi ai fini dell'indagine³. Le schede informative raccolte sono 58.

Sul totale dei questionari, n. 7 questionari sono stati distribuiti in lingua araba. Abbiamo ricevuto compilati n. 4 questionari, tutti validi ai fini della rilevazione.

L'utilizzo oramai consolidato della traduzione del questionario nelle due lingue straniere, anche quest'anno, ha confermato che le famiglie raggiunte da questa opportunità ne hanno riconosciuto il valore ed il fine, vivendo questa opportunità come segno tangibile di accoglienza e attenzione, in considerazione anche dell'aver raccolto nei questionari delle osservazioni/commenti ai singoli item ed in generale sul servizio.

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

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".

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.

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
83	82	58	58	71%

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

Parentela	n°	%
Madre	32	55%
Padre	6	10%
Genitore	6	10%
Famigliare	12	21%
Non risponde	2	3%
Totale	58	100%

Sono state raccolte anche 8 risposte come "tutore", in 7 casi senza indicazione del grado di parentela.

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

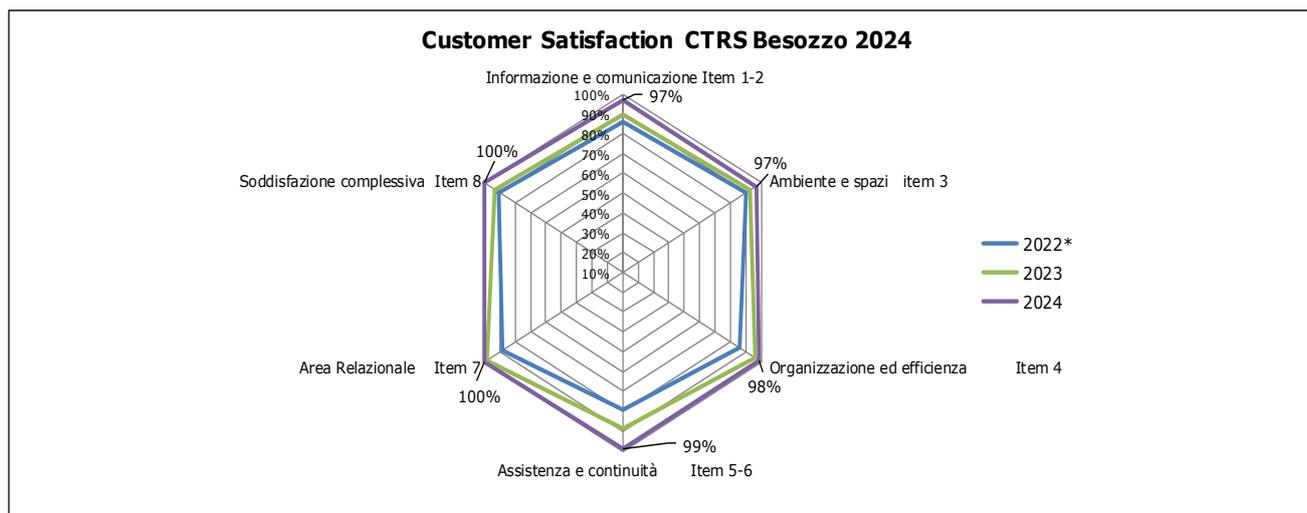
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "*molto soddisfatto*" e "*soddisfatto*", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "*soddisfatto così così*" ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di "*poco soddisfatto*" e "*per nulla soddisfatto*" come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni 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.

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	Ambiente e spazi item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CTRS Besozzo	2022*	28%	86%	90%	86%	79%	88%	90%
	2023	76%	89%	93%	96%	89%	98%	93%
	2024	71%	97%	97%	98%	99%	100%	100%
	2024/2023		7%	4%	2%	10%	2%	7%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra un aumento del grado di soddisfazione dei famigliari/tutori tra il +10% e il +2% nelle diverse Aree d'indagine, incluso l'Item 8 "Soddisfazione complessiva".

La percentuale di restituzione vede una diminuzione passando dal 76% all'attuale 71%, con una bassa restituzione con modalità on line⁵.

