

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Comunità Terapeutica di Fogliaro -
Varese**

I Semestre 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>
Non sono state raccolte osservazioni.	10
<i>3.8 Bilancio Sociale.....</i>	<i>10</i>
<i>3.9 In conclusione: il livello di soddisfazione</i>	<i>10</i>
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	122

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

La finalità dell'indagine qui presentata è di tenere costantemente monitorato il livello di soddisfazione delle famiglie, dei tutori e degli enti affidatari dei ragazzi e delle ragazze accolti presso la Comunità Terapeutica, offrendo ai genitori/tutori e servizi la possibilità di esprimere indicazioni e suggerimenti utili al continuo miglioramento del servizio stesso.

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 o ente affidatario 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 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 Terapeutica di Fogliaro ha una capienza massima di 14 minori. Abbiamo condotto un'indagine esaustiva, pertanto sono state interpellate tutte le famiglie, i tutori e/o i servizi affidatari, prevedendo la possibilità di compilazione del questionario da parte di entrambi i genitori se separati.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
11	15	10	67%

Parentela	n.	%	misura di protezione se presente	n.	%
Padre	6	60%	tutore	2	29%
Madre	4	40%	ente aff	5	71%
totale	10	100%	totale	7	100%

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

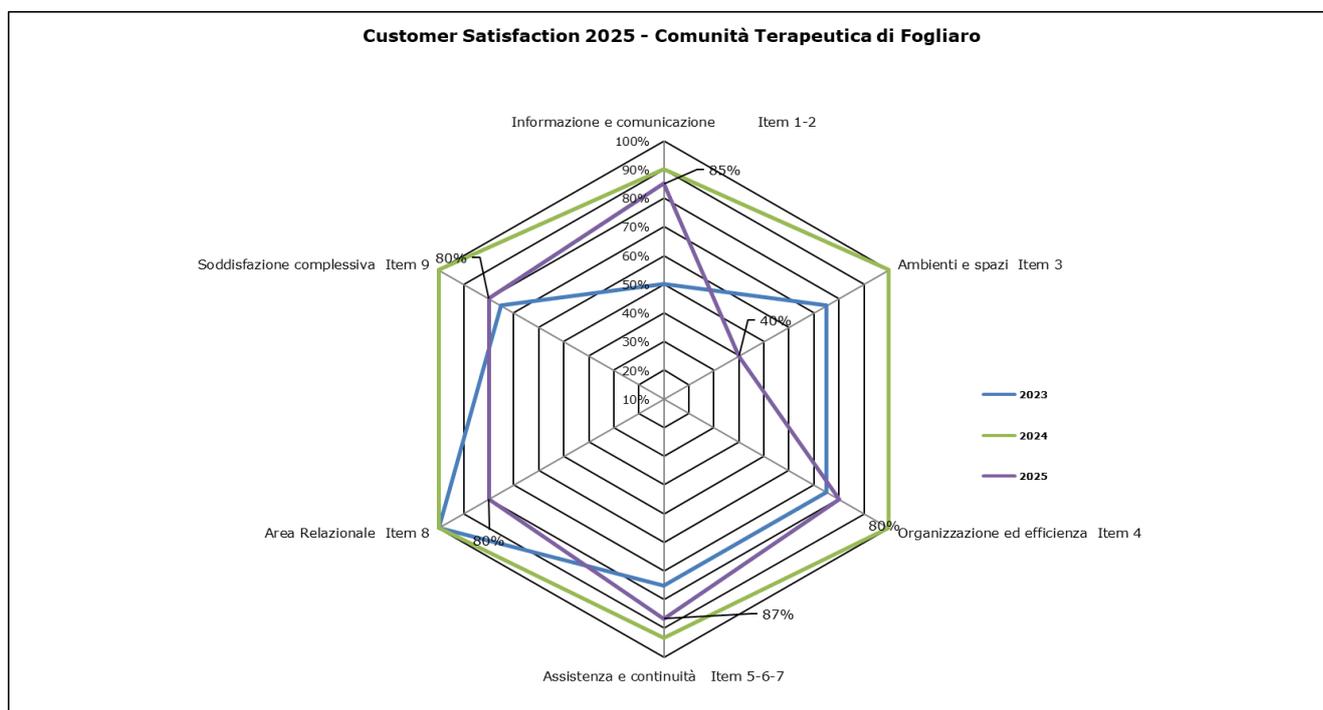
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "molto soddisfatto" e "soddisfatto", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "soddisfatto così così" ed infine abbiamo aggregato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

