

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

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

**Comunità Socio-sanitaria  
"La Nuova Brunella"  
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

<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>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>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>1</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, dai curatori e dei tutori delle persone accolte nella CSS "La Nuova Brunella" 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 da chi ha compilato il questionario.

### 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/curatore 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 imbucato nell'apposita urna presente in struttura, oppure restituito 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

La Comunità Socio Sanitaria "La Nuova Brunella" ha una capienza complessiva di 10 posti. Come per tutte le strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli Ospiti presenti in struttura da almeno 3 mesi<sup>2</sup> e che usufruiscono del servizio con un inserimento a tempo indeterminato (9). In totale abbiamo ricevuto 5 questionari compilati (pari al 56% della popolazione indagata) ed altrettante schede di informazioni generali (pari al 56 %). Tutti i questionari raccolti sono validi ai fini dell'indagine<sup>3</sup>.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	n. questionari validi	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
9	9	5	5	56%

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	1	20%	Amministratore di sostegno	4	80%
Sorella	1	20%	Tutore	1	20%
Fratello	1	20%	Curatore	0	0%
Cugino/a	1	20%	Totale	5	100%
Nessuna	1	20%			
Totale	5	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.

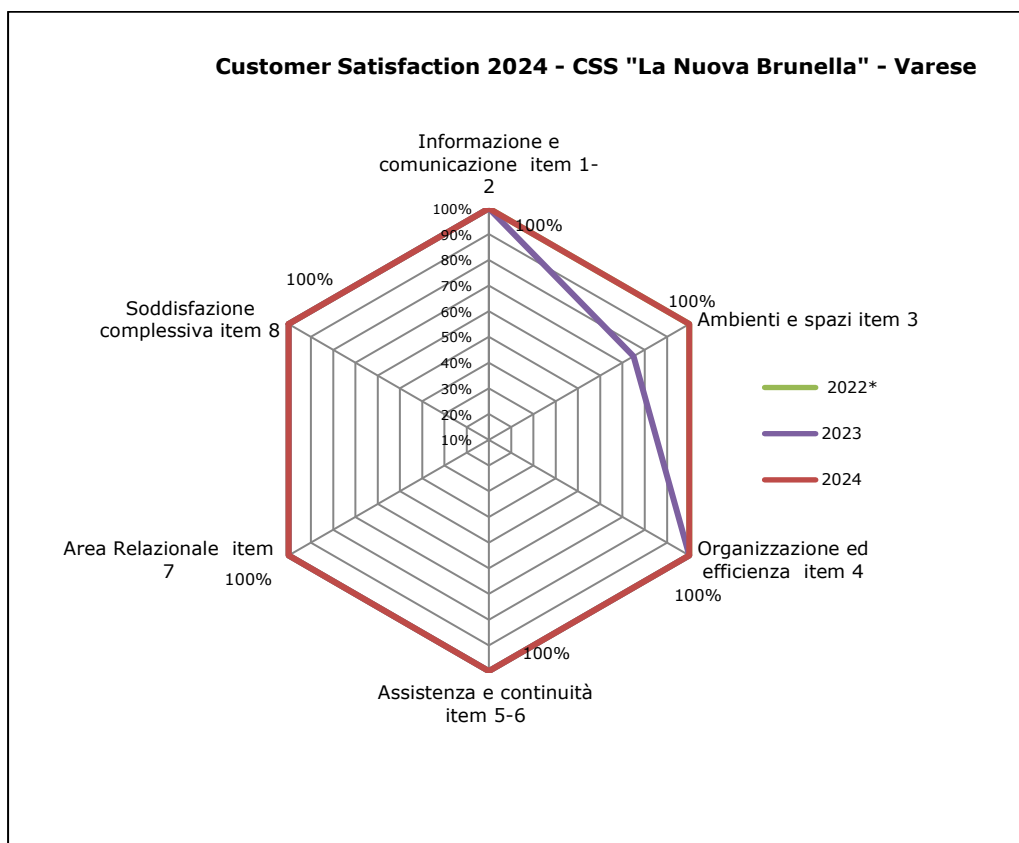
Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- 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 20% 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	Percentuale di restituzione	Informazione e comunicazione item 1-2	Ambienti e spazi item 3	Organizzazione ed efficienza item 4	Assistenza e continuità item 5-6	Area Relazionale item 7	Soddisfazione complessiva item 8
CSS La Nuova Brunella	2022*	30%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2023	40%	100%	75%	100%	100%	100%	100%
	<b>2024</b>	<b>56%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	2024/2023		0%	25%	0%	0%	0%	0%

\*in gestione covid 19

Il confronto con l'anno precedente mostra che il grado di soddisfazione dei famigliari, dei tutori e degli amministratori di sostegno è aumentato o rimasto al 100% in tutte le aree d'indagine, incluso l'Item 8 di "Soddisfazione complessiva" (l'Area "Ambienti e spazi"- item 3 è aumentata del + 25%).

