

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

**RAPPORTO FINALE
INDAGINE di CUSTOMER
SATISFACTION**

C.D.D. Besozzo

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 |
| 2.1 Obiettivo dell'indagine..... | 3 |
| 2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine..... | 3 |
| 2.3 Modalità di somministrazione..... | 4 |
| 2.4 Tempi di realizzazione | 4 |
| 2.5 Popolazione | 4 |
| 3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE..... | 4 |
| 3.1 Area informazione e comunicazione..... | 5 |
| 3.2 Area ambienti e spazi | 6 |
| 3.3 Area organizzazione ed efficienza | 7 |
| 3.4 Area assistenza e continuità..... | 7 |
| 3.5 Area relazione..... | 7 |
| 3.6 Soddisfazione complessiva | 8 |
| 3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio | 8 |
| 3.8 Consiglierebbe il servizio..... | 8 |
| 3.9 Bilancio sociale | 10 |
| 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione | 10 |
| Osservazioni raccolte nei questionari..... | 11 |
| SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION | 14 |
| 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 Besozzo, 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 di Besozzo attualmente ha una capienza complessiva di 23 posti a tempo pieno.

Come per tutte le altre 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 se separati in assenza di una misura di protezione giuridica.

| n. frequentanti | n. questionari distribuiti | n. questionari restituiti | percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti) |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|--|
| 23 | 24 | 16 | 67% |

| Parentela | n. | % | misura protezione giuridica | n. | % |
|---------------------|-----------|-------------|--|----|------|
| Sorella | 1 | 6% | tutore | 8 | 44% |
| Fratello | 2 | 13% | ads | 9 | 50% |
| Padre | 4 | 25% | curatore | 1 | 6% |
| Madre | 5 | 31% | Totale | 18 | 100% |
| Genitore | 1 | 6% | | | |
| non risponde | 3 | 19% | | | |
| | 16 | 100% | NB: in alcuni casi si è data risposta doppia | | |

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

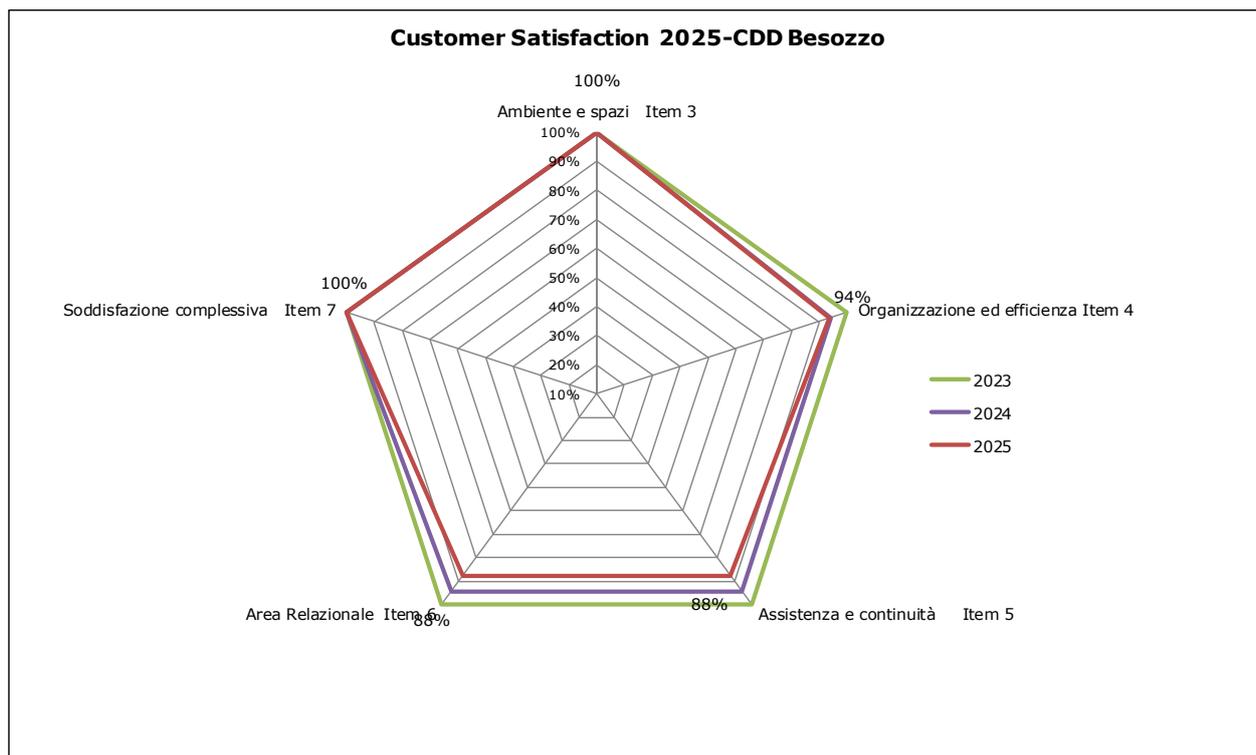
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "molto soddisfatto" e "soddisfatto", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "soddisfatto così così" ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di "poco 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.