- item per item
- sintetica per ogni area¹.

¹Quest'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.

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



Per una corretta presentazione e lettura dei dati è necessario premettere che dato l'esiguo numero di cui è composto il gruppo di persone che hanno aderito alla rilevazione la risposta di ogni singola persona assume un peso piuttosto elevato in percentuale.

STRUTTURA	ANNO	restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambienti e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6-7	Area Relazionale Item 8	Soddisfazione complessiva Item 9
Comunità Terapeutica di Fogliaro	2023	38%	50%	75%	75%	75%	100%	75%
	2024	50%	90%	100%	100%	93%	100%	100%
	2025	67%	85%	40%	80%	87%	80%	80%
	2025/2024		-5%	-60%	-20%	-7%	-20%	-20%

3.1 Area informazione e comunicazione

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

Item 2. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto alla/al sua/o famiglia?

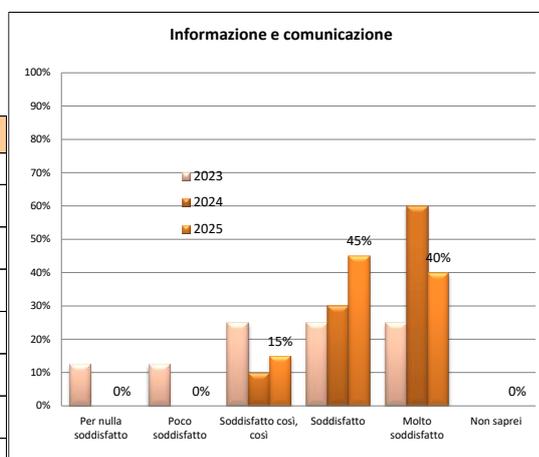
Di seguito i risultati delle medie²:

² 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.

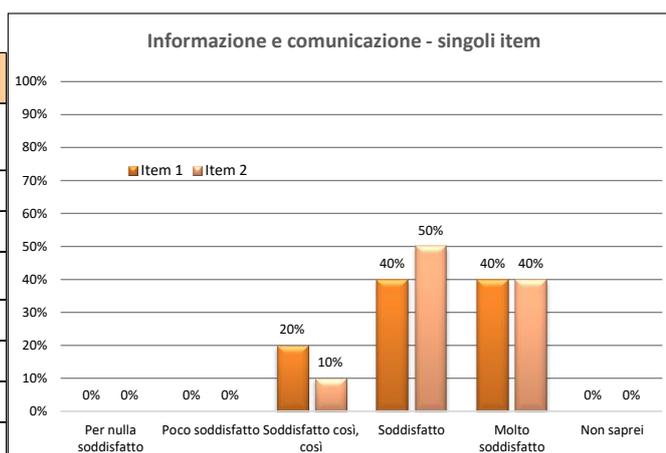
	valore media
ITEM 1	4,20
ITEM 2	4,30
item 1 e 2	4,25

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	12,50%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	12,50%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	25,00%	10%	15%	2	1
Soddisfatto	25,00%	30%	45%	4	5
Molto soddisfatto	25,00%	60%	40%	4	4
Non saprei	0,00%	0%	0%	0	0
Tot.	100,00%	100%	100%	10	10



Area 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	20%	10%	2	1
Soddisfatto	40%	50%	4	5
Molto soddisfatto	40%	40%	4	4
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	10	10



