

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

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

**C.T.R.S. Nuova Brunella**

**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

<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>7</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>9</b>
<b>3.7 Aspetti mancanti o da migliorare per il ritorno alla normalità .....</b>	<b>10</b>
<b>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</b>	<b>10</b>
<b>3.9 Bilancio sociale .....</b>	<b>11</b>
<b>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione .....</b>	<b>11</b>
<b>Osservazioni raccolte nei questionari.....</b>	<b>13</b>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>14</b>
<b>_QUESTIONARIO</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 bambini e degli adolescenti del CTRS di Varese, 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) 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.

### 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. 67 minori, che frequentano il CTRS Nuova Brunella da almeno 3 mesi e che hanno ricevuto il questionario.

Sono stati raccolti n.20 questionari e altrettante schede di informazioni generali (corrispondenti al 30% della popolazione coinvolta nella distribuzione), tutti i questionari sono validi ai fini dell'indagine<sup>1</sup>.

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
67	67	20	20	30%

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

Parentela	n°	%
Madre	9	45%
Padre	3	20%
Genitore	6	30%
Non risponde	2	10%
Totale	20	100%

In n.1 caso è stato indicato tutore/affidatario senza precisare un eventuale grado di parentela.

<sup>1</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".

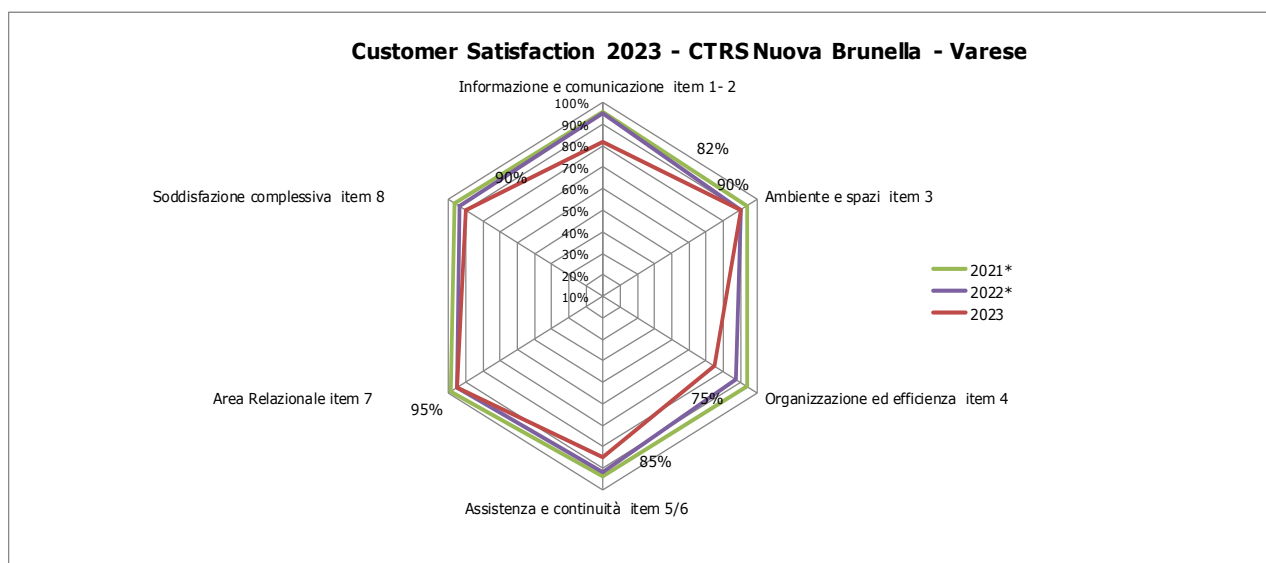
### 3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

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>2</sup>.

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.



