

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

C.T.R.S. Milano

I semestre 2023

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico

INDICE

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	3
2. METODOLOGIA	3
2.1 Obiettivo dell'indagine	3
2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine	3
2.3 Modalità di somministrazione	4
2.4 Tempi di realizzazione	4
2.5 Popolazione	4
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE	5
3.1 Area informazione e comunicazione	6
3.2 Area ambiente e spazi	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità	8
3.5 Area relazione	9
3.6 Soddisfazione complessiva	9
3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità	10
3.8 Consiglierebbe il servizio	10
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	11
Osservazioni raccolte nei questionari	13
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	14
___QUESTIONARIO	

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

2. METODOLOGIA

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

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie dei bambini e degli adolescenti che frequentano il CTRS di Milano, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari.

2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

- una scheda iniziale per la rilevazione di informazioni generali del familiare/affidatario che compila il questionario (ulteriormente semplificata rispetto al passato);
- un questionario che presenta una sezione con domande con possibilità di commento, associata a ciascun item, per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Conclusa la fase di emergenza sanitaria causata dal Covid 19 e pressoché ultimata la transizione alla normalità, si è ritenuto di ritornare alla formulazione originaria del questionario adeguando gli item in termini di maggior semplificazione e attualità.

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità

5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("Soddisfazione complessiva") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in precedenza (controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore di segnalare degli aspetti ritenuti ad oggi mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità del Centro (come nel periodo prima del COVID 19), se consiglierebbero il Centro e una domanda sulla conoscenza del Bilancio Sociale.

Chiude il questionario uno spazio libero, a disposizione per documentare eventuali osservazioni e suggerimenti.

2.3 Modalità di somministrazione

Abbiamo scelto come modalità di somministrazione l'auto compilazione del questionario da parte del familiare/tutore. Il questionario è stato inviato tramite posta elettronica o consegnato a mano accompagnato da una lettera con cui sono stati chiariti gli obiettivi e le motivazioni dell'indagine. Una volta compilato, il questionario poteva essere imbucato nell'apposita urna posta in struttura, oppure rinviato tramite posta/fax o mail.

Si è inoltre mantenuta la possibilità di effettuare la compilazione del questionario anche con modalità on line, prevedendo che sia il questionario che la scheda di informazioni generali (identici a quelli consegnati cartacei o via e-mail) potessero quindi essere agilmente compilati on line tramite un apposito link inviato via e-mail dal Responsabile di ogni singola struttura.

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

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

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

2.4 Tempi di realizzazione

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

2.5 Popolazione

Al momento della rilevazione sono in carico al Centro n. 100 minori, che frequentano il CTRS Milano da almeno 3 mesi; tuttavia i questionari consegnati sono stati in totale 98, in quanto 2 minori risultavano all'estero.

Complessivamente abbiamo raccolto n. 63 questionari compilati (pari al 64% della popolazione di riferimento) e n. 62 schede di informazione generale (pari al 63% della popolazione oggetto di indagine). Tutti i questionari e le schede sono validi ai fini dell'indagine¹.

Sul totale dei questionari accessibili in italiano on line oppure inviati/consegnati a mano, n. 7 questionari sono stati distribuiti in lingua straniera (di cui n. 5 in lingua cinese e n. 2 in lingua araba), di essi sono stati restituiti compilati n. 4 questionari (n. 3 in lingua cinese e n.1 in lingua araba).

¹ 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 sperimentazione della traduzione del questionario nelle due lingue straniere ha confermato che le famiglie raggiunte da questa opportunità ne hanno riconosciuto il valore aggiunto ed il fine, vivendo anche quest'anno questa opportunità come segno tangibile di accoglienza e attenzione, in considerazione anche dell'aver raccolto nei questionari anche delle osservazioni/commenti ai singoli item e in generale sul servizio.

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
100	98	63	63	64%

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

Parentela	n°	%
Madre	31	50%
Padre	9	15%
Genitore	18	29%
Nonno/a	1	2%
Sorella	1	2%
Non risponde	2	3%
Totale	62	100%

In n.6 casi è stato indicato tutore/affidatario di cui in n. 2 schede senza precisare un eventuale grado di parentela.

