

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Gruppo Appartamento "La Magnolia"
Busto Arsizio**

Maggio 2023

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico

INDICE

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	3
2. METODOLOGIA	3
<i>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.3 Modalità di somministrazione.....</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Tempi di realizzazione</i>	<i>4</i>
<i>2.5 Popolazione</i>	<i>4</i>
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....	5
<i>3.1 Area informazione e comunicazione.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Area ambiente e spazi</i>	<i>7</i>
<i>3.3 Area organizzazione ed efficienza</i>	<i>8</i>
<i>3.4 Area assistenza e continuità.....</i>	<i>8</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>9</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva</i>	<i>10</i>
<i>3.7 Apporto dei volontari.....</i>	<i>10</i>
<i>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</i>	<i>11</i>
<i>3.9 Bilancio sociale</i>	<i>11</i>
<i>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....</i>	<i>12</i>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>13</i>
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	14
QUESTIONARIO	

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'unità di offerta sperimentale "Gruppo Appartamento" è una risorsa sperimentale di tipo sociale ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera b) della l.r. n. 3/2008 e non è contrattualizzata con il SSN. E' stata avviata in data 1/12/2021 e pur non essendo soggetta ad adempimenti normativi 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), Fondazione Renato Piatti onlus ha ritenuto di coinvolgerla nella rilevazione del grado di soddisfazione per i famigliari/AdS/tutori in quanto riconosce il valore dell'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Monitorare il 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 ed evoluzione anche per servizi appena avviati come nel caso del Gruppo appartamento.

2. METODOLOGIA

Nel condurre la presente indagine abbiamo scelto di allinearci a quanto viene svolto per i servizi sanitari e socio-sanitari pertanto ci si è attenuti 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 di questa prima indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori degli utenti del Gruppo Appartamento "La Magnolia" di Busto Arsizio, 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/Ads 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.

Il questionario è stato creato in linea con quello delle altre unità di offerta prevedendo di adattare alcuni item alle peculiarità e specifiche di questo servizio che ha caratteristiche innovative e sperimentali.

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 l'opinione rispetto all'apporto dei volontari all'interno del Gruppo Appartamento 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/amministratore di sostegno. 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 struttura.

Le informazioni raccolte con la compilazione della scheda di Informazioni generali e 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

Il Gruppo Appartamento "La Magnolia" è un progetto sperimentale attivato in data 1/12/2021 sul territorio di Busto Arsizio in via Vicinale Piombina n. 16 all'interno di un contesto ambientale ove sono già presenti altre tre UdO sociosanitarie (C.S.S. "Brugnoli Tosi") del tutto indipendenti.

E' una risorsa abitativa che prevede la co-abitazione in appartamento di persone con disabilità grave attraverso l'utilizzo di una unità immobiliare composta da due appartamenti di 5 posti ed è finalizzato a promuovere l'emancipazione delle persone con disabilità dai genitori/familiari ed a favorire progetti individuali di vita adulta su richiesta degli interessati o dei loro genitori, favorendo altresì il passaggio da strutture a più alta intensità assistenziale CSS/RSD verso contesti a maggiore autonomia ed a più alta integrazione con il territorio;

I progetti di vita realizzati all'interno del Gruppo appartamento, ai sensi della Legge 112/2016, della DGR 6218/2022 e successive, costituiscono parte integrante del progetto individuale ex art. 14 Legge 328/2000 nell'ambito dei quali le persone con disabilità sono supportate da un intervento educativo e assistenziale garantito

dalla Fondazione Renato Piatti (ovvero con la presenza di un operatore per alcune ore al giorno) e il coinvolgimento di volontari.

Il Gruppo Appartamento "La Magnolia" ha una capienza complessiva di 5 posti per ognuno dei 2 appartamenti; il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie/AdS/tutori degli ospiti accolti da almeno 3 mesi¹ e che hanno un progetto di inserimento a tempo indeterminato (complessivamente 6 di cui 5 nel primo appartamento + 1 nel secondo appartamento). In totale abbiamo ricevuto 4 questionari compilati (pari al 67% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 67%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell'indagine².

