

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
"Brugnoli – Tosi"
Pad. Armiraglio - Magistrelli
(Cod. 314219)
Busto Arsizio**

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.....	6
3.2 Area ambienti e spazi	6
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	10
3.8 Consiglierebbe il servizio.....	10
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
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 e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

2. METODOLOGIA

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

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nella C.S.S. di Busto Arsizio "Brugnoli – Tosi" - Pad. Armiraglio Magistrelli, 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. 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 Comunità Socio-Sanitaria di Busto Arsizio "Brugnoli Tosi - Pad. Armiraglio Magistrelli" (cod. 314219) ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati più 2 posti autorizzati solo per ricoveri a tempo determinato. Come per tutte le strutture, il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie/amministratori di sostegno/tutori delle persone accolte da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
10	10	9	90%

Parentela	n.	%	misura protezione giuridica	n.	%
Sorella	2	22%	tutore	2	22%
Fratello	1	11%	ads	6	67%
Madre	1	11%	curatore	0	0%
genitore	1	11%	non risponde	1	11%
non risponde	4	44%	totale	9	100%
Totale	9	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

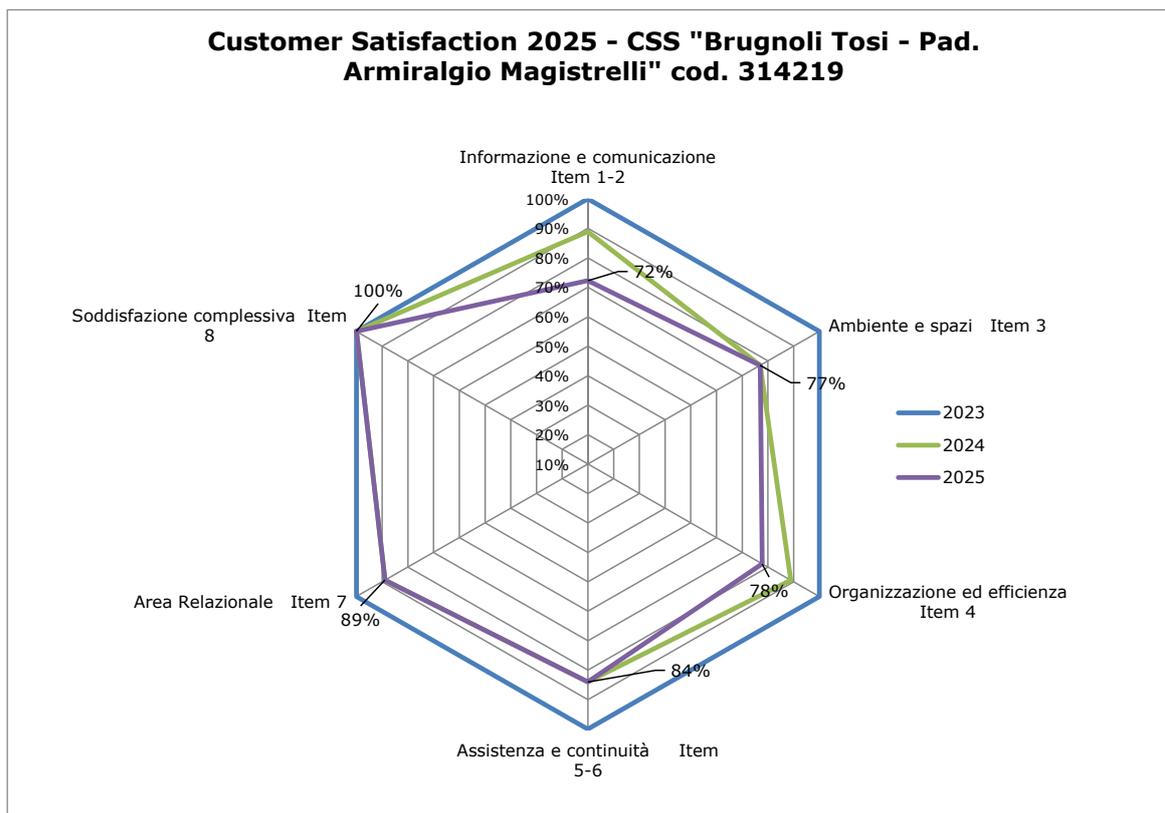
¹ Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

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.



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CSS Busto A.- Pad. Armiraglio Magistrelli - cod. 314219	2023	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2024	90%	89%	77%	89%	84%	89%	100%
	2025	90%	72%	77%	78%	84%	89%	100%
	2025/2024		-17%	0%	-11%	0%	0%	0%

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.

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

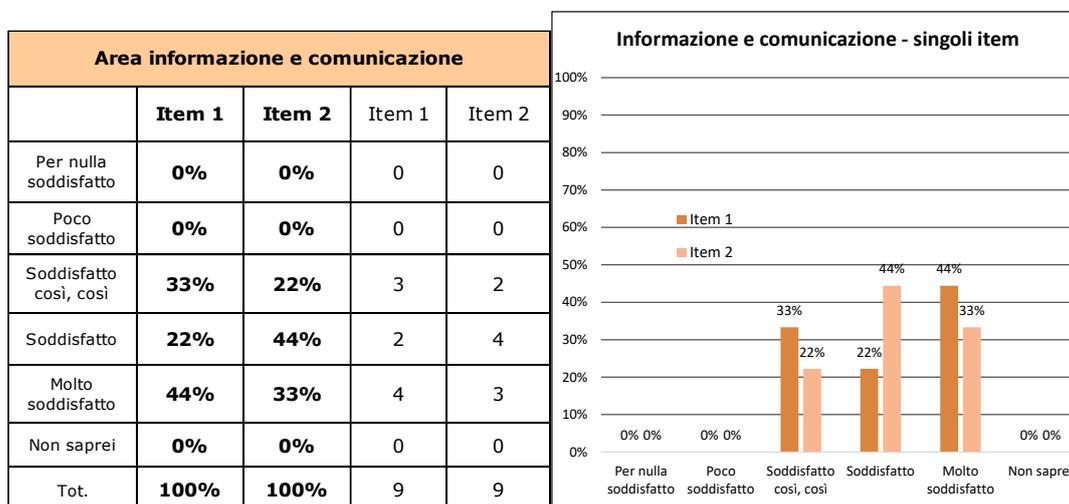
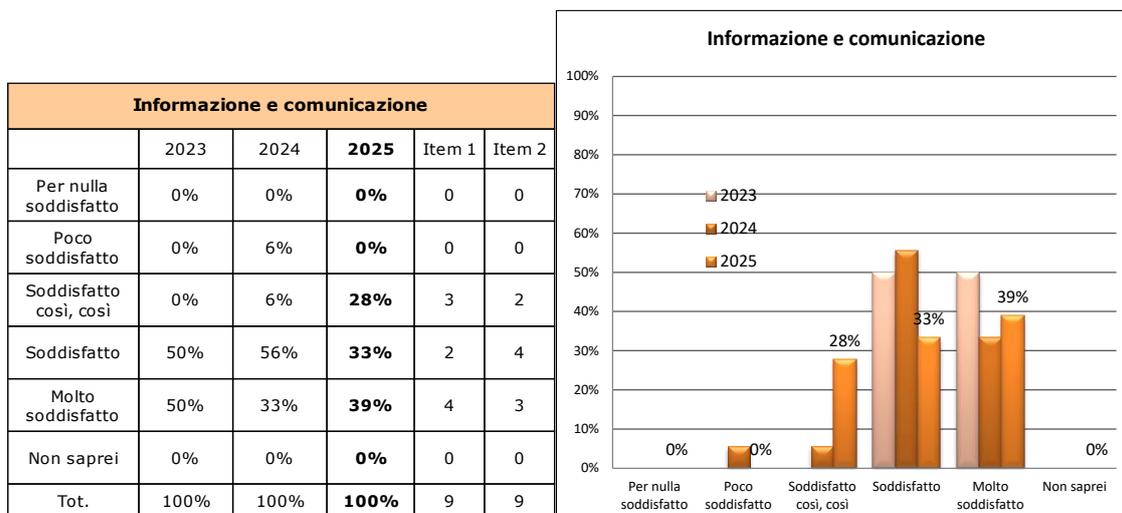
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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

Di seguito i risultati delle medie³:

	valore media
ITEM 1	4,11
ITEM 2	4,11
Item 1 e 2	4,11

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:



3.2 Area ambienti e spazi

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

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

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.