3.1 Area informazione e comunicazione

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

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

Di seguito i risultati delle medie⁶:

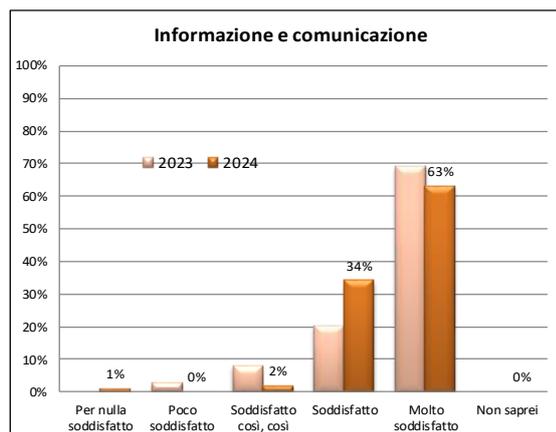
	valore media
ITEM 1	4,57
ITEM 2	4,60
item 1 e 2	4,58

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

⁵ Sul totale di n. 58 questionari restituiti compilati n. 9 sono stati compilati on lime pari al 16%. Nel 2023 i questionari compilati on line sono stati n. 10 sui 57 totali restituiti ovvero il 18%.

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.

Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	1%	1	0
Poco soddisfatto	3%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	8%	2%	1	1
Soddisfatto	20%	34%	19	20
Molto soddisfatto	69%	63%	37	34
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	58	55

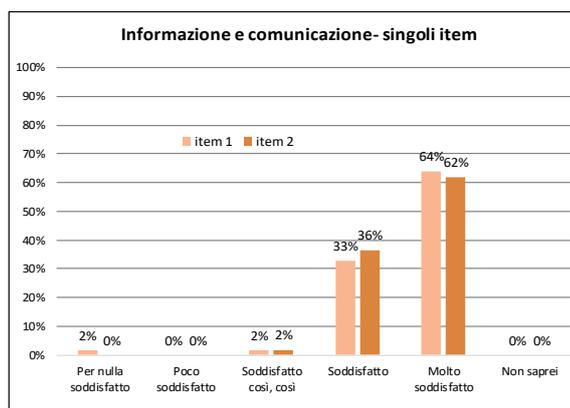


In quest'area i familiari/tutori per il 97% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato (PTRI) e sull'andamento della frequenza dei bambini/e e dei ragazzi/e, il 2% si dice "soddisfatto così così" e l'1% si dichiara "per nulla soddisfatto".

Il confronto con il 2023 evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +9% dovuta alla minor risposta di parziale soddisfazione e di insoddisfazione ("poco soddisfatto" non più presente – "per nulla soddisfatto" è presente ma in percentuale bassa).

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	2%	0%	1	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	2%	2%	1	1
Soddisfatto	33%	36%	19	20
Molto soddisfatto	64%	62%	37	34
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	58	55

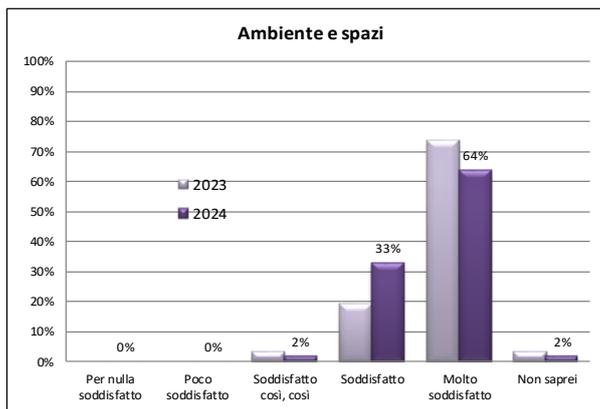


3.2 Area ambiente e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,63

Ambiente e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	2%	1
Soddisfatto	19%	33%	19
Molto soddisfatto	74%	64%	37
Non saprei	4%	2%	1
Tot.	100%	100%	58



*2024: 100% per arrotondamento

Il 97% dei familiari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, il 2% si ritiene "soddisfatto così così" ed il 2% non sa rispondere.

