

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

C.T.R.S. Nuova Brunella

I semestre 2024

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 ambienti e spazi	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	11
3.8 Consiglierebbe il servizio.....	11
3.9 Bilancio sociale	12
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	12
Osservazioni raccolte nei questionari.....	14
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	15
__QUESTIONARIO	

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

2. METODOLOGIA

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

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie dei bambini e degli adolescenti che frequentano il 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/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 dell'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.

2.4 Tempi di realizzazione

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

2.5 Popolazione

Al momento della rilevazione sono in carico al Centro n. 89 minori, che frequentano il CTRS Nuova Brunella da almeno 3 mesi e che hanno ricevuto il questionario.

Sono stati raccolti n.39 questionari e altrettante schede di informazioni generali (corrispondenti al 44% della popolazione coinvolta nella distribuzione), tutti i questionari sono validi ai fini dell'indagine².

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
89	89	39	39	44%

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

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

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

² Ai fini della ricerca e secondo normativa regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida; si considera valida la domanda "non saprei".

Parentela	n°	%
Madre	19	49%
Padre	6	15%
Genitore	8	21%
Famigliare	4	10%
Nessuna parentela	1	3%
Non risponde	1	3%
Totale	39	100%

In n.2 casi è stato indicato tutore e famigliare senza precisare un eventuale grado di parentela.

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

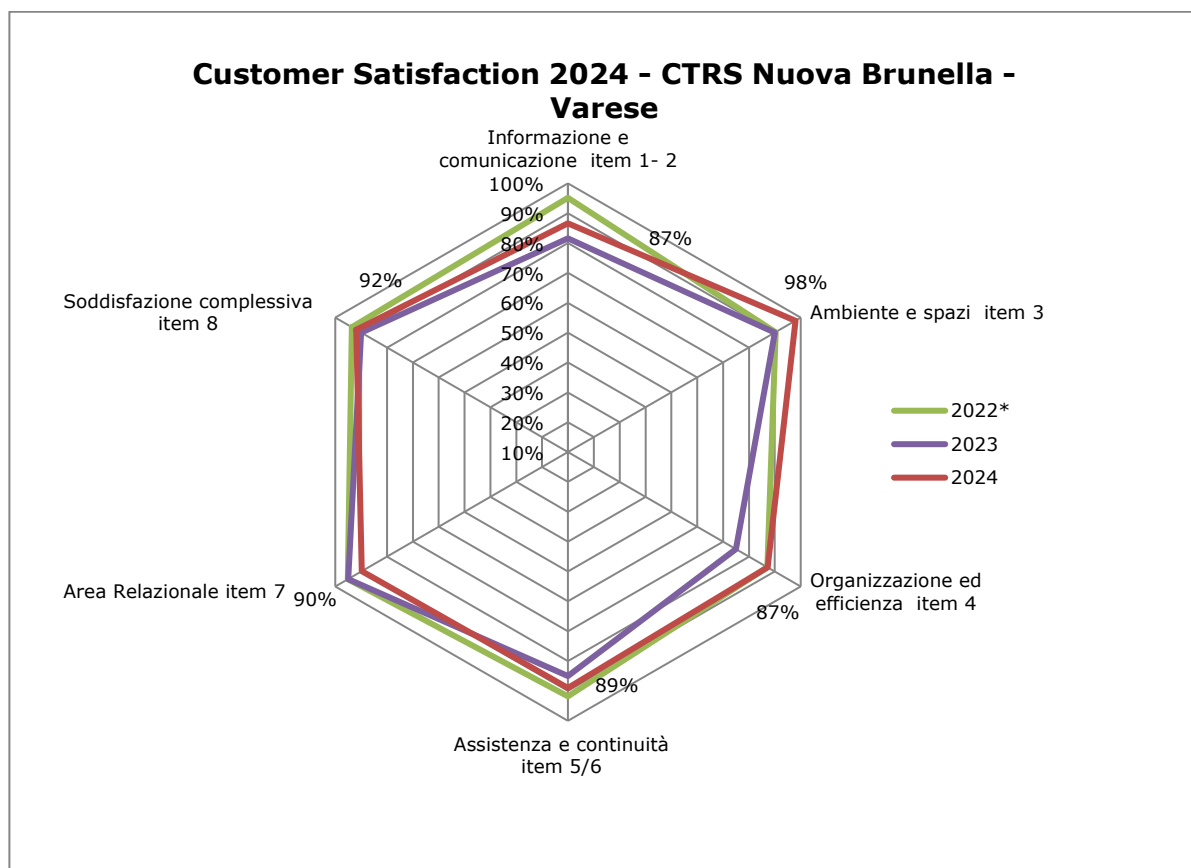
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo 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 area³.

