

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**C.D.D. di Bregazzana
Varese**

Aprile 2024

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 ambienti 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>9</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>9</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva</i>	<i>10</i>
<i>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio</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>11</i>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>12</i>
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	13
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 ed 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, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nel Centro Diurno Disabili (CDD) di Bregazzana, 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/amministratore di sostegno 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. Area 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/familiari 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/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 consegnato 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 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 2 aprile al 16 aprile 2024¹**.

2.5 Popolazione

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) di Bregazzana attualmente ha una capienza complessiva di 25 posti a tempo pieno.

Come per tutte le strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti che usufruiscono del servizio da almeno 3 mesi² con frequenza a tempo pieno o parziale. Al momento della rilevazione si tratta di 25 persone.

In totale abbiamo ricevuto n° 9 questionari compilati (pari al 36% della popolazione di riferimento) tutti validi ai fini dell'indagine e n° 9 schede di informazione generale (pari al 36% della popolazione raggiunta).

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
25	25	9	9	36%

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

Si precisa che nella Scheda di Informazioni generali viene chiesto al compilatore se è un familiare (con il relativo rapporto di parentela) o se non ha nessun rapporto di parentela ed a quale titolo compila la scheda, specificando anche se è tutore, amministratore di sostegno o curatore.

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

Parentela	n°	%	Misura di	n°	%
			protezione giuridica		
Madre	5	56%	Amministratore di sostegno	3	33%
Padre	1	11%	Tutore	2	22%
Genitore	1	11%	Curatore	0	0%
Famigliare	2	22%	Nessuna	1	11%
			Non risponde	3	33%
Totale	9	100%	Totale	9	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.

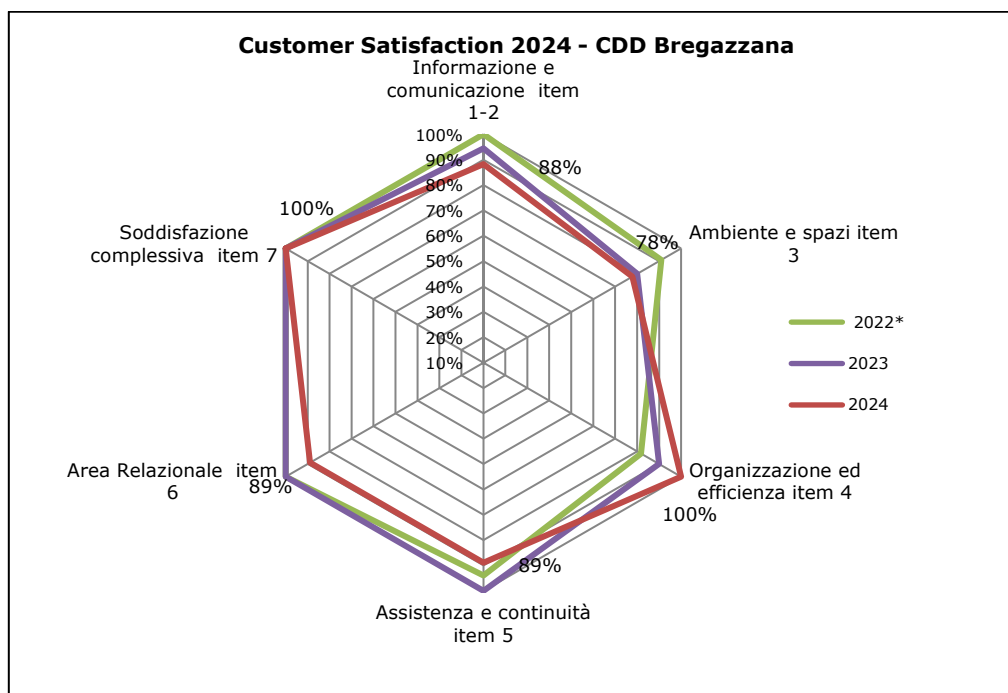
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area³.

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.

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 11% circa).

