

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Socio-Sanitaria
di Melegnano**

Aprile 2025

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico

con la collaborazione della Dr.ssa Alice Pugliese

INDICE

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	3
2. METODOLOGIA	3
<i>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</i>	<i>3</i>
<i>2.3 Modalità di somministrazione.....</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Tempi di realizzazione</i>	<i>4</i>
<i>2.5 Popolazione</i>	<i>4</i>
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....	4
<i>3.1 Area informazione e comunicazione.....</i>	<i>5</i>
<i>3.2 Area ambienti e spazi</i>	<i>6</i>
<i>3.3 Area organizzazione ed efficienza</i>	<i>7</i>
<i>3.4 Area assistenza e continuità.....</i>	<i>8</i>
<i>3.5 Area relazione.....</i>	<i>9</i>
<i>3.6 Soddisfazione complessiva</i>	<i>9</i>
<i>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio</i>	<i>10</i>
<i>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</i>	<i>10</i>
<i>3.9 Bilancio sociale</i>	<i>11</i>
<i>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....</i>	<i>11</i>
<i>Osservazioni raccolte nei questionari.....</i>	<i>12</i>
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	2
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, dei tutori e dei curatori delle persone accolte nella Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) di Melegnano, 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 compilatori del 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/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 di Melegnano ha una capienza complessiva di 10 posti. Come per tutte le strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli Ospiti presenti in struttura da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono del servizio a tempo indeterminato.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
9	9	9	100%

Parentela	n.	%	misura protezione giuridica	n.	%
			tutore	4	44%
Sorella	2	22%	ads	4	44%
Fratello	1	11%	curatore	0	0%
SI	4	44%	nessuna	1	11%
nessuna	2	22%	totale	9	100%
totale	9	100%			

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

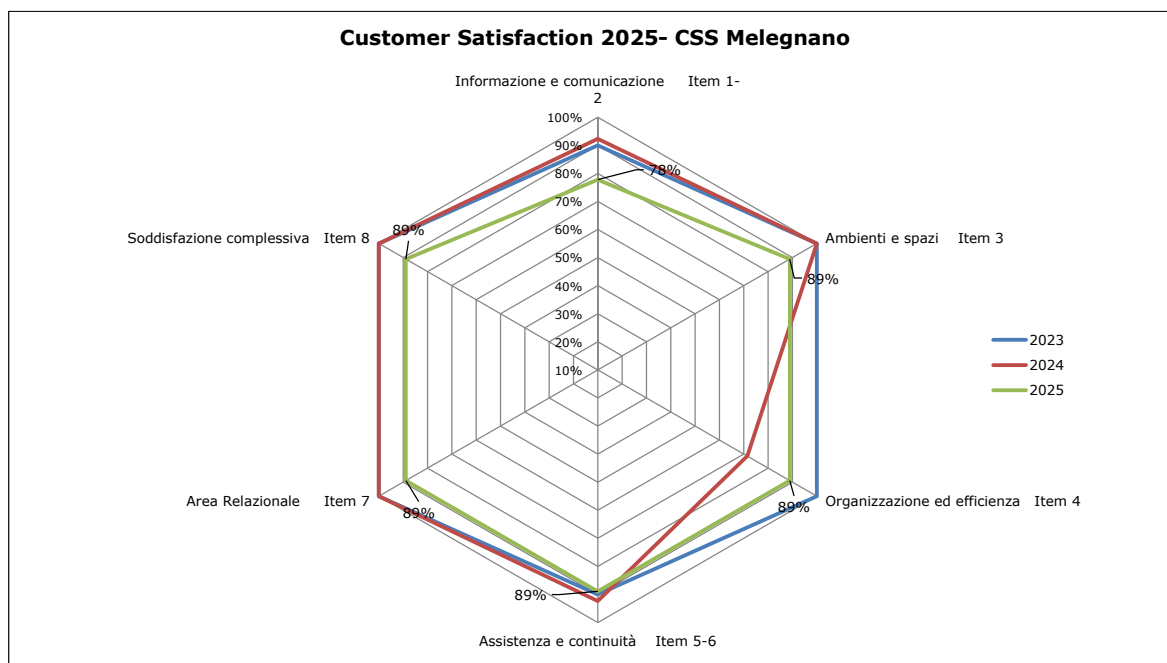
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "*molto soddisfatto*" e "*soddisfatto*", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "*soddisfatto così così*" ed infine abbiamo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

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

- 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	restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambienti e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
CSS Melegnano	2023	56%	90%	100%	100%	90%	100%	100%
	2024	78%	92%	100%	71%	92%	100%	100%
	2025	100%	78%	89%	89%	89%	89%	89%
	2025/2024		-15%	-11%	17%	-3%	-11%	-11%

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.

