

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

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

**C.D.D. di Melegnano**

**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

<b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<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>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b>	<b>5</b>
<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>8</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>10</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>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>133</b>
<b>QUESTIONARIO</b>	

## 1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

## 2. METODOLOGIA

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

### 2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori degli utenti del Centro Diurno Disabili (CDD) di Melegnano, 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.

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/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 2024<sup>1</sup>**.

### 2.5 Popolazione

Il Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.) di Melegnano attualmente ha una capienza complessiva di 21 posti. 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 mesi<sup>2</sup> con frequenza a tempo pieno o parziale. Al momento della rilevazione si tratta di 17 persone. In totale, abbiamo ricevuto 10 questionari compilati (pari al 59% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 59%). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell'indagine<sup>3</sup>.

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
17	17	10	10	59%

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.

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

<sup>2</sup> Non vengono, infatti, interpellati i familiari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

<sup>3</sup> Ai fini della ricerca e secondo normativa regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida; si considera valida la domanda "non saprei".

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

Parentela	n°	%	Misura di protezione giuridica	n°	%
Madre	7	70%	Amministratore di sostegno	6	60%
Sorella	1	10%	Tutore	0	0%
Genitore	1	10%	Curatore	0	0%
Non risponde	1	10%	Non risponde	4	40%
Totale	10	100%	Totale	10	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.

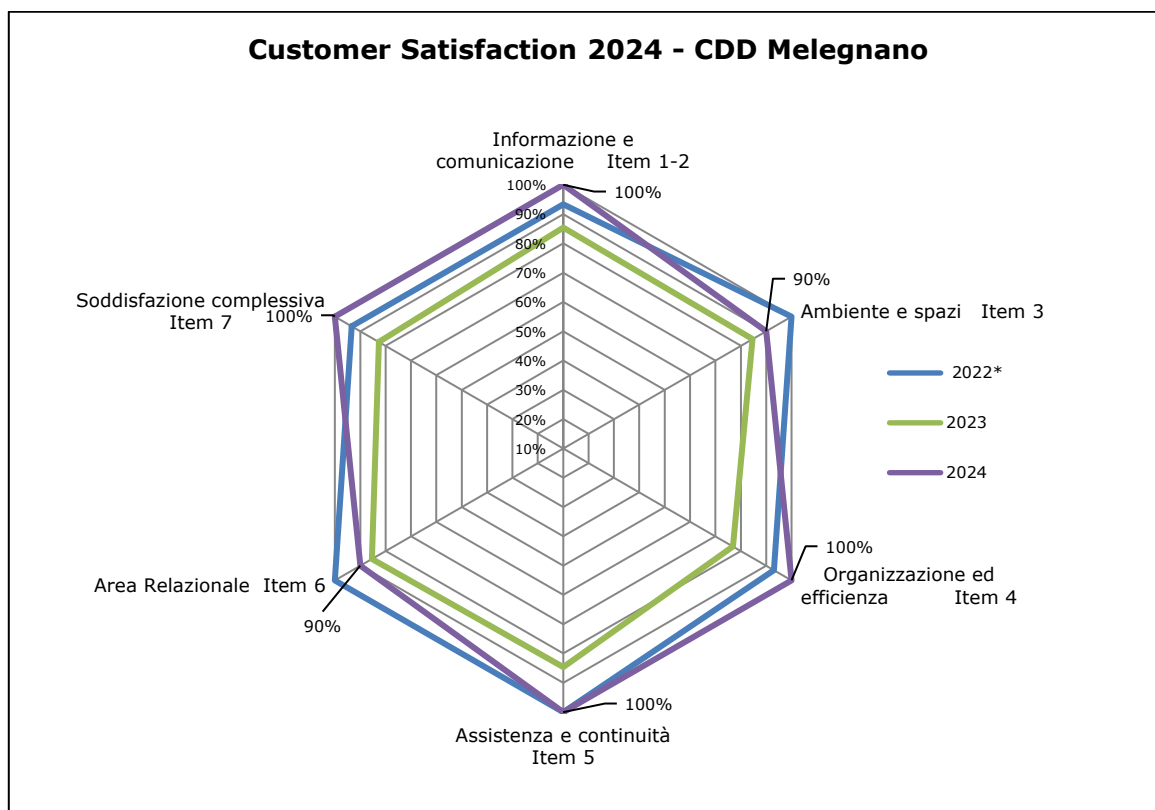
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area<sup>4</sup>.

E' possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con l'anno precedente, avendo mantenuto il medesimo questionario, mentre si specifica che il raffronto con il 2022 è limitato in quanto vi erano ancora dei riferimenti alla gestione Covid-19. Infatti, il cambiamento della situazione generale, che ha consentito il rientro alla normalità, dopo gli anni in gestione Covid-19, ha reso opportuna una diversa formulazione degli item (sia nei contenuti che in alcuni casi nel numero di domande per singola Area). Pertanto, non sarà possibile un confronto nel dettaglio domanda per domanda con il 2022.

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 10% circa).

<sup>4</sup>Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.



STRUTTURA	ANNO	resituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5	Area Relazionale Item 6	Soddisfazione complessiva Item 7
<b>CDD di Melegnano</b>	2022*	94%	93%	100%	93%	100%	100%	93%
	2023	72%	85%	85%	77%	85%	85%	83%
	<b>2024</b>	<b>59%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>
	2024/2023		15%	5%	23%	15%	5%	17%

\*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 in tutte le aree d'indagine incluso l'Item 7 di "Soddisfazione complessiva", tra il +5% e il +23%.

La percentuale di restituzione è diminuita passando dal 72% del 2023 all'attuale al 59%. Non è stata utilizzata la modalità on line<sup>5</sup>, mentre nel 2023 alcuni famigliari/amministratori di sostegno/tutori ne avevano beneficiato.

### 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 medie<sup>6</sup>:

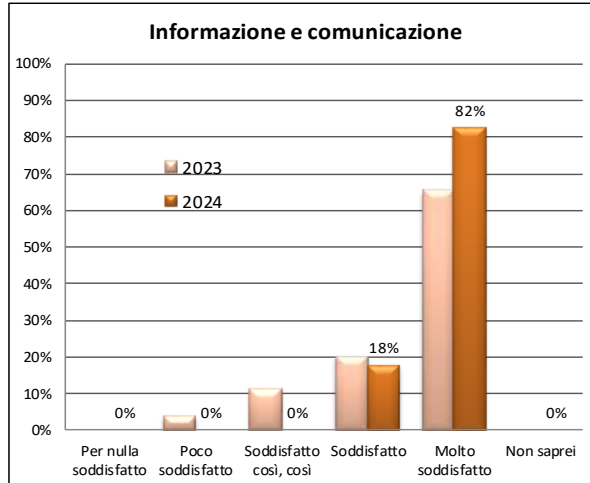
<sup>5</sup> Nel 2023 su 13 questionari restituiti n. 5 sono stati compilati on line pari al 38%.

<sup>6</sup> La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

	valore media
ITEM 1	4,89
ITEM 2	4,75
Item 1 e 2	4,82

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	4%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	11%	0%	0	0
Soddisfatto	20%	18%	1	2
Molto soddisfatto	65%	82%	8	6
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	8

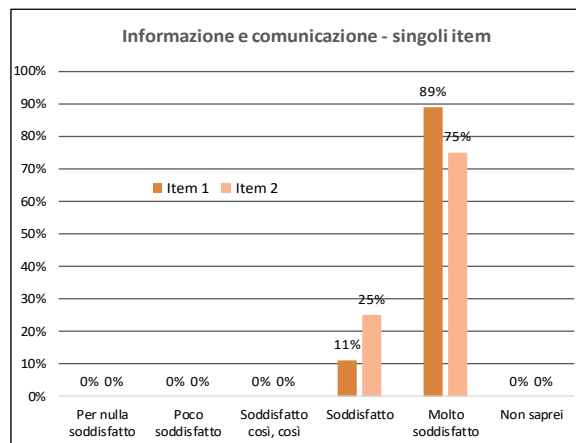


In questa Area i familiari/amministratori di sostegno/tutori per il 100% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla frequenza del Centro ed in merito al progetto individualizzato.

