

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

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

**C.T.R.S. Milano**

**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

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

## 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 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/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 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 2 aprile al 16 aprile 2024<sup>1</sup>**.

### **2.5 Popolazione**

Al momento della rilevazione sono in carico al Centro n. 110 minori, che frequentano il CTRS Milano da almeno 3 mesi.

Complessivamente abbiamo raccolto n. 69 questionari compilati (pari al 63% della popolazione di riferimento) e n. 69 schede di informazione generale (pari al 63% della popolazione oggetto di indagine). I questionari validi ai fini dell'indagine<sup>2</sup> sono 68.

Sul totale dei questionari, n. 11 questionari sono stati distribuiti in lingua straniera (di cui n. 7 in lingua cinese e n. 4 in lingua araba). Abbiamo ricevuto compilati n. 5 questionari, di cui n. 4 in lingua cinese e n.1 in lingua araba.

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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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".

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
110	110	69	68	63%

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:

Parentela	n°	%
Madre	30	43%
Padre	10	14%
Genitore	14	20%
Famigliare	12	17%
Non risponde	3	4%
Totale	69	100%

In n.11 casi è stato indicato tutore, di cui in n. 6 schede senza precisare un eventuale grado di parentela.

### 3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

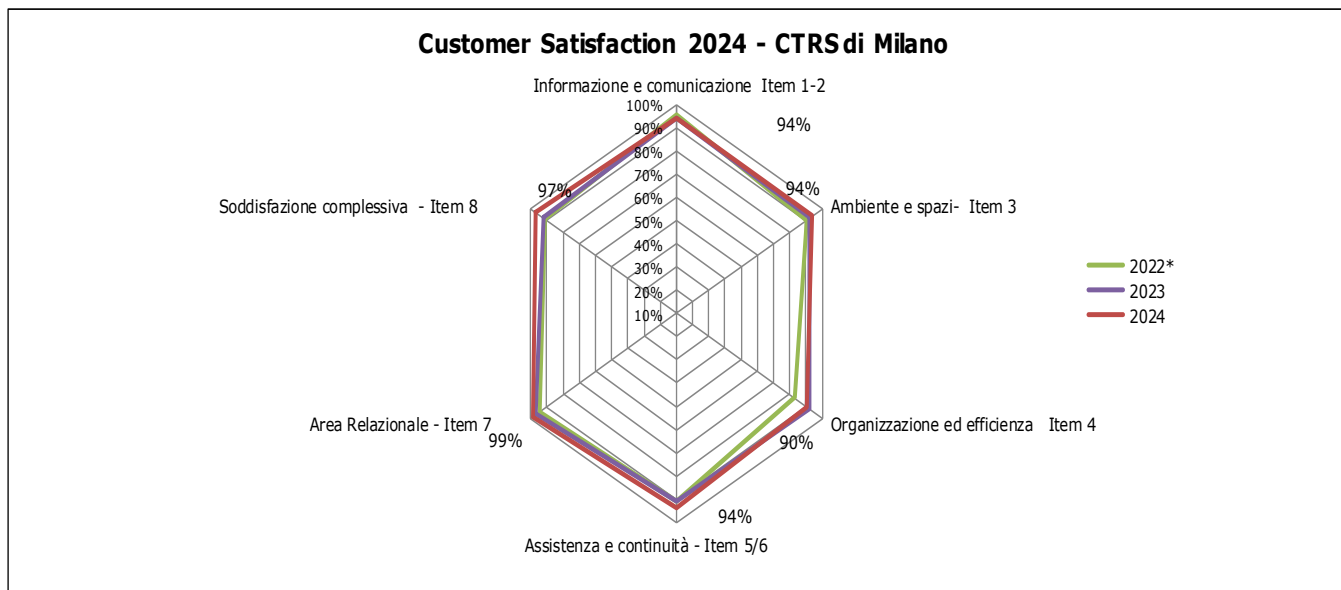
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo 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 area<sup>3</sup>.

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.

