

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

**RAPPORTO FINALE  
INDAGINE di CUSTOMER  
SATISFACTION**

**C.S.S. "Il Melograno 1 comunità Dopo di Noi" -  
Abbiategrasso**

**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

<b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Modalità di somministrazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Tempi di realizzazione .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Popolazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Area informazione e comunicazione.....</b>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
<b>3.2 Area ambienti e spazi .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Area organizzazione ed efficienza .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Area assistenza e continuità.....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 Area relazione.....</b>	<b>9</b>
<b>3.6 Soddisfazione complessiva .....</b>	<b>9</b>
<b>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.8 Consiglierebbe il servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.9 Bilancio sociale .....</b>	<b>11</b>
<b>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione .....</b>	<b>11</b>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>14</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 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 Comunità Socio Sanitaria "Il Melograno 1 comunità Dopo di Noi" di Abbiategrasso, 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

La C.S.S. "Il Melograno 1 comunità Dopo di Noi" di Abbiategrasso, gestita da Fondazione Renato Piatti dal 01/01/2025, ha una capienza complessiva di 10 posti a tempo indeterminato.

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 mesi<sup>1</sup> con frequenza a tempo pieno o parziale. È prevista la possibilità di compilazione del questionario da parte di entrambi i genitori se separati in assenza di una misura di protezione giuridica.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
9	9	6	67%

			<b>misura protezione giuridica</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
<b>Parentela</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>	<b>tutore</b>	2	29%
<b>Madre</b>	2	33%	<b>ads</b>	4	57%
<b>SI</b>	3	50%	<b>curatore</b>	0	0%
<b>nessuna</b>	1	17%	<b>nessuna risposta</b>	1	14%
<b>non risponde</b>	0	0%	<b>Totale</b>	7	100%
<b>Totale</b>	6	100%	si evidenziano risposte doppie		

## 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*

<sup>1</sup> 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 area<sup>2</sup>.

Trattandosi del primo anno di gestione non è possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con i due anni precedenti, come per le altre Unità di offerta di Fondazione Renato Piatti.



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
<b>CSS 1 Abbiategrosso</b>	<b>2025</b>	<b>67%</b>	<b>92%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 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?

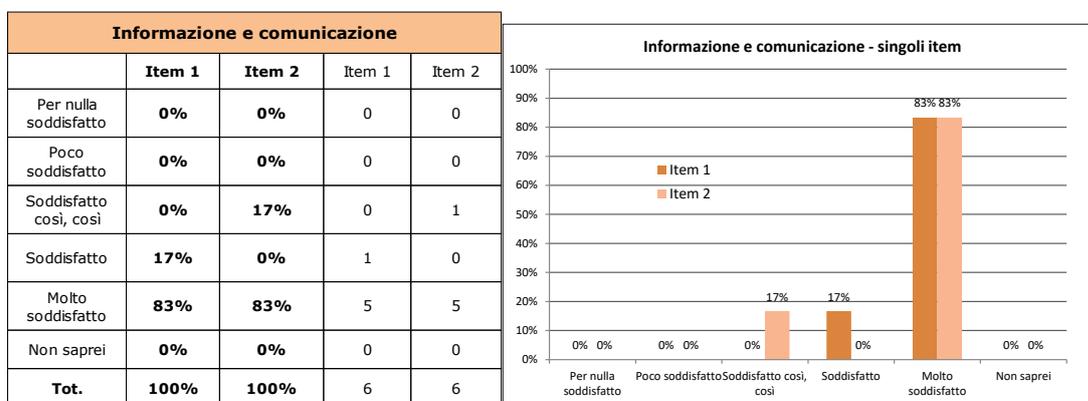
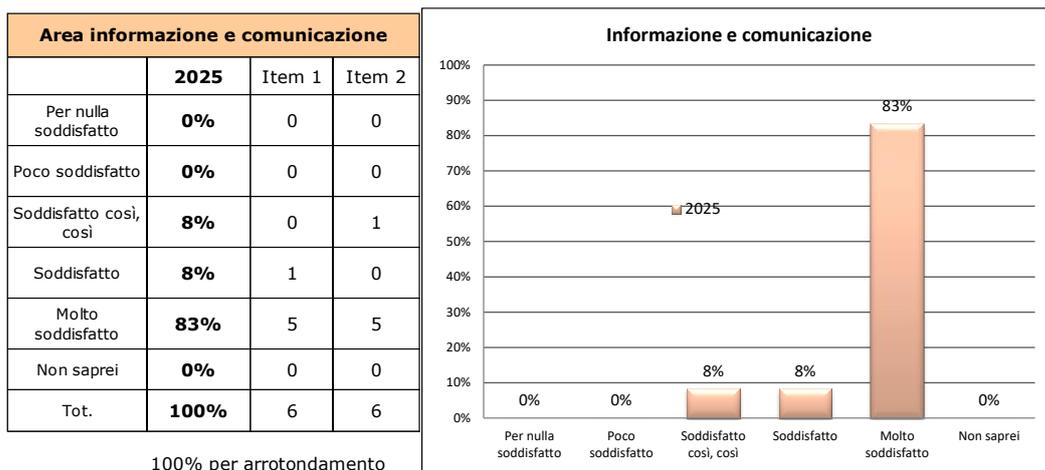
Di seguito i risultati delle medie<sup>3</sup>:

	valore media
ITEM 1	4,83
ITEM 2	4,67
Item 1 e 2	4,75

<sup>2</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.