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
6	6	4	4	67%

Nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto:

- Chi risponde al questionario quale rapporto ha con l'ospite del Gruppo Appartamento?
- Se ha un rapporto di parentela e quale sia oppure se non ha nessun rapporto di parentela
- Si occupa della Misura di protezione giuridica? (Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore, ecc.)

SI/NO

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

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica		
				n°	%
Madre	1	25%	SI	4	100%
Sorella	1	25%	NO	0	0%
Nessuna	2	50%	Totale	4	100%
Totale	4	100%			

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.

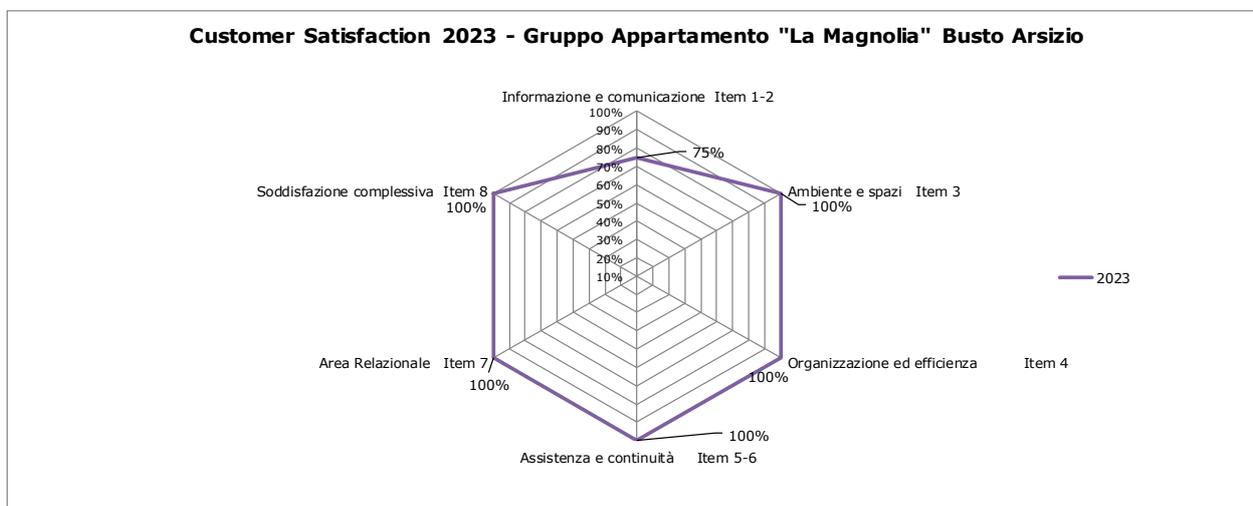
Trattandosi della prima indagine non sono presenti confronti con gli anni precedenti.

¹ Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

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".

³ 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.

Per una corretta presentazione e lettura dei dati è necessario premettere che dato l'esiguo numero di cui è composta la popolazione che ha risposto all'indagine la risposta di ogni singola persona assume un peso piuttosto elevato in percentuale (fino al 25% circa).



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
Gruppo Appartamento "La Magnolia" - Busto Arsizio	2023	67%	75%	100%	100%	100%	100%	100%

La percentuale di restituzione è buona, con anche utilizzo della modalità on line⁴.

3.1 Area informazione e comunicazione

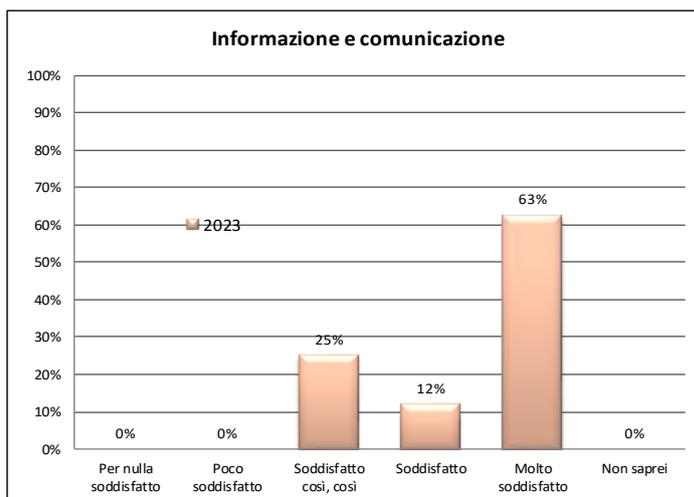
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla convivenza nel Gruppo Appartamento, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare o assistita/o?