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	Area Relazionale item 6	Soddisfazione complessiva item 7
CDD Bregazzana	2022*	48%	100%	91%	82%	94%	100%	100%
	2023	40%	94%	80%	90%	100%	100%	100%
	2024	36%	88%	78%	100%	89%	89%	100%
	2024/2023		-6%	-2%	10%	-11%	-11%	0%

*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei famigliari, degli amministratori di sostegno e dei tutori è aumentato del +10% nell'Area "Organizzazione ed efficienza", mentre è diminuito nelle restanti Aree tra il -2% e il -11. L'Item 7 "Soddisfazione complessiva" rimane al 100%.

La percentuale di restituzione è diminuita passando dal 40% del 2023 al 36% attuali, con un minimo 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 frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?

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

Di seguito i risultati delle medie⁵:

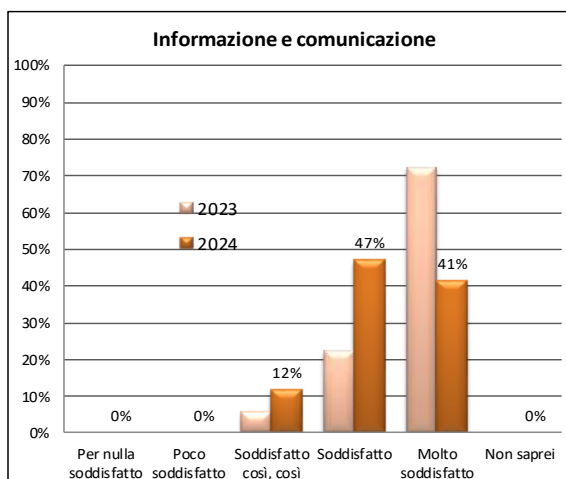
⁴ Nel 2024 su n. 9 questionari restituiti ne sono stati compilati on line n. 2 pari al 22%. Nel 2023 su n. 10 questionari restituiti n. 4 sono stati compilati on line pari al 40%.

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.

	valore media
ITEM 1	4,33
ITEM 2	4,25
Item 1 e 2	4,29

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	6%	12%	1	1
Soddisfatto	22%	47%	4	4
Molto soddisfatto	72%	41%	4	3
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	8

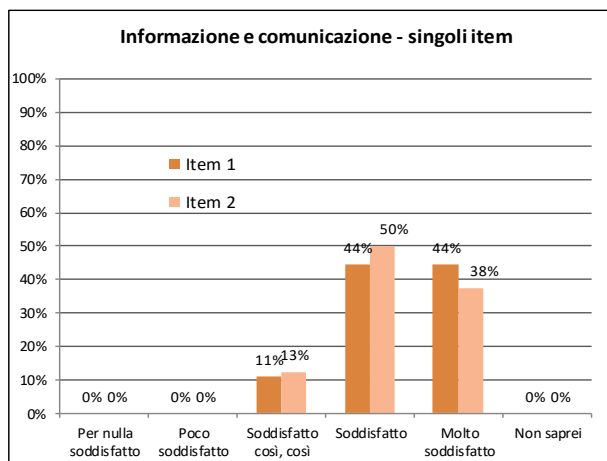


In questa Area i familiari/amministratori di sostegno/tutori per l'88% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla frequenza del Centro e in merito al progetto individualizzato, il 12% si dichiara "soddisfatto così così".

Il confronto con il 2023 evidenzia una diminuzione della soddisfazione complessiva del -6% dovuta all'aumento della risposta di parziale soddisfazione.

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

Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	11%	13%	1	1
Soddisfatto	44%	50%	4	4
Molto soddisfatto	44%	38%	4	3
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	8