<sup>3</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.

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.)

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

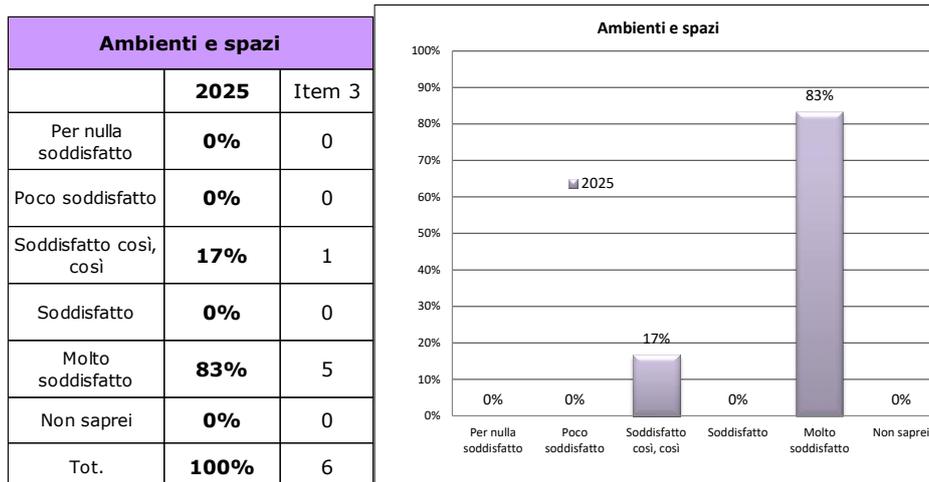
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia

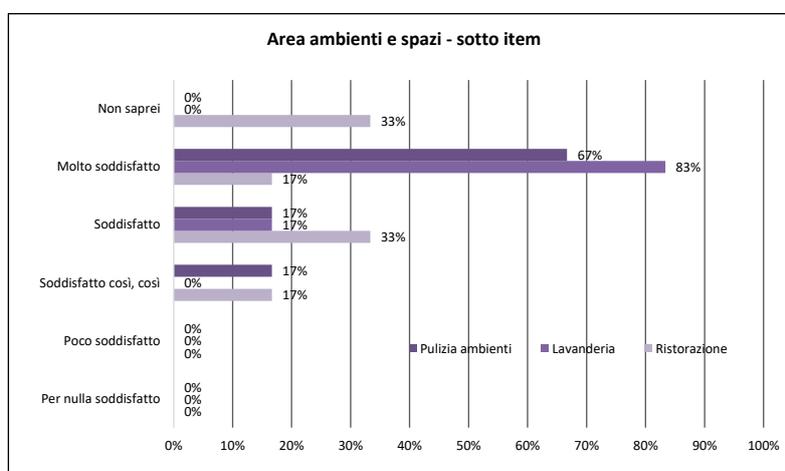
Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,67

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,00
Servizio Lavanderia	4,83
Servizio Pulizia ambienti	4,50



Area ambienti 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	17%	0%	17%	1	0	1
Soddisfatto	33%	17%	17%	2	1	1
Molto soddisfatto	17%	83%	67%	1	5	4
Non saprei	33%	0%	0%	2	0	0
Tot.	100%	100%	100%	6	6	6



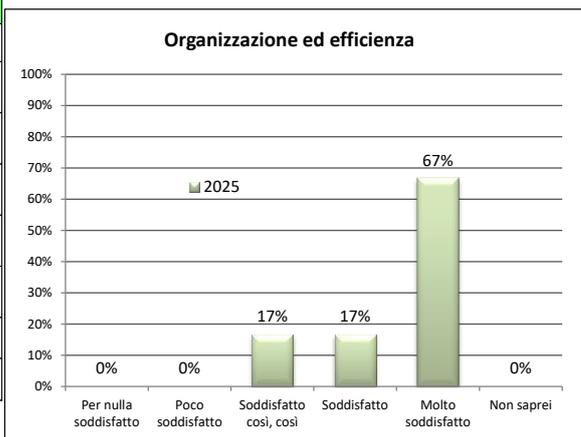
### 3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,50

Organizzazione ed efficienza		
	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	17%	1
Soddisfatto	17%	1
Molto soddisfatto	67%	4
Non saprei	0%	0
Tot.	100%	6