Item 2. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto alla/al sua/o familiare o assistita/o?

	valore media
ITEM 1	4,50
ITEM 2	4,25
Item 1 e 2	4,38

⁴ Su 4 questionari restituiti n. 1 sono stati compilati on line pari al 25%.

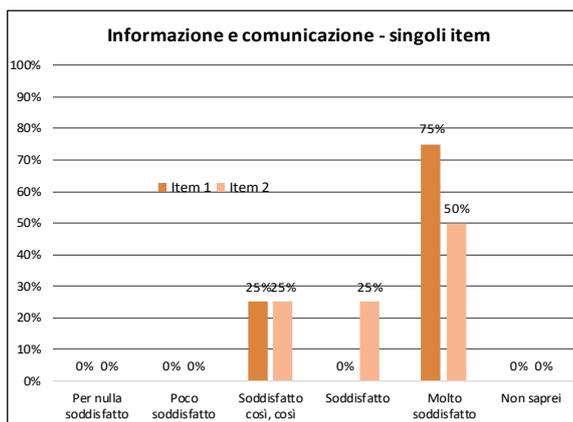
Informazione e comunicazione			
	2023	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	25%	1	1
Soddisfatto	12%	0	1
Molto soddisfatto	63%	3	2
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	4	4



In questa Area i familiari/AdS/tutori per il 75% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla permanenza in Comunità e in merito al progetto individualizzato, il 25% si dichiara "soddisfatto così così".

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

Area informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	25%	25%	1	1
Soddisfatto	0%	25%	0	1
Molto soddisfatto	75%	50%	3	2
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	4	4

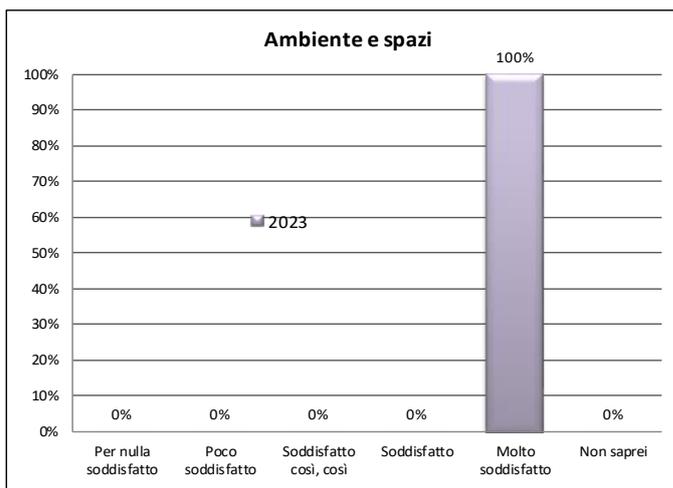


3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?

	valore media
ITEM 3	5,00

Ambiente e spazi		
	2023	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	0%	0
Molto soddisfatto	100%	4
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4



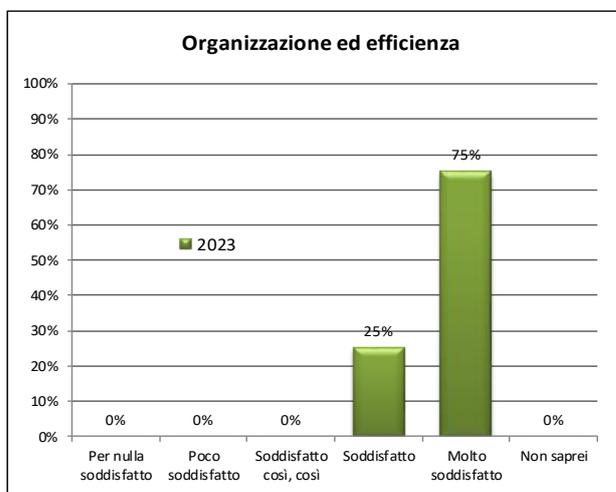
Il 100% dei familiari/tutori/AdS si ritiene molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi dal Gruppo Appartamento.