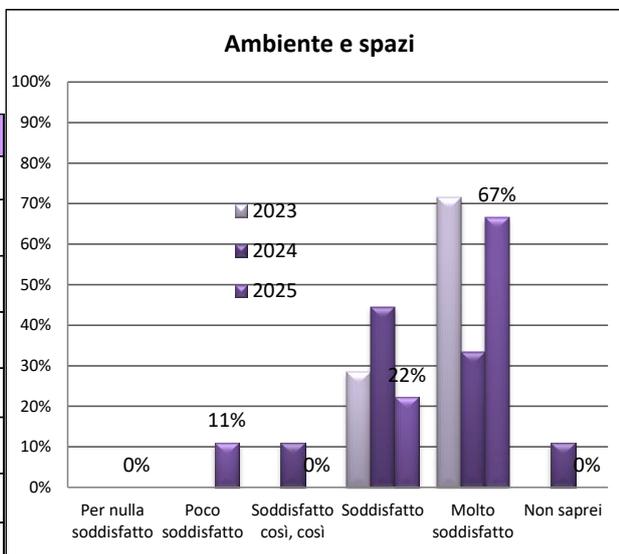
Servizio ristorazione

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

Servizio pulizie ambienti

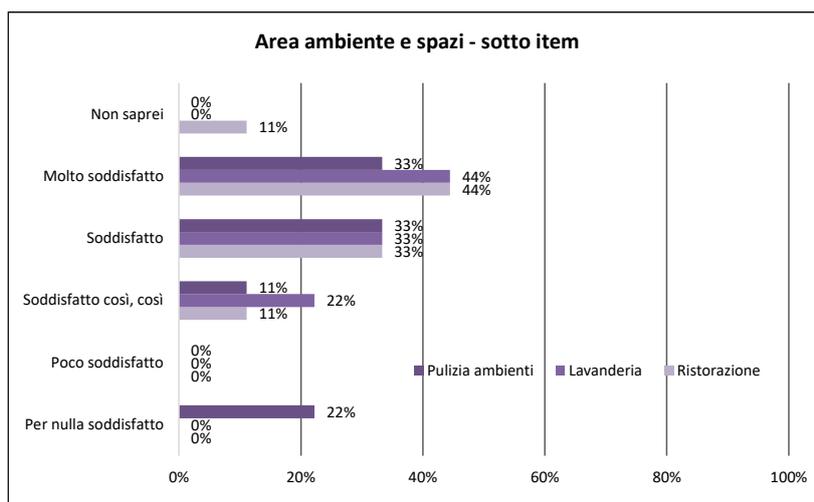
	valore media
ITEM 3	4,44

Ambiente e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	11%	1
Soddisfatto così, così	0%	11%	0%	0
Soddisfatto	29%	44%	22%	2
Molto soddisfatto	71%	33%	67%	6
Non saprei	0%	11%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9



Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,38
Servizio Lavanderia	4,22
Servizio Pulizia ambienti	3,56

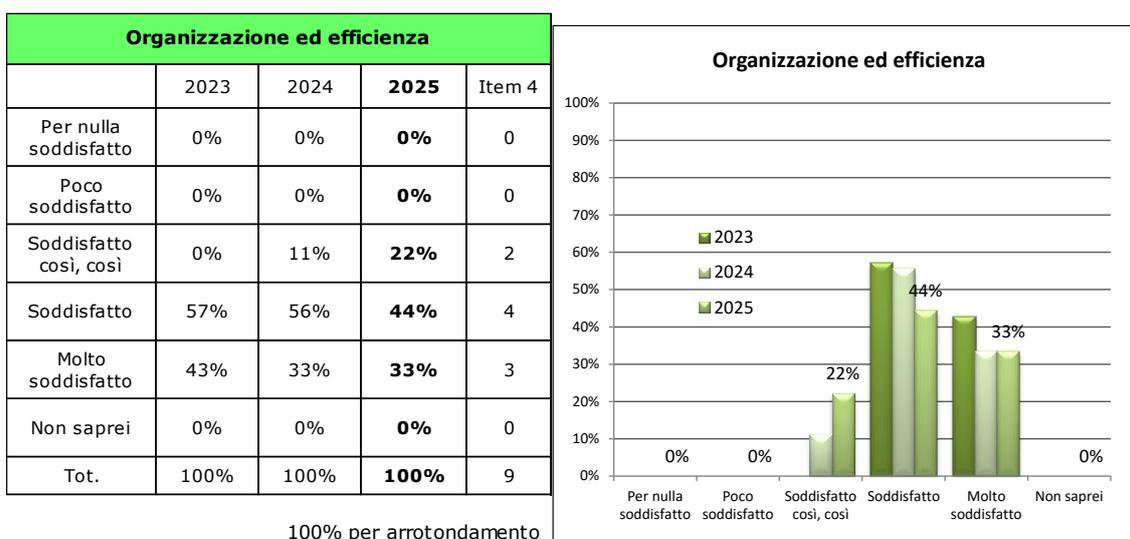
Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	22%	0	0	2
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	11%	22%	11%	1	2	1
Soddisfatto	33%	33%	33%	3	3	3
Molto soddisfatto	44%	44%	33%	4	4	3
Non saprei	11%	0%	0%	1	0	0
Tot.	100%	100%	100%	9	9	9



3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,11



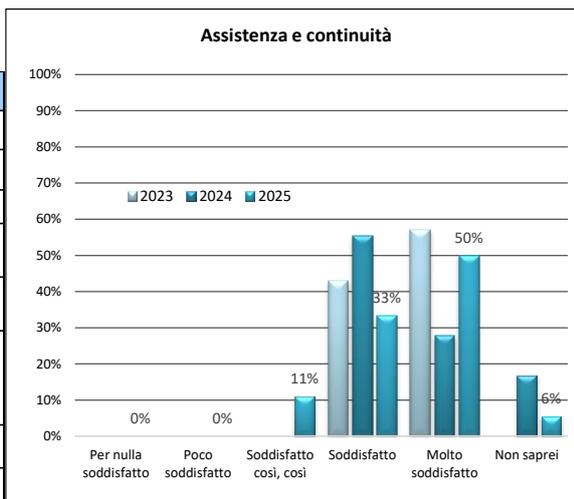
3.4 Area assistenza e continuità

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?

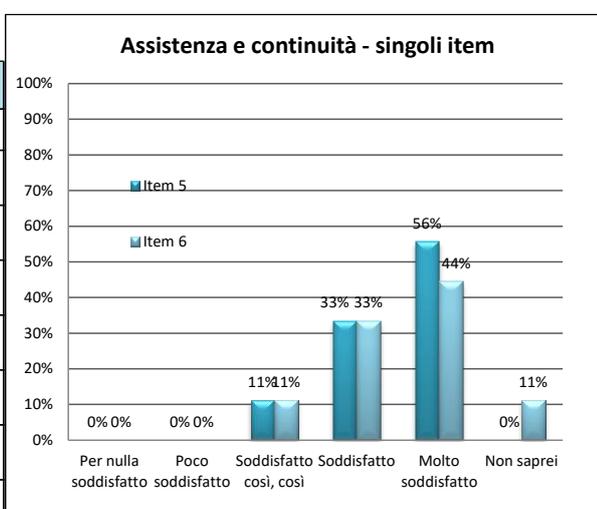
Item 6. È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

	valore media
ITEM 5	4,44
ITEM 6	4,38
Item 5-6	4,41

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	11%	1	1
Soddisfatto	43%	56%	33%	3	3
Molto soddisfatto	57%	28%	50%	5	4
Non saprei	0%	17%	6%	0	1
Tot.	100%	100%	100%	9	9



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	11%	11%	1	1
Soddisfatto	33%	33%	3	3
Molto soddisfatto	56%	44%	5	4
Non saprei	0%	11%	0	1
Tot.	100%	100%	9	9

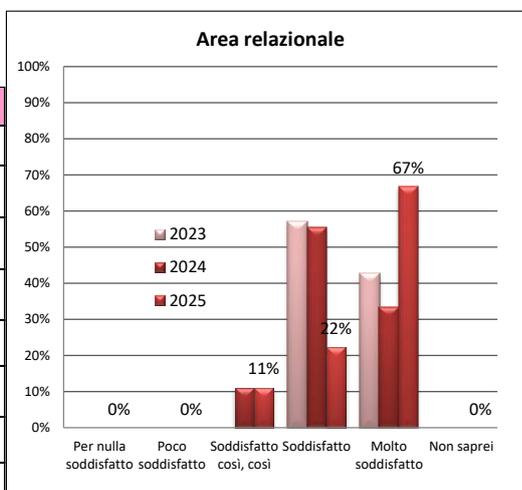


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,11

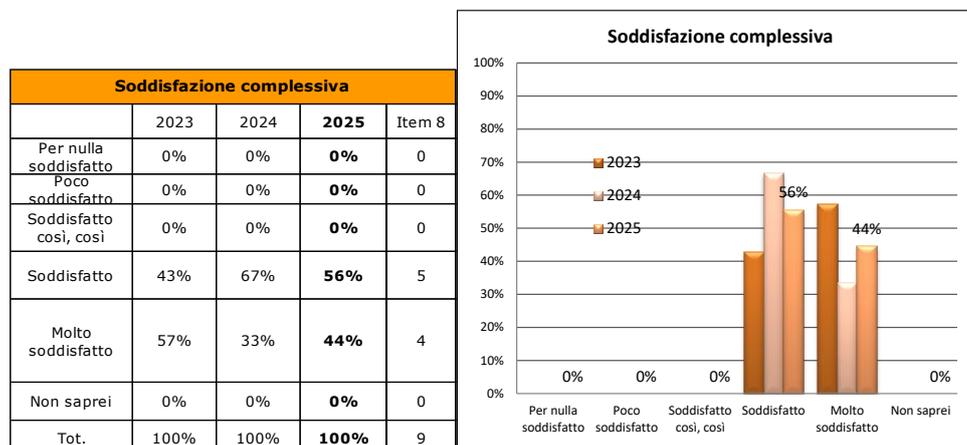
Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	11%	11%	1
Soddisfatto	57%	56%	22%	2
Molto soddisfatto	43%	33%	67%	6
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9



3.6 Soddisfazione complessiva

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

Al termine del questionario è presente un item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.