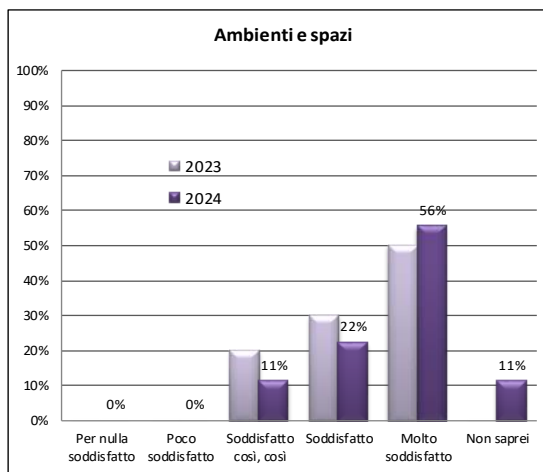


3.2 Area ambienti e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,50

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	20%	11%	1
Soddisfatto	30%	22%	2
Molto soddisfatto	50%	56%	5
Non saprei	0%	11%	1
Tot.	100%	100%	9



Il 78% dei familiari/tutori/amministratori di sostegno si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi del centro, l'11% si ritiene "soddisfatto così così" e l'11% non sa rispondere.

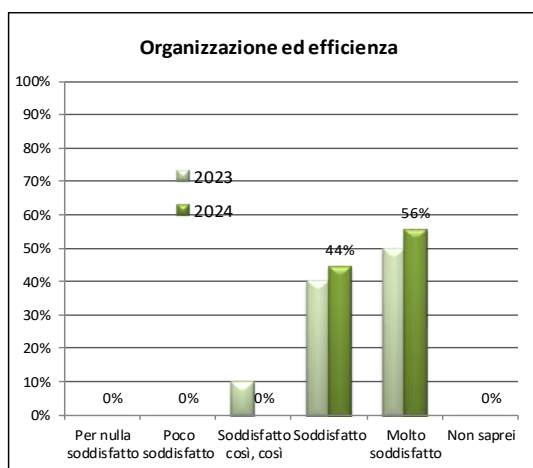
Rispetto all'anno precedente si evidenzia una diminuzione della soddisfazione complessiva del -2% dovuta alla presenza della risposta "non saprei" e ad una diminuita presenza della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?

	valore media
ITEM 4	4,56

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	10%	0%	0
Soddisfatto	40%	44%	4
Molto soddisfatto	50%	56%	5
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	9



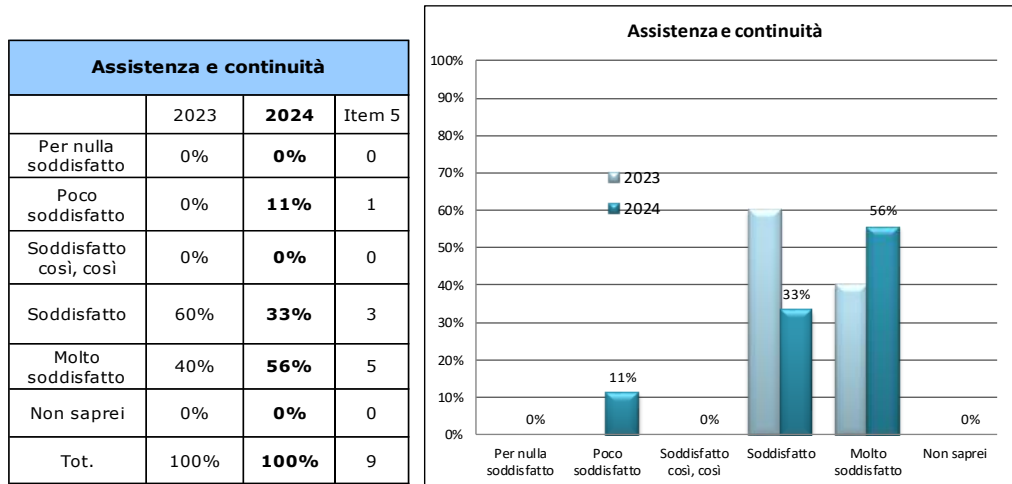
Il 100% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza del centro.

Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva nell'area del +10% dovuta all'assenza della risposta "soddisfatto così così".