3.2 Area ambienti e spazi

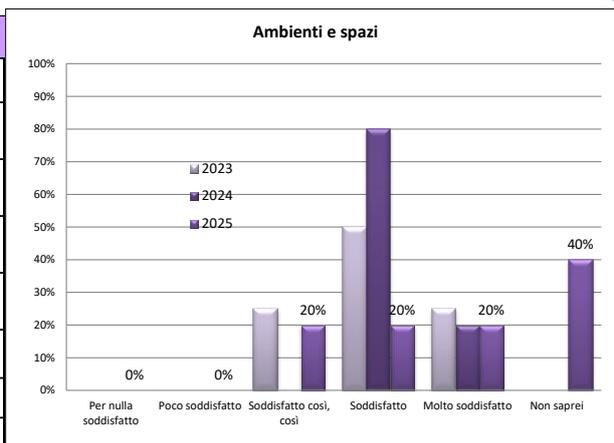
Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?

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

- Servizio ristorazione
- Servizio Lavanderia
- Servizio pulizia ambienti

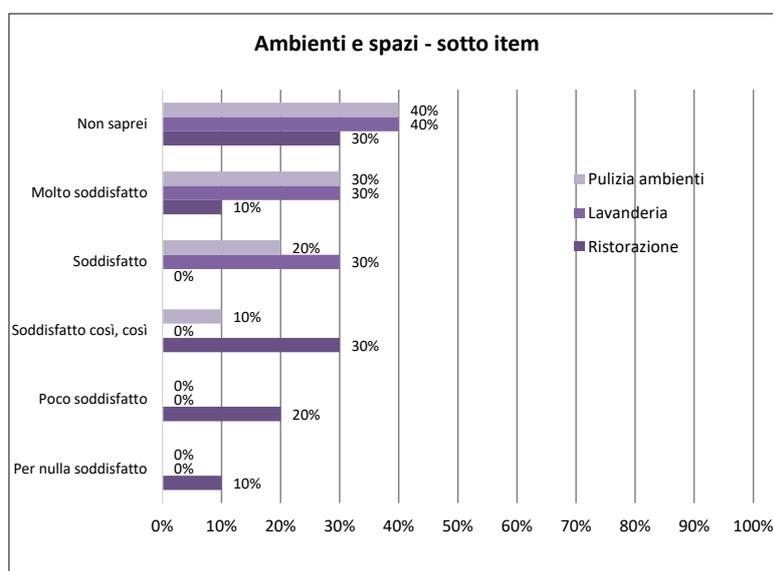
	valore media
ITEM 3	4,00

Ambienti e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	20%	2
Soddisfatto	50%	80%	20%	2
Molto soddisfatto	25%	20%	20%	2
Non saprei	0%	0%	40%	4
Tot.	100%	100%	100%	10



ristoraz	lav.	pulizie
2,71	4,50	4,33

Ambienti e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	10%	0%	0%	1	0	0
Poco soddisfatto	20%	0%	0%	2	0	0
Soddisfatto così, così	30%	0%	10%	3	0	1
Soddisfatto	0%	30%	20%	0	3	2
Molto soddisfatto	10%	30%	30%	1	3	3
Non saprei	30%	40%	40%	3	4	4
Tot.	100%	100%	100%	10	10	10