La percentuale di restituzione è aumentata dal 40% al 56%, con un prevalente utilizzo della modalità on line<sup>5</sup>.

### 3.1 Area informazione e comunicazione

**Item 1.** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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

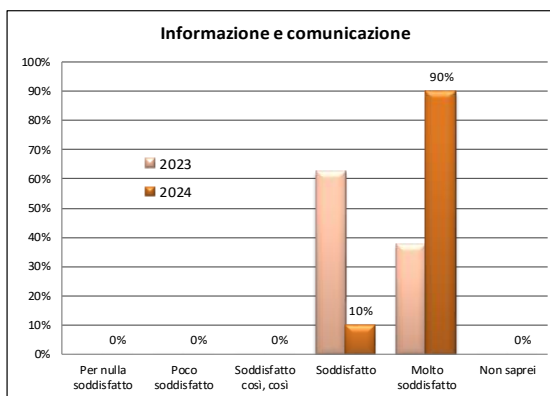
Di seguito i risultati delle medie<sup>6</sup>:

<sup>5</sup> Su n.5 questionari ne sono stati compilati on line n. 4 pari al 80%. Nel 2023 su n. 4 questionari raccolti, n.3 sono stati compilati on line pari al 75% del totale restituito.

	valore media
ITEM 1	4,80
ITEM 2	5,00
Item 1 e 2	4,90

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

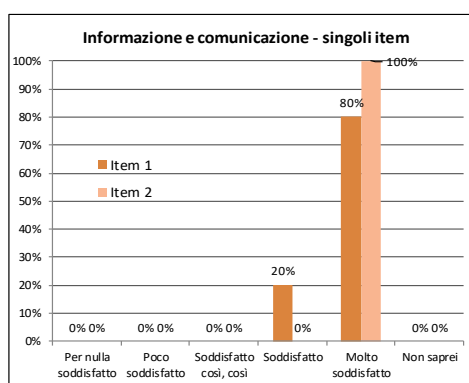
Area informazione e comunicazione				
	2023	2024	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	63%	10%	1	0
Molto soddisfatto	38%	90%	4	5
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	5	5



In questa Area i familiari, gli amministratori di sostegno e i tutori per il 100% sono soddisfatti o molto soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto e che ricevono in merito alla permanenza in Comunità ed in merito al progetto individualizzato. Il dato è in continuità con il 2023.

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	20%	0%	1	0
Molto soddisfatto	80%	100%	4	5
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	5	5



### 3.2 Area ambienti e spazi

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

Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:

Servizio ristorazione

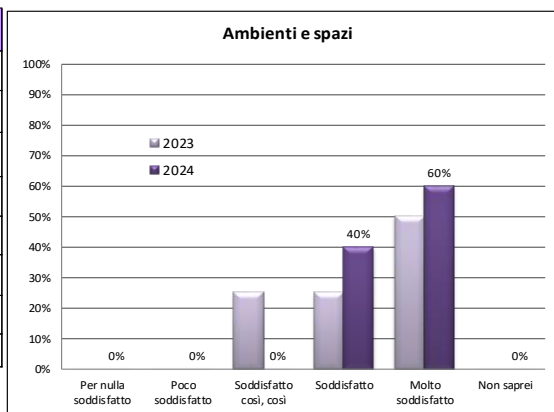
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,60

<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.

Ambienti e spazi			
	2023	2024	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	0
Soddisfatto	25%	40%	2
Molto soddisfatto	50%	60%	3
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



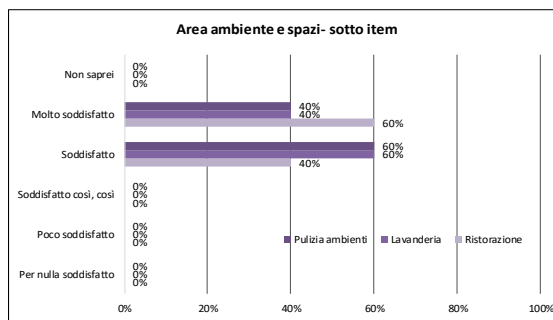
Il 100% dei familiari, tutori e amministratori di sostegno si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto degli ambienti e degli spazi della comunità.

Il confronto con l'anno precedente evidenzia un aumento della soddisfazione del +25% dovuto all'assenza della risposta di parziale soddisfazione (soddisfatto così così).

In particolare sono stati individuati dei sotto-item per analizzare alcuni specifici servizi inerenti a tale area e gestiti esternamente: Ristorazione, Lavanderia e Pulizia ambienti (vedi grafico e tabelle seguenti).