100% per arrotondamento



### 3.4 Area assistenza e continuità

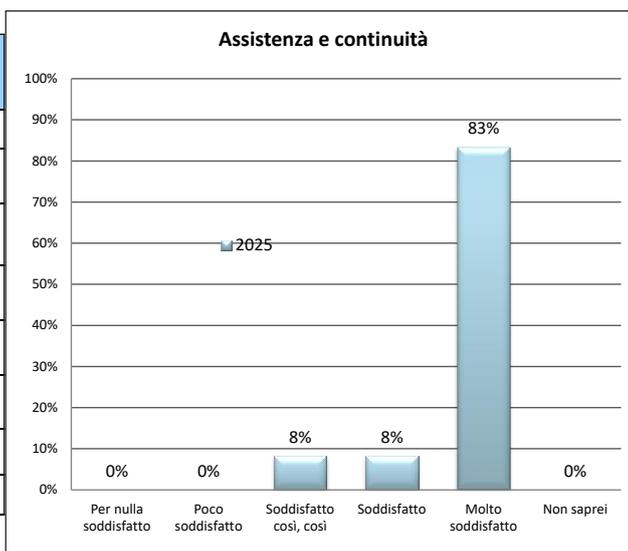
**Item 5.** È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo 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)?

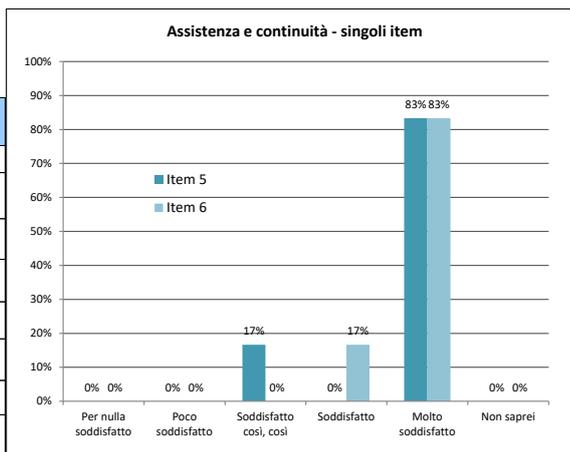
	valore media
ITEM 5	4,67
ITEM 6	4,83
Item 5-6	4,75

Assistenza e continuità			
	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	8%	1	0
Soddisfatto	8%	0	1
Molto soddisfatto	83%	5	5
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	6	6

100% per arrotondamento



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	17%	0%	1	0
Soddisfatto	0%	17%	0	1
Molto soddisfatto	83%	83%	5	5
Non saprei	0%	0%	0	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

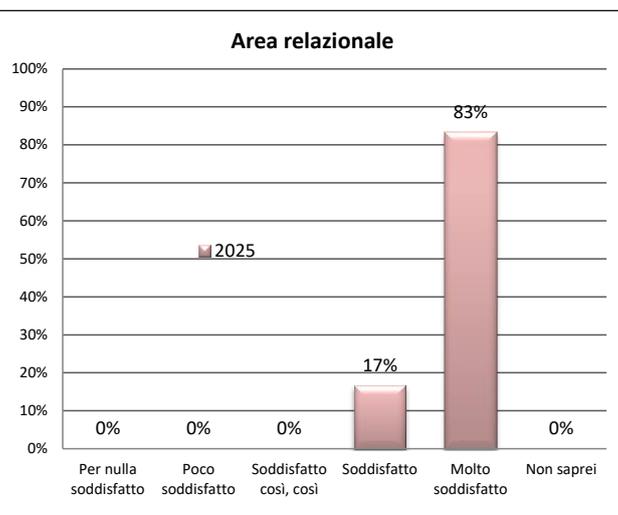


### 3.5 Area relazionale

**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, ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,83

Area relazione		
	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	17%	1
Molto soddisfatto	83%	5
Non saprei	0%	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>

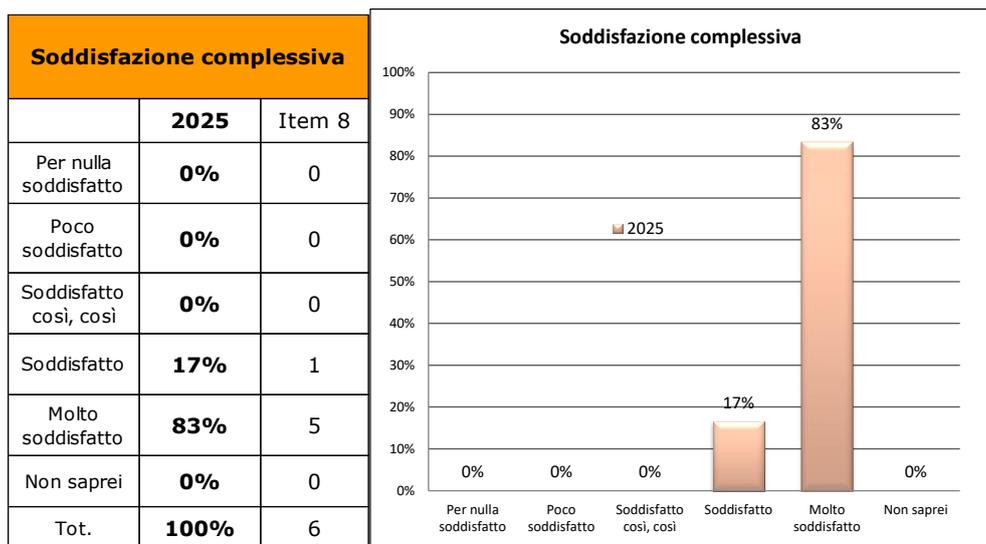


### 3.6 Soddisfazione complessiva

**Item 8.** 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 8	4,83



### 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<sup>4</sup>:

	<b>Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?</b>
6	Gradirei un supporto vocale di un operatore durante la telefonata con mio figlio.