<sup>3</sup>Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	Informazione e comunicazione - Item 1-2	Ambiente e spazi - Item 3	Organizzazione ed efficienza - Item 4	Assistenza e continuità - Item 5/6	Area Relazionale - Item 7	Soddisfazione complessiva - Item 8
CTRS MI	2022*	60%	96%	90%	83%	91%	95%	91%
	2023	64%	94%	92%	92%	91%	97%	92%
	<b>2024</b>	<b>63%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>	<b>94%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>
	2024/2023		0%	2%	-2%	3%	2%	5%

\*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 +5% e il +2% nelle diverse Aree d'indagine, incluso l'Item 8 "Soddisfazione complessiva". L'unica eccezione riguarda "l'Area Organizzazione ed efficienza - item 4" che vede una minima diminuzione del -2%. La percentuale di restituzione è in linea pur passando dal 64% al 63%, con un significativo utilizzo della modalità on line<sup>4</sup>.

### 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 medie<sup>5</sup>:

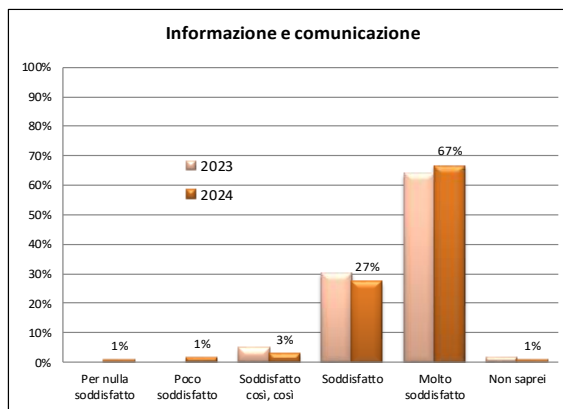
	valore media
ITEM 1	4,56
ITEM 2	4,62
item 1 e 2	4,59

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

<sup>4</sup> Su n. 69 questionari restituiti n. 31 sono stati compilati on line pari al 45%. Nel 2023 su 63 questionari restituiti il 51% lo è stato con modalità on line corrispondente a n.32 questionari.

<sup>5</sup> 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	0%	1%	1	1
Soddisfatto così, così	5%	3%	3	1
Soddisfatto	30%	27%	17	20
Molto soddisfatto	64%	67%	46	44
Non saprei	2%	1%	0	1
Tot.	100%	100%	68	67

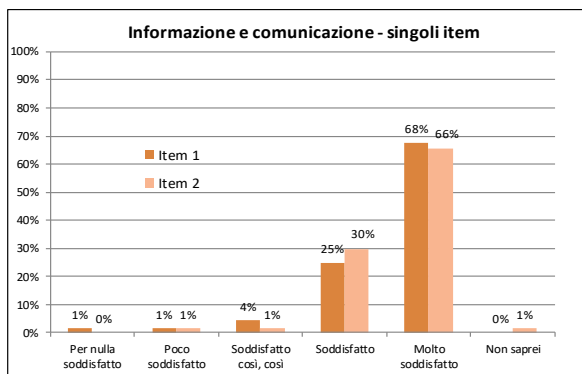


In questa Area i familiari per il 94% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato (PTRI) e sull'andamento della frequenza dei bambini/e e dei ragazzi/e, il 3% si dichiara "soddisfatto così così", il 2% dichiara insoddisfazione (insieme delle risposte "poco soddisfatto" – "per nulla soddisfatto"), l'1% non sa rispondere.

Il dato è il medesimo del 2023.

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	1%	0%	1	0
Poco soddisfatto	1%	1%	1	1
Soddisfatto così, così	4%	1%	3	1
Soddisfatto	25%	30%	17	20
Molto soddisfatto	68%	66%	46	44
Non saprei	0%	1%	0	1
Tot.	100%	100%	68	67

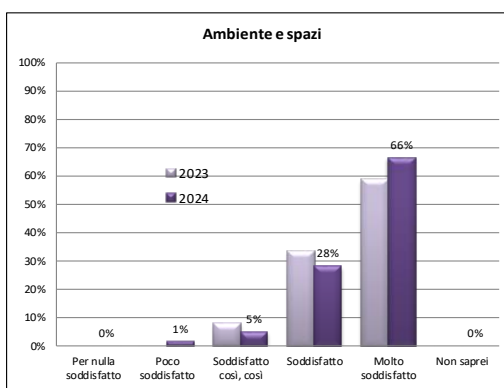


### 3.2 Area ambiente e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,59

Ambiente e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	1%	1
Soddisfatto così, così	8%	5%	3
Soddisfatto	33%	28%	19
Molto soddisfatto	59%	66%	45
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	68



Il 94% dei familiari/tutori si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, il 5% si dichiara "soddisfatto così così" e l'1% si ritiene "poco soddisfatto".