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

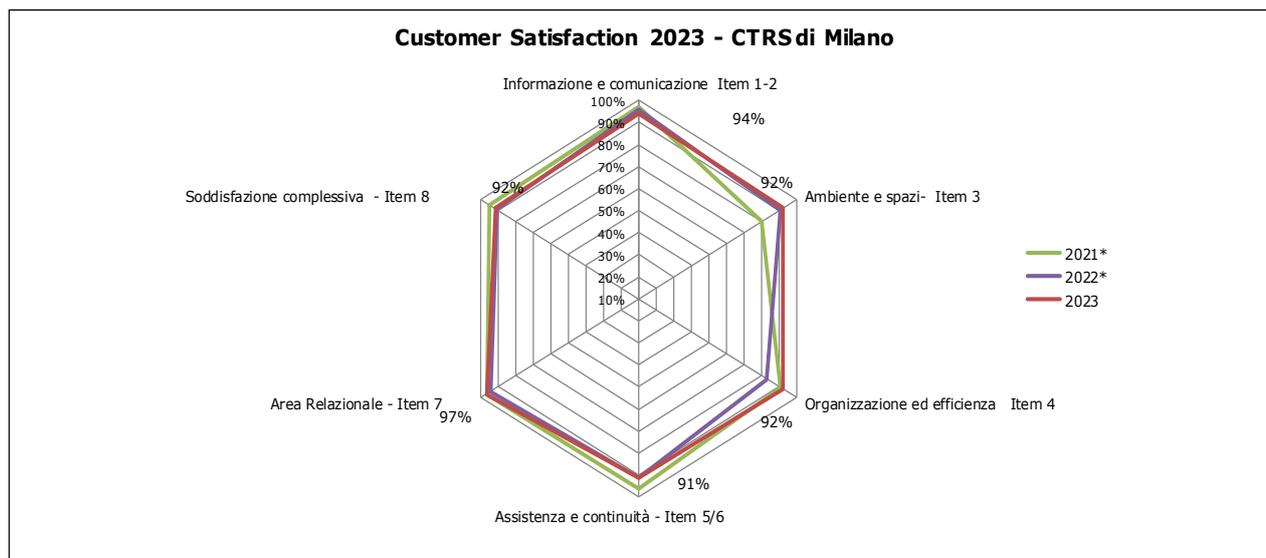
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "*molto soddisfatto*" e "*soddisfatto*", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "*soddisfatto così così*" ed infine abbiamo 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 area².

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.

²Quest'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 MI	2021*	71%	97%	80%	90%	96%	97%	95%
	2022*	60%	96%	90%	83%	91%	95%	91%
	2023	64%	94%	92%	92%	91%	97%	92%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra un aumento o una conferma del grado di soddisfazione dei familiari/affidatari tra il +12% e il +1% nelle diverse Aree d'indagine anche per l'Item 8 "Soddisfazione complessiva", ad eccezione "dell'Area Informazione e comunicazione – item 1-2" che vede una minima diminuzione del -2%.

La percentuale di restituzione vede aumento passando dal 60% al 64%, con un significativo utilizzo della modalità on line³, a differenza dell'anno precedente.

3.1 Area informazione e comunicazione

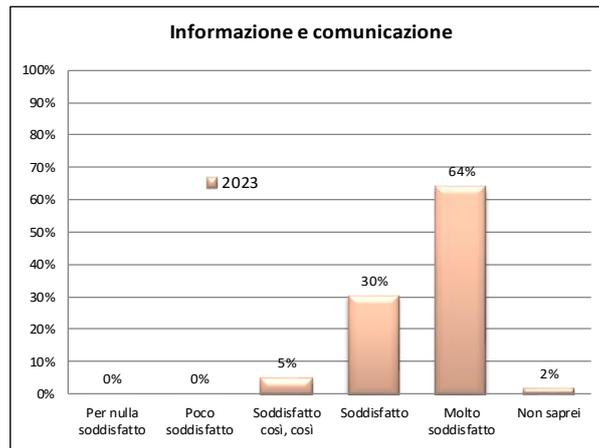
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a?

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

	valore media
ITEM 1	4,63
ITEM 2	4,56
item 1 e 2	4,60

³ Su 63 questionari restituiti il 31% lo è stato con modalità on line corrispondente a n.32 questionari. Nel 2022 sul totale di n. 58 questionari restituiti, n. 2 sono stati compilati con la modalità on line pari al 2% della restituzione.

Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	5%	3	3
Soddisfatto	30%	17	21
Molto soddisfatto	64%	42	38
Non saprei	2%	1	1
Tot.	100%	63	63

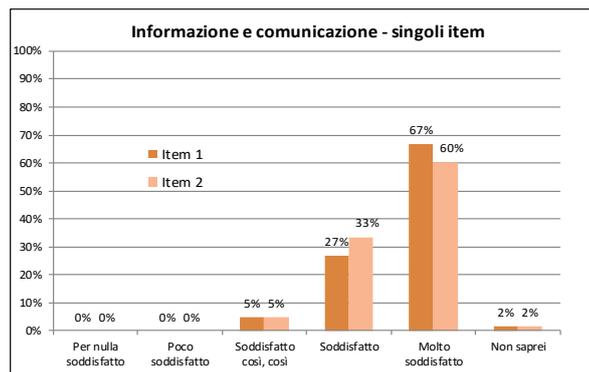


*Nella tabella il totale è 100% per arrotondamento

In quest'Area i familiari per il 94% 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 5% si dice "soddisfatto così così" e il 2% non sa rispondere.

In particolare, riportiamo di seguito la tabella e il grafico relativi ad ogni singolo item:

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	5%	5%	3	3
Soddisfatto	27%	33%	17	21
Molto soddisfatto	67%	60%	42	38
Non saprei	2%	2%	1	1
Tot.	100%	100%	63	63

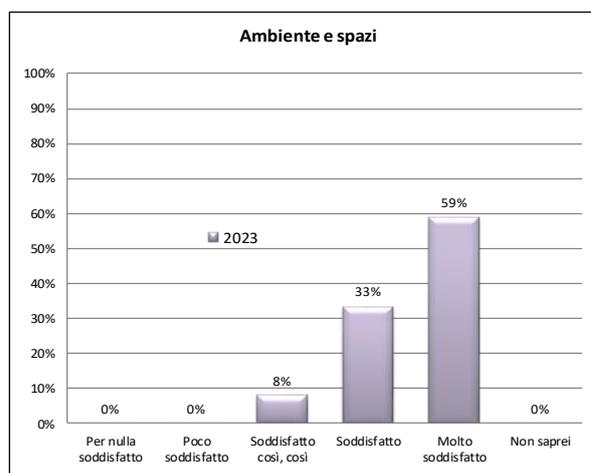


3.2 Area ambiente e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,51

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	8%	5
Soddisfatto	33%	21
Molto soddisfatto	59%	37
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	63



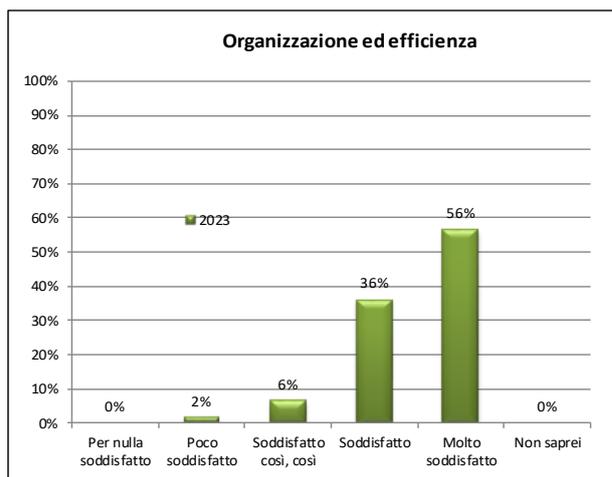
Il 92% dei familiari/affidatari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, l'8% si dichiara "soddisfatto così così".

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	4,47

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	2%	1
Soddisfatto così, così	6%	4
Soddisfatto	36%	22
Molto soddisfatto	56%	35
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	62



Il 92% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio, il 6% si dichiara "soddisfatto così così" e il 2% si ritiene "poco soddisfatto".

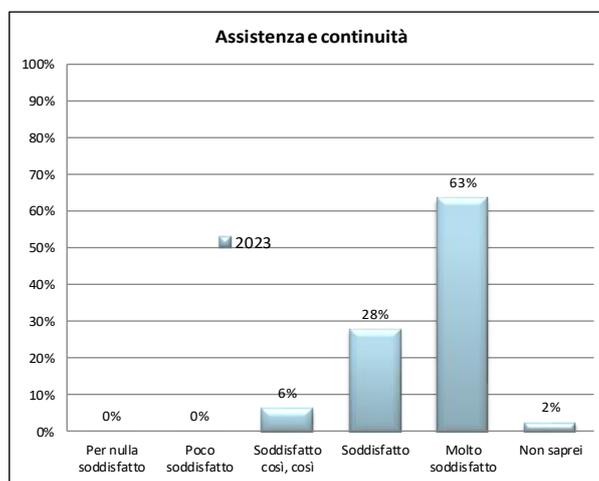
3.4 Area assistenza e continuità

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	4,60
ITEM 6	4,57
item 5 e 6	4,59