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 raccolte⁴:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
1	Se si può migliorare ancora di più meglio.
3	Portale per le comunicazioni per non essere legati agli orari di segreteria.
6	A mio avviso poco personale per far fronte ad ogni intervento di assistenza continuativa. Mi accorgo che gli operatori a volte sono molto tirati con i tempi per far fronte alle necessità quotidiane dei nostri ragazzi, anche per quanto riguarda il trasporto in pulmino.
8	Per quanto dipenda dalla Comunità, limitare il cambio del personale/educatori.
9	Gradirei che le educatrici fossero più ordinate.

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?

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.

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	9	100%
Totale	9	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	Per la bravura degli operatori e poi tutto il resto: la compagnia, i lavori che fanno e le varie attività che hanno lo scopo di migliorare tutti i nostri figli.
3	Per l'attenzione alla persona e organizzazione.
4	Insieme sono state superate tutte le problematiche che si sono presentate negli anni.
7	Per l'efficienza e la qualità e la professionalità del personale.
8	Viene offerto tutto l'aiuto necessario.

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'	3	33%
NO	5	56%
Nessuna risposta	1	11%
Totale	9	100%

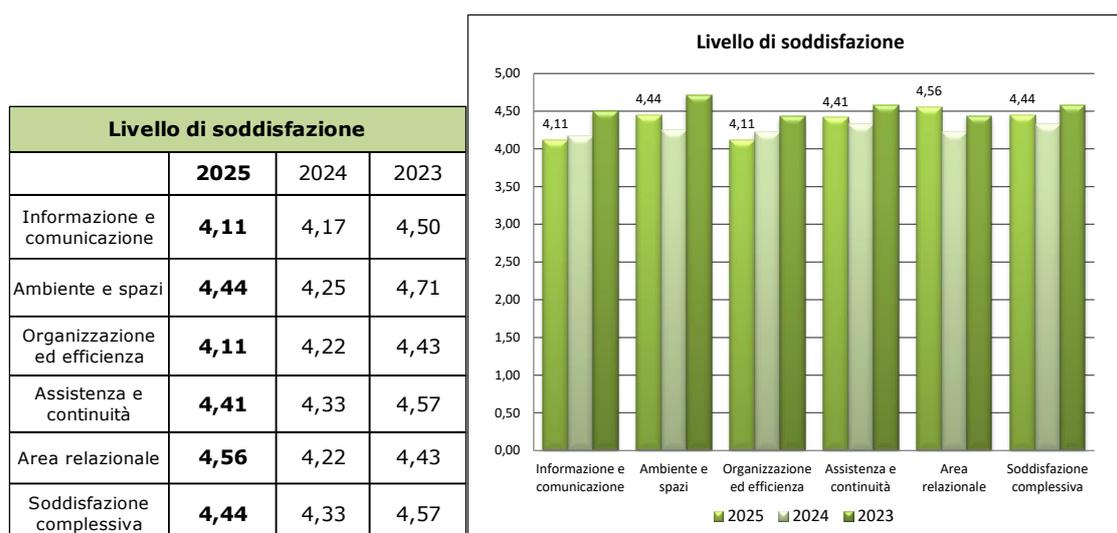
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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 (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale):

	2025	
	Item 1-7	Item 8
Media	4,30	4,44
Deviazione standard σ	0,62	0,50
Mediana	4,29	4,00
Coefficiente di Variazione (CV)	14,39%	11,18%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media \bar{X}	4,17	4,33	4,53	4,57
Deviazione standard σ	0,56	0,47	0,39	0,49
Mediana	4,14	4,00	4,43	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	13,52%	10,88%	8,55%	10,83%

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 INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):
1	Bene
3	Vorrei riceverle qualche giorno prima per poi firmare.
7	Passaggio di consegne carente, a volte mi accorgo che alcune informazioni non vengono riportate oppure riportate non corrette.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
1	Buoni
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)

1	Buona
3	Propongo un portale con spazi riservati dove inoltrare le comunicazioni.
8	I ragazzi soffrono per il continuo cambio personale/educatori.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
1	Bene
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
1	Buona
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
1	Buono
6	Integrazione di personale in sostegno a quello già esistente. Non ho potuto fare a meno di notare un cambio molto repentino di operatori nell'arco di poco tempo: capisco le difficoltà a trovarne altri, ma questo non deve ricadere sul buon andamento della comunità.

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 familiari/tutori/amministratori di sostegno.

Redazione del report conclusa il 15/07/2025

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁵ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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 residenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
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 distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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 11
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	del 14/03/2025
			Pagina 1 di 17

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (A) - Cod. 314219

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

Il questionario viene compilato in data ___/___/___:

INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Tutore? SI NO

Amministratore di sostegno? SI NO

Curatore? SI NO

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (A) - Cod. 314219

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0			
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										
AREA AMBIENTI E SPAZI										
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0			
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:										
Servizio ristorazione		1	2	3	4	5	0			
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)		1	2	3	4	5	0			
Servizio pulizie ambienti		1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA										
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0			
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:										
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.									
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, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
"Brugnoli – Tosi"**

Pad. Mazzucchelli

(Cod. 314222)

Busto Arsizio

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.....	6
3.2 Area ambiente e spazi	6
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	10
3.8 Consiglierebbe il servizio	10
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	13
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 e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

2. METODOLOGIA

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

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nella C.S.S. di Busto Arsizio "Brugnoli Tosi" - Pad. Mazzucchelli, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite da chi risponde al questionario.

2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

- una scheda iniziale per la rilevazione di informazioni generali del familiare/tutore/amministratore di sostegno/curatore che compila il questionario
- un questionario che presenta una sezione con domande con possibilità di commento, associata a ciascun item, per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("Soddisfazione complessiva") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in precedenza (controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, 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 Comunità Socio-Sanitaria "Brugnoli Tosi" - Pad. Mazzucchelli di Busto Arsizio (cod. 314222) ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati più 2 posti autorizzati solo per ricoveri a tempo determinato. Come per tutte le strutture, il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie, tutori, amministratori di sostegno delle persone accolte da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
10	10	4	40%

			misura protezione giuridica	n.	%
Parentela	n.	%	tutore	1	20%
	Fratello	1	ads	4	80%
	non risponde	3	curatore	0	0%
	totale	4	totale	5	100%
			NB: si evidenzia una 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

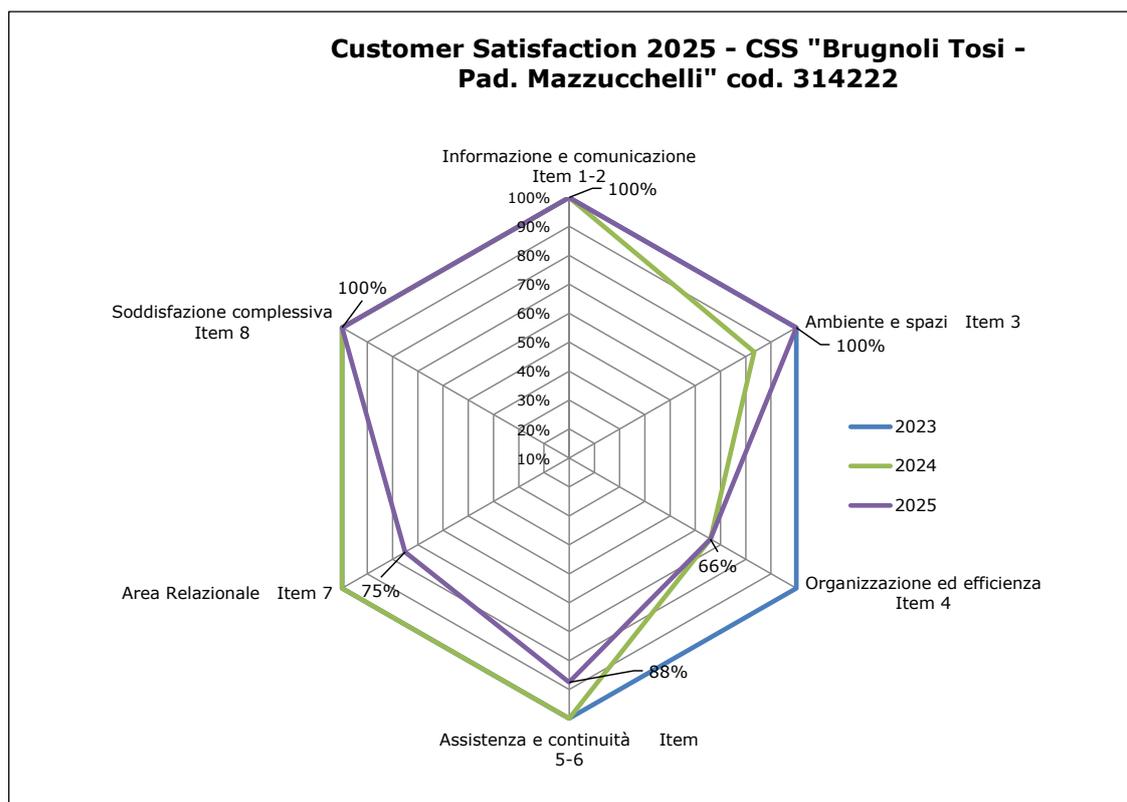
¹ Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

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.