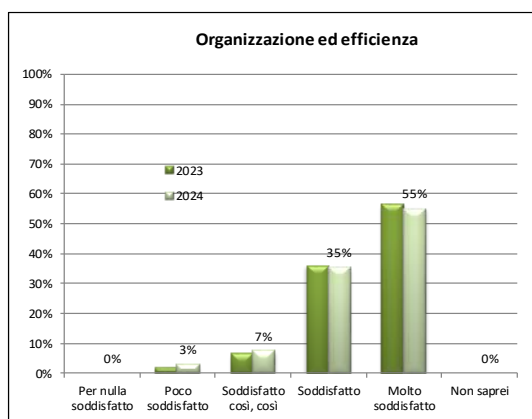
Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +2% dovuto alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

### 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	4,41

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	2%	3%	2
Soddisfatto così, così	6%	7%	5
Soddisfatto	36%	35%	24
Molto soddisfatto	56%	55%	37
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	68



Il 90% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi del servizio, il 7% si dichiara "soddisfatto così così" e il 3% si ritiene "poco soddisfatto".

Il confronto con l'anno precedente mostra una diminuzione della soddisfazione complessiva del -2% dovuta a più risposte di parziale e bassa soddisfazione.

### 3.4 Area assistenza e continuità

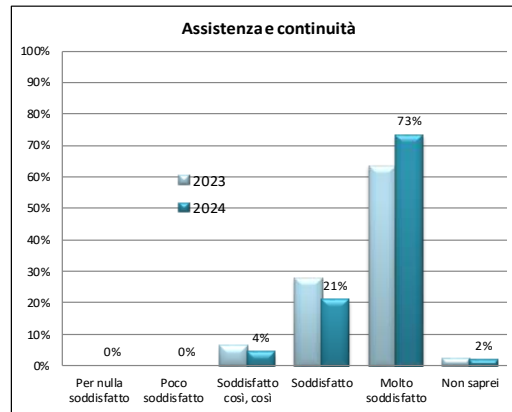
**Item 5** È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?

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

	valore media
ITEM 5	4,72
ITEM 6	4,68
item 5 e 6	4,70



Assistenza e continuità				
	2023	2024	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0	0
Poco soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0	0
Soddisfatto così, così	6%	<b>4%</b>	2	4
Soddisfatto	28%	<b>21%</b>	15	13
Molto soddisfatto	63%	<b>73%</b>	50	48
Non saprei	2%	<b>2%</b>	1	1
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	68	66

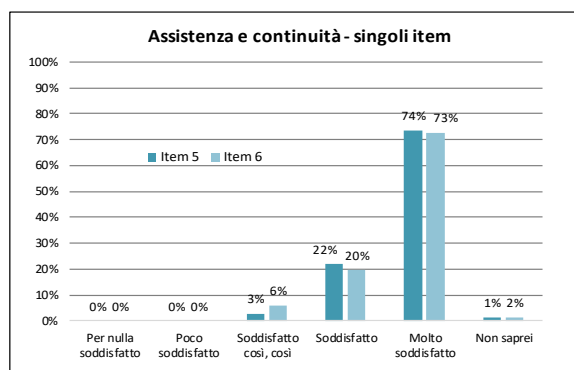


Il 94% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, il 4% si ritiene "soddisfatto così così" e il 2% non sa rispondere.

Rispetto al 2023 si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +2% dato dalla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

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	<b>0%</b>	<b>0%</b>	0	0
Poco soddisfatto	<b>0%</b>	<b>0%</b>	0	0
Soddisfatto così, così	<b>3%</b>	<b>6%</b>	2	4
Soddisfatto	<b>22%</b>	<b>20%</b>	15	13
Molto soddisfatto	<b>74%</b>	<b>73%</b>	50	48
Non saprei	<b>1%</b>	<b>2%</b>	1	1
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	68	66

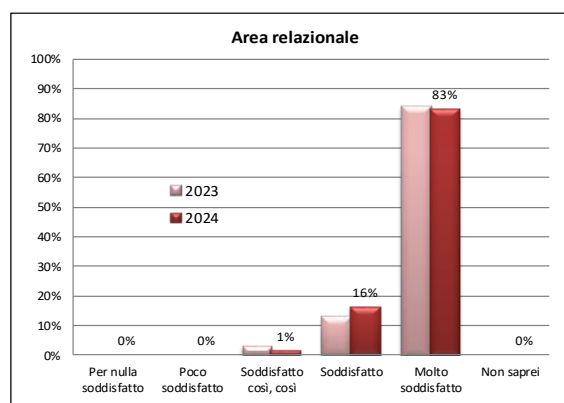


### 3.5 Area relazione

**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	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Poco soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	3%	<b>1%</b>	1
Soddisfatto	13%	<b>16%</b>	11
Molto soddisfatto	84%	<b>83%</b>	56
Non saprei	0%	<b>0%</b>	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	68



Il 99% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori e solo l'1% si dichiara parzialmente soddisfatto (*soddisfatto così così*).