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 10** 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 10		
da 1 a 5	0	0%
da 6 a 10	6	100%
Totale	6	100%

Di seguito le risposte raccolte:

	Per quali motivi?
1	Serietà, efficienza ed umanità verso i ragazzi e verso i familiari.
2	L'umanità degli operatori.
6	Tutto procede nel migliore dei modi.

<sup>4</sup> 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.

### 3.9 Bilancio sociale

**Item 11.** Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

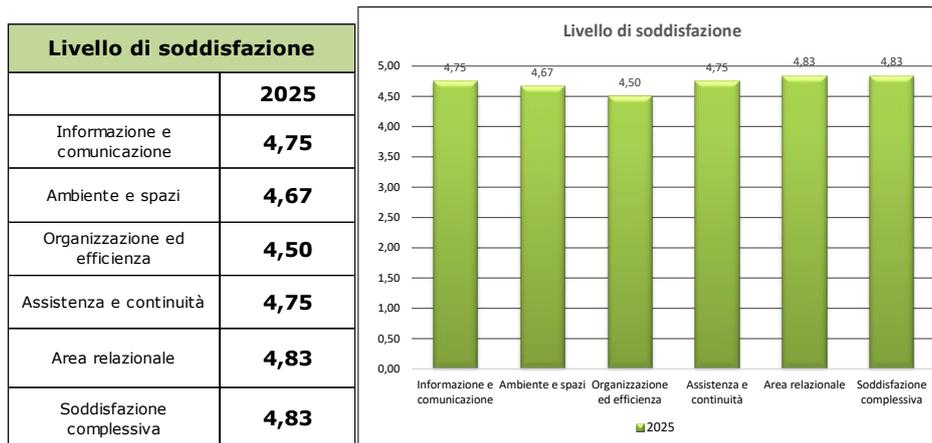
Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	1	<b>17%</b>
NO	5	<b>83%</b>
Nessuna risposta	0	<b>0%</b>
Totale	6	<b>100%</b>

### 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"). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente (sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

	2025	
	Item 1-7	Item 8
<b>Media</b>	<b>4,71</b>	<b>4,83</b>
<b>Deviazione standard <math>\sigma</math></b>	<b>0,58</b>	<b>0,37</b>
<b>Mediana</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
<b>Coefficiente di Variazione (CV)</b>	<b>12,25%</b>	<b>7,71%</b>

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").



Non sono presenti nei questionari osservazioni e suggerimenti riferiti alle singole aree indagate o al servizio.

*Redazione del report conclusa il 24/07/2025*

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>5</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>5</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 14/03/2025
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 16

Comunità Socio Sanitaria 1 Abbiategrasso

**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 CSS	Pagina 2 di 16

Comunità Socio Sanitaria 1 Abbiategrasso

<b>Legenda:</b>	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
----	---	---	---	---	---	---	---

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	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 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

**Eventuali osservazioni e suggerimenti**


**AREA RELAZIONALE**

7.	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:**




**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

**RAPPORTO FINALE  
INDAGINE di CUSTOMER  
SATISFACTION**

**C.S.S. "Il Melograno 2"  
Abbiategrasso**

**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

<b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Modalità di somministrazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Tempi di realizzazione .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Popolazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Area informazione e comunicazione.....</b>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
<b>3.2 Area ambienti e spazi .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Area organizzazione ed efficienza .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Area assistenza e continuità.....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 Area relazione.....</b>	<b>9</b>
<b>3.6 Soddisfazione complessiva .....</b>	<b>9</b>
<b>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.8 Consiglierebbe il servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>3.9 Bilancio sociale .....</b>	<b>10</b>
<b>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione .....</b>	<b>11</b>
<b>Osservazioni raccolte nei questionari.....</b>	<b>12</b>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>14</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 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 Comunità Socio Sanitaria "Il Melograno 1 comunità Dopo di Noi" di Abbiategrasso, 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

La C.S.S. "Il Melograno 2" di Abbiategrasso, gestita da Fondazione Renato Piatti dal 01/01/2025, ha una capienza complessiva di 10 posti a tempo indeterminato.