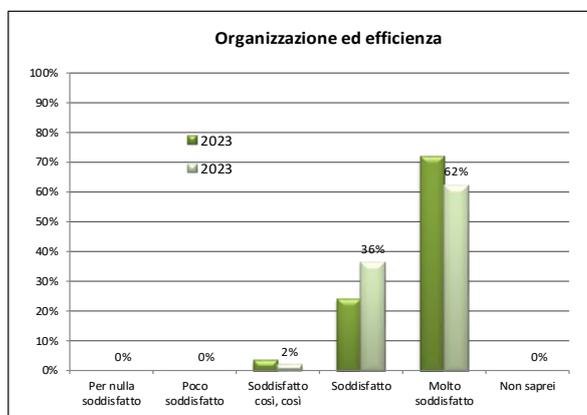
Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +4% dovuta alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione e della risposta "non saprei".

3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,60

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	2%	1
Soddisfatto	24%	36%	21
Molto soddisfatto	72%	62%	36
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	58



Il 98% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio e dell'efficienza, il 2% si dice "soddisfatto così così".

Rispetto al 2023 si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +2% corrispondente alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione.

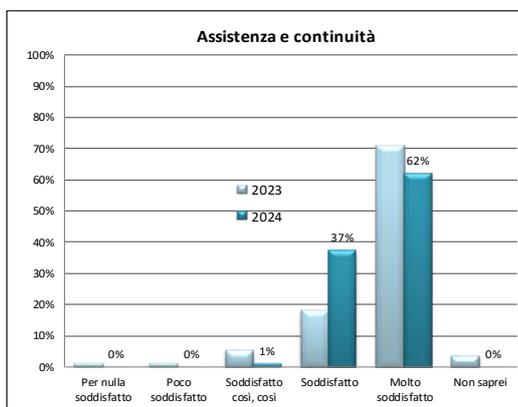
3.4 Area assistenza e continuità

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

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

	valore media
ITEM 5	4,57
ITEM 6	4,65
item 5 e 6	4,61

Assistenza e continuità				
	2023	2024	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	1%	0%	0	0
Poco soddisfatto	1%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	5%	1%	1	0
Soddisfatto	18%	37%	23	19
Molto soddisfatto	71%	62%	34	36
Non saprei	4%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	58	55

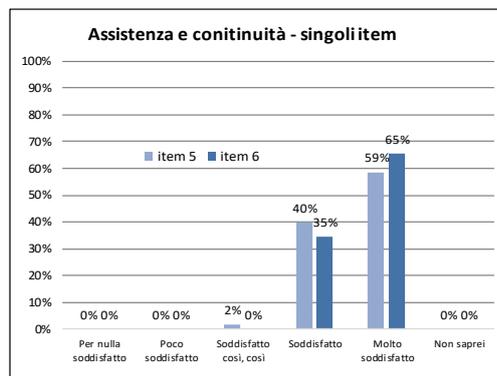


Il 99% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro, l'1% si dichiara "soddisfatto così così".

Il confronto con l'anno precedente mostra un aumento della soddisfazione del +10% dovuta alla riduzione della risposta di parziale soddisfazione e all'assenza della altre risposte di insoddisfazione o di chi non sa rispondere.

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

Area 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	2%	0%	1	0
Soddisfatto	40%	35%	23	19
Molto soddisfatto	59%	65%	34	36
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	58	55

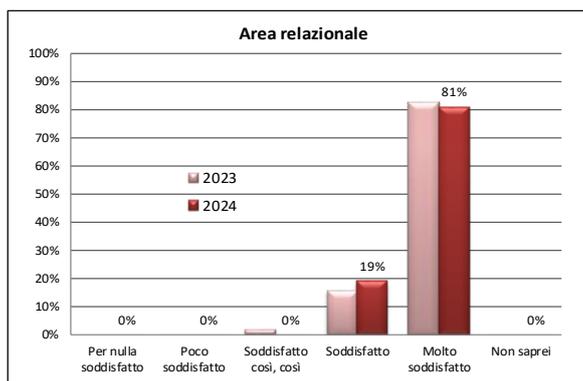


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,81

Area relazione			
	2023	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	2%	0%	0
Soddisfatto	16%	19%	11
Molto soddisfatto	82%	81%	47
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	58



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

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +2% corrispondente all'assenza della risposta "soddisfatto così così".