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CSS Busto A. Pad. Mzzucchelli - cod. 314222	2023	33%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2024	60%	100%	83%	66%	100%	100%	100%
	2025	40%	100%	100%	66%	88%	75%	100%
	2025/2024		0%	17%	0%	-13%	-25%	0%

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.

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

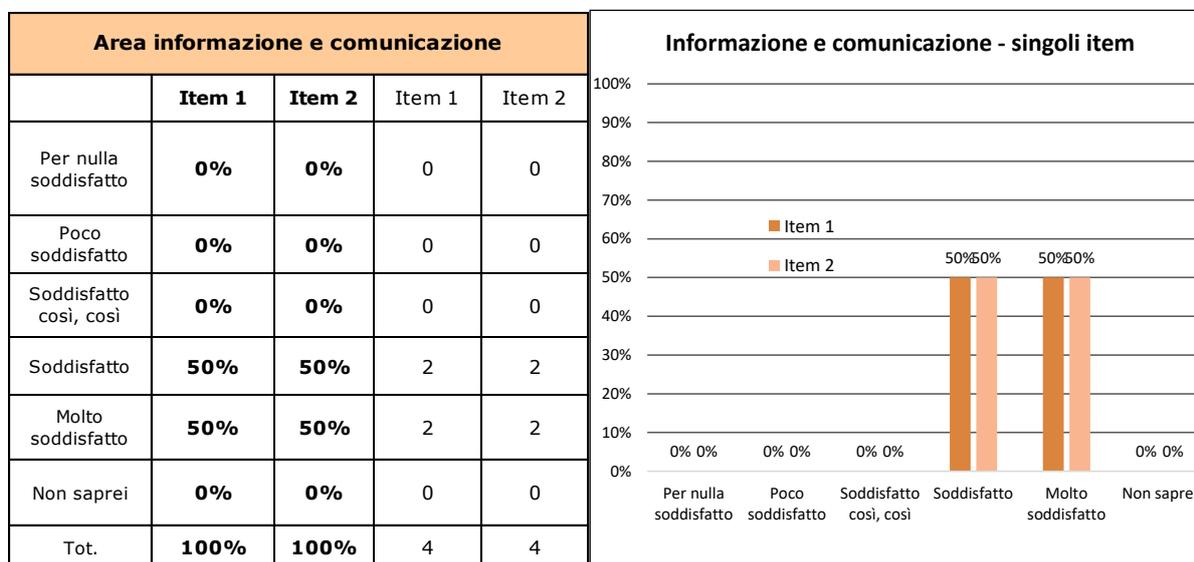
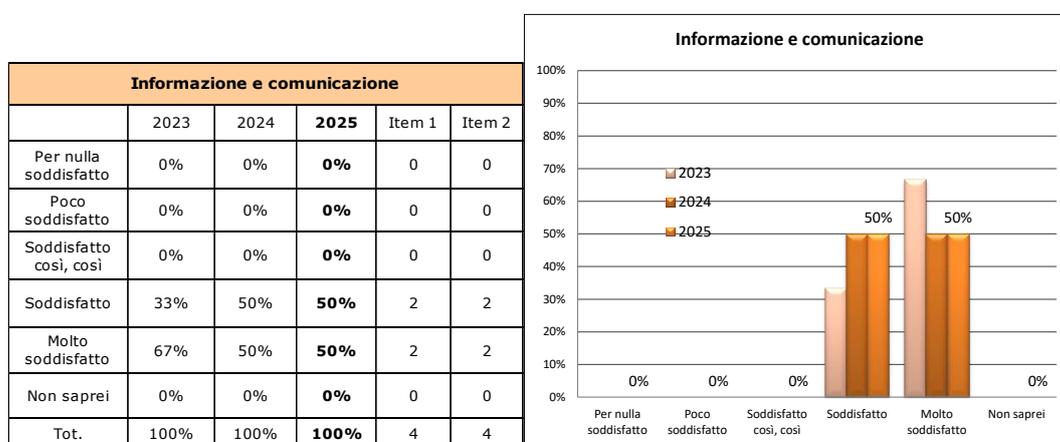
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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

Di seguito i risultati delle medie³:

	valore media
ITEM 1	4,50
ITEM 2	4,50
Item 1 e 2	4,50

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:



3.2 Area ambiente e spazi

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

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

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.

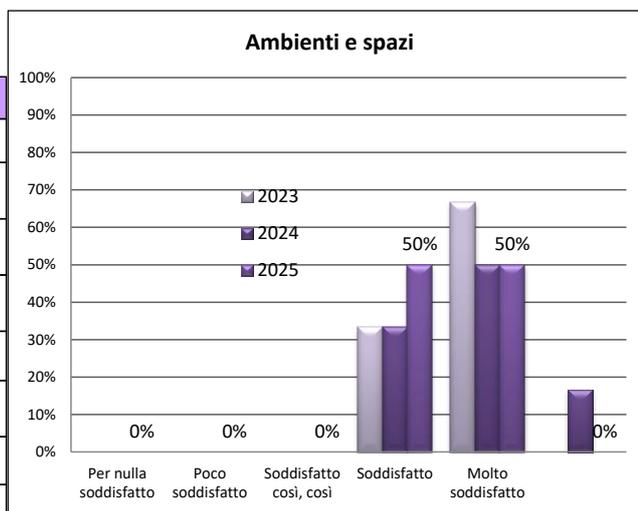
Servizio ristorazione

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

Servizio pulizie ambienti

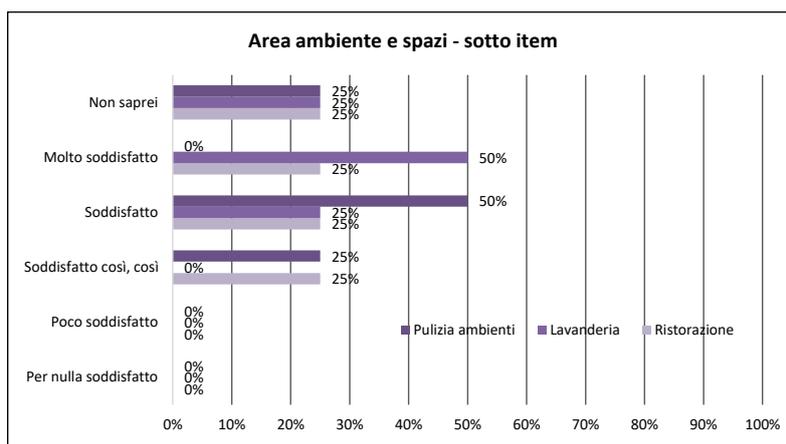
	valore media
ITEM 3	4,50

Ambienti 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	33%	33%	50%	2
Molto soddisfatto	67%	50%	50%	2
Non saprei	0%	17%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	4



Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,00
Servizio Lavanderia	3,00
Servizio Pulizia ambienti	4,60

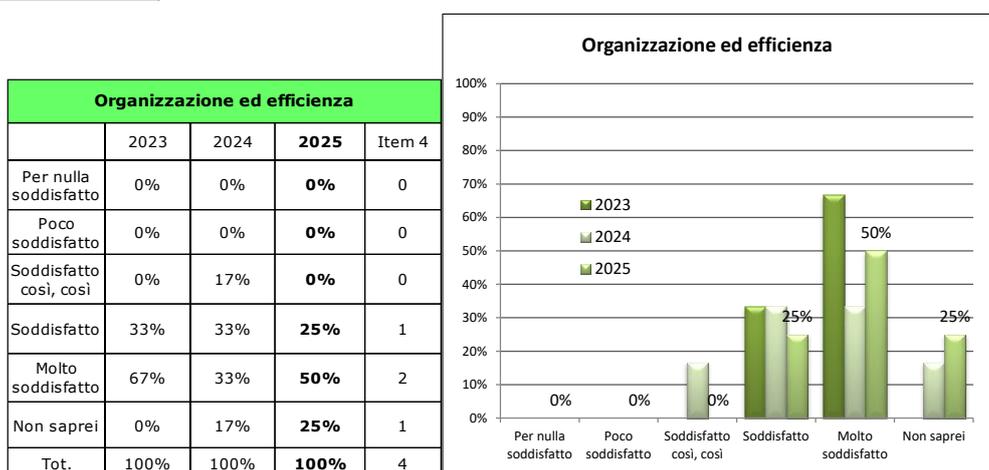
Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	25%	1	0	1
Soddisfatto	25%	25%	50%	1	1	2
Molto soddisfatto	25%	50%	0%	1	2	0
Non saprei	25%	25%	25%	1	1	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?