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 mesi<sup>1</sup> con frequenza a tempo pieno o parziale. È prevista la possibilità di compilazione del questionario da parte di entrambi i genitori se separati in assenza di una misura di protezione giuridica.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
9	8	4	50%

			misura protezione giuridica	n.	%
Parentela	n.	%	tutore	2	50%
Sorella	3	75%	ads	1	25%
Fratello	1	25%	curatore	1	25%
totale	4	100%	totale	4	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

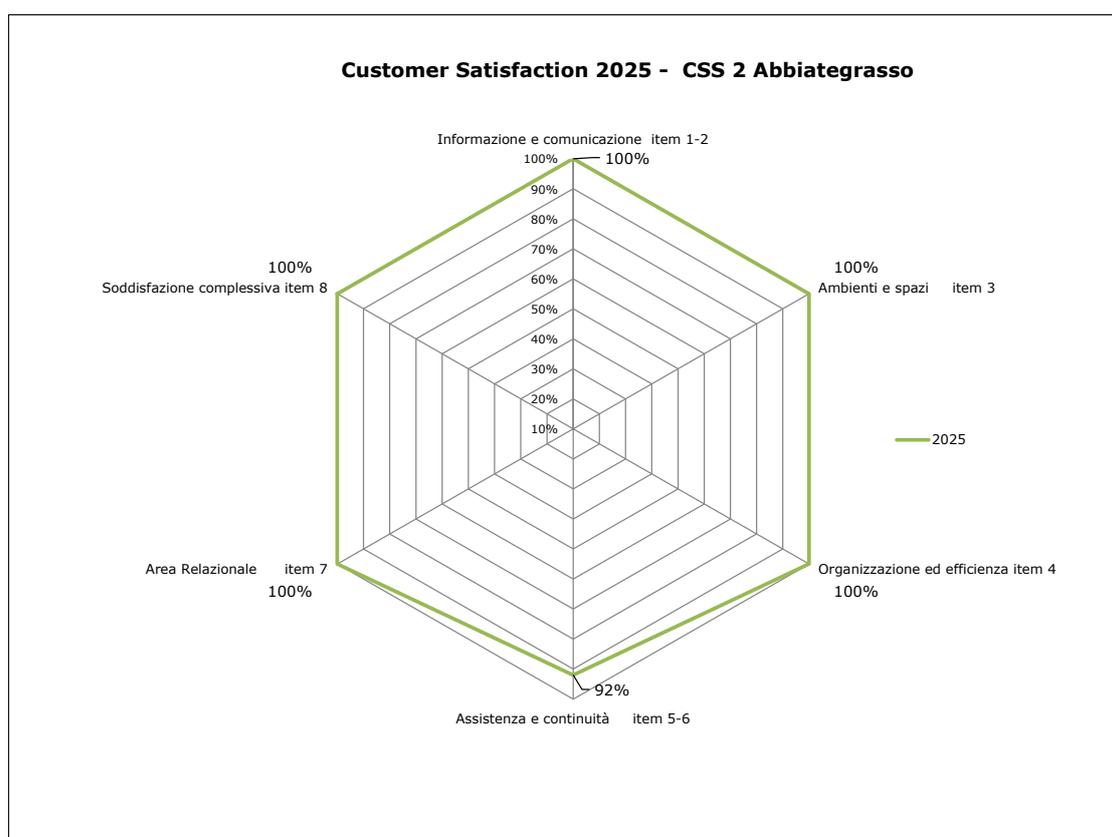
<sup>1</sup> Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

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>2</sup>.

Trattandosi del primo anno di gestione non è possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con i due anni precedenti, come per le altre Unità di offerta di Fondazione Renato Piatti.



STRUTTURA	ANNO	Percentuale di restituzione	Informazione e comunicazione e 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
<b>CSS 2 Abbiategrasso</b>	<b>2025</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 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?

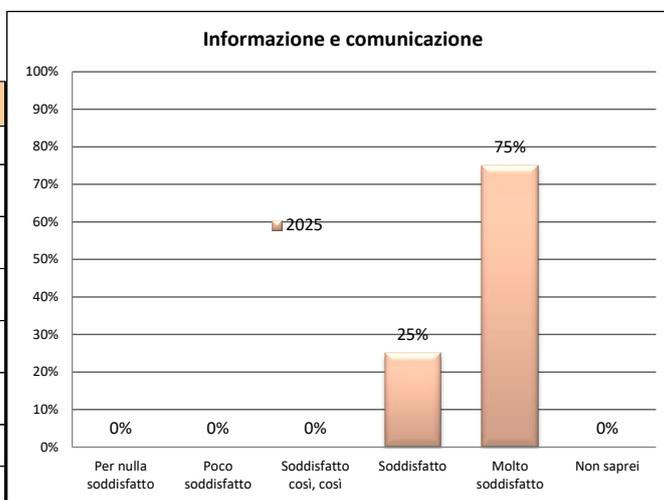
<sup>2</sup>Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

Di seguito i risultati delle medie<sup>3</sup>:

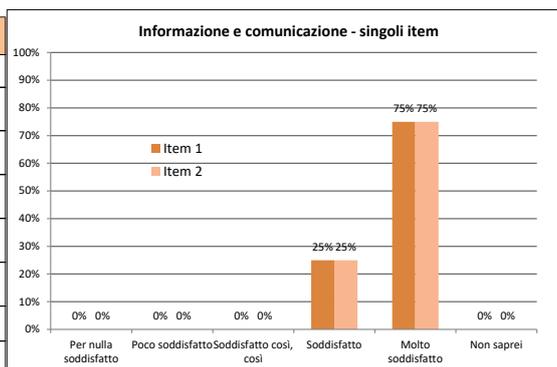
	valore media
ITEM 1	4,75
ITEM 2	4,75
Item 1 e 2	4,75