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.

³Quest'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	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
CTRS Varese	2022*	47%	95%	90%	87%	92%	95%	94%
	2023	30%	82%	90%	75%	85%	95%	90%
	2024	44%	87%	98%	87%	89%	90%	92%
	2024/2023		5%	8%	12%	4%	-5%	2%

*in gestione Covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra un aumento del grado di soddisfazione dei famigliari/tutori o enti affidatari tra il +12% e il +2% nelle diverse Aree d'indagine anche per l'Item 9 "Soddisfazione complessiva", ad eccezione di "Area Relazionale- Item 7" che ha una diminuzione del -5%.

La percentuale di restituzione vede un aumento passando dal 30% al 44%, con una buona restituzione anche con la modalità on line⁴.

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?

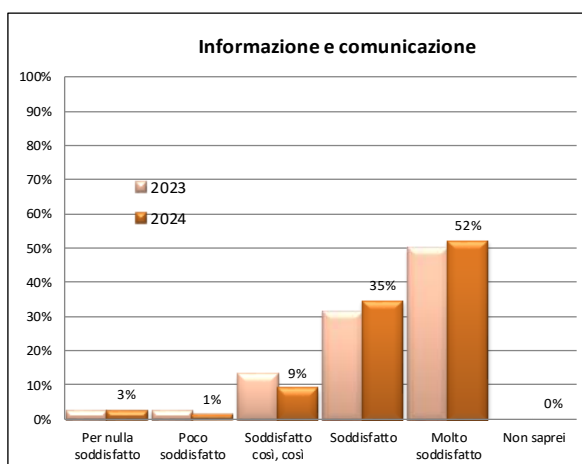
⁴ Sul totale di n. 39 questionari restituiti n. 23 sono stati compilati on line pari al 59% di quanto ricevuto per questo servizio. Nel 2023 sul totale di n. 20 questionari restituiti n. 8 sono stati compilati con la modalità on line pari al 40%.

Di seguito i risultati delle medie⁵:

	valore media
ITEM 1	4,44
ITEM 2	4,23
item 1 e 2	4,33

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	3%	3%	1	1
Poco soddisfatto	3%	1%	0	1
Soddisfatto così, così	13%	9%	3	4
Soddisfatto	32%	35%	12	15
Molto soddisfatto	50%	52%	23	18
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	39	39

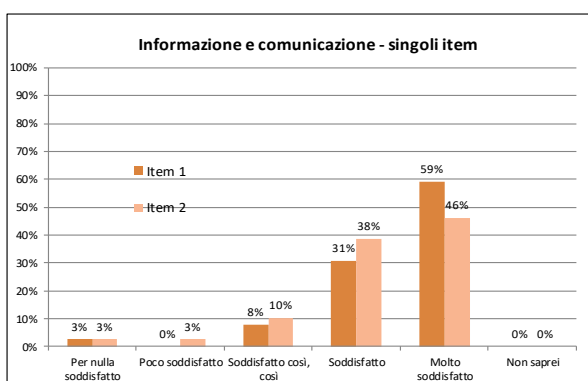


In quest'area i compilatori per l'87% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato (PTRI) e sull'andamento della frequenza dei bambini/e e dei ragazzi/e, il 9% si dice "soddisfatto così così", mentre il 4% si ritiene insoddisfatto (accorpare le risposte "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto").

Il confronto con il 2023 mostra un aumento della soddisfazione complessiva del +5% a fronte della diminuzione delle risposte di parziale e bassa soddisfazione (soddisfatto così così – poco soddisfatto).