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +2% corrispondente alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione.

### 3.6 Soddisfazione complessiva

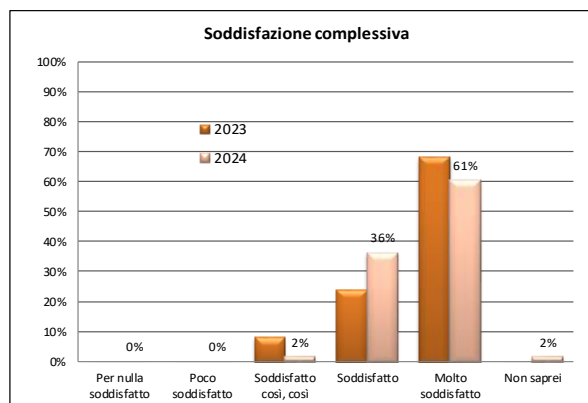
**Item 8.** *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

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 97% delle famiglie e dei tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura, il 2% si dichiara "*soddisfatto così così*" ed il 2% non sa rispondere.

	<i>valore media</i>
ITEM 8	4,60

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	8%	2%	1
Soddisfatto	24%	36%	24
Molto soddisfatto	68%	61%	40
Non saprei	0%	2%	1
Tot.	100%	100%	66



100% per arrotondamento

Il confronto con il 2023 evidenzia un aumento della soddisfazione complessivamente considerata del +5% dovuto (per arrotondamento) in prevalenza alla diminuzione 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:

Q1<sup>6</sup> Nessuno

Q2 Una "sala genitori" semplice, con qualche piccola scrivania

Q4 Sarebbe utili fare rete fra i genitori e creare eventi di aggregazione. Inoltre anche poter fornire più informazioni su servizi extra (sport tutoring per compiti baby sitting) reperibili all'esterno della struttura ma legati all'autismo ovviamente. Grazie

Q6 Meglio fare la terapia due volte a settimana con orario più lungo e fare attività fuori dal centro anche a pagamento

<sup>6</sup> 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

- Q11 Flessibilità degli orari
- Q13 A fine ciclo terapie mi piacerebbe avere una lista di centri ritenuti idonei per intraprendere un successivo progetto
- Q30 Magari ci sono io vorrei vedere di più il psicologi che aiutano non solo le bimbe ma anche loro genitori
- Q31 ok
- Q33 Non ho nulla da dichiarare al momento
- Q35 Maggiore formazione dei genitori per un aiuto terapeutico del bimbo anche a casa
- Q39 Crediamo possa essere più utile diminuire i giorni di attività da 3 a 2 ma aumentare il tempo, la durata, di ogni intervento anche per poter meglio organizzare la settimana
- Q42 Bagno per pubblico a piano terra
- Q45 Non ci sono delle cose da chiedere siete bravi sono soddisfatta
- Q59 Una sala d'attesa più capiente ed attrezzata
- Q60 Per me la sig.ra che tiene mio figlio sono bravissimi sono contentissima
- Q66 对时间上，希望更灵活一点。

Traduzione: Spero che la programmazione degli orari (per i corsi o i trattamenti) possa essere più flessibile.

### 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'	64	<b>94%</b>
NO	1	<b>1%</b>
Nessuna risposta	3	<b>4%</b>
Totale	68	<b>100%</b>