STRUTTURA	ANNO	Percentuale di 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
<b>CTRS Varese</b>	2021*	55%	96%	94%	94%	94%	99%	97%
	2022*	47%	95%	90%	87%	92%	95%	94%
	<b>2023</b>	<b>30%</b>	<b>82%</b>	<b>90%</b>	<b>75%</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>	<b>90%</b>

\*in gestione Covid 19

<sup>2</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.

Il confronto con l'anno precedente mostra una diminuzione del grado di soddisfazione dei familiari/affidatari tra il -14% e il -4% nelle diverse Aree d'indagine anche per l'Item 9 "Soddisfazione complessiva", ad eccezione "dell'Area Ambiente e spazi – item 3" e "dell'Area Relazionale-item 8" che permangono rispettivamente al 90% e al 95%. La percentuale di restituzione vede una diminuzione passando dal 47% al 30%, nonostante una buona restituzione con la modalità on line<sup>3</sup> in continuità con l'anno precedente.

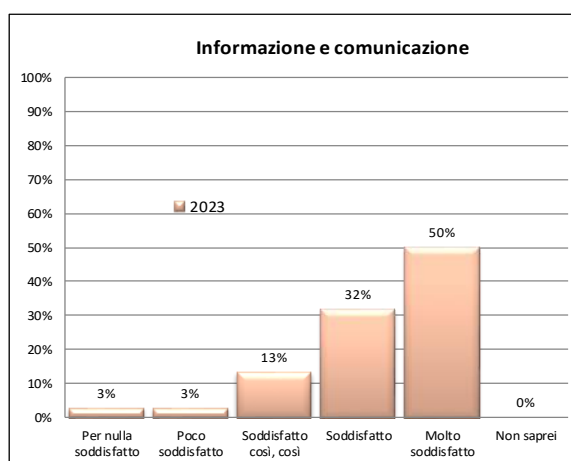
### 3.1 Area Informazione e comunicazione

**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	4,45
ITEM 2	4,00
item 1 e 2	4,24

Area informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	3%	0	1
Poco soddisfatto	3%	1	0
Soddisfatto così, così	13%	1	4
Soddisfatto	32%	6	6
Molto soddisfatto	50%	12	7
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	20	18

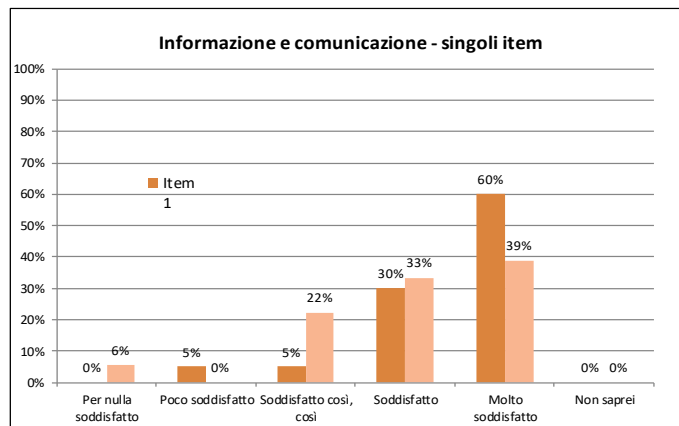


In quest'area i familiari per l'82% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato (PTRI) e sull'andamento della frequenza dei bambini/e e dei ragazzi/e, il 13% si dice "soddisfatto così così" mentre il 6% si ritiene insoddisfatto (accorpare le risposte "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto")

Di seguito riportiamo tabella e grafico relativi ai singoli item:

<sup>3</sup> Sul totale di n. 20 questionari restituiti n. 8 sono stati compilati con la modalità on line pari al 40%, nel 2022 su n. 31 questionari restituiti, n. 9 lo erano stati on line pari al 29% della restituzione.

Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	6%	0	1
Poco soddisfatto	5%	0%	1	0
Soddisfatto così, così	5%	22%	1	4
Soddisfatto	30%	33%	6	6
Molto soddisfatto	60%	39%	12	7
Non saprei	0%	0%	0	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	20	18

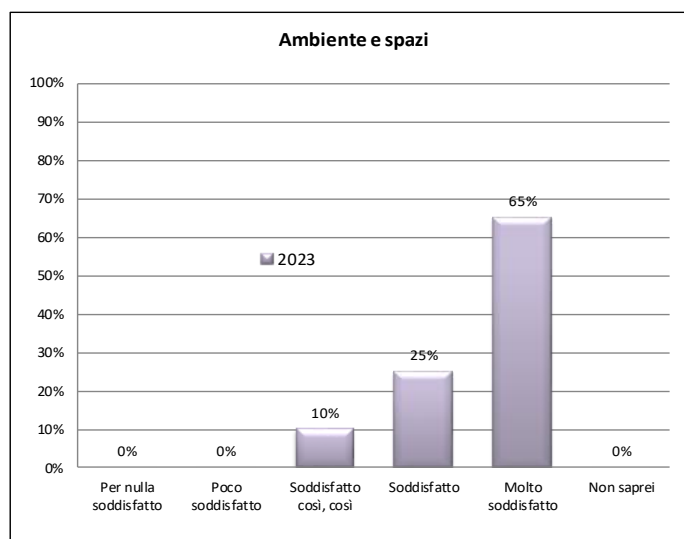


### 3.2 Area ambiente e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,55

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	10%	2
Soddisfatto	25%	5
Molto soddisfatto	65%	13
Non saprei	0%	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	20



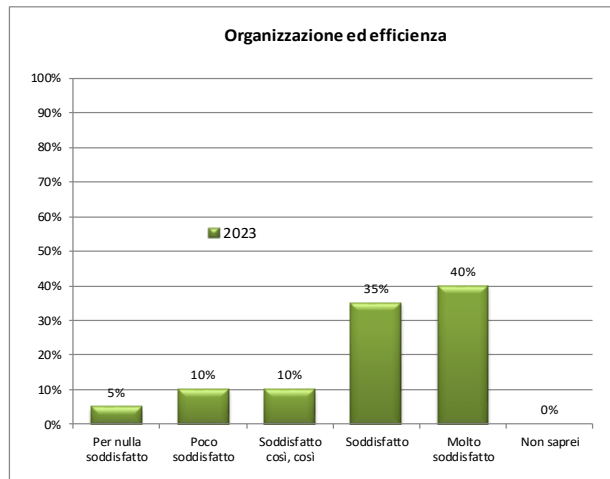
Il 90% dei familiari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, il 10% si dichiara "soddisfatto così così".

### 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	3,95

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	5%	1
Poco soddisfatto	10%	2
Soddisfatto così, così	10%	2
Soddisfatto	35%	7
Molto soddisfatto	40%	8
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	20



Il 75% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi ed efficienza del servizio, il 10% si dice "soddisfatto così così" e il 15% si ritiene insoddisfatto ("poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto").

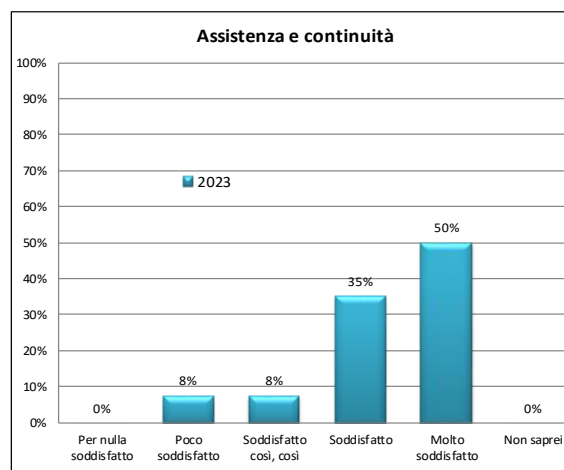
### 3.4 Area assistenza e continuità

**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	4,25
ITEM 6	4,30
item 5 e 6	4,28

Assistenza e continuità			
	2023	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	8%	1	2
Soddisfatto così, così	8%	2	1
Soddisfatto	35%	8	6
Molto soddisfatto	50%	9	11
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	20	20