	valore media
ITEM 4	4,67



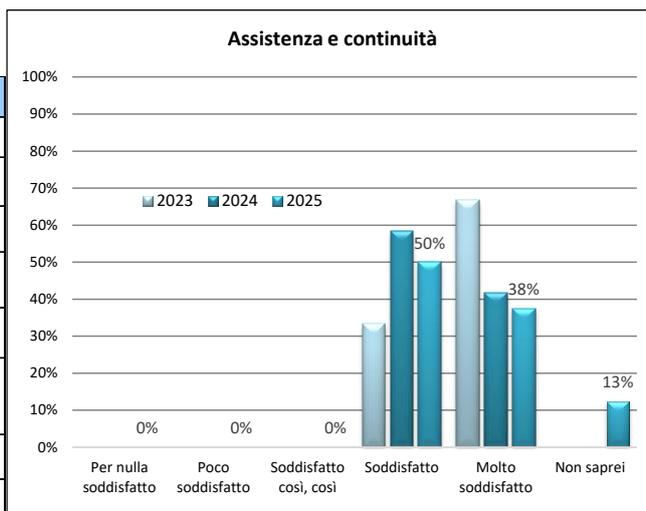
3.4 Area assistenza e continuità

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?

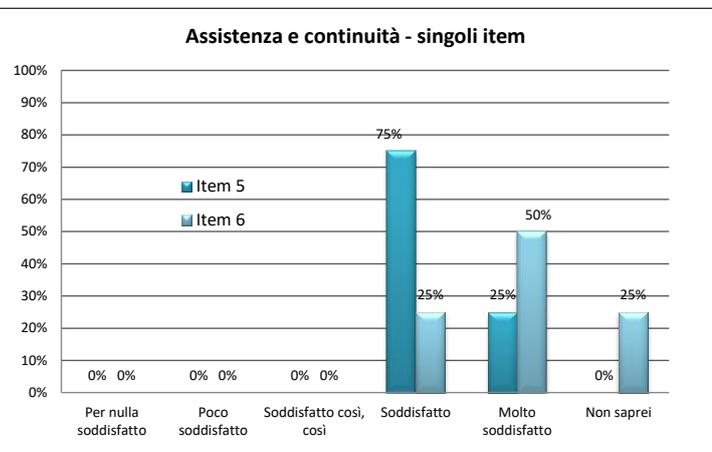
Item 6. È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?

	valore media
ITEM 5	4,25
ITEM 6	4,67
Item 5-6	4,43

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0	0
Soddisfatto	33%	58%	50%	3	1
Molto soddisfatto	67%	42%	38%	1	2
Non saprei	0%	0%	13%	0	1
Tot.	100%	100%	100%	4	4



Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0	0
Soddisfatto	75%	25%	3	1
Molto soddisfatto	25%	50%	1	2
Non saprei	0%	25%	0	1
Tot.	100%	100%	4	4

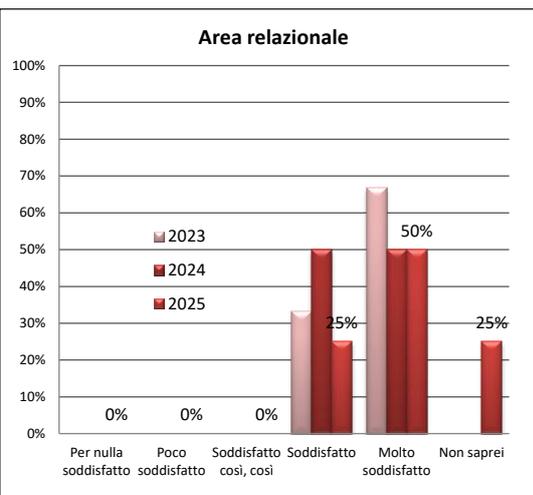


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,67

Area relazione				
	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	33%	50%	25%	1
Molto soddisfatto	67%	50%	50%	2
Non saprei	0%	0%	25%	1
Tot.	100%	100%	100%	4



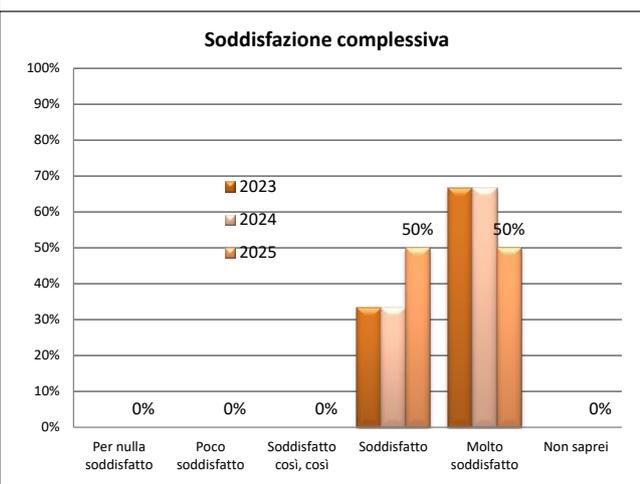
3.6 Soddisfazione complessiva

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

Al termine del questionario è presente un item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.

	valore media
ITEM 8	4,50

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0
Soddisfatto	33%	33%	50%	2
Molto soddisfatto	67%	67%	50%	2
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	4



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 raccolte⁴:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
2	Ribadisco infermiera per più giorni e personale in più.

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	4	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	4	100%

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.

Non sono state raccolte risposte.

3.9 Bilancio sociale

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

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

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

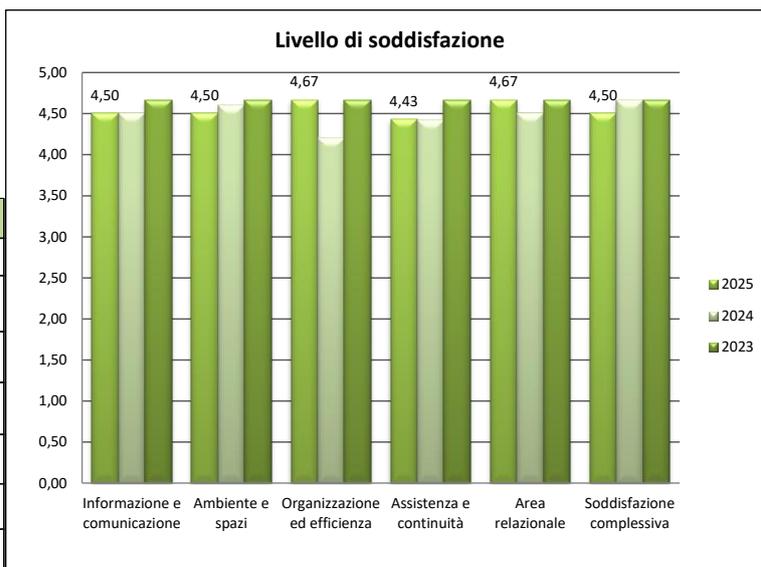
In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi 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 (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale):

	2025	
	Item 1-7	Item 8
Media	4,46	4,50
Deviazione standard σ	0,47	0,50
Mediana	4,43	4,50
Coefficiente di Variazione (CV)	10,46%	11,11%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media \bar{X}	4,48	4,67	4,67	4,67
Deviazione standard σ	0,49	0,47	0,47	0,47
Mediana	4,50	5,00	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10,85%	10,10%	10,10%	10,10%

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	4,50	4,50	4,67
Ambiente e spazi	4,50	4,60	4,67
Organizzazione ed efficienza	4,67	4,20	4,67
Assistenza e continuità	4,43	4,42	4,67
Area relazionale	4,67	4,50	4,67
Soddisfazione complessiva	4,50	4,67	4,67



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):
2	Secondo me è necessario incrementare presenza infermiera.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
2	Secondo me sarebbe necessario del personale in più.
	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
2	Ribadisco infermiera per più giorni e personale in più.

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 familiari/tutori/amministratori di sostegno.

Redazione del report conclusa il 15/07/2025

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁵ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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 residenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
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 distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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).

	Modulo		Rev 11 del 14/03/2025
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 16

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (B) - Cod. 314222

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

Il questionario viene compilato in data ___/___/___:

INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Tutore? SI NO

Amministratore di sostegno? SI NO

Curatore? SI NO

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (B) - Cod. 314222

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
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:							
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
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, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-sanitaria
"Brugnoli – Tosi"
Pad. Denna**

Busto Arsizio

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.....	6
3.2 Area ambienti e spazi	6
3.3 Area organizzazione ed efficienza	7
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	9
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	10
3.8 Consiglierebbe il servizio	11
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
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 e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

2. METODOLOGIA

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

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone accolte nella C.S.S. di Busto Arsizio "Brugnoli – Tosi" - Padiglione Denna, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari.

