

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

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

Aprile 2025

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico
con la collaborazione della Dr.ssa Alice Pugliese

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.....	4
<i>3.1 Area informazione e comunicazione.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Area ambienti e spazi</i>	<i>6</i>
<i>3.3 Area organizzazione ed efficienza</i>	<i>7</i>
<i>3.4 Area assistenza e continuità.....</i>	<i>7</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>8</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva</i>	<i>8</i>
<i>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio</i>	<i>8</i>
<i>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</i>	<i>9</i>
<i>3.9 Bilancio sociale</i>	<i>9</i>
<i>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....</i>	<i>9</i>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>10</i>
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	12
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;
- 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, con quale probabilità consiglierebbe 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 compilabile solo con modalità on line, tramite link o QRcode presenti nella lettera di comunicazione di avvio della rilevazione.

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 7 aprile al 24 aprile 2025.**

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 mesi¹ con frequenza a tempo pieno o parziale. E' prevista la possibilità di compilazione del questionario da parte di entrambi i genitori separati in assenza di misura di protezione giuridica.

n. frequentanti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
23	25	12	48%

Parentela	n.	%
Sorella	0	0%
Fratello	1	8%
Padre	1	8%
Madre	7	58%
Genitore	1	8%
non risponde	2	17%
totale	12	100%

misura protezione giuridica	n.	%
tutore	5	26%
ads	7	37%
curatore	2	11%
nessuna	5	26%
Totale	19	100%

NB: in alcuni casi si è data risposta doppia

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

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

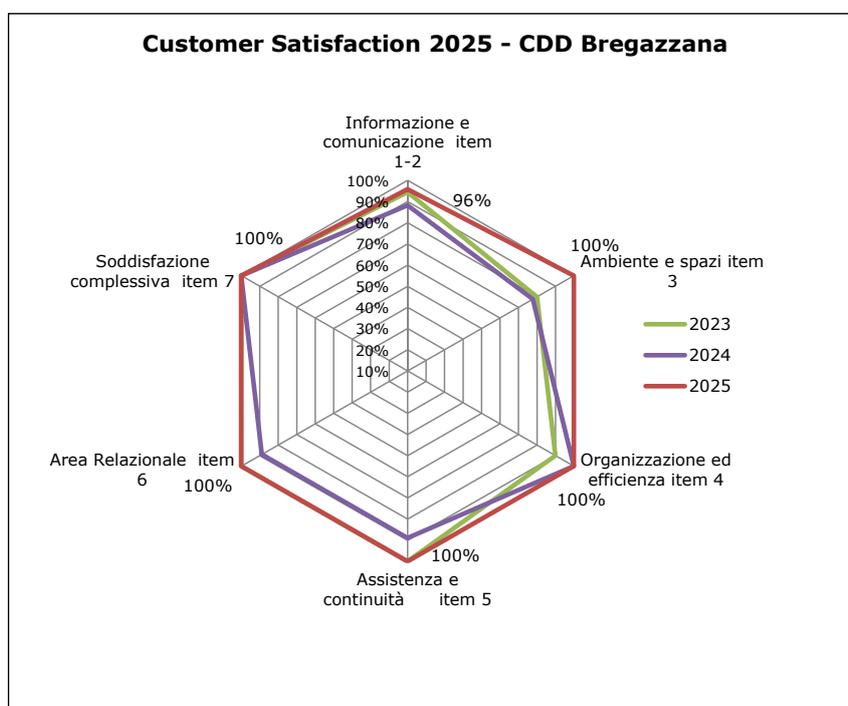
soddisfatto” e *“per nulla soddisfatto*” come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell’ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area².

È possibile effettuare l’analisi dei risultati in termini di confronto con i due anni precedenti avendo mantenuto il medesimo questionario.

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.



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	2023	40%	94%	80%	90%	100%	100%	100%
	2024	36%	88%	78%	100%	89%	89%	100%
	2025	48%	96%	100%	100%	100%	100%	100%
	2025/2024		8%	22%	0%	11%	11%	0%

²Quest’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.