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

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.



| 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 Besozzo | 2023 | 64% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | 2024 | 75% | 97% | 100% | 94% | 94% | 94% | 100% |
| | 2025 | 67% | 97% | 100% | 94% | 88% | 88% | 100% |
| | 2025/2024 | | 0% | 0% | 0% | -7% | -7% | 0% |

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?

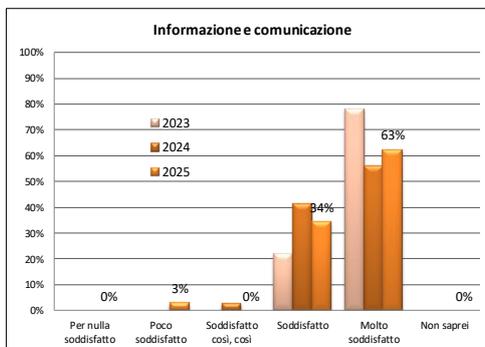
²Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

Di seguito i risultati delle medie³:

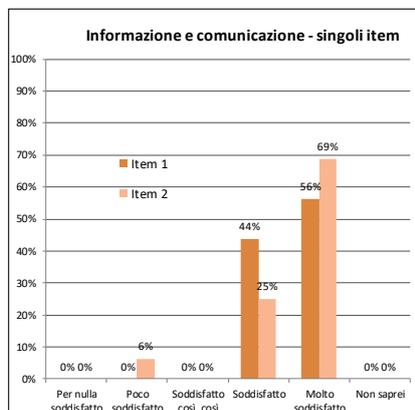
| | valore media |
|------------|--------------|
| ITEM 1 | 4,56 |
| ITEM 2 | 4,56 |
| Item 1 e 2 | 4,56 |

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

| Area informazione e comunicazione | | | | | |
|-----------------------------------|------|------|------|--------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 1 | Item 2 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 3% | 0 | 1 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 3% | 0% | 0 | 0 |
| Soddisfatto | 22% | 41% | 34% | 7 | 4 |
| Molto soddisfatto | 78% | 56% | 63% | 9 | 11 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 | 16 |



| Informazione e comunicazione | | | | |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | Item 1 | Item 2 | Item 1 | Item 2 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 6% | 0 | 1 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Soddisfatto | 44% | 25% | 7 | 4 |
| Molto soddisfatto | 56% | 69% | 9 | 11 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 16 | 16 |

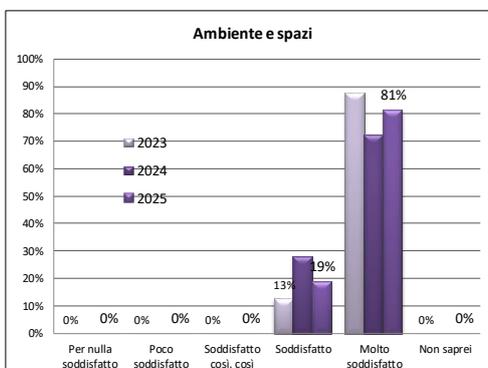


3.2 Area ambienti e spazi

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 | 4,81 |

| Ambiente e spazi | | | | |
|------------------------|------|------|------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 3 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto | 13% | 28% | 19% | 3 |
| Molto soddisfatto | 88% | 72% | 81% | 13 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 |