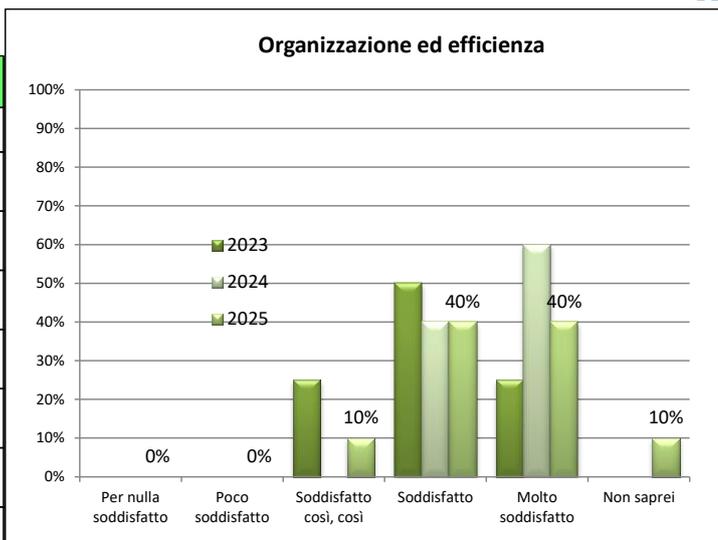


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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 e rientri, ecc.?)

	valore media
ITEM 4	4,33

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	25%	0%	10%	1
Soddisfatto	50%	40%	40%	4
Molto soddisfatto	25%	60%	40%	4
Non saprei	0%	0%	10%	1
Tot.	100%	100%	100%	10



3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?

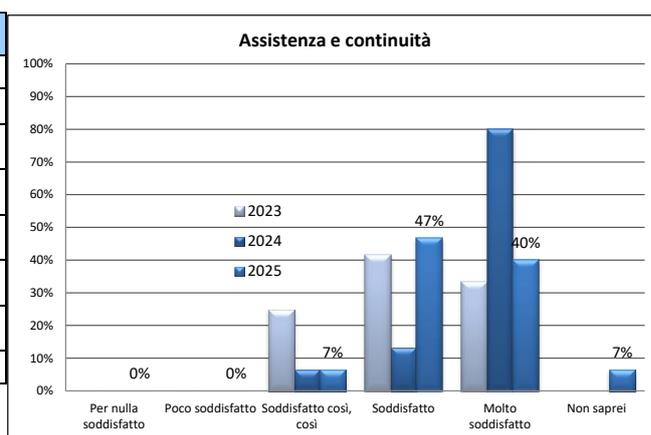
Item 6. Come valuta, in generale, l'assistenza medica, infermieristica (Neuropsichiatra Infantile, Psichiatra, Infermiere Professionale) garantite al sua/o familiare?

Item 7. Come valuta, in generale, gli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, OSS, Terapisti, Assistente sociale, Psicologo) garantiti al sua/o familiare?

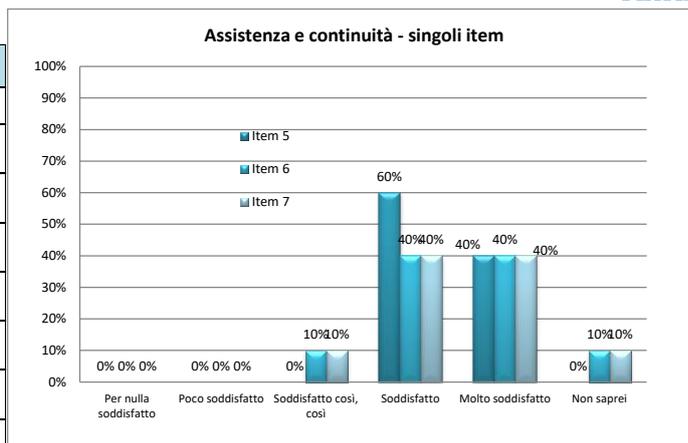
	valore media
ITEM 5	4,40
ITEM 6	4,33
ITEM 7	4,33
item 5-6-7	4,36

Assistenza e continuità						
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	25%	7%	7%	0	1	1
Soddisfatto	42%	13%	47%	6	4	4
Molto soddisfatto	33%	80%	40%	4	4	4
Non saprei	0%	0%	7%	0	1	1
Tot.	100%	100%	100%	10	10	10

100% per arrotondamento



Assistenza e continuità						
	Item 5	Item 6	Item 7	Item 5	Item 6	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Soddisfatto così, così	0%	10%	10%	0	1	1
Soddisfatto	60%	40%	40%	6	4	4
Molto soddisfatto	40%	40%	40%	4	4	4
Non saprei	0%	10%	10%	0	1	1
Tot.	100%	100%	100%	10	10	10