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione			
	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0	0
Soddisfatto	25%	1	1
Molto soddisfatto	75%	3	3
Non saprei	0%	0	0
Tot.	100%	4	4



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	25%	25%	1	1
Molto soddisfatto	75%	75%	3	3
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	4	4



### 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.)

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

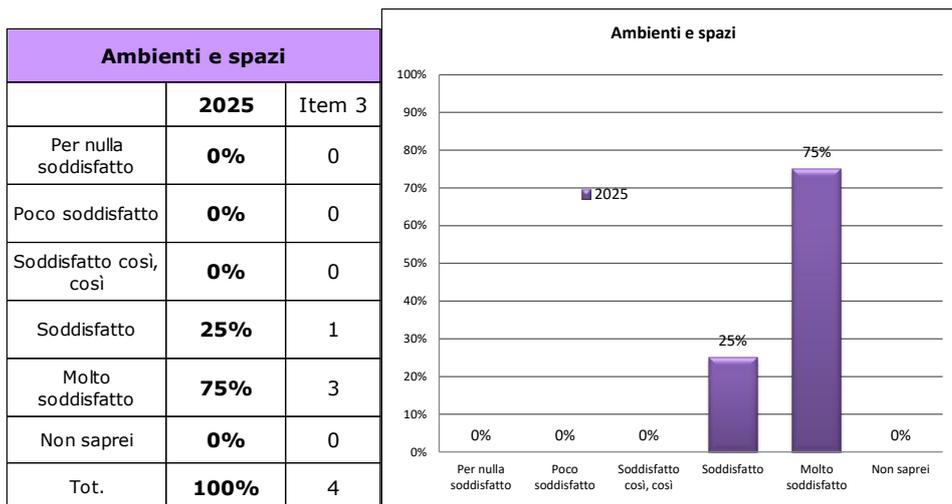
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia

Servizio pulizie ambienti

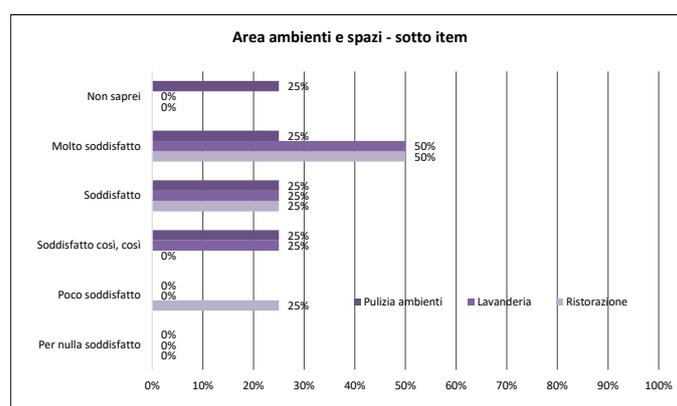
	valore media
ITEM 3	4,75

<sup>3</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.



Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,00
Servizio Lavanderia	4,25
Servizio Pulizia ambienti	4,00

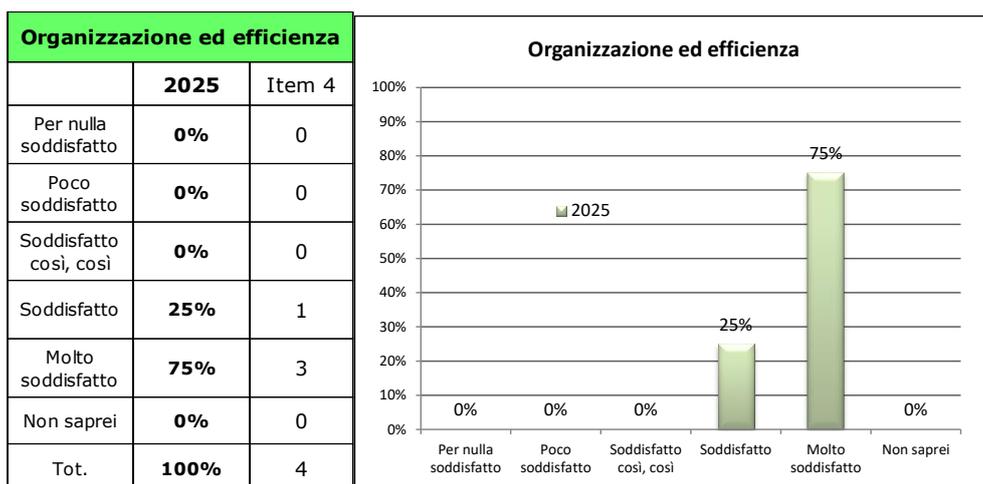
Area ambienti e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	25%	0%	0%	1	0	0
Soddisfatto così, così	0%	25%	25%	0	1	1
Soddisfatto	25%	25%	25%	1	1	1
Molto soddisfatto	50%	50%	25%	2	2	1
Non saprei	0%	0%	25%	0	0	1
Tot.	100%	100%	100%	4	4	4