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?

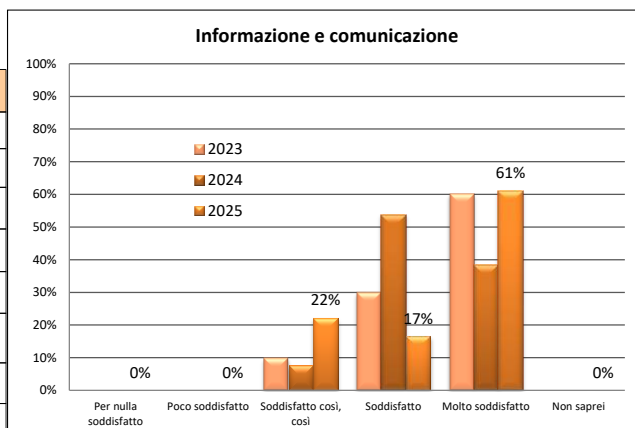
Di seguito i risultati delle medie³:

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.

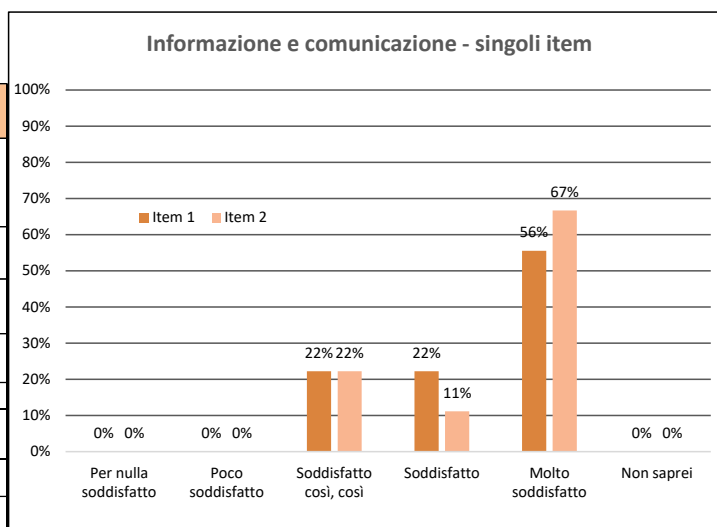
	valore media
ITEM 1	4,25
ITEM 2	4,38
Item 1 e 2	4,39

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	10%	8%	22%	2	2
Soddisfatto	30%	54%	17%	2	1
Molto soddisfatto	60%	38%	61%	5	6
Non saprei	0%	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	9	9



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	22%	22%	2	2
Soddisfatto	22%	11%	2	1
Molto soddisfatto	56%	67%	5	6
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	9



3.2 Area ambienti e spazi

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

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

Servizio ristorazione

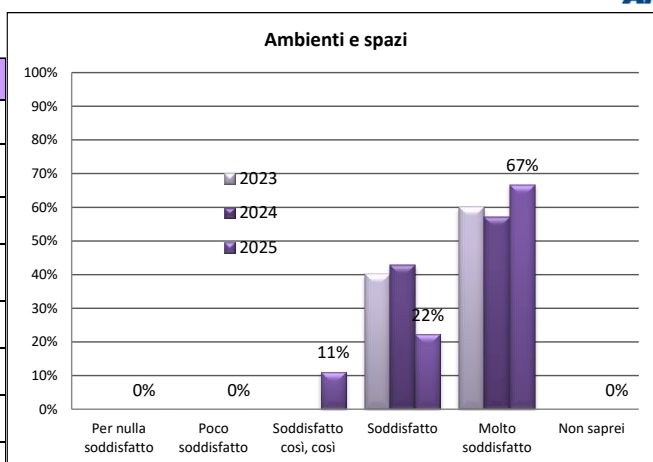
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)