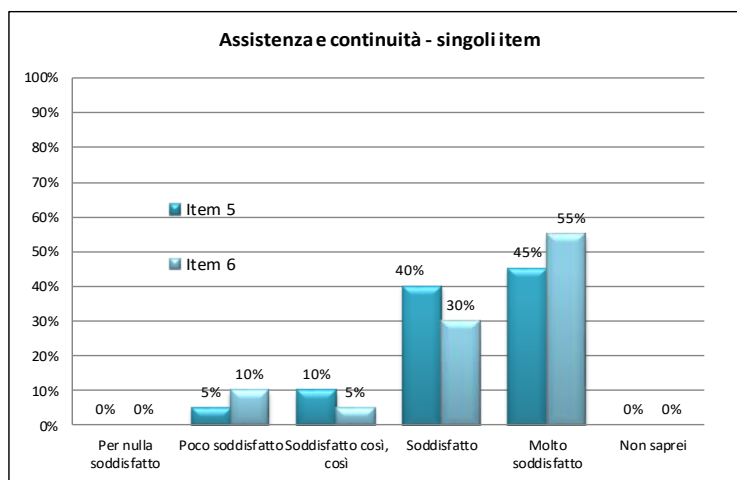


L'85% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, l'8% si dice "soddisfatto così così" e l'8% si dichiara "poco soddisfatto".

Di seguito riportiamo la tabella e il grafico relativi ai singoli item.



Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	5%	10%	1	2
Soddisfatto così, così	10%	5%	2	1
Soddisfatto	40%	30%	8	6
Molto soddisfatto	45%	55%	9	11
Non saprei	0%	0%	0	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	20	20

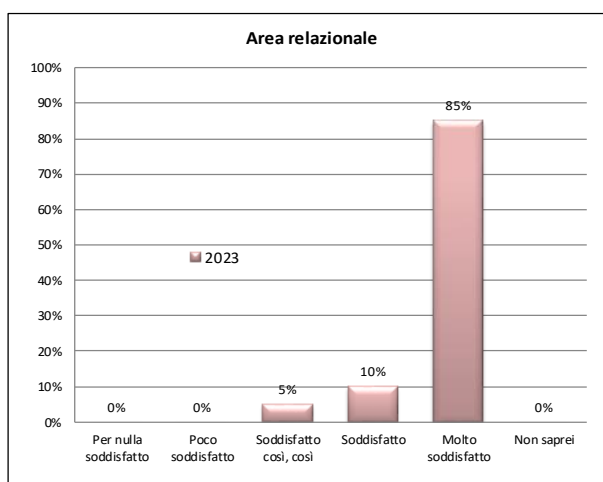


### 3.5 Area relazione

**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	4,80

Area relazione		
	2023	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	1
Soddisfatto	10%	2
Molto soddisfatto	85%	17
Non saprei	0%	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	20



Il 95% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto delle modalità e dello stile relazionale adottato all'interno della struttura, il 5% si dichiara "soddisfatto così così".

### 3.6 Soddisfazione complessiva

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

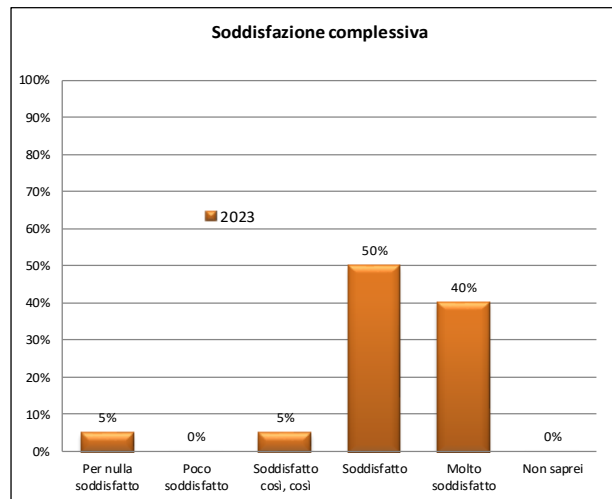
Al termine del questionario è presente questo item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 90% delle famiglie si ritiene nel complesso soddisfatta o molto soddisfatta della struttura, il 5% si ritiene "soddisfatto così così" e il 5% si dichiara