Di seguito riportiamo tabella e grafico relativi ai singoli item:

Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	3%	3%	1	1
Poco soddisfatto	0%	3%	0	1
Soddisfatto così, così	8%	10%	3	4
Soddisfatto	31%	38%	12	15
Molto soddisfatto	59%	46%	23	18
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	39	39



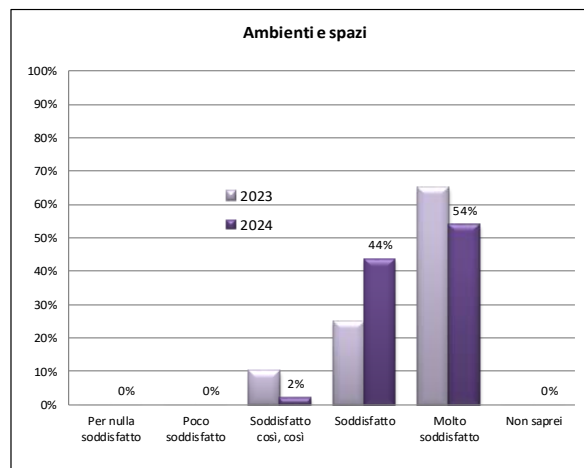
3.2 Area ambienti e spazi

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

⁵ 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.

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	10%	2%	1
Soddisfatto	25%	44%	17
Molto soddisfatto	65%	54%	21
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	39



Il 98% dei familiari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e dell'ospitalità offerta, il 2% si dichiara "soddisfatto così così".

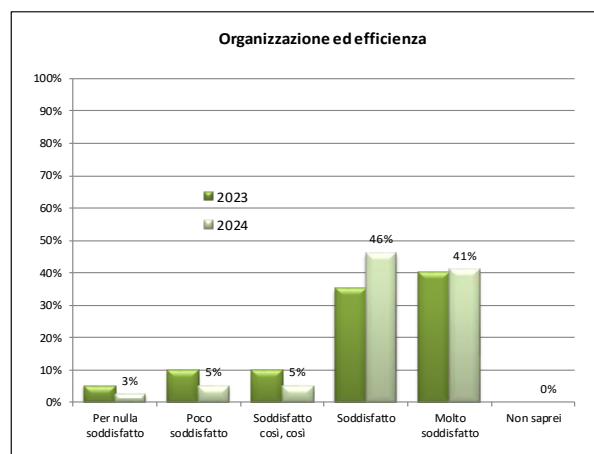
Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +8% corrispondente alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

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	4,18

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	5%	3%	1
Poco soddisfatto	10%	5%	2
Soddisfatto così, così	10%	5%	2
Soddisfatto	35%	46%	18
Molto soddisfatto	40%	41%	16
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	39



L'87% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto degli aspetti organizzativi ed efficienza del servizio, il 5% si dice "soddisfatto così così" e l'8% si ritiene insoddisfatto (poco soddisfatto -per nulla soddisfatto).

Rispetto al 2023 si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +12%, dovuta alla diminuzione delle risposte di parziale soddisfazione e insoddisfazione.

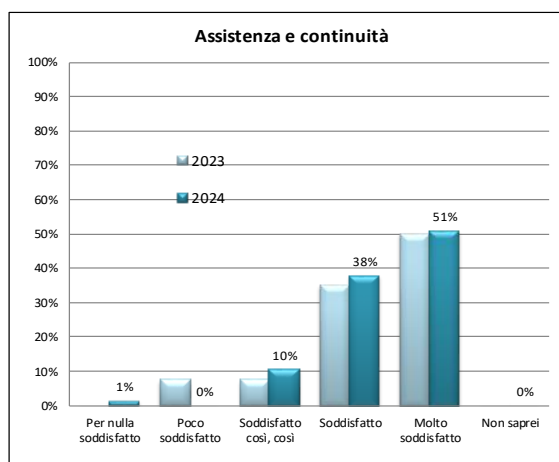
3.4 Area assistenza e continuità

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	4,28
ITEM 6	4,45
item 5 e 6	4,36

Assistenza e continuità				
	2023	2024	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	1%	1	0
Poco soddisfatto	8%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	8%	10%	5	3
Soddisfatto	35%	38%	14	15
Molto soddisfatto	50%	51%	19	20
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	39	38

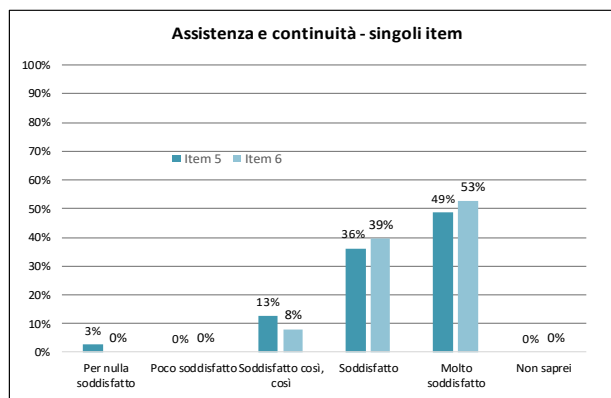


L'89% di chi ha riconsegnato il questionario si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto di questi aspetti, il 10% si dice "soddisfatto così così" e l'1% si dichiara "per nulla soddisfatto".