2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

- una scheda iniziale per la rilevazione di informazioni generali del familiare/tutore/Ads che compila il questionario
- un questionario che presenta una sezione con domande con possibilità di commento, associata a ciascun item, per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("Soddisfazione complessiva") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in precedenza (controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, 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 Comunità Socio-Sanitaria "Brugnoli Tosi - Pad. Denna" di Busto Arsizio ha una capienza complessiva di 10 posti accreditati e come per tutte le strutture, il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie, i tutori, gli amministratori di sostegno e i curatori delle persone accolte da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
10	10	9	90%

Parentela	n.	%	misura protezione giuridica		
			n.	%	
Fratello	1	11%	tutore	3	27%
Madre	4	44%	ads	7	87%
Genitore	1	11%	curatore	0	0%
non risponde	3	33%	nessuna	1	9%
totale	9	100%	totale	11	100%

NB: si evidenziano alcune 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

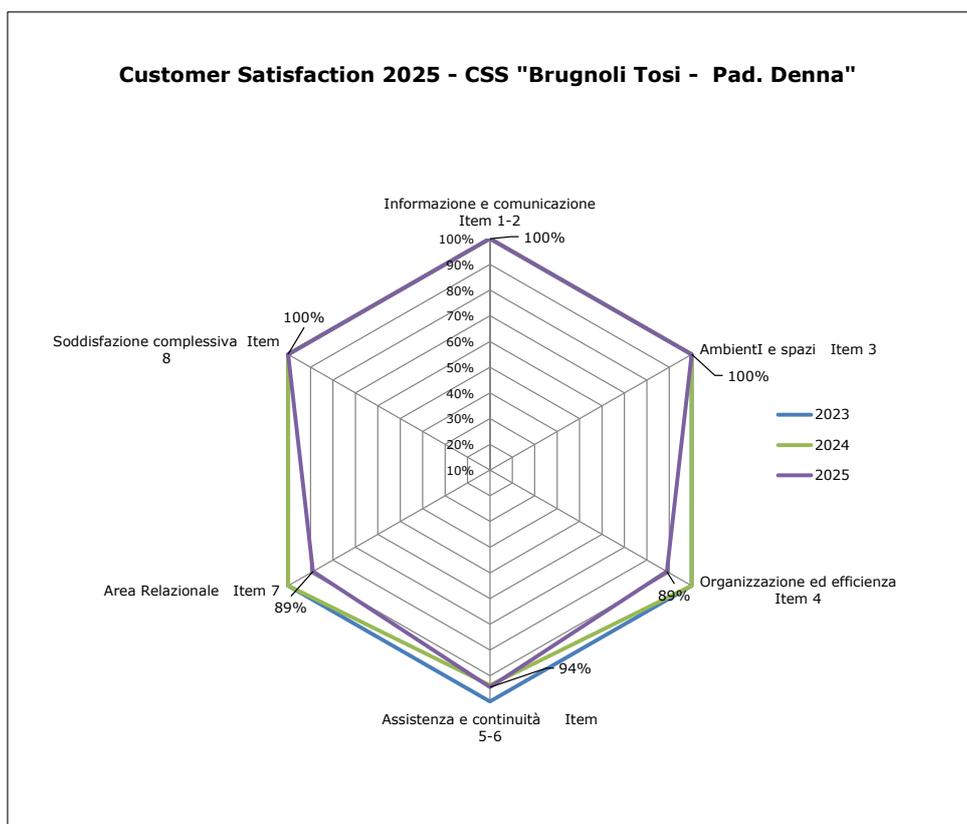
¹ Non vengono, infatti, interpellati i famigliari degli Utenti che frequentano il servizio da meno di tre mesi.

considerato le percentuali di "soddisfatto così così" ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto" come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area².

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



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambienti e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CSS Busto Arsizio Pad. Denna	2023	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2024	89%	100%	100%	100%	94%	100%	100%
	2025	90%	100%	100%	89%	94%	89%	100%
	2025/2024		0%	0%	-11%	1%	-11%	0%

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.

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

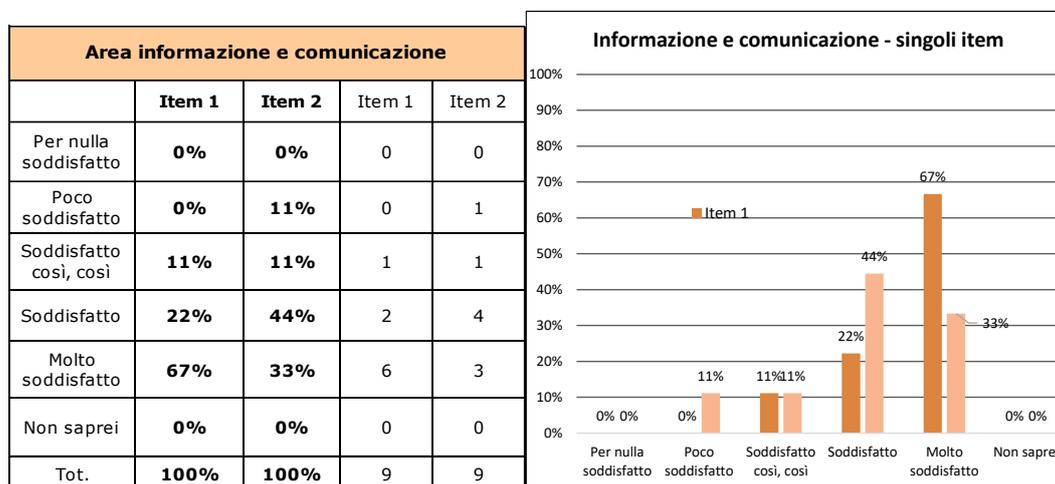
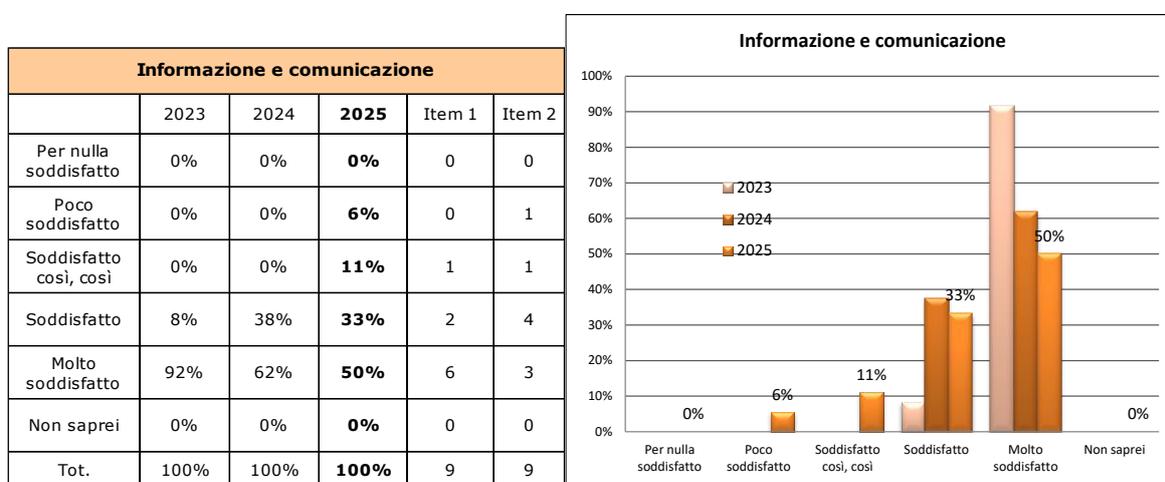
Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?

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

Di seguito i risultati delle medie³:

	valore media
ITEM 1	4,56
ITEM 2	4,00
Item 1 e 2	4,28

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 (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?

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

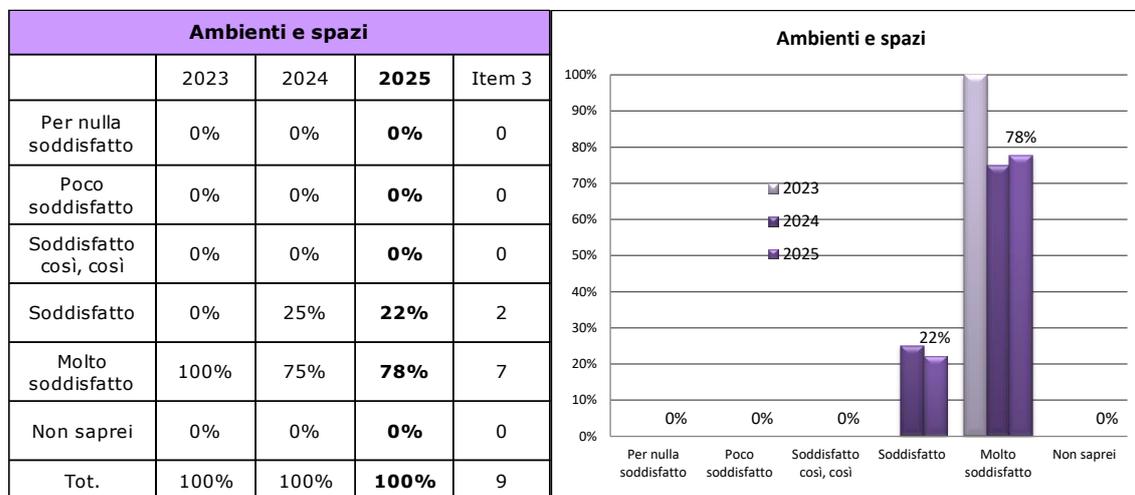
Servizio ristorazione

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.