3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Gruppo Appartamento (ad esempio presenza del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?

	valore media
ITEM 4	4,75

Organizzazione ed efficienza		
	2023	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	25%	1
Molto soddisfatto	75%	3
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	4



Il 100% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza del Gruppo Appartamento.

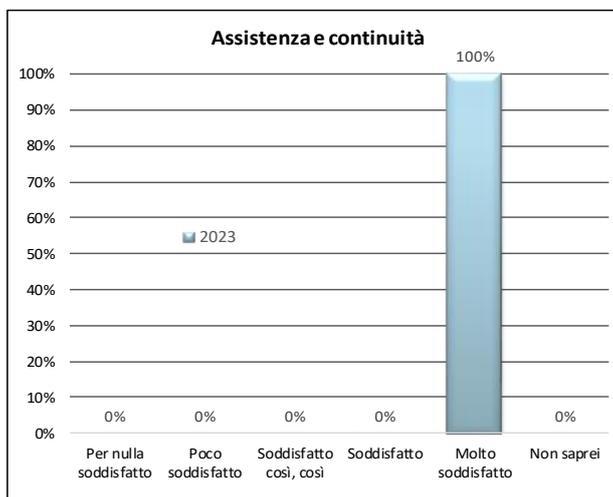
3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli Operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare o assistita/o (accompagnamento per visite mediche, controllo nella corretta gestione dei farmaci, ecc.)?

Item 6. È soddisfatta/o delle diverse proposte e iniziative a cui partecipa la/il sua/o familiare o assistita/o nel Gruppo Appartamento (ad esempio partecipazione ad iniziative del territorio, attività per le autonomie con supporto dell'operatore, attività inclusive con volontari, ecc.)?

	valore media
ITEM 5	5,00
ITEM 6	5,00
Item 5-6	5,00

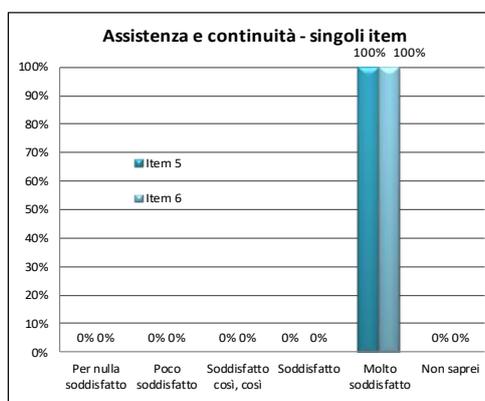
Assistenza e continuità			
	2023	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	0%	0	0
Molto soddisfatto	100%	4	4
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	4	4



Il 100% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal Gruppo Appartamento e delle proposte e iniziative.

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

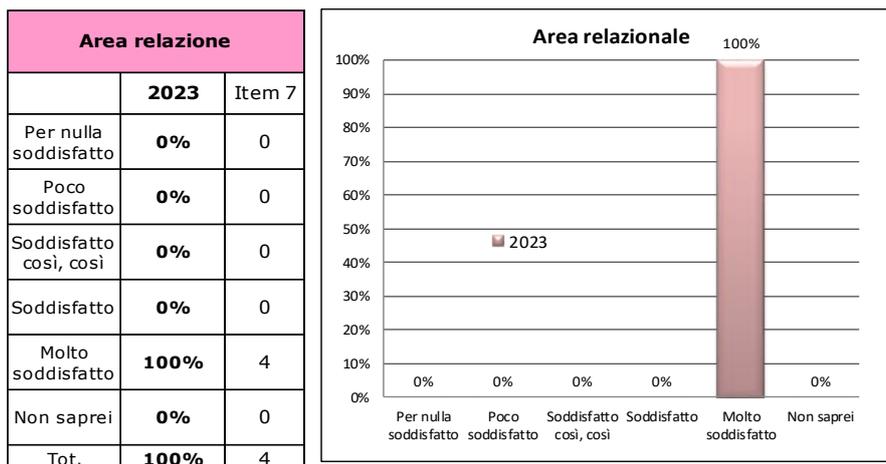
Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	0%	0%	0	0
Molto soddisfatto	100%	100%	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	4	4