3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o della qualità degli interventi realizzati dal Centro (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale - Psicologo)?

	valore media
ITEM 5	4,33



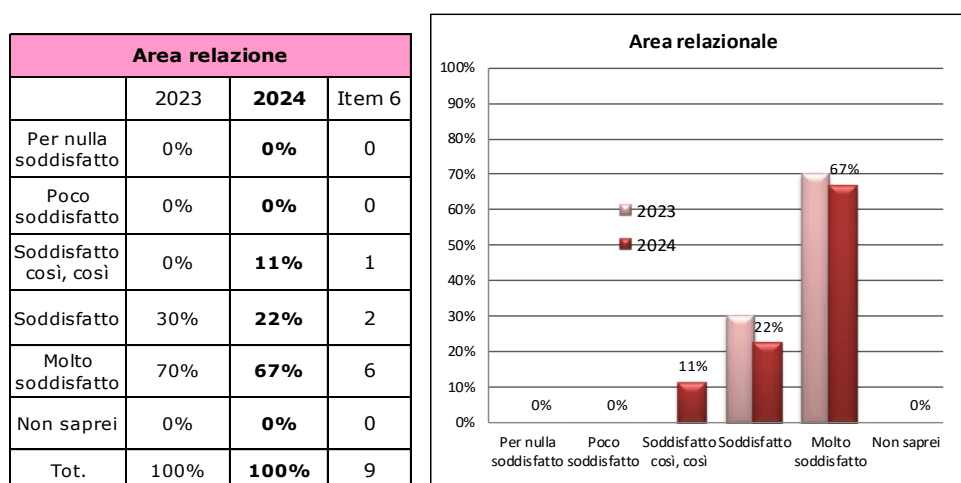
L'89% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro, l'11% si ritiene "poco soddisfatto".

Il confronto con il 2023 mostra una diminuzione della soddisfazione complessiva del -11% dovuta alla presenza della risposta di bassa soddisfazione (poco soddisfatto).

3.5 Area relazione

Item 6. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?

	valore media
ITEM 6	4,56



L'89% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori, l'11% si dichiara "soddisfatto così così".

Rispetto all'anno precedente si evidenzia una diminuzione della soddisfazione complessiva del -11% dovuto alla presenza della risposta di parziale soddisfazione.

3.6 Soddisfazione complessiva

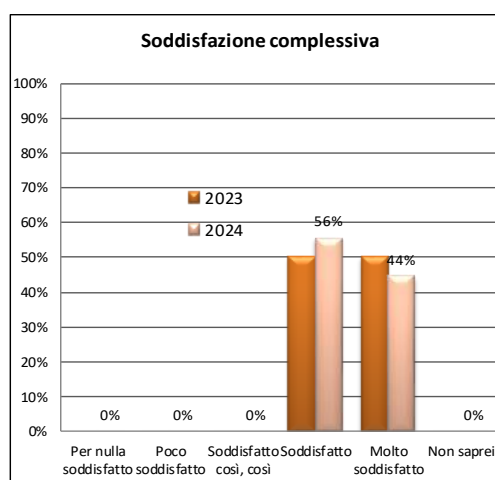
Item 7. *Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?*

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 in parte coerente con quanto è stato espresso in precedenza, in quanto il 100% delle famiglie/amministratori di sostegno/tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura.

	valore media
ITEM 7	4,44

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0
Soddisfatto	50%	56%	5
Molto soddisfatto	50%	44%	4
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	9



Il dato è in linea con l'anno precedente.

3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

Item 8. *Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?*

Di seguito le osservazioni raccolte:

Q1⁶ Si può sempre migliorare ovviamente, punterei molto sulla serenità del gruppo di lavoro grazie al quale il ritorno all'utente sarà sempre positivo. Questo è un lavoro molto impegnativo che richiede uno stato mentale il più sereno possibile.

Q3 no

Q8 Si sono mamma di Grotti Giada, l'unica cosa che gradirei ma immagino sia un po' difficile, magari, scrivere due righe del comportamento e di qualche giornata se è più nervosa oppure no ecco.