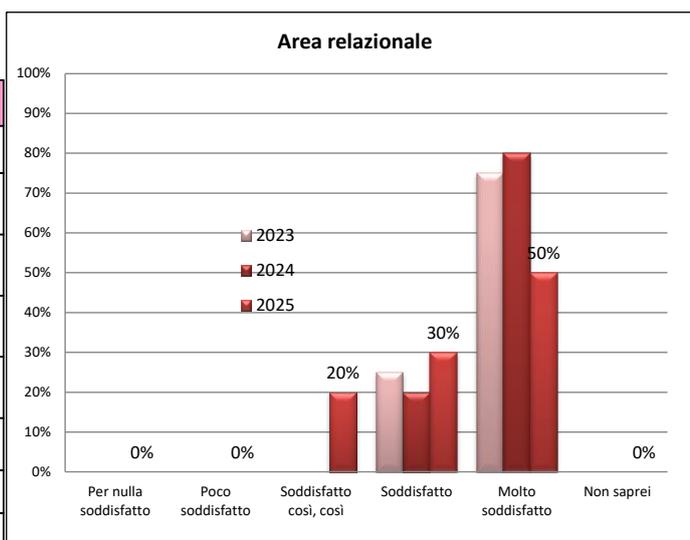


3.5 Area relazione

Item 8. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del sua/o familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?

	valore media
ITEM 8	4,30

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	20%	2
Soddisfatto	25%	20%	30%	3
Molto soddisfatto	75%	80%	50%	5
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	10

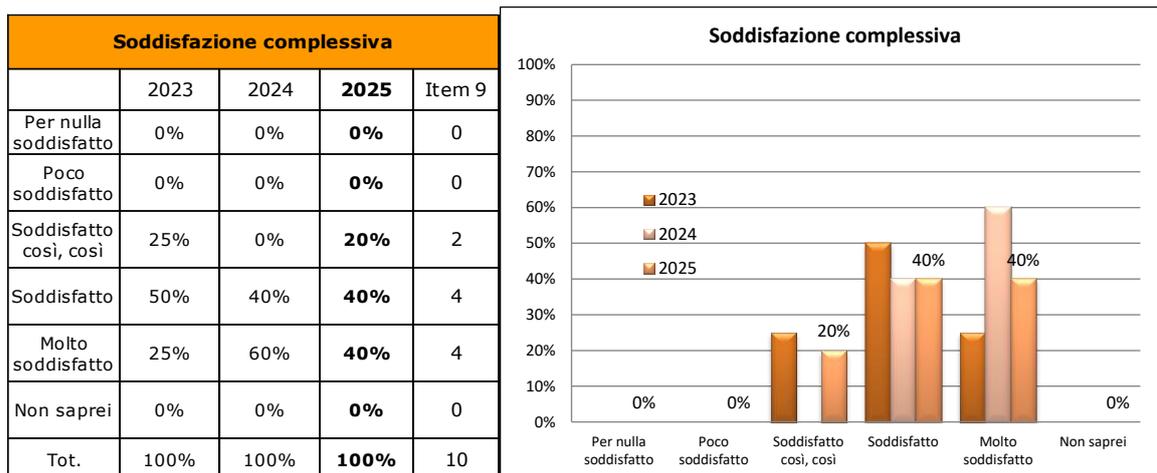


3.6 Soddisfazione complessiva

Item 9. Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità?

Al termine del questionario è presente questo 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 9	4,20



3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

Item 10. Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?

Non sono state raccolte osservazioni.