Dal confronto con l'anno precedente si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +4% in parte dovuto all'assenza della risposta di bassa soddisfazione (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	3%	0%	1	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	13%	8%	5	3
Soddisfatto	36%	39%	14	15
Molto soddisfatto	49%	53%	19	20
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	39	38

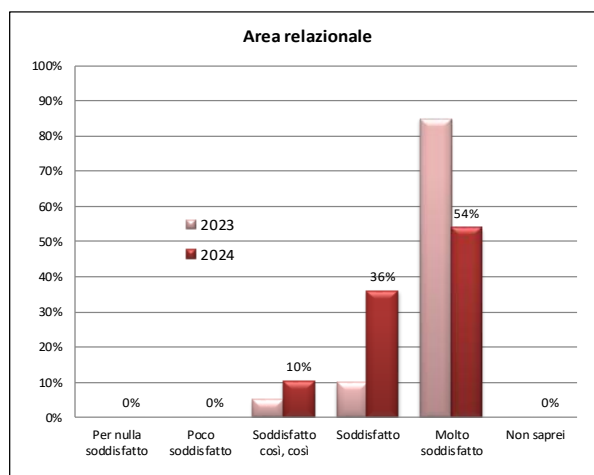


3.5 Area relazione

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	4,44

Area relazione			
	2023	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	5%	10%	4
Soddisfatto	10%	36%	14
Molto soddisfatto	85%	54%	21
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	39



Il 90% dei famigliari/affidatari si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto delle modalità e dello stile relazionale adottato all'interno della struttura, il 10% si dichiara "soddisfatto così così".

Rispetto all'anno precedente si osserva una diminuzione della soddisfazione complessiva del -5% corrispondente all'aumento della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

3.6 Soddisfazione complessiva

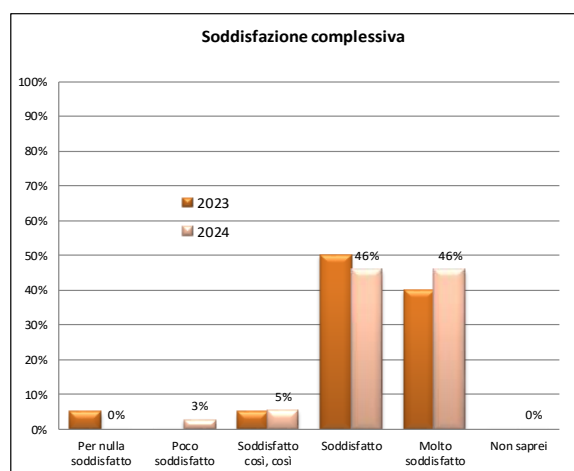
Item 8. *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

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/affidatari si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura, il 5% si ritiene "soddisfatto così così" e il 3% si dichiara "poco soddisfatto".

	valore media
ITEM 8	4,35

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 8
Per nulla soddisfatto	5%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	3%	1
Soddisfatto così, così	5%	5%	2
Soddisfatto	50%	46%	17
Molto soddisfatto	40%	46%	17
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	37



Il confronto con il 2023 mostra un aumento della soddisfazione complessiva (+2%) corrispondente alla diminuzione della risposta di insoddisfazione (nello specifico la risposta "per nulla soddisfatto" non è presente e la risposta "poco soddisfatto" risulta meno frequente).

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:

Q10⁶ No

Q16 Quelli precedentemente indicati relativamente alla fase della restituzione

Q23 Considerare delle attività per il periodo estivo (anche a pagamento) visto le difficoltà ad inserire i ragazzi in centri estivi classici. Migliorare il sistema di parcheggio specialmente il martedì

Q29 Il parcheggio

Q34 Più collaborazione con la famiglia, l'asilo ed eventuali altre figure che fanno parte della vita del bambino. Più feedback e più frequenti riguardo progressi e punti da migliorare. Più attenzione alla soggettività e caratteristiche del singolo bambino piuttosto che a livello generale. Poche ore di riabilitazione distribuite su più giorni possono creare disagio alle famiglie che abitano lontano.