### 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	4,75

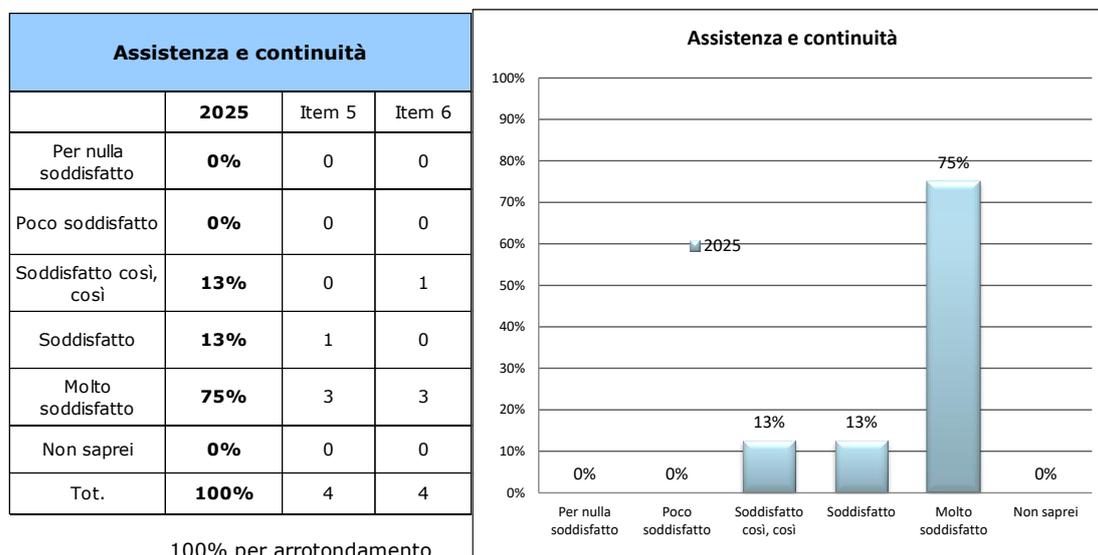


### 3.4 Area assistenza e continuità

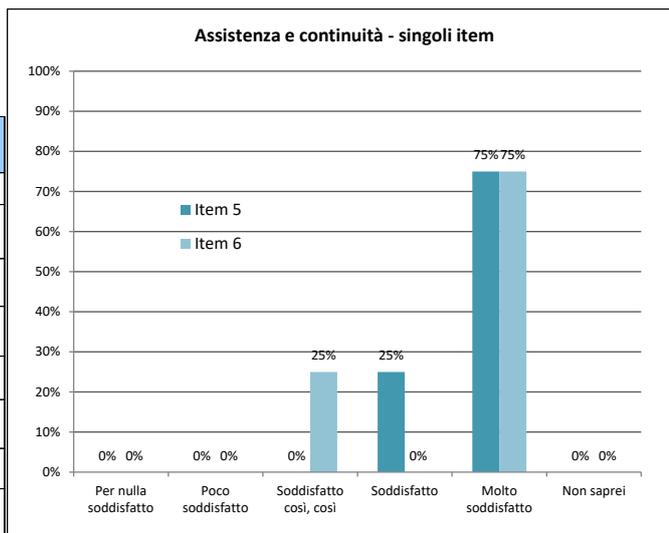
**Item 5.** È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo 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	4,75
ITEM 6	4,50
Item 5-6	4,63



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%	25%	0	1
Soddisfatto	25%	0%	1	0
Molto soddisfatto	75%	75%	3	3
Non saprei	0%	0%	0	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

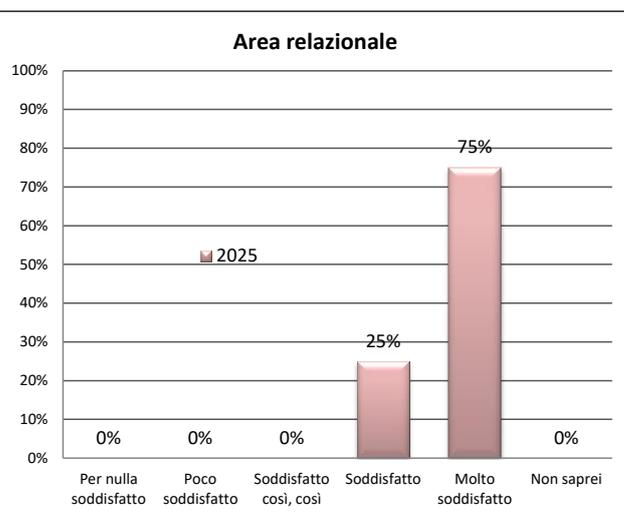


### 3.5 Area relazionale

**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, ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,75

Area relazionale		
	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0
Soddisfatto	25%	1
Molto soddisfatto	75%	3
Non saprei	0%	0
<b>Tot.</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>