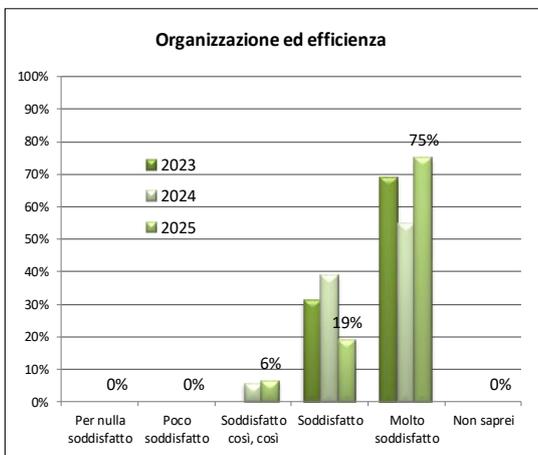
³ La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato 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 | 4,69 |

| Organizzazione ed efficienza | | | | |
|------------------------------|------|------|------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 4 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 6% | 6% | 1 |
| Soddisfatto | 31% | 39% | 19% | 3 |
| Molto soddisfatto | 69% | 55% | 75% | 12 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 |

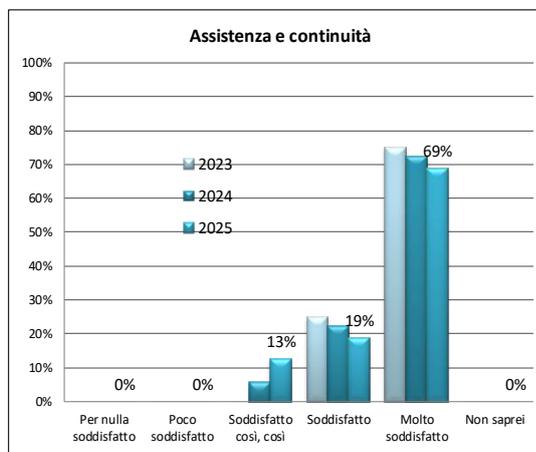


3.4 Area assistenza e continuità

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 | 4,56 |

| Assistenza e continuità | | | | |
|-------------------------|------|------|------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 5 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 6% | 13% | 2 |
| Soddisfatto | 25% | 22% | 19% | 3 |
| Molto soddisfatto | 75% | 72% | 69% | 11 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 |



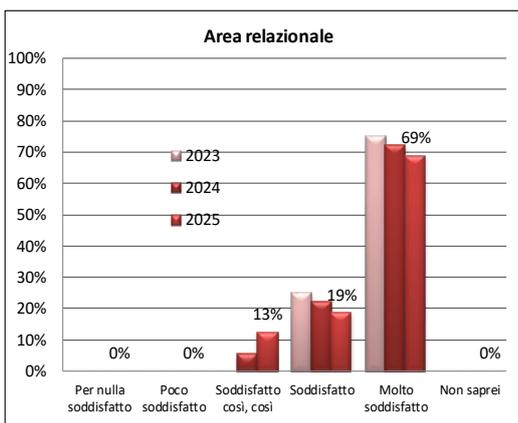
100% per arrotondamento

3.5 Area relazionale

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 | 4,75 |

| Area relazione | | | | |
|------------------------|------|------|------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 6 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 6% | 13% | 2 |
| Soddisfatto | 25% | 22% | 19% | 3 |
| Molto soddisfatto | 75% | 72% | 69% | 11 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 |



100% per arrotondamento

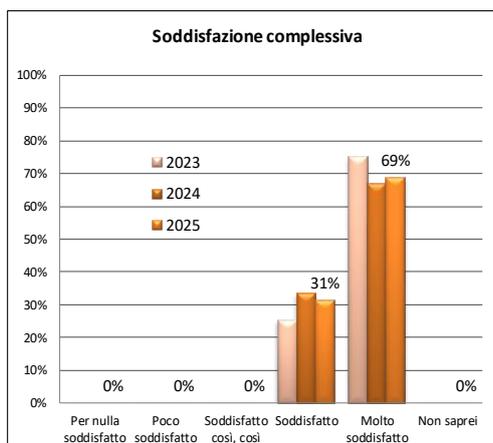
3.6 Soddisfazione complessiva

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 | 4,69 |

| Soddisfazione complessiva | | | | |
|---------------------------|------|------|------|--------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | Item 7 |
| Per nulla soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Poco soddisfatto | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto così, così | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Soddisfatto | 25% | 33% | 31% | 5 |
| Molto soddisfatto | 75% | 67% | 69% | 11 |
| Non saprei | 0% | 0% | 0% | 0 |
| Tot. | 100% | 100% | 100% | 16 |