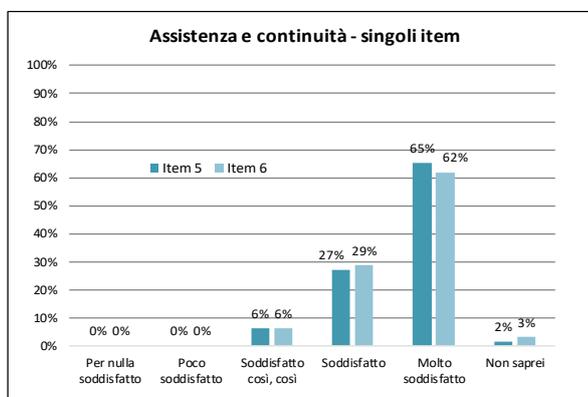
Assistenza e continuità			
	2023	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	6%	4	4
Soddisfatto	28%	17	18
Molto soddisfatto	63%	41	39
Non saprei	2%	1	2
Tot.	100%	63	63



Il 91% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, il 6% si ritiene "soddisfatto così così" e il 2% non sa rispondere.

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

Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	6%	6%	4	4
Soddisfatto	27%	29%	17	18
Molto soddisfatto	65%	62%	41	39
Non saprei	2%	3%	1	2
Tot.	100%	100%	63	63

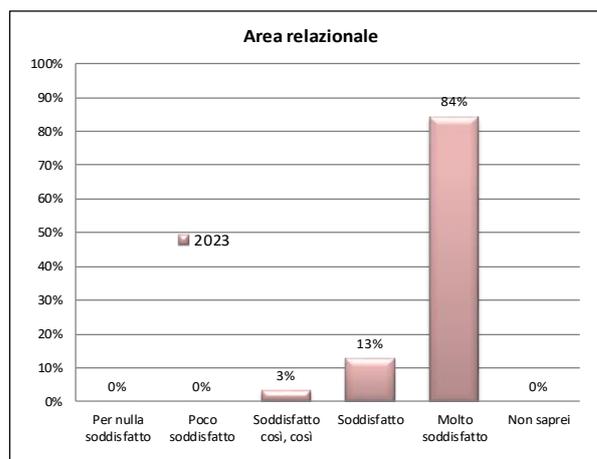


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,81

Area relazione		
	2023	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	3%	2
Soddisfatto	13%	8
Molto soddisfatto	84%	53
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	63



Il 97% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori, il 3% si dichiara parzialmente soddisfatto (*soddisfatto così così*).

3.6 Soddisfazione complessiva

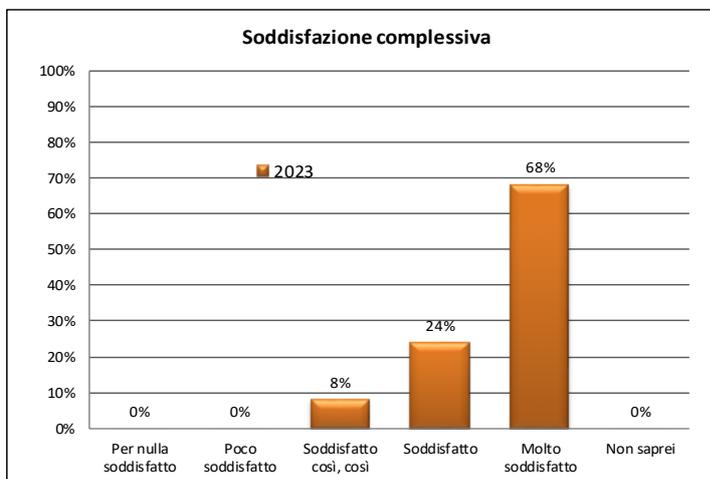
Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?

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

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 92% delle famiglie si ritiene nel complesso soddisfatta o molto soddisfatta della struttura, di cui la maggior parte, l'8% si ritiene "soddisfatto così così".

	valore media
ITEM 8	4,60

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	8%	5
Soddisfatto	24%	15
Molto soddisfatto	68%	43
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	63



3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità

Item 9. Vuole segnalarci degli aspetti che ritiene che ad oggi siano mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità del Centro (come nel periodo prima del COVID-19)?