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,60
Servizio Lavanderia	4,40
Servizio Pulizia ambienti	4,40

Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto	40%	60%	60%	2	3	3
Molto soddisfatto	60%	40%	40%	3	2	2
Non saprei	0%	0%	0%	0	0	0
Tot.	100%	100%	100%	5	5	5

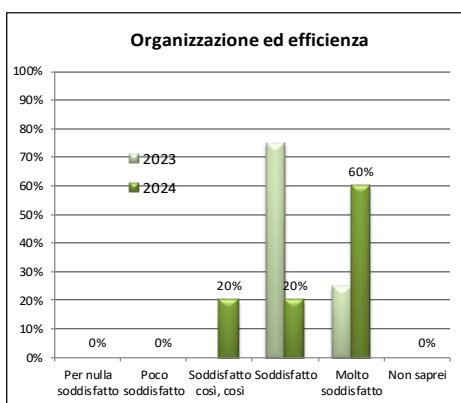


### 3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,40

Organizzazione ed efficienza			
	2023	2024	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	20%	1
Soddisfatto	75%	20%	1
Molto soddisfatto	25%	60%	3
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5





Il 100% di chi ha compilato il questionario si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dell'organizzazione ed efficienza della comunità. Il dato è in linea con l'anno precedente.

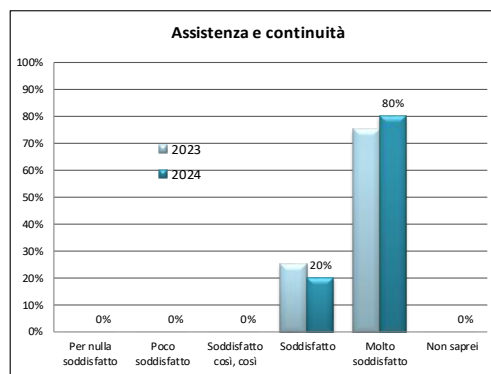
### 3.4 Area assistenza e continuità

**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 (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

**Item 6.** È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

	valore media
ITEM 5	4,80
ITEM 6	4,80
Item 5-6	4,80

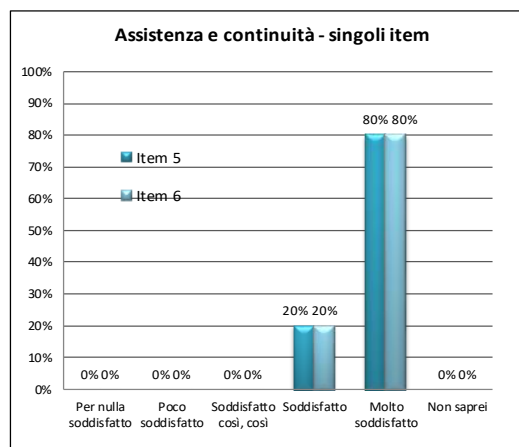
Assistenza e continuità				
	2023	2024	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	25%	20%	1	1
Molto soddisfatto	75%	80%	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	5	5



Il 100% di chi ha riconsegnato il questionario compilato si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'assistenza e continuità garantiti dalla comunità. Il dato è in continuità con l'anno precedente.

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	20%	20%	1	1
Molto soddisfatto	80%	80%	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	5	5

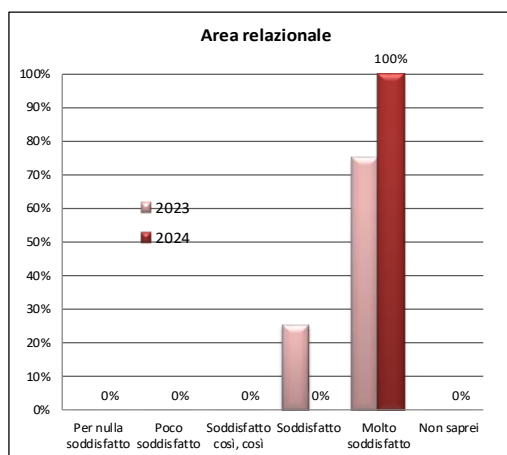


### 3.5 Area relazione

**Item 7.** È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	5,00

Area relazione			
	2023	2024	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0
Soddisfatto	25%	0%	0
Molto soddisfatto	75%	100%	5
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



Il 100% degli intervistati si ritiene molto soddisfatto del rapporto con gli operatori. Il dato è in continuità con l'anno precedente.