3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli Operatori che supportano il suo familiare o assistita/o (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, disponibilità a fornire spiegazioni quando richieste, supporto nell'organizzazione delle telefonate/videochiamate/visite/uscite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	5,00



Il 100% degli intervistati si ritiene molto soddisfatto del rapporto con gli operatori.

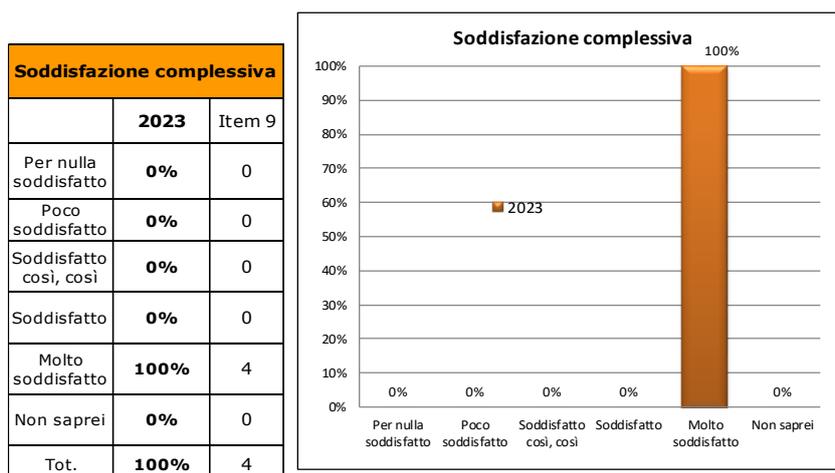
3.6 Soddisfazione complessiva

Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del Gruppo Appartamento?

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

Il risultato che emerge è coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso molto soddisfatto del Gruppo Appartamento.

	valore media
ITEM 8	5,00



3.7 Apporto dei volontari

Item 9. Ritiene che l'apporto dei volontari sia significativo nella vita della/del sua/o famiglia o assistita/o all'interno del Gruppo Appartamento? SI NO

Specificare eventualmente in che modo.

Ritiene che l'apporto dei volontari sia significativo nella vita della/del sua/o familiare o assistita/o all'interno del Gruppo Appartamento? Item 9		
SI'	4	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	4	100%

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q1⁵ Giovanna racconta con entusiasmo del fatto che i volontari li accompagnino in diverse uscite, che organizzino grigliate in struttura e che cucinino per loro; inoltre è molto contenta del fatto che alcuni volontari li abbiano assistiti nella realizzazione e cura dell'orto

Q2 Per la professionalità e l'umanità che hanno sempre dimostrato

Q3 Perché risponde al presente positivamente e anche a un dopo di noi

Q4 E' sicuramente un buon compromesso. Le persone che partecipano all'esperienza condividono situazioni significative

. 3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 10. *Consiglierebbe questo Gruppo Appartamento a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quali motivi?*

Consiglierebbe questo Gruppo Appartamento a parenti e amici che ne avessero bisogno? Item 10		
SI'	4	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	4	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	ITEM 10 -Consiglierebbe questo Gruppo Appartamento a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?
Q1	SI	In qualità di AdS non ho una presenza molto frequente in struttura, ma i racconti e l'entusiasmo di Giovanna sono molto esplicativi della sua vita serena e partecipativa in Casa Magnolia.