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:

| | Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio? |
|---|---|
| 3 | NESSUNO |

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 famigliari/tutori/amministratori di sostegno.

| | |
|----|---|
| 7 | Consapevole che qualcosa può sempre sfuggire nella comunicazione centro/famiglia, se si riuscisse ad ovviare a quanto scritto nei punti precedenti sarei felice di assegnare il massimo punteggio ad ogni domanda. |
| 10 | Il cibo dei ragazzi disfagici deve essere modificato e sostituito da alimentazione appropriata, questo aspetto è molto importante e richiede una soluzione rapida. Si sente sempre più la mancanza di servizi integrativi nel corso del fine settimana, sarebbe bello avere dei progetti di integrazione sociale che coinvolgano i nostri ragazzi. |
| 12 | A me sembra tutto perfetto. |
| 13 | CHIEDEREI, ANCHE SE NON INFLUENZA IL GIUDIZIO, MOLTO POSITIVO SOTTO TUTTI I PUNTI DI VISTA, DI VALUTARE IL MOMENTO DI DIMISSIONI DEL LUNEDÌ. SE NON È POSSIBILE DIVERSIFICARE GLI ORARI, PENSO CHE, PER LE DIMISSIONI DEL CDD, POSSA ESSERE UTILIZZATA L'USCITA LATERALE ESTERNA (INGRESSO IN PERIODO COVID) IN MODO DA NON AMMASSARSI ALL'INTERNO, INSIEME AGLI INGRESSI E DIMISSIONI DEL CRS. |
| 16 | più ore di fisioterapia. |

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 | | |
| da 1 a 5 | 1 | 6% |
| da 6 a 10 | 15 | 94% |
| Totale | 16 | 100% |

Di seguito le risposte raccolte:

| | |
|----|---|
| | 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? |
| 1 | Ottima accoglienza e ottimo servizio. |
| 2 | Affidabilità, personale valido e cortese, bella struttura. |
| 4 | Mi sono trovato benissimo con ottimi servizi e Professionalità |
| 5 | Ritengo sia una delle proposte migliori sul territorio. |
| 7 | Disponibilità degli operatori e della responsabile, serietà, attenzione all'ospite, cura ed appropriatezza con la quale vengono scelte le attività. In generale l'ottimo livello che contraddistingue Fondazione Piatti. |
| 8 | Per la sua validità e competenza. |
| 12 | Tutti i servizi sono ottimi come il personale gentilissimo e professionale. |
| 13 | IN PRIMIS L'ATTENZIONE ALLA PERSONA CHE DIMOSTRATE QUOTIDIANAMENTE IN TUTTA LA SUA INTERESSA E COMPLESSITÀ. A SEGUIRE IL MODO, IN CUI INCONTRATE NON SOLO GLI UTENTI MA ANCHE LE FAMIGLIE: IL SORRISO, TALVOLTA LA BATTUTA, SONO PREZIOSE. E NON DA ULTIMO LE INNUMEREBOLI PROPOSTE ED ATTIVITÀ SE NON PERSONALIZZATE SICURAMENTE A MISURA DI OGNI UTENTE, E QUESTO È INDICE DI ATTENZIONE AI NOSTRI FAMIGLIARI CHE COMPORTA UN ENORME LAVORO DA PARTE DELLO STAFF, CHE IN OGNI CASO SI PRESENTA SEMPRE SORRIDENTE E DISPONIBILE. |

| | |
|----|--|
| 14 | Il centro offre al nostro parente una gamma di servizi vari e ben strutturati. |
| 15 | Perché sono soddisfatto delle attenzioni che le si versano su mio figlio. |
| 16 | qualità spazi, attività e personale. |

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' | 7 | 44% |
| NO | 9 | 56% |
| Totale | 16 | 100% |