Di seguito le osservazioni raccolte:

- Q10⁴** Sala d'attesa piccola con tv non funzionante
- Q12** La vecchia sala di attesa era migliore
- Q13** Nessuna
- Q20** Sono lì dove i bambini possono migliorare
- Q24** Sarebbe bello avere più posteggio, magari utilizzando la zona pedonale fuori dal cancello di ingresso dove non passa mai nessuno
- Q27** Avere per esempio un numero di telefono dedicato all'operatore / educatore che segue tuo figlio.
- Q30** Magari manca l'aumento delle ore di terapia
- Q41** Nulla da segnalare; tutto secondo gli standard stabiliti in maniera molto efficace

3.8 Consiglierebbe il servizio

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

⁴ 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

Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Item 10		
SI'	59	94%
NO	3	5%
Nessuna risposta	1	2%
Totale	63	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q2	SI	La professionalità e umanità degli operatori tutti.
Q3	SI	Professionalità
Q4	SI	Disponibilita' e professionalita'
Q5	SI	La vostra professionalità! I risultati ottenuti! La gioia dei bambini che sono felici di essere lì!
Q7	SI	Qualità, disponibilità, professionalità dei servizi e delle persone che si prendono cura dei nostri figli
Q8	SI	Gli educatori sono molto preparati
Q9	SI	MI TROVO BENE, MIO FIGLIO E' SERENO E GLI OPERATORI LO SEGUONO CON AFFETTO E PRECISIONE.
Q10	SI	è un centro molto qualificato con professionisti attenti
Q13	SI	Perchè è ottimo
Q14	SI	Affidabilità e serietà
Q17	SI	Per la loro professionalità con i bambini e noi genitori.
Q18	SI	Per tanta collaborazione de parte dell operatore tra famiglia e scuola .
Q20	SI	Perche mio bimbo e migliorato tanto.
Q21	SI	Li educatori sanno accogliere i bambini in ogni situazione.
Q22	SI	La Fondazione Piatti e un centro molto organizzati, e gli educatori sono troppo gentili con i nostri bambini , e sono sempre a nostra disposizione per ascoltarci
Q23	SI	Mi trovo bene e già lo consiglio
Q24	SI	Ottima tipologia di lavoro
Q27	SI	Efficienza - cordialità - bravura - alta qualità
Q28	SI	Efficacia dei interventi, mirati a migliorare la vita sociale del bambino
Q29	SI	Volentieri
Q30	SI	Siete molto bravi è un posto sicuro per i bambini molto professionali
Q33	SI	(...) mio figlio è stato accolto molto bene dal 1° giorno e tuttora. Grazie
Q35	SI	Perché è facile di arrivarci, ci sono i mezzi, per la professionalità
Q41	SI	Miglioramenti costanti, interventi mirati al maggior progresso del bambino
Q43	SI	Lo trovo un centro specializzato che riesce a riabilitare i bambini a livello cognitivo
Q44	SI	Centro con personale davvero preparato, dal lato umano e professionale
Q45	SI	Centro strutturato - funzionale - disponibilità di specialisti
Q46	SI	Per il lavoro svolto in questi anni e gli obbiettivi raggiunti da mio figlio
Q47	SI	Perché in questo centro si trova tutte le cure che ha bisogno
Q48	SI	Perché sono contenta dei grandi risultati raggiunti da mio figlio grazie al centro
Q50	SI	Per il miglioramento di mia figlia e la professionalità degli operatori
Q52	SI	Staff molto preparato e molto gentili
Q53	SI	Sono bravi e sempre disponibili
Q54	SI	Professionalità, competenza, efficienza, disponibilità e buona organizzazione
Q56	SI	Per la collaborazione
Q59	SI	Ottimo posto per bambini autistici (scritto in italiano su questionario in lingua cinese)

3.9 Bilancio sociale

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

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	15	24%
NO	45	71%
Nessuna risposta	3	5%
Totale	63	100%

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è

stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi della scala di valutazione presentata con il questionario: il valore target è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso. Tale indicatore (denominato appunto livello di soddisfazione) viene calcolato separatamente considerando prima i risultati degli item 1-7 e poi dell'item 8, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione (soddisfazione complessiva). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente:

	2023		2022*		2021*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11	Item 1-10	Item 11
Media \bar{X}	4,59	4,60	4,58	4,57	4,58	4,58
Deviazione standard σ	0,46	0,63	0,56	0,79	0,48	0,57
Mediana	4,71	5,00	4,90	5,00	4,70	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10,09%	13,71%	12,32%	17,30%	10,49%	12,49%

*gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁵, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

A titolo informativo si riportano i risultati delle medie e mediane dei gruppi di item relativi a prima del Covid 19 ovvero riferiti all'anno 2019: per gli item 2-9 la media era pari a 4,46 e la mediana a 4,52, per l'item 1 la media corrispondeva a 4,46 e la mediana a 5,00 (la media era il valore di tendenza centrale per gli item 2-9 e la mediana per l'item 1).