Servizio pulizie ambienti

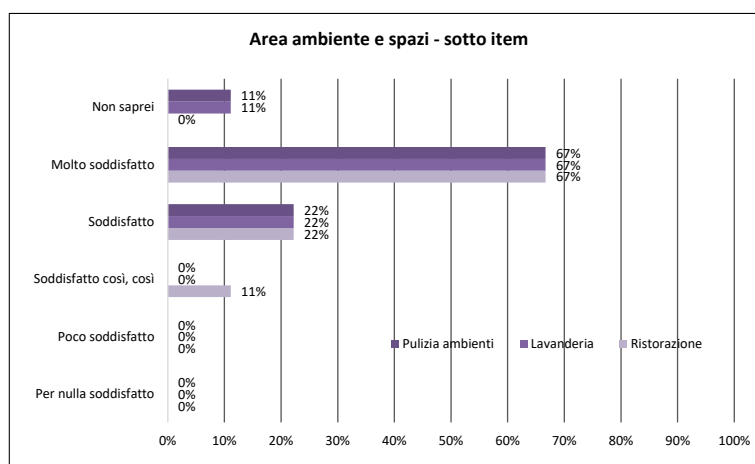
	valore media
ITEM 3	4,56

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.

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%	11%	1
Soddisfatto	40%	43%	22%	2
Molto soddisfatto	60%	57%	67%	6
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9



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	11%	0%	0%	1	0	0
Soddisfatto	22%	22%	22%	2	2	2
Molto soddisfatto	67%	67%	67%	6	6	6
Non saprei	0%	11%	11%	0	1	1
Tot.	100%	100%	100%	9	9	9

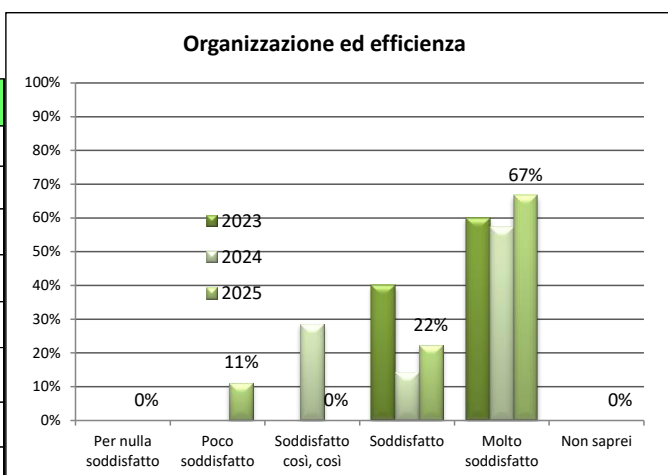


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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)?

	<i>valore media</i>
ITEM 4	4,44

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	11%	1
Soddisfatto così, così	0%	29%	0%	0
Soddisfatto	40%	14%	22%	2
Molto soddisfatto	60%	57%	67%	6
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9



3.4 Area assistenza e continuità

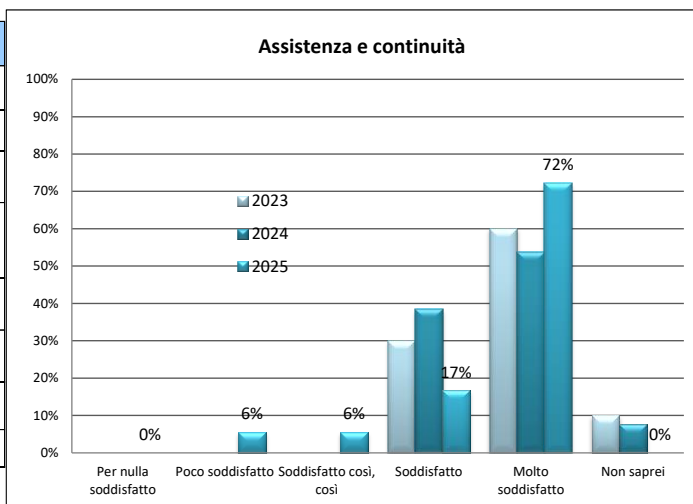
Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con voucher sociosanitario di lungo assistenza?

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)?