3.6 Soddisfazione complessiva

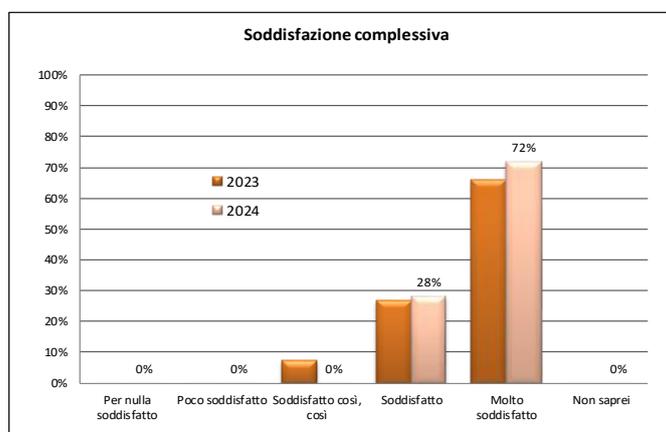
Item 8. *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

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

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% dei famigliari/tutori si ritengono soddisfatti o molto soddisfatti del centro.

	valore media
ITEM 8	4,72

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	7%	0%	0
Soddisfatto	27%	28%	16
Molto soddisfatto	66%	72%	41
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	57



Rispetto al 2023 si evidenzia un aumento della soddisfazione nel presente item del +7% corrispondente all'assenza della risposta di parziale soddisfazione.

3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

Item 9. Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?

Di seguito le osservazioni raccolte:

- Q1⁷ Porte automatiche e ridare servizio del fisiatra. perché è troppo complicato averlo esterno visto I TEMPI D'ATTESA PER UNA VISITA.
- Q12 Prescrizione ausili interna o con collaborazione esterna
- Q18 Ricerca di nuove terapie - tecniche riabilitative, anche sperimentali da proporre alle famiglie
- Q19 Personalmente ritengo che la qualità del servizio sia già perfetta così, sotto tutti gli aspetti
- Q21 Direi che è tutto perfetto. mio figlio è felice e noi di conseguenza.
- Q22 Progetto autonomia: ec. Prendere il pullman
- Q23 Fino ad adesso mi trovo completamente soddisfatta e tutto è perfetto
- Q24 Ci vorrebbe una figura come fisiatra che può prescrivere ausili e consigliare terapie
- Q29 Aumentare il più possibile la comunicazione con la famiglia, in modo da renderla parte integrante del progetto riabilitativo. Incrementare la creazione di occasioni di scambio con la scuola.
- Q32 quanto detto per il punto (item) n. 5
- Q38 Il centro potrebbe aprire mezz'ora prima la mattina perché sarebbe meglio per andare al lavoro
- Q39 Avere possibilità del trasporto
- Q43 Sarebbe bello che mio figlio facesse anche solo 1 ora in più a settimana per il resto è ottimo
- Q57 كل الشكر والاحترام والتقدير للجميع
Traduzione: Grazie, rispetto e apprezzamento a tutti

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 10 Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quali motivi?

Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Item 10		
SI'	54	93%
NO	0	0%
Nessuna risposta	4	7%
Totale	58	100%

Di seguito le risposte raccolte:

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

	Risposta SI/NO	ITEM 10 - Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q2	SI	Per la serietà la professionalità l'umanità e la disponibilità di tutti gli operatori
Q3	SI	Ho molta fiducia nelle persone che lavorano e offrono il servizio
Q4	SI	Per la professionalità di tutto il personale
Q6	SI	Perché come detto avete a cuore sia il bambino/ragazzino che la famiglia
Q8	SI	Lo ritengo un centro valido
Q12	SI	Professionalità, accuratezza
Q17	SI	Per l'ottima accoglienza e disponibilità
Q18	SI	Attenzione, professionalità, scambio di idee/sanzioni, personale vivace
Q19	SI	In generale per tutto, per l'attenzione che hanno nei confronti dei bambini e soprattutto anche nei confronti dei genitori
Q20	SI	Professionalità riscontrata
Q21	SI	Per la serietà competenza e capacità degli operatori tutti
Q22	SI	Professionali, seri, umanità, discrezione
Q23	SI	Le ore di terapia sono molte e i professionisti sono ottimi e sempre disponibili
Q24	SI	Per qualità dei servizi e risultati che si vedono nell'assistito
Q26	SI	Ci siamo sentiti accolti e supportati sia come famiglia sia con la bambina. Ottima anche la comunicazione con asilo e terapisti privati.
Q27	SI	Perché sono molto soddisfatta del vostro centro (grazie mille!)
Q29	SI	Grande competenza e disponibilità di terapisti e operatori
Q32	SI	Per l'attenzione che viene posta al singolo caso e la voglia di assistere la persona e la fam.
Q34	SI	E' completo come centro gli educatori e tutti gli operatori sono semplicemente splendidi efficienti educati insomma i migliori
Q37	SI	Professionalità, disponibilità
Q41	SI	Genialità, professionalità, attenzione non solo ai frequentanti del centro ma anche alle loro famiglie
Q45	SI	Molto attenti alla singola patologia del bambino
Q46	SI	Per i motivi elencati in questo questionario dove ho espresso tutta la mia soddisfazione
Q47	SI	La cura e l'attenzione all'assistito professionalità e disponibilità del personale
Q48	SI	Perché aiutano persone con disabilità e le loro famiglie ad avere miglioramenti sotto tanti aspetti
Q57	SI	جودة الخدمات المهنية و الاحترافية...
		Traduzione: Qualità dei servizi, e la professionalità...
Q58	SI	لانه يقدم الخدمات علي احسن وجه
		Traduzione: Perché fornisce i servizi nel migliore dei modi

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'	8	14%
NO	41	71%
Nessuna risposta	9	16%
Totale	58	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:

	2024		2023		2022*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11
Media \bar{X}	4,64	4,72	4,66	4,59	4,41	4,52
Deviazione standard σ	0,41	0,45	0,56	0,62	0,68	0,66
Mediana	4,86	5,00	5,00	5,00	4,60	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	8,90%	9,53%	11,66%	13,52%	15,33 %	14,66 %

*in gestione covid 19

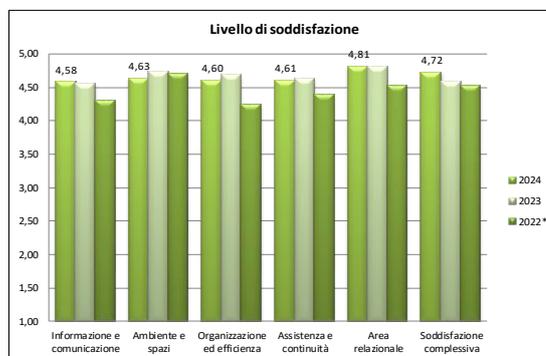
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁸, il valore di media per entrambi i gruppi di item (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

Il confronto con il 2023 mostra una lieve diminuzione del valore della media per il gruppo di item 1-7 del - 0,02 e un aumento del valore della media per l'item 8 del + 0,03.

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

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

Livello di soddisfazione			
	2024	2023	2022*
Informazione e comunicazione	4,58	4,56	4,31
Ambiente e spazi	4,63	4,73	4,70
Organizzazione ed efficienza	4,60	4,68	4,24
Assistenza e continuità	4,61	4,63	4,39
Area relazionale	4,81	4,81	4,52
Soddisfazione complessiva	4,72	4,59	4,52



*in gestione covid 19

Di seguito si riportano le osservazioni/considerazioni scritte dai compilatori nei questionari ed integralmente trascritte.