3.9 Bilancio sociale

Item 11. *Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?*

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	1	25%
NO	3	75%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	4	100%

⁵ 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

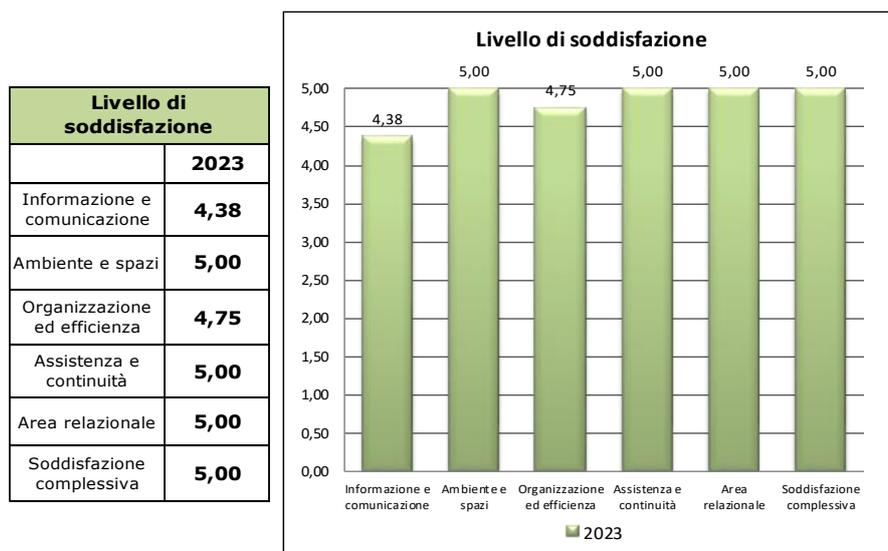
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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	
	Item 1-7	Item 8
Media \bar{X}	4,79	5,00
Deviazione standard σ	0,29	0,00
Mediana	4,93	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	6,15%	0,00%

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁶, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

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").



Nessuna delle aree considerate presenta un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4).

⁶ In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > del 15%

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
	ITEM 3- Ambiente e spazi
Q1	Giovanna, da me interpellata, sostiene di avere tutto ciò di cui ha bisogno ed io concordo con lei.
	ITEM 4 . Organizzazione ed efficienza
	ITEM -6-Assistenza e continuità
Q1	Giovanna, interpellata sul punto, si dimostra entusiaste delle iniziative e delle attività che la coinvolgono.
	ITEM 7- Area relazionale
Q1	Personalmente sono molto soddisfatta. Ho contatti con persone gentili, attente e molto disponibili.

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 21/08/2023

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁷ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	Ottemperare alle normative regionali sull'accREDITamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti della Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. Emilia D'Amico.
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	Ai fini della ricerca regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Si considera valida la risposta "non saprei". Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza.
PERIODICITA'	Annuale
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.

⁷Bibliografia:

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).

	Modulo		Rev.00
	M8.04.30	Questionario di Gradimento dei servizi Gruppo Appartamento La Magnolia	del 05/04/2023
			Pagina 1 di 17

Gruppo Appartamento “La Magnolia” – Busto Arsizio

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 l’Ospite del Gruppo Appartamento?

Rapporto di parentela: Nessun rapporto di parentela

Si occupa della Misura di protezione giuridica? SI NO
(Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore, ecc.)

Gruppo Appartamento “La Magnolia” – Busto Arsizio

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 convivenza nel Gruppo Appartamento, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare o assistita/o?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto alla/al sua/o familiare o assistita/o?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell’ambiente e dell’ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell’organizzazione e dell’efficienza del Gruppo Appartamento (ad esempio presenza del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA’							
5.	È soddisfatta/o dell’attenzione e della cura prestata dagli Operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare o assistita/o (accompagnamento per visite mediche, controllo nella corretta gestione dei farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o delle diverse proposte e iniziative a cui partecipa la/il sua/o familiare o assistita/o nel Gruppo Appartamento (ad esempio partecipazione ad iniziative del territorio, attività per le autonomie con supporto dell’operatore, attività inclusive con volontari, 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.						
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli Operatori che supportano il suo familiare o assistita/o (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all’ascolto, disponibilità a fornire spiegazioni quando richieste, supporto nell’organizzazione delle telefonate/videochiamate/visite/uscite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