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

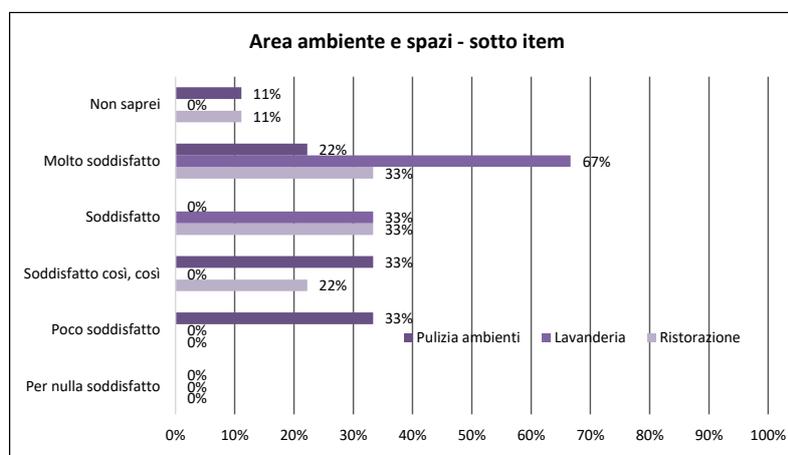
Servizio pulizie ambienti

	<i>valore media</i>
ITEM 3	4,78



<i>Sotto item 3</i>	<i>valore media</i>
Servizio Ristorazione	4,13
Servizio Lavanderia	4,67
Servizio Pulizia ambienti	3,13

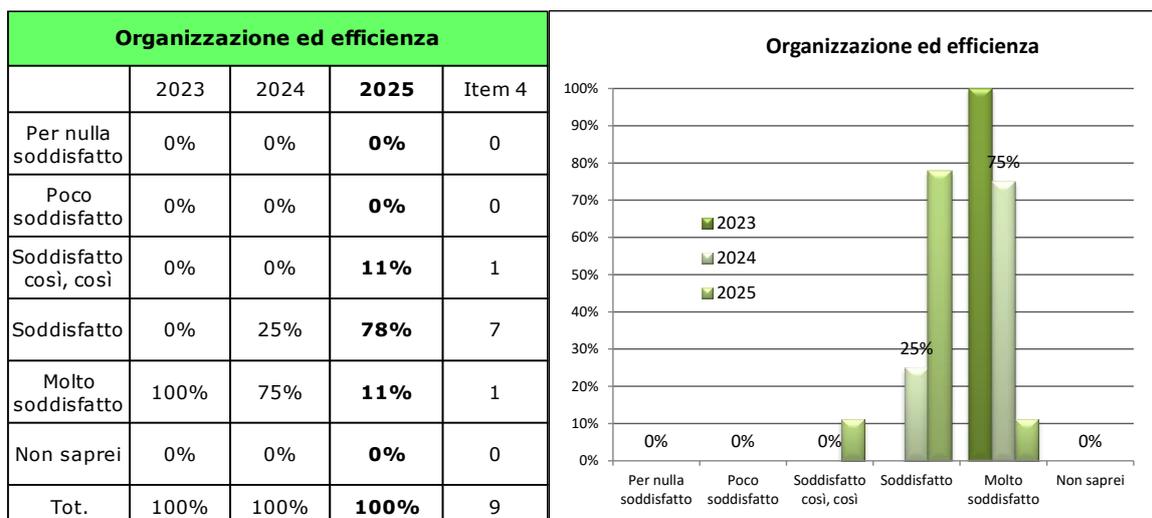
Area ambiente e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	33%	0	0	3
Soddisfatto così, così	22%	0%	33%	2	0	3
Soddisfatto	33%	33%	0%	3	3	0
Molto soddisfatto	33%	67%	22%	3	6	2
Non saprei	11%	0%	11%	1	0	1
Tot.	100%	100%	100%	9	9	9



3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,00

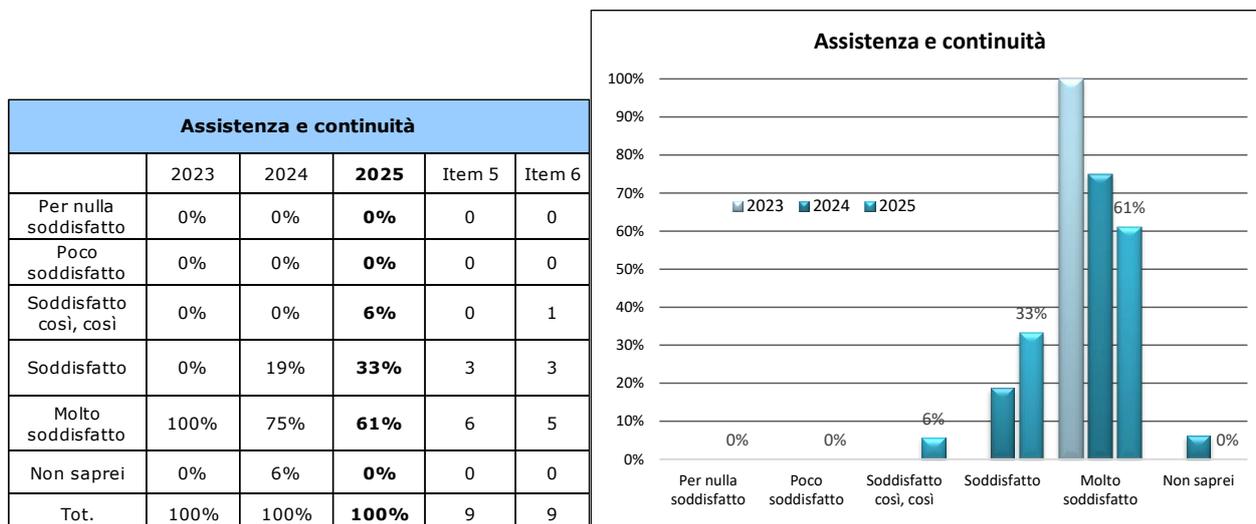


3.4 Area assistenza e continuità

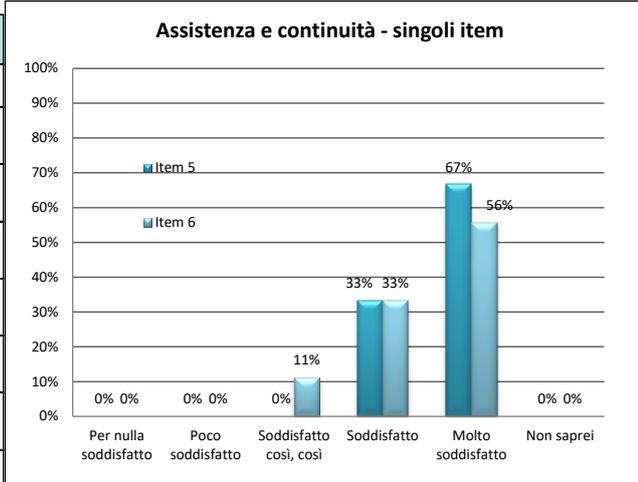
Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

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	4,44
Item 5-6	4,56



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%	11%	0	1
Soddisfatto	33%	33%	3	3
Molto soddisfatto	67%	56%	6	5
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	9

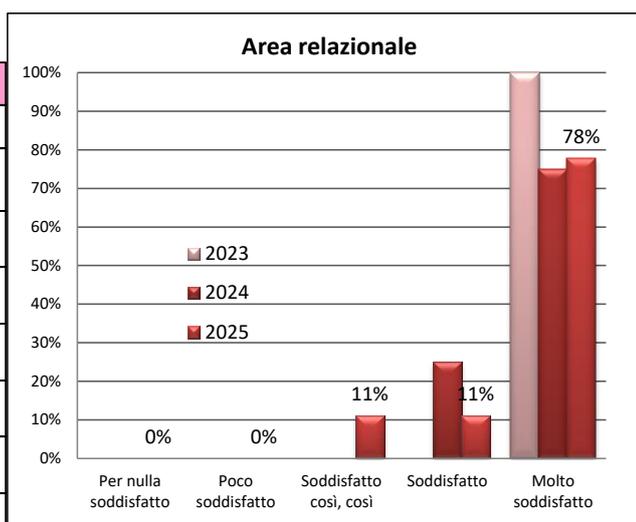


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,00

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	11%	1
Soddisfatto	0%	25%	11%	1
Molto soddisfatto	100%	75%	78%	7
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9