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	<b>ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?</b>
Q1	SI	Competenza professionalità continuità
Q6	SI	il centro ha un buon programma
Q7	SI	Preparazione dei terapisti e progetti adeguati
Q8	SI	è un centro serio dove fanno un buon lavoro con noi bambini, e ogni giorno vedo miglioramenti di mio figlio
Q10	SI	Autismo
Q11	SI	Buon struttura e professionalita' degli operatori
Q12	SI	Perchè ci offrono un buon servizio da parte delle figure professionali. Si vede il miglioramento del bambino. Hanno tante attività.
Q13	SI	Ritengo che mio figlio abbia giovato delle terapie offerte
Q14	SI	Progettualità molto strutturate e mirate al costante miglioramento dei bambini. Disponibilità e supporto.
Q15	SI	per la visione e la comprensione delle neurodivergenze e gli approcci non pietistici e/o patologizzanti.
Q16	SI	Prima di tutto per la passione che i terapisti e personale mettono nel fare il loro lavoro e per il rapporto di collaborazione che si instaura con i genitori.
Q17	SI	Professionalità, gentilezza, competenza
Q19	SI	Gli educatori hanno passione e svolgono un lavoro con i ragazzi impeccabile
Q20	SI	per la professionalita' delle persone, per il fatto che si lavora in equipe e che si hanno sempre delle risposte
Q22	SI	Perché non è solo un centro ma diventa una famiglia.
Q23	SI	Per la comunicazione degli operatori tra scuola è casa.
Q24	SI	Contento con terapia fatta
Q25	SI	Sono soddisfatto del percorso intrapreso di mio figlio e del suo avanzamento generale.
Q26	SI	Sono bravi
Q28	SI	Personale adeguato e molto preparato
Q30	SI	Perche ci sono brave persone che sano suo lavoro e fanno bene
Q31	SI	perche migliorata tantissimo la mia figlia
Q33	SI	Per i motivi che ho elencato e risposto alle domande
Q38	SI	Per il servizio e l'efficienza
Q45	SI	Perché siete completi il posto è grande site bravissimi siete anche molto professionali
Q47	SI	Perché mio figlio si trova bene col vostro lavoro
Q48	SI	Molto efficiente
Q51	SI	Per questi motivi penso che sia un ambiente adatto ai bambini con questo spettro. Vedo i risultati di mio figlio, mi sento accolta e capita. Ottimo staff.
Q56	SI	Personale altamente qualificato che migliora molto a livello evolutivo
Q59	SI	Per la professionalità degli operatori
Q62	SI	Affidabilità, qualità degli incontri, ottimi rapporti con i figli e i risultati si vedono
Q63	SI	Sono tutti gentili, vedo miglioramenti di mio figlio
Q66	SI	是真正关心自闭症儿童的机构。
		Traduzione: (Ho scelto voi perché) siete un'istituzione che si preoccupa davvero dei bambini autistici.

### 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'	11	<b>16%</b>
NO	45	<b>66%</b>
Nessuna risposta	12	<b>18%</b>
Totale	68	<b>100%</b>

### 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:

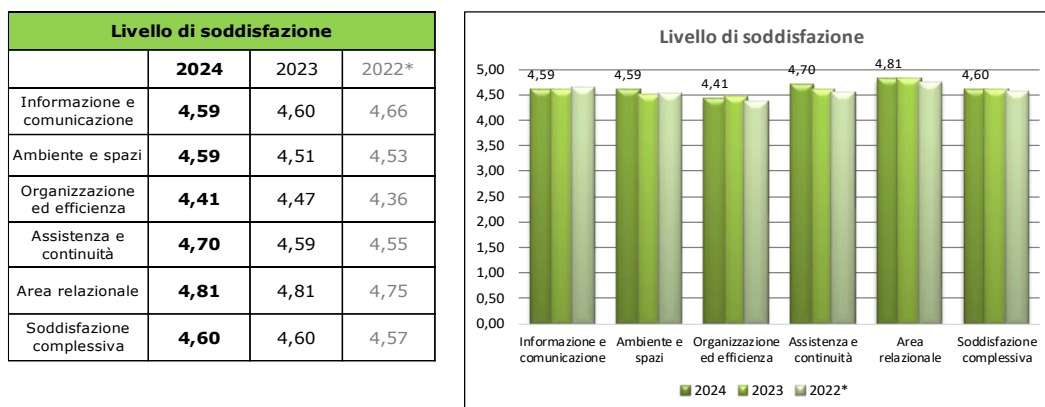
	2024		2023		2022*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11
Media $\bar{X}$	<b>4,62</b>	<b>4,60</b>	<b>4,59</b>	<b>4,60</b>	4,58	4,57
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,45</b>	<b>0,52</b>	0,46	0,63	0,56	0,79
Mediana	<b>4,71</b>	<b>5,00</b>	4,71	5,00	4,90	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>9,65%</b>	<b>11,31%</b>	10,09%	13,71%	12,32%	17,30%

\*gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati<sup>7</sup>, 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 un lieve aumento del valore della media nel primo gruppo di item (1-7) del +0,03. Per l'Item 8 il valore di media è il medesimo tra 2024 e 2023.

