

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

C.T.R.S. Milano

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
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	Errore. Il segnalibro non è definito.
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	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	7
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.....	11
3.9 Bilancio sociale	14
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	14
Osservazioni raccolte nei questionari.....	15
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	15
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, dei tutori e degli enti affidatari dei bambini e degli adolescenti che frequentano il CTRS di Milano, 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 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, 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.

Il medesimo link o QRcode offre la possibilità di effettuare la compilazione anche nella versione tradotta in cinese e arabo¹.

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

Sono stati coinvolti nell'indagine i genitori/tutori dei minori frequentanti il CTRS Milano da almeno 3 mesi, prevedendo la possibilità di invio ad entrambi i genitori se separati.

n. bambini/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
185	185	103	56%
		n. 2 questionari compilati in cinese	

Parentela	n.	%			
Padre	12	12%	misura protezione giuridica		
Madre	59	57%			
SI	1	1%			
genitore	19	18%			
non risponde	12	12%			
totale	103	100%			
				n.	%
			tutore	33	73%
			ente affidatario	12	27%
			totale	45	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

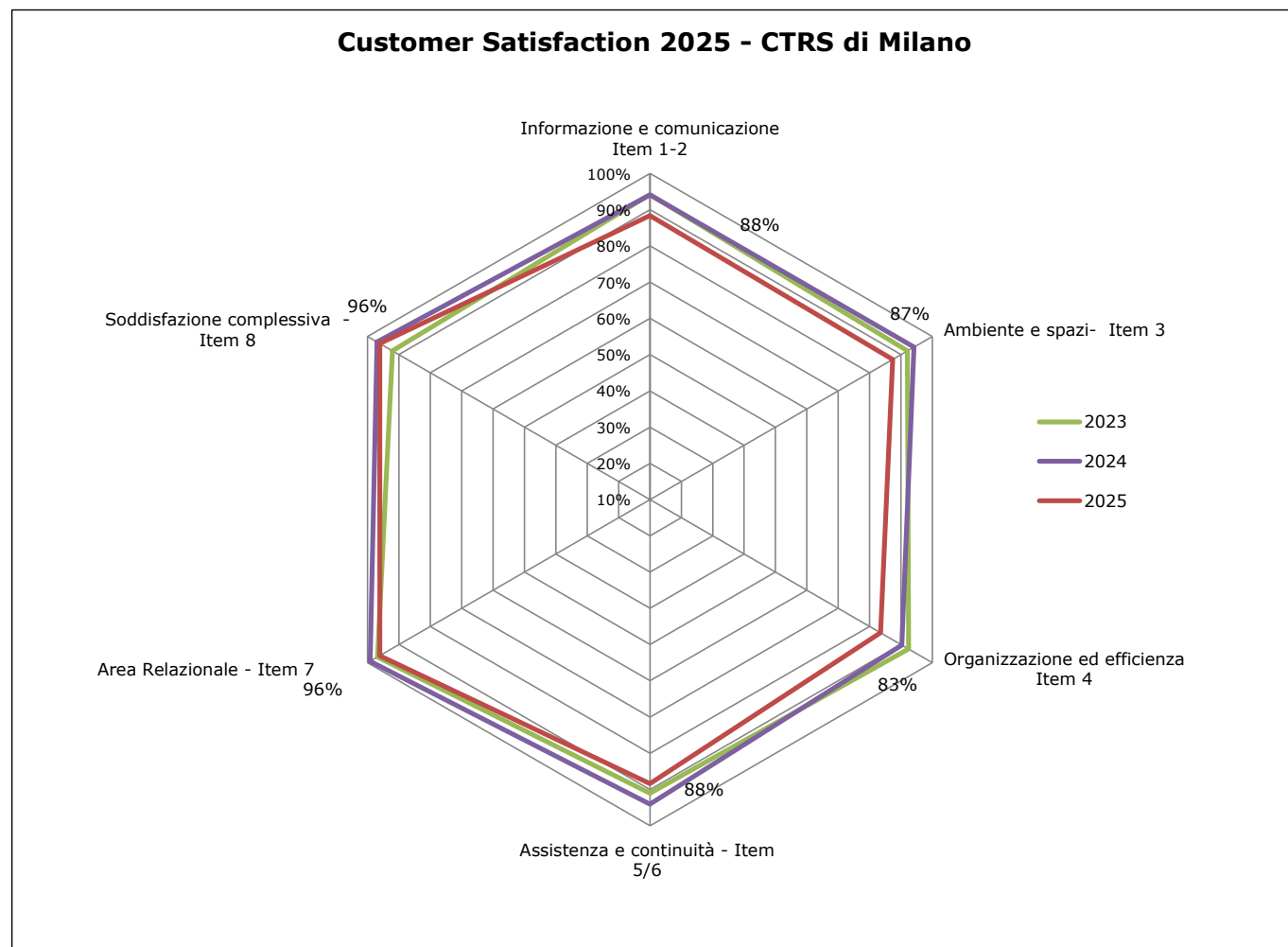
¹ L'utilizzo oramai consolidato della traduzione del questionario nelle due lingue straniere ha la finalità di consentire la massima partecipazione possibile nonché di garantire, indipendentemente dalla lingua, accoglienza e attenzione a tutte le famiglie dei minori frequentanti il centro.