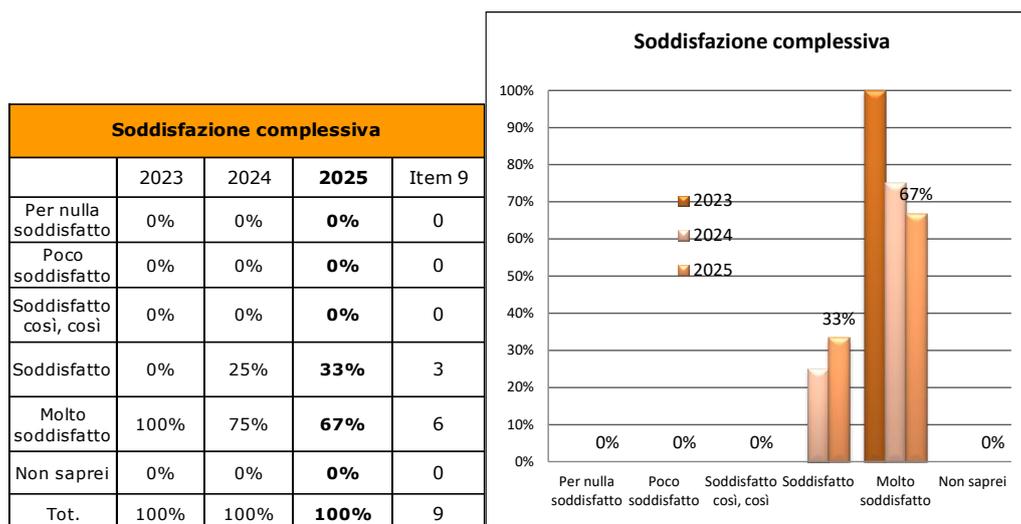


3.6 Soddisfazione complessiva

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

Al termine del questionario è presente un item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.

	valore media
ITEM 8	4,67



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 raccolte⁴:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
1	Più personale qualificato
3	Vorrei assaggiare il menù per conoscere la qualità del catering. Vorrei cambiare a mie spese il materasso di mia figlia, anche se di aspetto è bellissimo, perché si lamenta del mal di schiena. La temperatura estiva rende penoso il lavoro degli operatori e la vita degli ospiti: sarebbe necessaria l'estensione dell'area condizionata alle arre adiacenti alle stanze. Per la lotta alle zanzare sarebbero necessarie delle zanzariere a tutte le finestre delle camere.
4	L'estensione dell'installazione di aria condizionata in tutti gli ambienti, anche in quelli adiacenti alle camere, renderebbe meno penoso il lavoro di accudimento del personale e migliorerebbe la qualità della vita degli utenti, nelle nostre estati ormai caratterizzate da almeno due mesi di temperature torride costanti, giorno e notte. Vorrei potere comprare a mie spese un materasso nuovo per mia figlia perché, nonostante l'aspetto ottimo di quello attuale, risulta troppo molle e lei lamenta dolore alla schiena.
5	Una maggiore informazione riguardo le attività che vengono svolte (preparazione per le feste di Natale, Carnevale, vacanze, attività sul territorio).
7	Al momento l'aspetto che riteniamo più importante è quello INFORMATIVO vs. i familiari ed i commenti fatti per gli operatori. Riteniamo sarebbero importanti altri due aspetti: 1) la presenza fissa in struttura di un infermiere. 2) La presenza di un responsabile nei fine settimana.
8	Nessun consiglio per miglioramento

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.

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	8	89%
Nessuna risposta	1	11%
Totale	9	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	Disponibilità, professionalità, anche se ripeto ci vorrebbero più educatori professionali.
3	È la struttura migliore che abbia mai visitato.
4	Ho visitato molte strutture. Questa è la migliore!
6	Comunità spaziosa e molto attenta agli ospiti.
8	È un centro ben strutturato e accudente.
9	Spazi ampi, personale qualificato.

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	11%
NO	7	78%
Nessuna risposta	1	11%
Totale	9	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 (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale):

	2025	
	Item 1-7	Item 8
Media	4,44	4,67
Deviazione standard σ	0,43	0,47
Mediana	4,43	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	9,75%	10,10%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media \bar{X}	4,73	4,75	4,98	5,00
Deviazione standard σ	0,25	0,43	0,05	0,00
Mediana	4,71	5,00	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	5,35%	9,12%	1,07%	0,00%

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 INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):
1	Vorrei saperne di più sull'autonomia.
7	Le informazioni ricevute da alcuni operatori sono molto parziali e poco esaustive, spesso danno l'impressione di non essere molto affidabili. Sul progetto educativo occorrerebbero, soprattutto nei primi mesi dalla formulazione, delle verifiche con i familiari che non ci sono state. Inoltre, purtroppo, si sono verificati più casi di eventi importanti che non sono stati segnalati ufficialmente per lettera o mail (cambio Direttrice, festa di Natale...).
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
3	Sarebbe necessaria la presenza di zanzariere alle finestre e aria condizionata anche nelle zone delle camere visto il cambio climatico e la temperatura ambientale penosamente alta per almeno 2 mesi durante il periodo estivo.
7	La biancheria lavata a volte viene stirata molto male (o non stirata del tutto). Alcuni capi vengono rovinati nel lavaggio.

	Buon ordine negli armadi personali.
8	Nessuna
9	Lavanderia non all'altezza delle aspettative. Restituisce capi ristretti.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
1	Non tutti gli operatori sono soddisfacenti.
3	Tutti gli operatori sono sempre stati al massimo della disponibilità e della gentilezza. Parlare sull'uscio non è sempre facile.
7	Molto soddisfatto della gentilezza e affabilità della maggior parte del personale e delle videocchiamate, un po' preoccupato dell'eccessiva turnazione e dello scarso livello formativo di alcuni operatori (a fronte di una cifra molto elevata della retta).
8	Nessuna
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
3	L'attività musicale di percussioni è molto attesa da mia figlia, credo anche per il fatto che deve uscire con il pulmino, raggiungere un luogo diverso, dove va a fare una attività che le piace. Sarebbe bello per lei avere un altro impegno, magari "simil-lavorativo" in un altro giorno della settimana. Darebbe un maggiore senso alla sua settimana.
4	Sono soddisfatta, ma un'attività all'esterno in più durante la settimana, di tipo simil lavorativo, darebbe un impegno agli utenti più giovani che non vogliono essere solo "intrattenuti" ma sentirsi utili.
7	Non avendo modo di confrontarci frequentemente con i responsabili di struttura, non siamo nemmeno a conoscenza degli interventi che vengono proposti/attuati o delle difficoltà presenti nell'attuarli.
8	Nessuna
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
4	Sarebbe bello avere la continuità degli operatori, perché la conoscenza degli utenti facilita la relazione ed evita fraintendimenti fatali, ma mi rendo conto che non sempre sia possibile ottenerlo.
7	Valgono le osservazioni già fatte nelle schede precedenti circa il rapporto con gli operatori.
8	Nessuna
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
1	Colloqui individuali almeno ogni 3 mesi.
3	Solo vorrei potere rivedere tutto il guardaroba di mia figlia. Il sistema della lavanderia con i chip mi rende inaccessibile e/o conflittuale la verifica dell'idoneità dei vestiti che possono essere grandi o piccoli a seconda dell'aumento di peso di Chiara, al restringimento dei pantaloni sintetici lavati ad alta temperatura, all'aumento delle dimensioni delle mutande per stiramento durante il lavaggio o l'asciugatura.
4	Visto che il cibo giunge da un catering esterno sarebbe cosa buona che un rappresentante dei parenti, scelto in modo casuale, potesse, ogni tanto, assaggiare il cibo. Per quanto riguarda la lavanderia chiederei una maggiore attenzione alla temperatura perché i pantaloni di tessuto sintetico si restringono. Le mutande invece, probabilmente passando sotto un rullo, si allargano e aumentano di una o due taglie, assumendo un colore ambrato. Il sistema dei chip (che non mi rimborserà mai i capi danneggiati) mi impedisce invece di sostituire, in libertà, i capi rovinati.
8	Nessun suggerimento

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 familiari/tutori/amministratori di sostegno.

Redazione del report conclusa il 15/7/2025

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁵di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA 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 residenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
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 distribuzione - somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. 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).

	Modulo		Rev 11 del 14/03/2025
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 17

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (C) - Pad. Denna

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

Il questionario viene compilato in data ___/___/___:

INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Tutore? SI NO

Amministratore di sostegno? SI NO

Curatore? SI NO

Comunità Socio-Sanitaria di Busto A. (C) - Pad. Denna

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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
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:							
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
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, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