Q39 Per il momento nulla da dichiarare

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'	35	90%
NO	1	3%
Nessuna risposta	3	8%
Totale	39	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?
Q1	SI	Per i primi tempi il centro è stato fondamentale per mio figlio, ma da più di un anno non risponde più alle esigenze di mio figlio, e lo fa rimanere fermo, senza miglioramenti che invece nei primi tempi erano tangibili
Q2	SI	Professionalità e umanità
Q5	SI	Perché mi sono trovato molto molto bene e vedo a mio figlio molto contento e felice quando deve andare da voi
Q9	SI	Perché ho rilevato che oltre un tot non viene fatto nulla, consiglieri di cercare alternative e solo se queste si rivelino poco soddisfacenti o economicamente svantaggiose rivolgersi a voi.
Q10	SI	Efficienza, cordialità e massima serietà nonché attenzione nei confronti del paziente.
Q11	SI	Professionalità e disponibilità
Q15	SI	Noi chi troviamo bene
Q16	SI	Per l'attenzione che viene rivolta alle problematiche oggetto di intervento, per la cortesia ed il senso di umanità degli operatori
Q18	SI	I miglioramenti del bambino - Organizzazione del centro ecc

⁶ 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

Q20	SI	Ci siamo trovati bene
Q22	SI	L'ambiente accogliente e la professionalità del personale.
Q23	SI	Ottimo servizio di supporto alle famiglie. Competenze. Disponibilità
Q24	SI	Struttura organizzata e completa
Q26	SI	Cambio di educatrice
Q29	SI	Serietà, umanità, esperienza. Professionalità
Q30	SI	Professionalità, assistenza
Q34	SI	E' un rinforzo e un sostegno utile alla famiglia e nella vita del bambino

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'	5	13%
NO	30	77%
Nessuna risposta	4	10%
Totale	39	100%

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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

	2024		2023		2022*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8	Item 1-10	Item 11
Media \bar{X}	4,36	4,35	4,33	4,20	4,68	4,74
Deviazione standard σ	0,65	0,71	0,70	0,93	0,45	0,57
Mediana	4,29	4,00	4,46	4,00	4,90	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	14,82%	16,22%	16,14%	22,08%	9,66%	11,94%

*in gestione covid 19

Per l'anno 2024 è possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁷, il valore di media per il gruppo di item 1-7 e il valore di mediana per l'item 8, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

⁷ In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15% è la media il valore di riferimento attendibile altrimenti se superiore al 15% è la mediana il valore di riferimento.

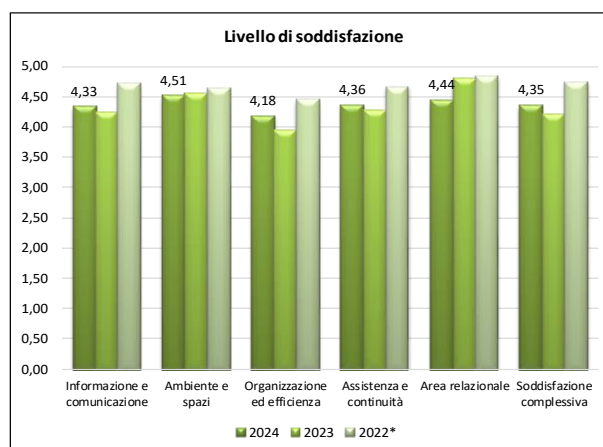
Si specifica che per l'anno 2023 i valori di riferimento della tendenza centrale erano rappresentati per entrambi i gruppi di item dalla mediana.

Il confronto con il 2023 mostra una diminuzione del valore del dato di riferimento ovvero tra la media del gruppo di item 1-7 per l'anno in corso e quello di mediana nel 2023 (-0,10). Per l'item 8, relativo in entrambi gli anni al valore di mediana, il dato è invariato.

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").

Tutte le aree considerate presentano un livello di soddisfazione uguale o superiore al valore atteso.