“per nulla soddisfatto” (risposte di insoddisfazione si sono raccolte infatti in alcune aree e in particolare “nell’Area Organizzazione de efficienza- item 4”).

	valore media
ITEM 8	4,20

Soddisfazione complessiva		
	2023	Item 8
Per nulla soddisfatto	5%	1
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	1
Soddisfatto	50%	10
Molto soddisfatto	40%	8
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	20



### 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:

Q4<sup>4</sup> Lavoro in gruppo

Q5 No

Q9 L'uso delle mascherine ormai è anacronistico visto che l'esigenza di proteggersi è quasi cessata. Lo vedo come un freno nelle comunicazioni con i pazienti

Q17 Aiutare il bambino (stimolato) nel controllo sfinterico (andare al bagno) - rinforzo nel rispetto delle regole

Q19 Devo comunicare che gli orari non mi piacciono se si può fare entra gli stessi orari

### 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'	19	95%
NO	1	5%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	20	100%

Di seguito le risposte raccolte:

<sup>4</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

	Risposta SI/NO	ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q1	SI	Garanzia di continuità terapeutica e sinergia di tutti gli specialisti in un unico contesto
Q5	SI	Amici
Q7	SI	Per i risultati
Q8	SI	SONO 2 ANNI CHE MIO FIGLIO FREQUENTA IL CENTRO E GRAZIE ALLE TERAPIE, ALL'EFFICIENZA E ALLA QUALITA' DEI SERVIZI, I SUOI MIGLIORAMENTI SONO TANGIBILI. DIREI CHE PER NOI IL CTRS NUVA BRUNELLA E' INDISPENSABILE E INSOSTITUIBILE
Q9	SI	Pienamente soddisfatto degli operatori e del loro lavoro da tutti i punti di vista
Q10	SI	Il centro è un aiuto fondamentale per chi ne ha bisogno ma è anche un supporto emotivo per la famiglia
Q17	SI	Mi sono trovata bene
Q18	SI	Le maestre sono preparate e gentilissime
Q20	SI	Mi piace il servizio

### 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'	4	<b>20%</b>
NO	13	<b>65%</b>
Nessuna risposta	3	<b>15%</b>
Totale	20	<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:

	2023		2022*		2021*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11	Item 1-10	Item 11
Media $\bar{X}$	<b>4,33</b>	<b>4,20</b>	4,68	4,74	4,57	4,65
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,70</b>	<b>0,93</b>	0,45	0,57	0,40	0,54
Mediana	<b>4,46</b>	<b>4,00</b>	4,90	5,00	4,70	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>16,14%</b>	<b>22,08%</b>	9,66%	11,94%	8,65%	11,53%

\*in gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati<sup>5</sup>, il valore di mediana per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

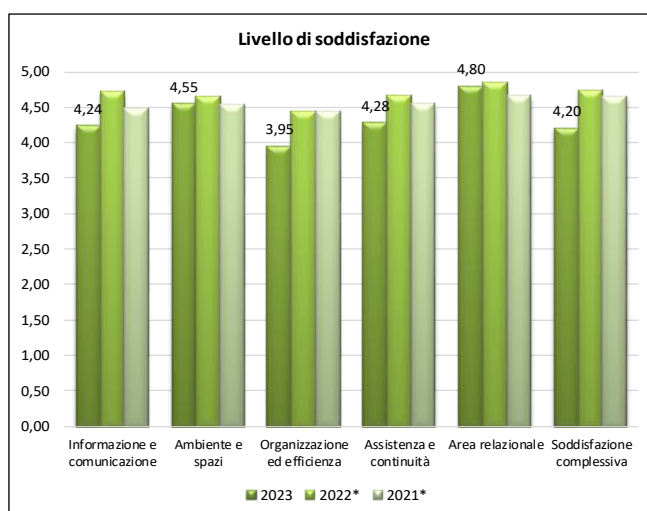
<sup>5</sup> In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