Il confronto con il 2023 evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva corrispondente all'assenza della risposta di parziale e bassa soddisfazione (soddisfatto così così e poco soddisfatto)

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	0%	0%	0	0
Soddisfatto	11%	25%	1	2
Molto soddisfatto	89%	75%	8	6
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	8

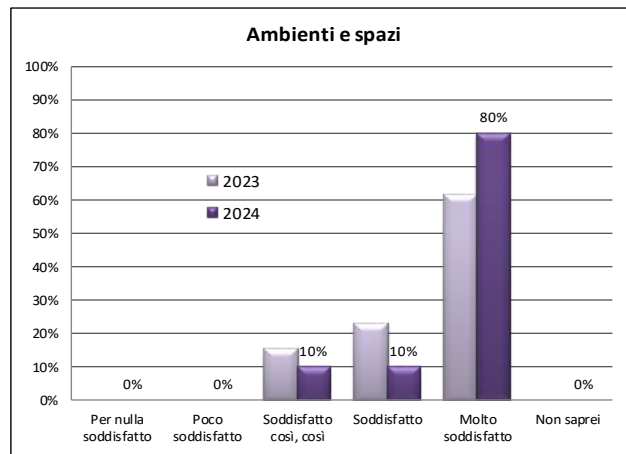


### 3.2 Area ambienti e spazi

**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	4,70

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	15%	10%	1
Soddisfatto	23%	10%	1
Molto soddisfatto	62%	80%	8
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	10



Il 90% dei familiari, dei tutori e amministratori di sostegno si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi del centro, il 10% si ritiene "soddisfatto così così".

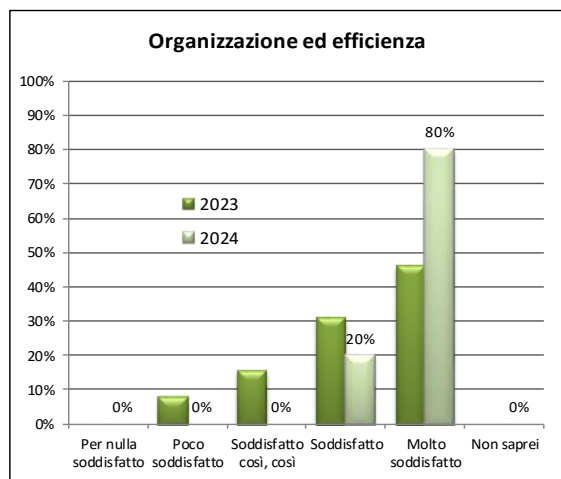
Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +5% corrispondente alla diminuzione della risposta di parziale soddisfazione.

### 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	4,80

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	8%	0%	0
Soddisfatto così, così	15%	0%	0
Soddisfatto	31%	20%	2
Molto soddisfatto	46%	80%	8
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	10



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 del +23% dovuto all'assenza delle risposte di parziale e bassa soddisfazione (soddisfatto così così e poco soddisfatto).

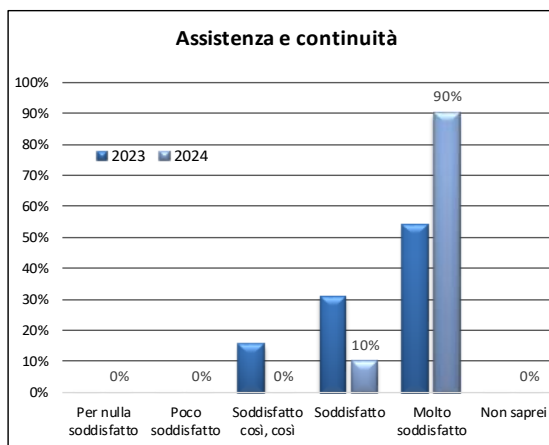
### 3.4 Area assistenza e continuità

**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)?



	<i>valore media</i>
ITEM 5	4,90

Assistenza e continuità			
	2023	2024	Item 5
Per nulla soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Poco soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	15%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto	31%	<b>10%</b>	1
Molto soddisfatto	54%	<b>90%</b>	9
Non saprei	0%	<b>0%</b>	0
Tot.	100%	<b>100%</b>	10



Il 100% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dal centro.