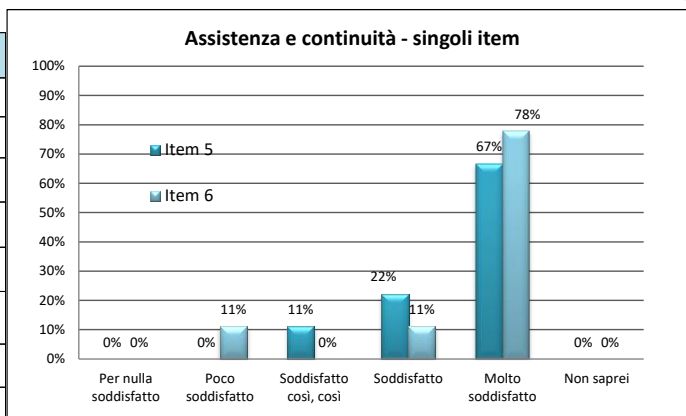
	valore media
ITEM 5	4,56
ITEM 6	4,56
Item 5-6	4,56

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	6%	0	1
Soddisfatto così, così	0%	0%	6%	1	0
Soddisfatto	30%	38%	17%	2	1
Molto soddisfatto	60%	54%	72%	6	7
Non saprei	10%	8%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	9	9

100% per arrotondamento



Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	11%	0	1
Soddisfatto così, così	11%	0%	1	0
Soddisfatto	22%	11%	2	1
Molto soddisfatto	67%	78%	6	7
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	9	9

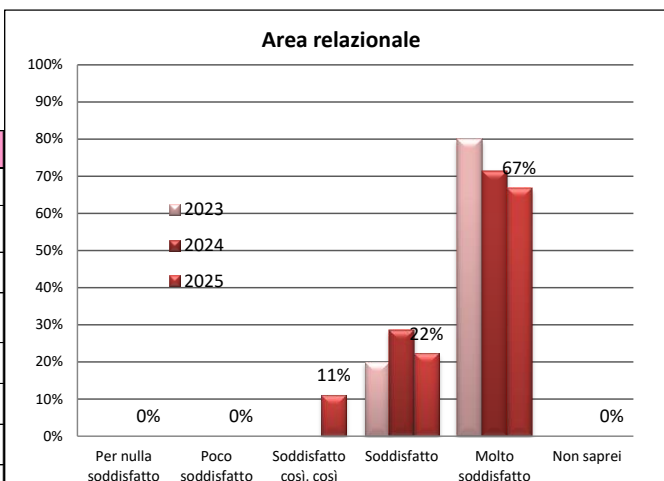


3.5 Area relazione

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	4,56

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	20%	29%	22%	2
Molto soddisfatto	80%	71%	67%	6
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	9

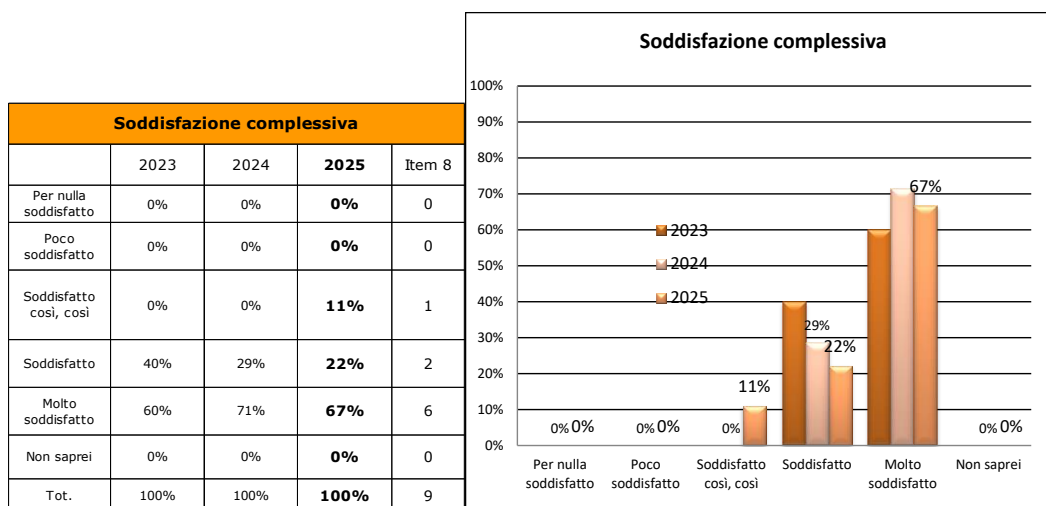


3.6 Soddisfazione complessiva

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.

	valore media
ITEM 8	4,56



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?
9	Sono soddisfatta di tutto, non ho niente da dire. Devo solo ringraziare.