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 4,75 e la mediana a 4,70, per l'item 1 la media corrispondeva a 4,81 e la mediana a 5,00 (la media era il valore di tendenza centrale).

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 ad eccezione dell'Area "Organizzazione ed efficienza – Item 4".

Livello di soddisfazione			
	<b>2023</b>	2022*	2021*
Informazione e comunicazione	<b>4,24</b>	4,71	4,49
Ambiente e spazi	<b>4,55</b>	4,65	4,53
Organizzazione ed efficienza	<b>3,95</b>	4,45	4,44
Assistenza e continuità	<b>4,28</b>	4,66	4,55
Area relazionale	<b>4,80</b>	4,84	4,66
Soddisfazione complessiva	<b>4,20</b>	4,74	4,65



\*in gestione covid 19

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

## Osservazioni raccolte nei questionari

	<b>ITEM 1-2- Informazione e comunicazione</b>
Q1	Gradirei più colloqui individuali per valutare i progressi man mano per potenziare ciò che acquisisce e raddrizzare il tiro laddove sopraggiungano nuove difficoltà.
Q2	A volte la restituzione diventa frettolosa, sarebbe possibile avere un report mensile/bimestrale sul programma svolto?
Q5	Suggerimenti
Q6	Vorremmo sapere cosa fanno i nostri figli
Q7	Molto soddisfatta
	<b>ITEM 3 - Ambiente e spazi</b>
	<b>ITEM 4 Organizzazione ed efficienza</b>
Q5	Area organizzazione
Q6	Da gennaio 2023 è cambiato qualcosa. Non è più il centro di prima. Poca flessibilità, perdita di vista degli obiettivi.
	<b>ITEM 5-6 - Assistenza e continuità</b>
Q1	Sono figure che vediamo poco noi genitori, a parte gli educatori.
Q5	Area assistenza
Q6	Ritengo che alcuni interventi non siano più funzionali per mio figlio. Abbiamo già manifestato la nostra fatica e quella di nostro figlio ma ci sembra di parlare ai muri
	<b>ITEM 7 - Area relazionale</b>
Q5	Area relazionale

<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio</b>	
Q5	Suggerimenti
Q8	CONTINUE COSI'!
Q15	Buongiorno se dovrebbero controllare di più i parcheggi che a volte vengono utilizzati da chi va al consultorio o da dipendenti oltre a questo è capitato che dei maleducati si sedessero all'entrata e sputavano per terra, servirebbe solo un po' più di controllo cordiali saluti
Q17	Nulla da aggiungere

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

Redazione del report conclusa il 30/06/2023

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>6</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>	<p>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.</p>
<b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>	<p>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.</p>
<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>	<p>Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).</p>
<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>	<p>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.</p>
<b>CAMPIONE</b>	<p>Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.</p>
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	<p>L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report</p> <p>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 Emila D'Amico.</p>
<b>CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI</b>	<p>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.</p>
<b>PERIODICITA'</b>	<p>Semestrale                      Annuale nel 2020 e 2021</p>
<b>COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI</b>	<p>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.</p>

<sup>6</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. 00
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 21/03/2023
			Pagina 1 di 3

**Centro Semiresidenziale di NPIA Nuova Brunella (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**

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
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 21/03/2023
			Pagina 2 di 3

### Centro Semiresidenziale di NPIA Nuova Brunella (VA)

<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.	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)?								
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