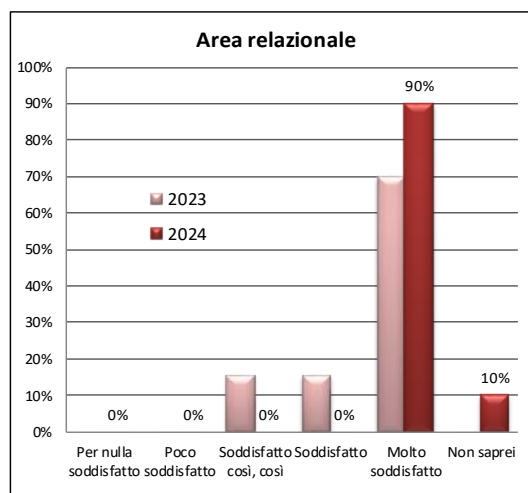
Rispetto all'anno precedente si evidenzia un aumento della soddisfazione complessiva del +15% dovuta all'assenza della risposta di parziale soddisfazione.

### 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.)?*

	<i>valore media</i>
ITEM 6	5,00

Area relazione			
	2023	2024	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Poco soddisfatto	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	15%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto	15%	<b>0%</b>	0
Molto soddisfatto	70%	<b>90%</b>	9
Non saprei	0%	<b>10%</b>	1
Tot.	100%	<b>100%</b>	10



Il 90% degli intervistati si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con gli operatori, il 10% non sa rispondere.

Rispetto al 2023 si osserva un aumento della soddisfazione complessiva del +5% dovuta solo in parte all'assenza della risposta di parziale soddisfazione.

### 3.6 Soddisfazione complessiva

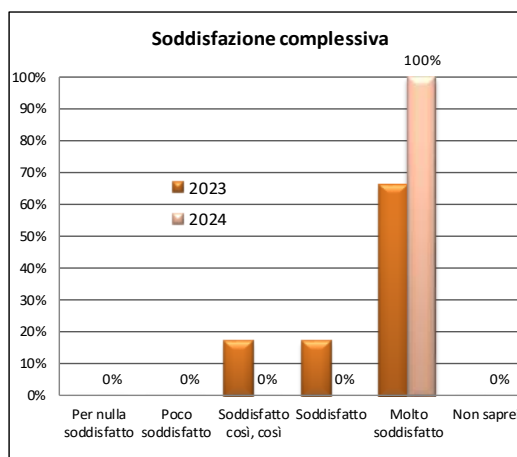
**Item 7.** *Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?*

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

	valore media
ITEM 7	5,00

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	17%	0%	0
Soddisfatto	17%	0%	0
Molto soddisfatto	66%	100%	10
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	10



Il confronto con il 2023 evidenzia un aumento della soddisfazione complessivamente considerata del +17% dovuta all'assenza della risposta soddisfatto così così.

### 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:

Q1<sup>7</sup> Per me continuare così

Q2 Mi piacerebbe che venisse nuovamente proposto il nuoto a tutti i ragazzi 1 volta a settimana + la palestra che fanno

Q4 Non saprei

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 9.** *Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quali motivi?*

<sup>7</sup> Q indica questionario e il numero ne indica la registrazione nella banca dati per cui le osservazioni associate al Q2 (ovvero questionario n.2) sono state raccolte nel medesimo questionario

Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Item 9		
SI'	8	<b>80%</b>
NO	1	<b>10%</b>
Nessuna risposta	1	<b>10%</b>
Totale	10	<b>100%</b>

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	Perché per me va bene così
Q2	SI	Rispetto, collaborazione, attenzione verso i ragazzi e belle iniziative e tanta attenzione per ogni singolo
Q4	SI	Per l'attenzione e la coretesia che dimostrate sia verso gli ospiti che i loro famigliari e per come riuscite a valorizzare le caratteristiche di ciascuno ospite, aiutandoli a superare eventuali paure e a sentirsi parte di un gruppo. Dal nostro punto di vista personale avete aiutato il nostro famigliare a tirar fuori il meglio di sé.
Q8	SI	Trasparenza del centro
Q10	SI	Perché c'è molta serietà e competenza