3.1 Area informazione e comunicazione

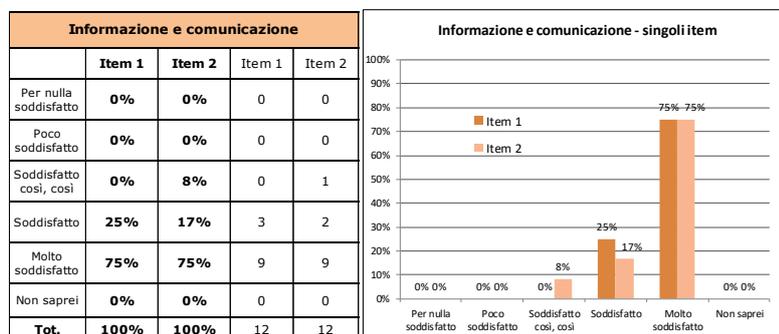
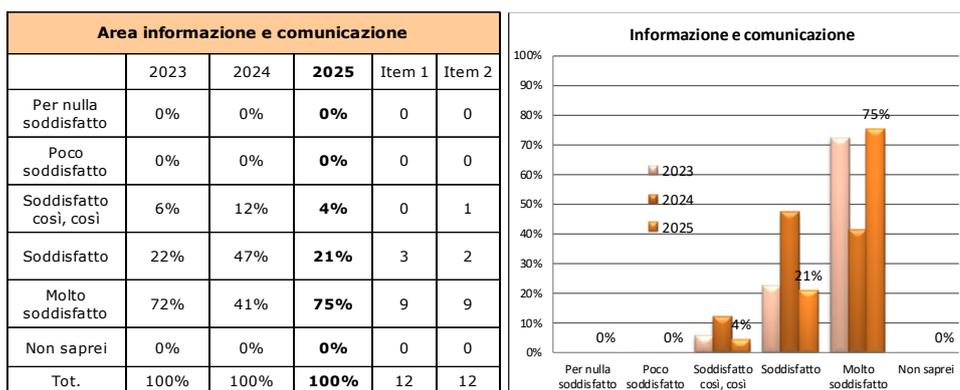
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?

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 medie³:

	valore media
ITEM 1	4,73
ITEM 2	4,64
Item 1 e 2	4,68

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

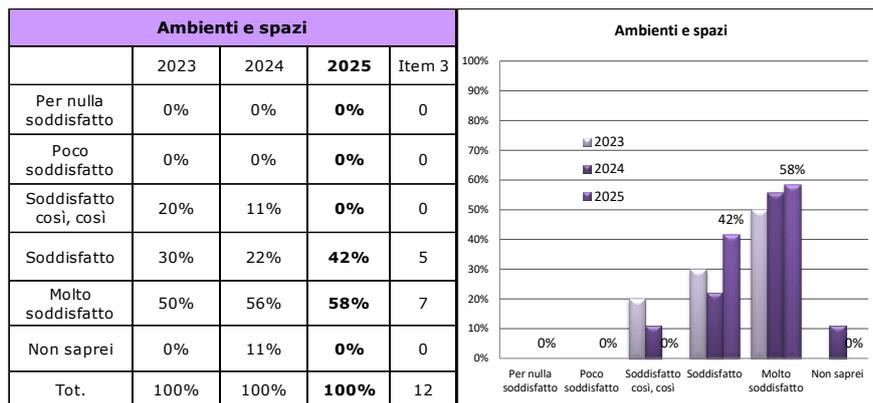


3.2 Area ambienti e spazi

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	4,64

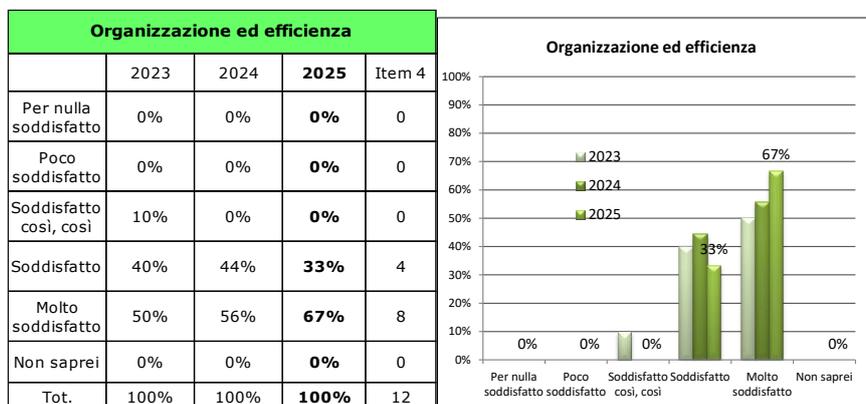
³ La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.



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.)?