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	1	11%
da 6 a 10	8	89%
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	Perché funziona benissimo e i ragazzi stanno bene.
3	Perché funziona benissimo e i ragazzi sono sempre felici.
4	Attenzione alla persona, buona relazione con operatori e personale in generale, attività proposte.
5	Gli utenti appaiono molto sereni e ben supportati.

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.

6	Ambiente familiare.
7	Per le cure che fornite, per l'ottima organizzazione e per tutte le attività che proponete.

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	8	89%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	9	100%

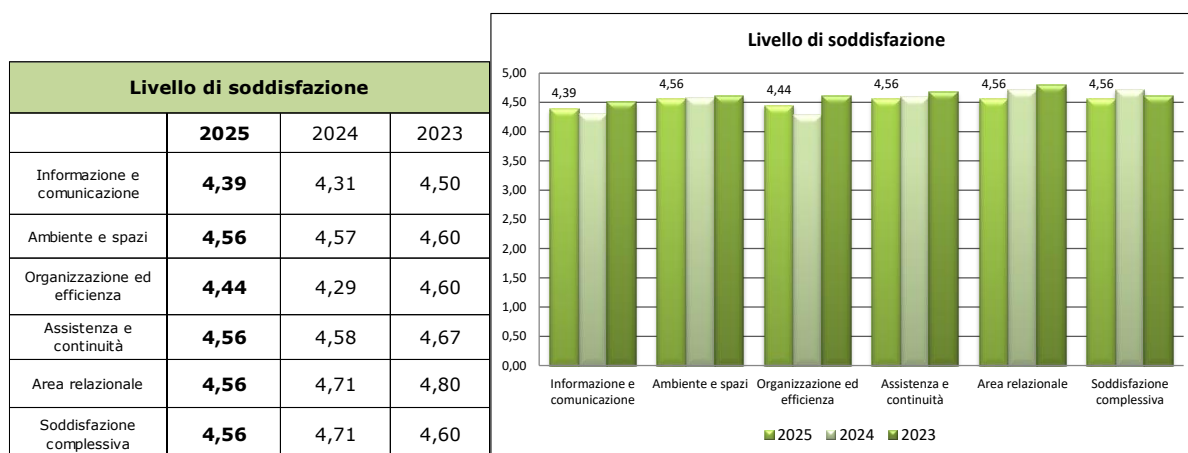
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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	4,63	4,56
Deviazione standard σ	0,89	0,68
Mediana	5,00	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	19,19%	15,04%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media $\bar{X}$	4,50	4,71	4,62	4,60
Deviazione standard σ	0,47	0,45	0,38	0,49
Mediana	4,67	5,00	4,67	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10,40%	9,58%	8,17%	10,65%

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):
4	Non sempre vengo informata tempestivamente su visite effettuate e farmaci.
7	Suggerisco, per chi come me, si occupa del proprio familiare, ma ha un lavoro e una famiglia, di offrire un supporto anche in situazioni esterne, (ad esempio un imprevisto in pronto soccorso). Perché purtroppo a volte si è impossibilitati a recarsi in ospedale o si è impossibilitati ad assisterlo. Io ho avuto molto aiuto e comprensione dagli operatori e dalla direttrice, ma ovviamente la mia presenza si è resa necessaria. Quindi sarebbe interessante proporre, anche a pagamento, una sorta di assistenza esterna all'Istituto. Grazie.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
3	Tutto pulito e i ragazzi sono sempre ben tenuti e sempre ben vestiti.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'):
3	Sono sempre disponibili tutti gli educatori.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
5	La famiglia ringrazia per l'attenzione e la sensibilità dimostrata verso mia sorella e tutta la famiglia, da parte della direttrice Barbara e di tutti gli operatori.

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 25/7/2025

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

Comunità Socio-Sanitaria di Melegnano (MI)

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 Melegnano (MI)

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 voucher sociosanitario di lungo assistenza?	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:							

IN CONCLUSIONE ...															
8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla Comunità?									1	2	3	4	5	0
9.	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?														
10.	Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno?														
	Per nulla probabile										Estremamente probabile				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
	Per quali motivi?														
11.	Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?					SI	☐	NO	☐						

EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

[illegible]

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

La Direzione