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").



\*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.

<sup>7</sup> In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

## Osservazioni raccolte nei questionari

<b>ITEM 1-2- Informazione e comunicazione</b>	
Q1	Nessuna
Q2	So che è in corso una valutazione sull'allargare l'età dei nostri bimbi: sarebbe eccezionale
Q6	Avere un programma più riguardante la comunicazione per mio figlio
Q11	con le attività scolastiche che bambina salta per andare in centro, se fosse nel pomeriggio e/o 2 volte alla settimana.
Q31	Ottimo
<b>ITEM 3 - Ambiente e spazi</b>	
Q6	Per ottenere la sezione piscina sotto CTRS, disposto a pagare una lezione di nuoto come parte della terapia
Q7	Area attesa più grande e parcheggio più grande
Q31	Ottimo
<b>ITEM 4- Organizzazione ed efficienza</b>	
Q1	Nessuna
Q6	Molto meglio avere il bambino due volte a settimana in centro con orario più lungo, soprattutto per noi che la nostra casa è lontana dal centro, il nostro bambino si stanca dei trasporti e incide anche sul lavoro dei genitori
Q11	La struttura e gli spazi sono soddisfacenti. Mentre ci vorrebbe la flessibilità degli orari e della frequenza delle visite.
Q28	Sono due anni che chiediamo le terapie pomeridiane causa impegni di lavoro, nell'anno in corso le svolge tre volte a settimana a partire dalle 8:45, ovvero il contrario di quanto richiesto
Q31	Molto bene
<b>ITEM 5-6- Assistenza e continuità</b>	
Q1	Nessuna
Q6	Avere orari più lunghi e fare la terapia due volte a settimana
Q11	Le operatrici ed educatrici sono molto presenti collaborative e attenti ai dettagli.
Q14	Molto soddisfatti della grande disponibilità del Medico Neuropsichiatra in varie occasioni delle nostre richieste.
Q31	Ottimo
<b>ITEM 7 - Area relazionale</b>	
Q1	Nessuna
Q6	Meglio avere un livello di specializzazione con la partecipazione dei genitori
Q14	Interventi tempestivi dei educatori di grande professionalità e preparazione. Gentilezza, comprensione e riservatezza.
Q31	Molto contenta
Q33	Sinceramente devo ammettere che queste caratteristiche sono state rispettate nei confronti di mia figlia, e sono molto contento del rapporto creato da sani principi

<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio</b>	
Q8	Avere un programma più comunicativo per avere il bambino più espressivo
Q15	Grazie perchè abbiamo trovato una famiglia, ci piace l'approccio e le metodologie utilizzate, ci piace la visione e l'attenzione alle necessità dei minori in fase preadolescenziale (che pochi hanno). La comunicazione è trasparente e l'aiuto è sempre offerto. GRAZIE
Q31	Ottimo
Q50	Grazie per tutto ciò che fate
Q60	Del centro io sono contentissima, tutti sono bravi
Q66	都很满意，就是时间的改变上希望能更灵活一点，当然时间的安排很困难，我倒也能理解。 Traduzione: Sono soddisfatto/a di tutto. Tuttavia, per quanto riguarda i cambiamenti di orario, spero che possano essere organizzati o modificati in modo più flessibile. Comunque, capisco che la programmazione degli orari sia davvero difficile. Questo lo comprendo.

*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 23/06/2024*

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>8</sup> di CUSTOMER SATISFACTION


<b>INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'</b>	
<b>FINALITA' e SCOPI</b>	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.
<b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/affidatari del Centro semiresidenziale di Neuro Psichiatria Infantile nell'area informazione/comunicazione – nell'area ambienti e spazio – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>	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.
<b>CAMPIONE</b>	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	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 Emilia D'Amico.
<b>CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI</b>	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.
<b>PERIODICITA'</b>	Semestrale Annuale nel 2020 e 2021
<b>COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI</b>	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.

<sup>8</sup>Bibliografia:

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 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**

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
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	

### Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA RELAZIONALE</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>IN CONCLUSIONE ...</b>							
8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0

9.	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?					
10.	Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno?				SI'	NO
	Per quali motivi?					
11.	Conosce il <b>Bilancio Sociale</b> di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
<b>EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO</b>						

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

La Direzione