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

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 9. 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 9		
SI'	9	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	9	100%

Di seguito le risposte raccolte:

Risposta SI/NO	ITEM 9 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?	
Q1	SI	Venire qui non è stato un ripiego ma una scelta, cercavo un ambiente in cui mio figlio non fosse un semplice ospite, ma un compagno di cammino che ha cominciato molto piccolo e che spero continuerà negli anni a
Q3	SI	Anche per la collaborazione
Q8	SI	Giada la trovo contenta

3.9 Bilancio sociale

Item 10. Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 10		
SI'	3	33%
NO	5	56%
Nessuna risposta	1	11%
Totale	9	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 1-6 e poi dell'item 7, 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 1-6	Item 7	Item 1-6	Item 7	Item 1-9	Item 10
Media \bar{X}	4,43	4,44	4,52	4,50	4,59	4,64
Deviazione standard σ	0,60	0,50	0,49	0,50	0,49	0,48
Mediana	4,50	4,00	4,58	4,50	4,78	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	13,61%	11,18%	10,88%	11,11%	10,79%	10,38%

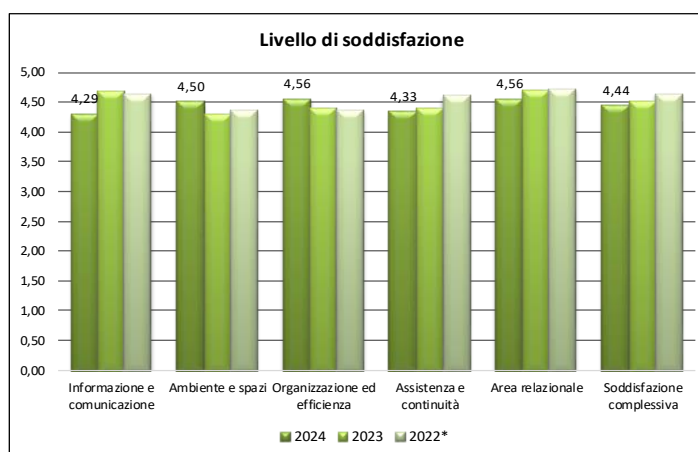
*in gestione covid 19

E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati⁷, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

Il confronto con il 2023 evidenzia una diminuzione dei valori delle medie di entrambi i gruppi di item di -0,09 e di -0,06.

E' inoltre possibile calcolare il livello di soddisfazione relativo a ciascuna delle aree d'indagine considerate, rilevando anche eventuali aree che potremmo definire "deboli", qualora presentassero un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4, corrispondente a "soddisfatto").

Livello di soddisfazione			
	2024	2023	2022*
Informazione e comunicazione	4,29	4,67	4,64
Ambiente e spazi	4,50	4,30	4,36
Organizzazione ed efficienza	4,56	4,40	4,36
Assistenza e continuità	4,33	4,40	4,61
Area relazionale	4,56	4,70	4,73
Soddisfazione complessiva	4,44	4,50	4,64



*in gestione covid 19

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

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	La struttura è molto bella, purtroppo essendo la proprietà del Comune non viene valorizzata come si vorrebbe.
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q1	Direi che tutti fanno del proprio meglio
	ITEM 5 -Assistenza e continuità
	ITEM 6- Area Relazionale
Q1	per me sono come una famiglia

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q1	Apprezzo molto il fatto che pensiate anche ai periodi cosiddetti di "vacanza" perchè per le famiglie e i ragazzi le feste a volte sono un incubo.
Q5	Va al centro 3 giorni alla settimana - lunedì, martedì, mercoledì. Come genitori siamo soddisfatti.

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 28/07/2024

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

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	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 del servizio 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 somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emilia D'Amico.
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	Ai fini della ricerca regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Si considera valida la risposta "non saprei". Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza.
PERIODICITA'	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.

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 10 del 01/03/2024
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CDD	Pagina 1 di 16

Centro Diurno per persone con Disabilità – Bregazzana - VARESE

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

Amministratore di sostegno? SI NO

Curatore? SI NO

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 prestate al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto educativo individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente, dell'ospitalità offerta e degli spazi presenti (organizzazione spazi, pulizia, cura, ecc.)	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 Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi realizzati dal Centro (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale - Psicologo)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA RELAZIONALE							
6.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio 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 ...							
7.	Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0
8.	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?						

9.	Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno?				SI		NO
	Per quali motivi?						
10.	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