### 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'	1	<b>10%</b>
NO	6	<b>60%</b>
Nessuna risposta	3	<b>30%</b>
Totale	10	<b>100%</b>

### 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi della scala di valutazione presentata con il questionario: il valore target è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso. Tale indicatore (denominato appunto livello di soddisfazione) viene calcolato separatamente considerando prima i risultati degli item 1-6 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:

\*in gestione covid 19

			2023		2022*	
	Item 1-6	Item 7	Item 1-6	Item 7	Item 1-9	Item 10
Media $\bar{x}$	<b>4,80</b>	<b>5,00</b>	4,41	4,50	4,69	4,73
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,34</b>	<b>0,00</b>	0,71	0,76	0,37	0,57
Mediana	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>4,67</b>	<b>5,00</b>	4,89	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>7,08%</b>	<b>0,00%</b>	16,21%	16,97%	7,84%	12,12%

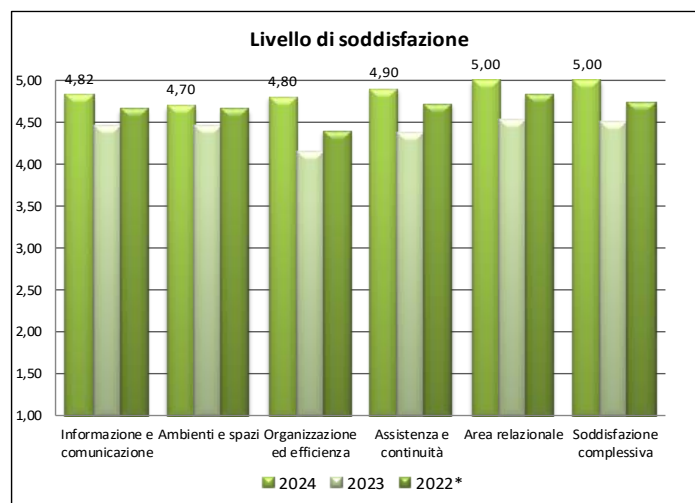
E' possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati<sup>8</sup>, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

Nel 2023 il valore di tendenza centrale era la mediana per entrambi i gruppi di item.

Il confronto con il 2023 evidenzia un aumento del valore di riferimento per il gruppo di item 1-6 del +0,13 mentre quello relativo all'item 7 è il medesimo.

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	<b>4,82</b>	4,46	4,67
Ambienti e spazi	<b>4,70</b>	4,46	4,67
Organizzazione ed efficienza	<b>4,80</b>	4,15	4,40
Assistenza e continuità	<b>4,90</b>	4,38	4,72
Area relazionale	<b>5,00</b>	4,54	4,83
Soddisfazione complessiva	<b>5,00</b>	4,50	4,73



\*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
Q1	va bene così
	ITEM 3 -Ambiente e spazi
Q1	si
	ITEM 4 - Organizzazione ed efficienza
Q1	si
	ITEM 5 -Assistenza e continuità
Q1	va bene così
	ITEM 6- Area Relazionale
Q1	si

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q1	Soddisfazione complessiva: tanto- continuare così
Q5	Sarei più soddisfatta se ci fossero date maggiori informazioni sulle attività svolte anche quotidianamente anche tramite fotografie, messaggi w.app o utilizzo di un diario centro-famiglia

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

<sup>8</sup> In considerazione del valore del coefficiente di variazione maggiore del 15%

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>9</sup> di CUSTOMER SATISFACTION


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

<sup>9</sup>Bibliografia:

Regione Lombardia *Linee Guida per la Customer Satisfaction – Allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002;*

Corbetta Piergiorgio, "Metodologia e tecniche della ricerca sociale", Il Mulino, '99;

*La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini* (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003).

	Modulo		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 di Melegnano (MI)

**Nota bene:** le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

Il questionario viene compilato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_:

**INFORMAZIONI GENERALI**

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare?  SI  NO

Se SI, rapporto di parentela \_\_\_\_\_

Tutore?  SI  NO

Amministratore di sostegno?  SI  NO

Curatore?  SI  NO

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
1.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni 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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA RELAZIONALE</b>							
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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>IN CONCLUSIONE ...</b>							
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?						