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

Osservazioni raccolte nei questionari

ITEM 1-2 Informazione e comunicazione	
Q20	Maggiore condivisione di strumenti terapeutici anche ludici per poter condividere anche in ambiente casalingo
Q27	Grazie mille!
Q29	Sarebbe necessaria almeno una riunione annuale con la famiglia per illustrare il progetto, le terapie previste, gli obiettivi.
Q48	Vorremmo ricevere più spesso informazioni sul percorso di nostro figlio
Q57	نعم راض و اشكر جميع الأطباء و الدكاترة على الجهود التي يبذلونها (قدمت طلب سباحة لابنتي ووافقوا عليها)
	Traduzione: Sì, sono soddisfatto e ringrazio tutti i medici e le dottoresse per l'impegno che stanno facendo (ho presentato una richiesta di nuoto per mia figlia e l'hanno approvata)
ITEM 3 - Ambiente e spazi	
Q20	Non ci sono occasioni per visionare il centro
Q27	Grazie mille!
Q31	Più riunioni
Q32	Non abbiamo visibilità all'interno, la sensazione è di estrema cura
Q37	Nell'uso della piscina abbiamo notato criticità sull'igiene (panca sporca, pannolini lasciati in giro, poco spazio).
Q38	Pulizia posso saper poco perché non si entra
Q52	Sarebbe gradita maggiore attenzione e disponibilità da parte della NPI
ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza	
Q27	Grazie mille!
Q29	Sarebbe bello avere un po' più di flessibilità e adattabilità degli orari alle esigenze del bambino e della famiglia. Ma è comprensibile la difficoltà di "incastare" terapie e disponibilità degli operatori
Q38	Era meglio prima che venivano fatte anche diagnosi funzionali e prescrizione ausili
ITEM 5-6 - Assistenza e continuità	
Q27	Grazie mille!
Q29	Sarebbe bello ricevere dagli operatori/terapisti un po' di indicazioni su strategie da mettere in atto anche a casa
Q32	La neuropsichiatria dovrebbe interfacciarsi maggiormente con NPI e clinici che seguono il paziente fuori dal centro
ITEM 7 - Area relazionale	
Q6	personale super! davvero complimenti! ogni volta ho la sensazione che non lo fate per lavoro ma per vocazione!
Q27	Grazie mille!
Q29	Semore disponibili e fonocono spiegazioni più che esaustive
Q32	Sono tutti/e fantastici sia dal punto di vista professionale che nella passione/cuore che infondono

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q18	Le mie non sono osservazioni riferite al centro e al suo operato, bensì "critiche" rivolte alle istituzioni che danno l'accreditamento (quindi "fiducia") alle strutture; quando scadono gli ausili (rinnovo) per via della crescita del paziente le famiglie devono seguire iter che dovrebbero essere annullati: il centro accreditato dovrebbe essere autonomo nel prescrivere/ collaudare gli ausili dei pazienti che segue.
Q22	Sarebbe interessante creare uno SFA/CSE, come continuità del CRS, anche perché dopo il CRS ci sono pochi servizi nella nostra zona
Q29	La famiglia è ancora troppo il punto di raccordo tra scuola e centro riabilitativo, spesso con fatica. Sarebbe di enorme importanza che tutte le figure che ruotano attorno al bambino (TNPEE, educatori, maestre di sostegno) si incontrassero con regolarità per decidere strategie comuni, eventuali adattamenti richiesti, punti di criticità ecc. La funzione di "fare RETE" non può essere solo lasciata in carico alla famiglia. Si richiede un po' più di proattività del centro di riabilitazione per sollevare la famiglia da questa gravosa responsabilità, ma soprattutto perché si costruisca una rete per il bambino. Mi piacerebbe ci fossero più iniziative di inclusione nel contesto sociale (collaborazioni con centri sportivi, oratori o simili).
Q37	Sarebbe utile avere più sedi distribuite sul territorio per facilitare la frequenza
Q46	Non saprei
Q58	المرجوا الأخذ بعين الاعتبار الطلب الذي قدمته بخصوص بدأ حصص السباحة لابنتي، كانت هناك موافقة مبدئية من المركز أتمنى ان لا ننتظر كثيراً...شكراً جزيلاً
	Traduzione: Si prega di prendere in considerazione la richiesta che ho presentato riguardo all'inizio delle lezioni di nuoto per mia figlia. C'è stata l'approvazione iniziale da parte del centro. Spero che non dovremo aspettare molto... Grazie mille

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

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

Redazione del report conclusa il 23/06/2024

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁹di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti della Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione → analisi → conclusioni → stesura del report Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale 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 Annuale nel 2020 e 2021
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.

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 01
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 01/03/2024
			Pagina 1 di 3

Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)

Nota bene: le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

Il questionario viene compilato in data ___/___/___:

INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Tutore? SI NO

Ente affidatario? SI NO

	Modulo		Rev 01 del 01/03/2024 Pagina 2 di 3
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	

Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)

Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE							
1.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a?	1	2	3	4	5	0
2	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	1	2	3	4	5	0
6	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
IN CONCLUSIONE ...							