3.8 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	10	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	10	100%

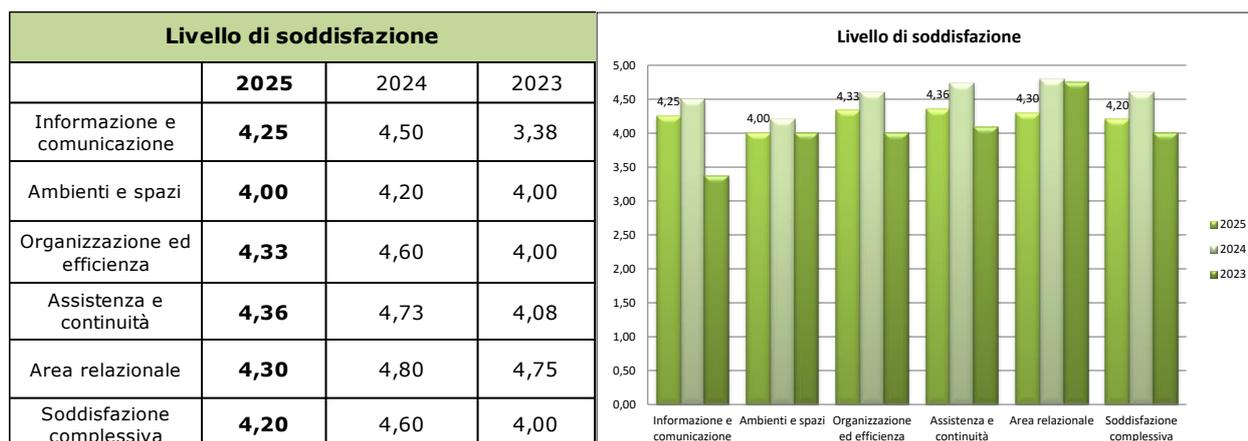
3.9 In conclusione: il livello di soddisfazione

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 1-8 e poi dell'item 9, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione ("Soddisfazione complessiva"). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione come specificato nella tabella seguente (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

	2025	
	Item 1-8	Item 9
Media	4,25	4,20
Deviazione standard σ	0,61	0,75
Mediana	3,94	4,00
Coefficiente di Variazione (CV)	14,41%	17,82%

	2024		2023	
	Item 1-8	Item 9	Item 1-8	Item 9
Media \bar{X}	4,60	4,60	3,97	4,00
Deviazione standard σ	0,44	0,49	0,81	0,71
Mediana	4,75	5,00	4,06	4,00
Coefficiente di Variazione (CV)	9,48%	10,65%	20,46%	17,68%

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 riportate dai compilatori sono state integralmente trascritte.

Osservazioni e considerazioni riportati sui questionari

	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):
3	Migliore comunicazione in merito ai progressi del percorso terapeutico.
7	Nulla
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
2	Il cibo non risulta per niente buono né come qualità né come quantità.
3	NdR
7	Nulla
8	Non ho mai fatto un sopralluogo dei locali dell'istituto.

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'INDAGINE³ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	<p>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.</p>
AREA E FATTORI INDAGATI	<p>Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti del servizio residenziale, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.</p>
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	<p>Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).</p>
MODALITA' DI RILEVAZIONE	<p>Il questionario viene auto compilato 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.</p>
CAMPIONE	<p>Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report</p> <p>Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Ass. Soc. Emila D'Amico.</p>
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	<p>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.</p>
PERIODICITA'	<p>semestrale</p>
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	<p>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.</p>

³Bibliografia:

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 6
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	del 01/03/2024 Pagina 1 di 3

Comunità Terapeutica di Fogliaro

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 _____

Ente affidatario? SI NO

Tutore? SI NO

	Modulo		Rev 6
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	del 01/03/2024 Pagina 2 di 3

Comunità Terapeutica di Fogliaro

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 soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto alla/al sua/o 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, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite e rientri, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
6.	Come valuta, in generale, l'assistenza medica, infermieristica (Neuropsichiatra Infantile, Psichiatra, Infermiere Professionale) garantite al sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0
7.	Come valuta, in generale, gli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, OSS, Terapisti, Assistente sociale, Psicologo) garantiti al sua/o familiare?	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							