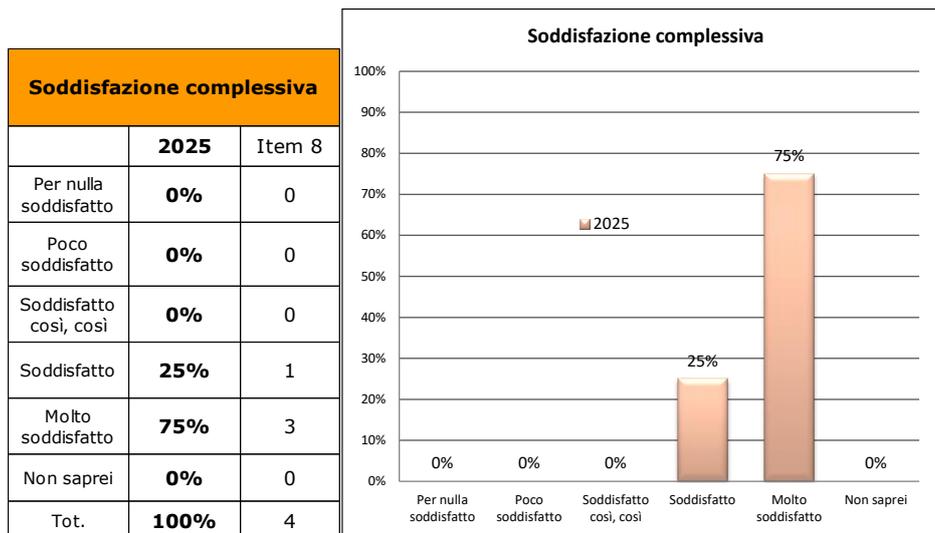


### 3.6 Soddisfazione complessiva

**Item 8.** 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 8	4,75



### 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?

Non sono state raccolte osservazioni inerenti all'Item 9.

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 10.** 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 10		
dal 1 al 5	0	0%
dal 6 al 10	4	100%
totale	4	100%

Di seguito le osservazioni raccolte<sup>4</sup>:

**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?**

Perché è un ambiente familiare e c'è molta professionalità di tutto il personale, direzione, ecc. nello svolgere le loro mansioni con umanità.

### 3.9 Bilancio sociale

**Item 11.** Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?

<sup>4</sup> 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.

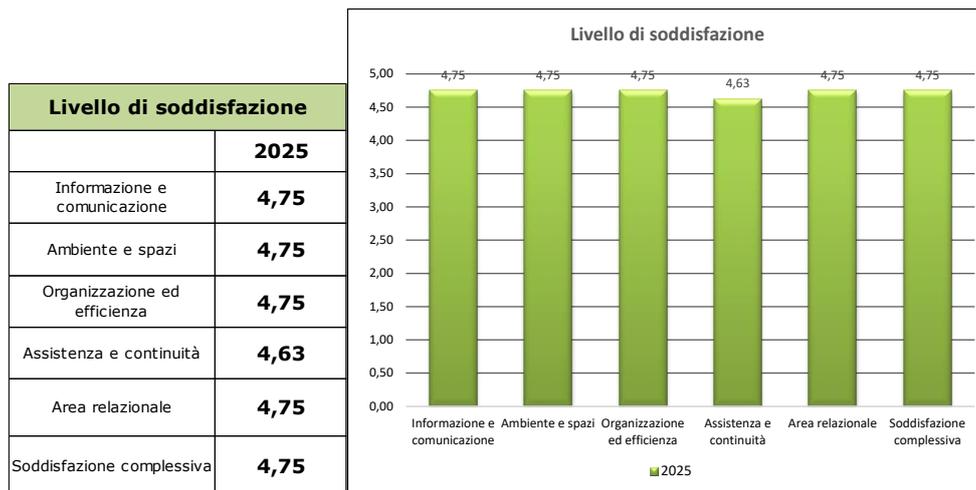
Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	1	<b>25%</b>
NO	3	<b>75%</b>
Nessuna risposta	0	<b>0%</b>
Totale	4	<b>100%</b>

### 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"). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente (sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

	2025	
	Item 1-7	Item 8
<b>Media</b>	<b>4,71</b>	<b>4,75</b>
<b>Deviazione standard <math>\sigma</math></b>	<b>0,49</b>	<b>0,43</b>
<b>Mediana</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
<b>Coefficiente di Variazione (CV)</b>	<b>10,50%</b>	<b>9,12%</b>

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").



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

### **Osservazioni raccolte nei questionari**

#### **Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):**

Gli spazi e gli ambienti mi sembrano adeguati

*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 25/7/25*

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>5</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>5</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).

	<i>Modulo</i>		Rev 10 del 14/03/2025
	M8.04.03	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI Css	Pagina 1 di 16

Comunità Socio Sanitaria 2 Abbiategrasso

**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 CSS		Pagina 2 di 16

**Comunità Socio Sanitaria 2 Abbiategrasso**

<b>Legenda:</b>	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
----	---	---	---	---	---	---	---

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	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	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 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

**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
7							

**Eventuali osservazioni e suggerimenti:**