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

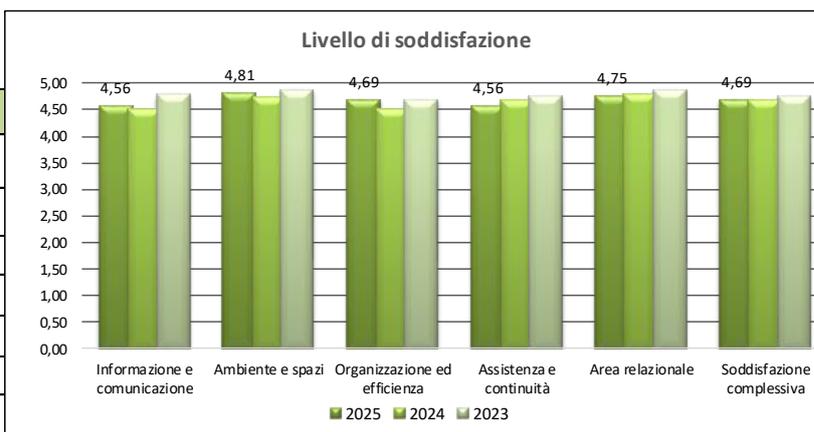
In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi 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 1-7 e poi dell'item 8, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione ("Soddisfazione complessiva"). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

| 2025 | | |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| | Item 1-6 | Item 7 |
| Media | 4,66 | 4,69 |
| Deviazione standard σ | 0,51 | 0,46 |
| Mediana | 5,00 | 5,00 |
| Coefficiente di Variazione (CV) | 10,85% | 9,89% |

| | 2024 | | 2023 | |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Item 1-6 | Item 7 | Item 1-6 | Item 7 |
| Media \bar{X} | 4,63 | 4,67 | 4,79 | 4,75 |
| Deviazione standard σ | 0,46 | 0,47 | 0,36 | 0,43 |
| Mediana | 4,83 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Coefficiente di Variazione (CV) | 10,02% | 10,10% | 7,43% | 9,12% |

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 | 4,56 | 4,50 | 4,78 |
| Ambiente e spazi | 4,81 | 4,72 | 4,88 |
| Organizzazione ed efficienza | 4,69 | 4,50 | 4,69 |
| Assistenza e continuità | 4,56 | 4,67 | 4,75 |
| Area relazionale | 4,75 | 4,78 | 4,88 |
| Soddisfazione complessiva | 4,69 | 4,67 | 4,75 |



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): |
| 3 | NESSUNA |
| 7 | È capitato che il cambio o la sospensione di un'attività della programmazione individuale venissero comunicati successivamente all'effettiva entrata in vigore. |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA) |
| 3 | NESSUNA |
| 7 | <i>Mi piacerebbe sapere quando un nuovo operatore entra a far parte del "gruppo di lavoro" di mia figlia</i> |
| 10 | <i>Le ore non godute devono essere recuperate, reintegrate o riviste economicamente, il servizio non goduto per motivi di salute non può essere pagato.</i> |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA') |
| 3 | NESSUNA |
| 10 | <i>L'inserimento del fisioterapista è molto gradito</i> |
| 13 | MOLTO SODDISFATTI DI TUTTE LE ATTIVITA' E PROPOSTE FATTE A NOSTRO FIGLIO |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE) |
| 3 | NESSUNA |
| 7 | è capitato che le informazioni date all'operatore in ingresso non siano state condivise con i colleghi coinvolti nelle attività di giornata |
| | EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO |
| 2 | I costi aumentano in modo non proporzionale alle entrate di ospiti e famiglie. |
| 3 | NESSUNO |
| 7 | Mi riservo di conoscere a breve l'esperienza del tempo pieno per poter valutare tutti gli aspetti e le attività. |

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

SCHEMA 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 RSD | Pagina 1 di 15 |

Centro Diurno per persone con Disabilità – Besozzo - 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

| | | | |
|---|----------|--|--------------------------|
|  | Modulo | | Rev 10 del 14/03/2025 |
| | M8.04.03 | QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD | Pagina 2 di 15 |

Centro Diurno per persone con Disabilità – Besozzo - VARESE

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 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. | Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? | | | | | | | | | | |
| | Per nulla probabile | | | | | | | | | Estremamente probabile | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | 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