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").

Livello di soddisfazione			
	2023	2022*	2021*
Informazione e comunicazione	4,60	4,66	4,58
Ambiente e spazi	4,51	4,53	4,25
Organizzazione ed efficienza	4,47	4,36	4,44
Assistenza e continuità	4,59	4,55	4,60
Area relazionale	4,81	4,75	4,75
Soddisfazione complessiva	4,60	4,57	4,58



*gestione covid 19

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

Le osservazioni/considerazioni riportate dai compilatori nelle singole aree e per il servizio in generale sono state integralmente trascritte e riportate di seguito.

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

Osservazioni raccolte nei questionari

ITEM 1-2- Informazione e comunicazione	
Q14	Nessuno
Q20	Sono molto contenta del progresso di mio bimbo. grazie
Q27	Vorrei essere informata di più
Q36	Gli operatori stanno facendo il loro meglio a dedicare e insegnare il mio nipote e nel periodo di crisi la grande pazienza spero che continuava così
Q43	Solo orario vorrei cambiasse mattina o pomeriggio per non perdere filo scolastico
ITEM 3 - Ambiente e spazi	
Q4	Tv e connessione internet non funzionante
Q5	La nuova sala d'aspetto è un po' piccola, ma ci siamo abituati. Il vero problema è il parcheggio interno in alcuni giorni troppo affollato.
Q13	L'area di attesa per i genitori, non è molto comoda, è piccola senza tavoli e l'aria condizionata non funziona
Q20	Bello e pulito
Q21	Area più grandi per i genitori che aspettano i bambini.
Q46	Difficilmente entro
ITEM 4- Organizzazione ed efficienza	
Q5	Tutto bene
Q20	Niente
Q23	Mancanza di una di comunicazione interattiva (es. whatsapp)
Q43	Orario preferibile inizio mattina o pomeriggio
Q44	Possibilità di orario pomeriggio in convenzione con ATS
Q56	Vorrei un po' di più di flessibilità con gli orari di entrata
ITEM 5-6- Assistenza e continuità	
Q5	Siamo molto soddisfatti del vostro lavoro.
Q20	Tutti bravi
ITEM 7 - Area relazionale	
Q7	Sarebbe meglio avere un numero diretto per parlare con l'educatore.
Q22	Molto brava e disponibile
Q23	Fin troppo professionali ☹️
Q41	Personale sempre cortese e comprensivo alle esigenze del bambino
Q46	Assolutamente sì. Ho sempre avuto il giusto riscontro e consigli

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q14	Nessuna
Q20	Niente
Q30	No
Q50	Nessuna osservazione
Q56	Che la elaborazione dei nuovi orari e terapie siano elaborate con anticipo in modo tale che noi genitori potessimo elaborare le domande per i trasporti e così in modo tale informare anche la scuola in modo che non perdono tante classe importanti per il loro bene di imparare
Q63	I am happy with the service provided by Fondazione Piatti. The doctor and staff are great <3 <3 thank you so much <3 <3 <3 (traduzione: sono contento/a del servizio fornito dalla Fondazione Piatti. Il dottore e lo staff sono grandi. Grazie molte)

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

In allegato al presente Report vi sono le lettere di avvio rilevazione e i questionari nella traduzione in lingua cinese e lingua araba.

Redazione del report conclusa il 9/7/2023

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁶di 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 Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referenti per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report sono le Assistenti Sociale Emilia D'Amico.
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	Ai fini della ricerca regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Si considera valida la risposta "non saprei". Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza.
PERIODICITA'	Semestrale Annuale nel 2020 e 2021
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.

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. 00
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 21/03/2023
			Pagina 1 di 3

Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)

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

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

INFORMAZIONI GENERALI

Chi risponde al questionario quale rapporto ha con il/la minore?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

Altro: Tutore o affidatario

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

Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)

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 ...							
8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0