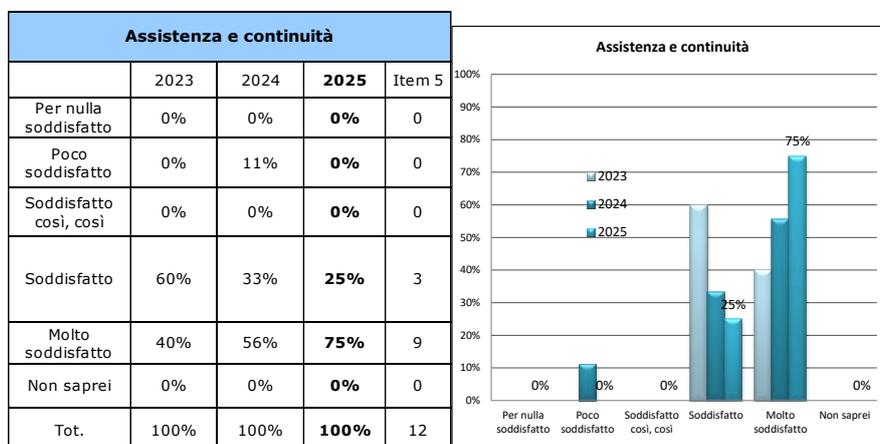
	valore media
ITEM 4	4,64



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)?

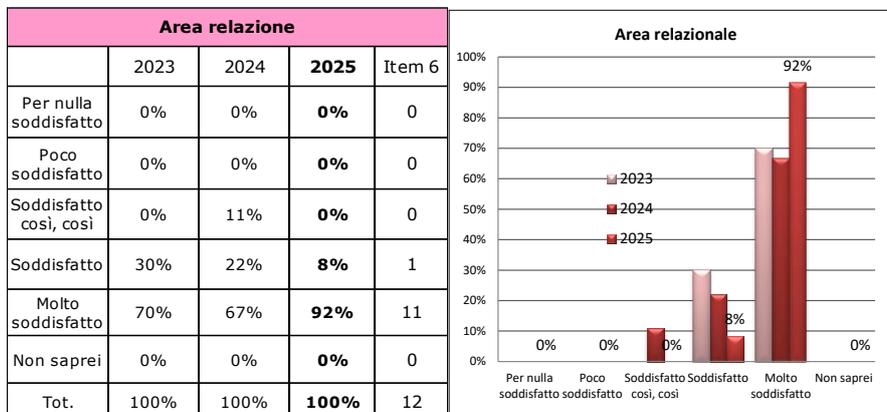
	valore media
ITEM 5	4,73



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	4,92

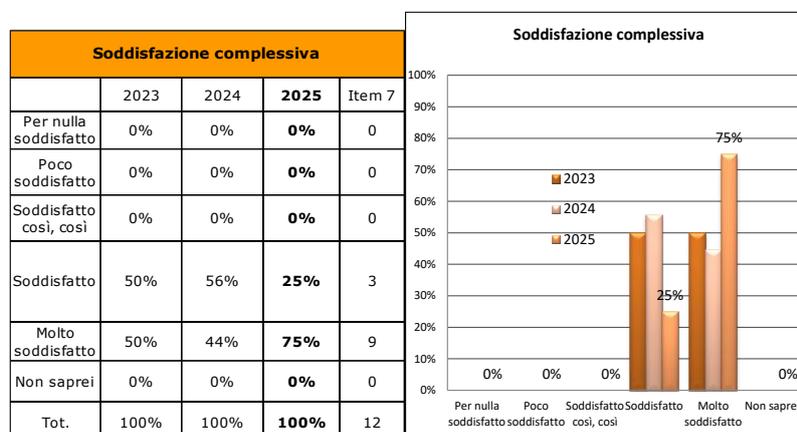


3.6 Soddisfazione complessiva

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.

	valore media
ITEM 7	4,73



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 raccolte⁴:

⁴ il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei familiari/tutori/amministratori di sostegno.

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
3	Diminuire gli stipendi ai dirigenti e aumentare gli stipendi agli operatori
7	Migliorare il menù
12	Si può sempre migliorare ma penso che basilare sia l'armonia tra colleghi la fidelizzazione degli operatori per fare sentire Bregazzana una casa di cui prendersi cura.

3.8 Consiglierebbe il servizio

Item 9. Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile - Per quali motivi?

Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile - item 9		
dal 1 al 5	0	0%
dal 6 al 10	12	100%
Totale	12	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Per quali motivi?
1	solo per il fatto che essere arrivati ad aver bisogno dell'assistenza di organizzazioni come la vostra significa avere un problema in famiglia, per questo preferirei non dover consigliare a nessuno, comunque SI mi trovo bene. Grazie.
2	Vari. Come sopra.
3	Se cambia il dirigente abbiamo un sacco di amici che possono usufruire del centro.
6	Non lo conosco ancora bene.
12	Mi sono sentita accolta e mio figlio è sereno

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'	8	67%
NO	4	33%
Totale	12	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

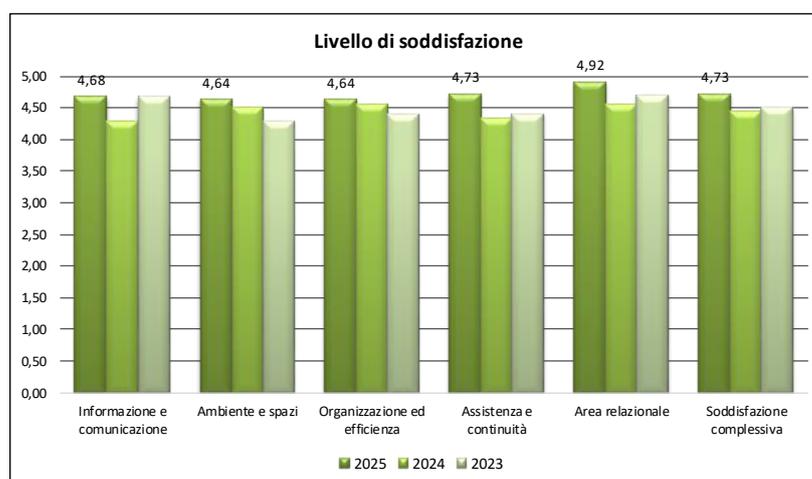
all'item in questione (soddisfazione complessiva). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione (per l'anno 2025 nella tabella seguente sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

	2025	
	Item 1-6	Item 7
Media	4,72	4,75
Deviazione standard σ	0,39	0,43
Mediana	4,92	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	8,32%	9,12%

	2024		2023	
	Item 1-6	Item 7	Item 1-6	Item 7
Media \bar{X}	4,43	4,44	4,52	4,50
Deviazione standard σ	0,60	0,50	0,49	0,50
Mediana	4,50	4,00	4,58	4,50
Coefficiente di Variazione (CV)	13,61%	11,18%	10,88%	11,11%

È 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			
	2025	2024	2023
Informazione e comunicazione	4,68	4,29	4,67
Ambiente e spazi	4,64	4,50	4,30
Organizzazione ed efficienza	4,64	4,56	4,40
Assistenza e continuità	4,73	4,33	4,40
Area relazionale	4,92	4,56	4,70
Soddisfazione complessiva	4,73	4,44	4,50



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

Osservazioni raccolte nei questionari

Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):	
1	Gradirei anche via e-mail una maggior condivisione delle attività che svolge il mio Ragazzone e visto che lui non parla se si potessero avere delle foto delle attività e in particolare dei momenti in cui dimostra di essere felice svolgendole. Grazie.
3	La nuova dirigente del CDD di Bregazzana non è mai presente e non si può mai parlarle.

6	C'è la possibilità di creare un canale WhatsApp per informazioni/comunicazioni immediate?
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
1	Posso solo immaginare gli ambienti e spazi, visto che sono entrato nel centro solo per le feste, non so come giudicarli
12	L'ambiente e gli spazi purtroppo sono datati ma la locazione è bella (nonostante le frane)
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
3	Bisogna tenere più in considerazione l'opinione e suggerimenti forniti dagli operatori perché sono a stretto contatto con i nostri ragazzi
6	Ho bisogno ancora di un po' di tempo. Mio figlio frequenta Bregazzana da un paio di mesi

	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
3	Non ritengo giusto che mia figlia debba saltare spesso e volentieri la piscina del mercoledì perché c'è sempre qualche problema e finora la dirigente non ha fatto niente in proposito per risolvere la problematica della piscina.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
3	Gli operatori dovrebbero avere più voce in capitolo sulle scelte e sui programmi dei nostri ragazzi
	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
3	Diminuire gli stipendi ai dirigenti e aumentare gli stipendi agli operatori
7	Migliorare il menù
12	Si può sempre migliorare ma penso che basilare sia l'armonia tra colleghi la fidelizzazione degli operatori per fare sentire Bregazzana una casa di cui prendersi cura.

	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
3	Che i vertici in alto stiano ad ascoltare e intervenire in favore delle famiglie ci sentiamo spesso lasciati soli.
12	Spero si possano aggiornare gli spazi. Vorrei chiedere una levata di scudi per protestare per il servizio DAMA a Varese.

NB: il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei famigliari/tutori/amministratori di sostegno.

Redazione del report conclusa il 27/06/2025

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁵ di 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.

⁵Bibliografia:

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 14/03/2025
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CDD	Pagina 1 di 15

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?						