### 3.6 Soddisfazione complessiva

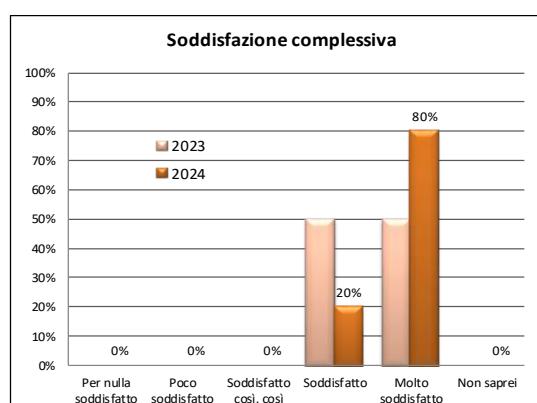
**Item 8.** *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?*

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, degli amministratori di sostegno e dei tutori si ritiene nel complesso soddisfatto o molto soddisfatto della struttura.

	valore media
ITEM 8	4,80

Soddisfazione complessiva			
	2023	2024	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0
Soddisfatto	50%	20%	1
Molto soddisfatto	50%	80%	4
Non saprei	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	5



Il confronto con il 2023 mostra che il grado di soddisfazione è in continuità.

### 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:

Q2<sup>7</sup> Migliorerei organizzazione trasporti, organizzazione guardaroba.

Q5 Va bene così.

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 10.** *Consiglierebbe questa Comunità 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'	5	<b>100%</b>
NO	0	<b>0%</b>
Nessuna risposta	0	<b>0%</b>
Totale	5	<b>100%</b>

Di seguito le risposte raccolte:

	Risposta SI/NO	<b>ITEM 10 -Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quale motivo?</b>
Q1	SI	Professionalità, sensibilità disponibilità
Q2	SI	Attenzione alla persona .
Q3	SI	Perchè è la giusta risposta alla persona e ai suoi familiari durante e dopo di noi.
Q4	SI	Professionalità, cura e attenzione alla persona, cortesia

### 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'	0	<b>0%</b>
NO	5	<b>100%</b>
Nessuna risposta	0	<b>0%</b>
Totale	5	<b>100%</b>

### 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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

<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

	2024		2023		2022*	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8	Item 1-8	Item 9
Media $\bar{X}$	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	<b>4,50</b>	<b>4,50</b>	4,13	4,33
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,33</b>	<b>0,40</b>	0,41	0,50	0,10	0,47
Mediana	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	4,57	4,50	4,13	4,00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>6,98%</b>	<b>8,33%</b>	9,12%	11,11%	2,47%	10,88%

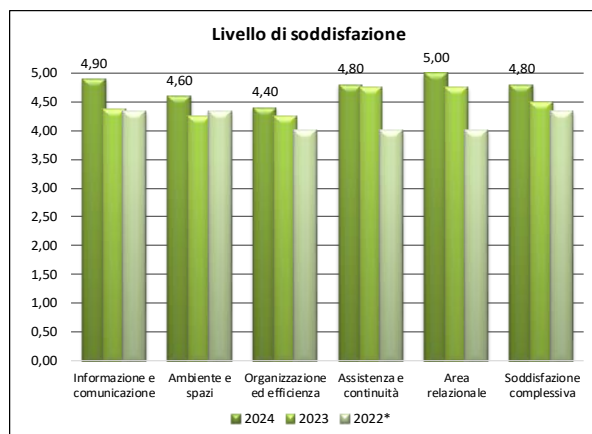
\*in gestione covid 19

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).

Il confronto con l'anno precedente evidenzia un aumento dei valori delle medie tra il +0,22 e il +0,30.

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>4,90</b>	4,38	4,33
Ambiente e spazi	<b>4,60</b>	4,25	4,33
Organizzazione ed efficienza	<b>4,40</b>	4,25	4,00
Assistenza e continuità	<b>4,80</b>	4,75	4,00
Area relazionale	<b>5,00</b>	4,75	4,00
Soddisfazione complessiva	<b>4,80</b>	4,50	4,33



\*in gestione covid 19

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

### Osservazioni raccolte nei questionari

Eventuali osservazioni e suggerimenti riferiti al servizio	
Q5	Nessuna

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 21/07/2024

<sup>8</sup> In considerazione del valore del coefficiente di variazione se > 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 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 residenziale 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 distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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 9 del 01/03/2024
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 16

Comunità Socio-Sanitaria di 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

Amministratore di sostegno?  SI  NO

Curatore?  SI  NO

## Comunità Socio-Sanitaria di Nuova Brunella (VA)

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
1.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto 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 e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
	Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:						
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
5.	È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con <i>voucher sociosanitario di lungo assistenza</i> ?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?	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>AREA RELAZIONALE</b>							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							

<b>IN CONCLUSIONE ...</b>							
8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?	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 questa Comunità a parenti e amici che ne avessero bisogno?					SI'	NO
	Per quali motivi?						
11.	Conosce il <b>Bilancio Sociale</b> di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>				

**EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

La Direzione