Livello di soddisfazione			
	2024	2023	2022*
Informazione e comunicazione	4,33	4,24	4,71
Ambiente e spazi	4,51	4,55	4,65
Organizzazione ed efficienza	4,18	3,95	4,45
Assistenza e continuità	4,36	4,28	4,66
Area relazionale	4,44	4,80	4,84
Soddisfazione complessiva	4,35	4,20	4,74



*in gestione covid 19

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

Osservazioni raccolte nei questionari

ITEM 1-2- Informazione e comunicazione	
Q1	mancano le indicazioni degli obiettivi
Q2	Nessuna
Q3	Magari servirebbe più di un incontro all'anno con la npi e chi segue il bambino x avere idea dell'andamento del ragazzo
Q9	Forse se quando i genitori vengono a prendere i propri figli invece che "è andato tutto bene" comunicaste cose tipo "per la prossima volta, siccome abbiamo notato che X, a casa fate di più/meno Y"
Q16	Si auspica una restituzione più dettagliata al termine dello svolgimento delle attività con cadenza almeno mensile
Q23	Si potrebbe organizzare delle riunioni periodiche di feedback (come per il progetto pet therapy) anche via telematica per migliorare la comunicazione famiglia/centro
ITEM 3 - Ambiente e spazi	
Q5	Parcheeggio troppo casino, un po' piccolo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza	
Q9	Avere una risposta dopo oltre due mesi, chiedere appuntamenti individuali e vedere che si viene ignorati, chiedere chiarimenti e sentirsi abbandonati.
Q15	Con orari ho difficoltà
ITEM 5-6 - Assistenza e continuità	
Q1	Non rispondono alle esigenze segnalate
Q9	Sono incredibilmente soddisfatto di quanto fatto su mio figlio nei primi anni di frequenza, ma estremamente soddisfatto. Dopo però ho rilevato che non si sia andati oltre un determinato limite imposto dall'organizzazione interna. Quel che ho percepito è che da un certo momento in poi mio figlio "servisse" per far lavorare gli educatori e che a lui non servisse più il progetto educativo; o che quantomeno non fosse più adatto a lui.
ITEM 7 - Area relazionale	
Q9	Non ho mai avuto alcun tipo di contatto con gli operatori oltre un "oggi è andata bene" e al massimo un paio di spiegazioni in più; ripeto NESSUNO in questi anni mi ha spiegato come raffrontarmi con lui al di fuori delle terapie.
Q23	Molto soddisfatta del rapporto con la educatrice referente. Abbastanza soddisfatta anche delle terapisti che seguono il bambino in assenza della referente

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q1	Le risposte degli specialisti dovrebbero essere più veloci, non solo per soddisfare la necessità di informazioni dei genitori che di fronte a certe difficoltà brancolano nel buio e si sentono abbandonati, ma soprattutto perché l'età evolutiva dei bambini è in continua "evoluzione" ed è importante stare al passo con loro per poterli aiutare, altrimenti rischiano di perdere occasioni preziose e soprattutto di trovarsi sopraffatti dal mondo esterno, difficile da comprendere per tutti, da mio figlio anche di più
Q4	Grazie mille
Q9	Le persone che portano i propri figli da voi HANNO BISOGNO A LORO VOLTA DI SUPPORTO! Un incontro annuale con la responsabile del centro (che non ha mai visto magari mio figlio) e con la psicologa non danno in alcun modo supporto. Sono consapevole siate una ONLUS e che di sicuro ci siano problemi ai quali andate incontro; ma prendete i miei consigli come sinceri e non come dovuto a qualche rancore. Avete ampissimi margini di miglioramento.
Q10	Nessuna osservazione e/o suggerimento perché credo siano tutti molto ben organizzati e preparati.

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 16/06/2024

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁸di CUSTOMER SATISFACTION


INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	<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>
AREA E FATTORI INDAGATI	<p>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.</p>
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	<p>Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).</p>
MODALITA' DI RILEVAZIONE	<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>
CAMPIONE	<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>
ORGANIZZAZIONE	<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. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emila D'Amico.</p>
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	<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>
PERIODICITA'	<p>Semestrale Annuale nel 2020 e 2021</p>
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	<p>I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/affidatari delle persone accolte nel servizio, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.</p>

⁸Bibliografia:

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 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


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 Nuova Brunella (VA)

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

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 Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO							

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

La Direzione