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
CTRS MI	2023	64%	94%	92%	92%	91%	97%	92%
	2024	63%	94%	94%	90%	94%	99%	97%
	2025	56%	88%	87%	83%	88%	96%	96%
	2025/2024		-6%	-7%	-7%	-6%	-3%	-1%

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 frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a?

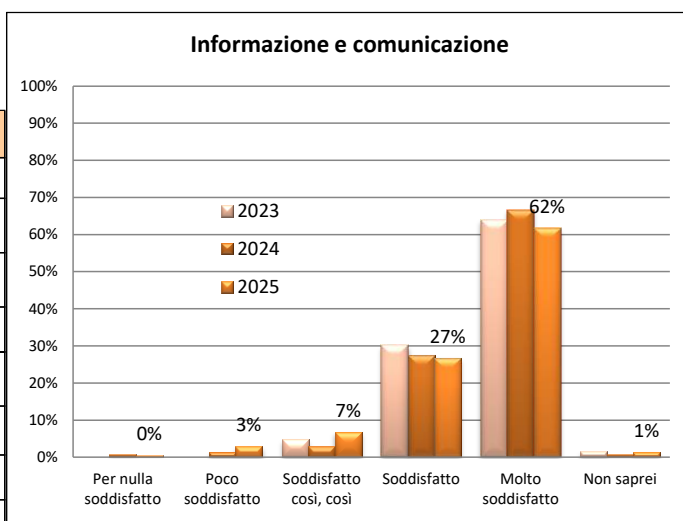
Item 2 È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?

Di seguito i risultati delle medie³:

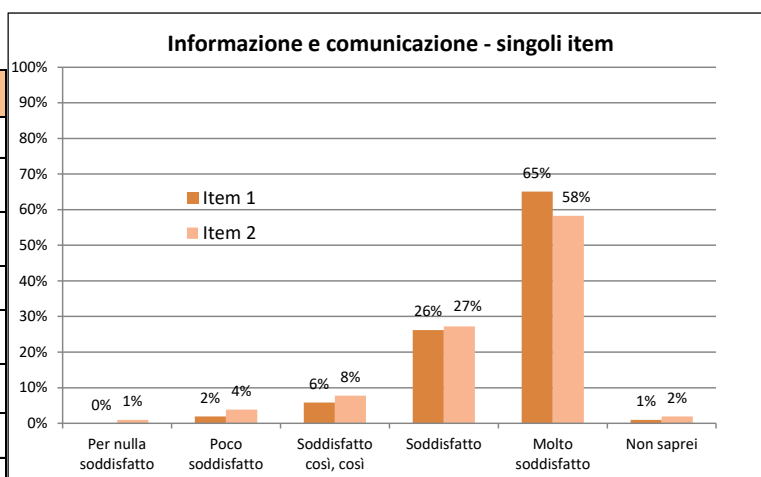
	valore media
ITEM 1	4,56
ITEM 2	4,41
item 1 e 2	4,48

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	1%	0%	0	1
Poco soddisfatto	0%	1%	3%	2	4
Soddisfatto così, così	5%	3%	7%	6	8
Soddisfatto	30%	27%	27%	27	28
Molto soddisfatto	64%	67%	62%	67	60
Non saprei	2%	1%	1%	1	2
Tot.	100%	100%	100%	103	103



Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	1%	0	1
Poco soddisfatto	2%	4%	2	4
Soddisfatto così, così	6%	8%	6	8
Soddisfatto	26%	27%	27	28
Molto soddisfatto	65%	58%	67	60
Non saprei	1%	2%	1	2
Tot.	100%	100%	103	103



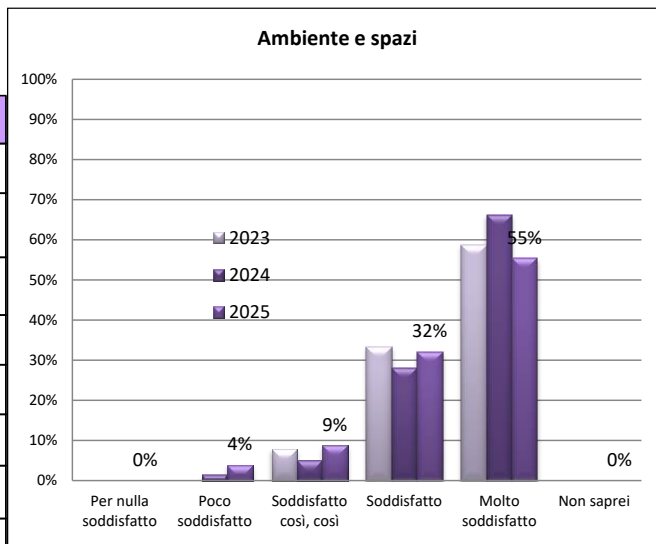
³ La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

3.2 Area ambiente e spazi

Item 3. È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?

	valore media
ITEM 3	4,39

Ambiente e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	1%	4%	4
Soddisfatto così, così	8%	5%	9%	9
Soddisfatto	33%	28%	32%	33
Molto soddisfatto	59%	66%	55%	57
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	103



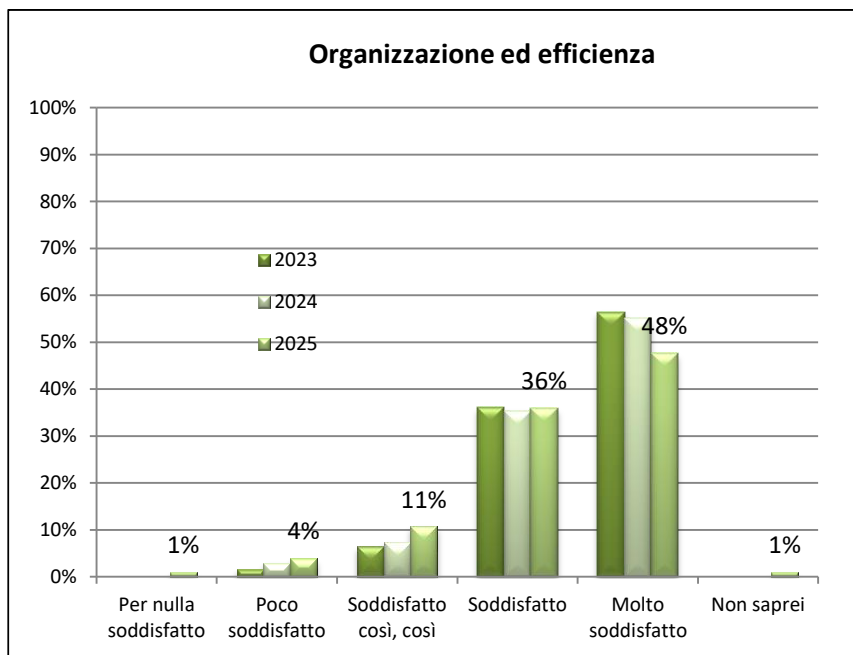
3.3 Area organizzazione ed efficienza

Item 4. È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?

	valore media
ITEM 4	4,26

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	1%	1
Poco soddisfatto	2%	3%	4%	4
Soddisfatto così, così	6%	7%	11%	11
Soddisfatto	36%	35%	36%	37
Molto soddisfatto	56%	55%	48%	49
Non saprei	0%	0%	1%	1
Tot.	100%	100%	100%	103

100% per arrotondamento



3.4 Area assistenza e continuità

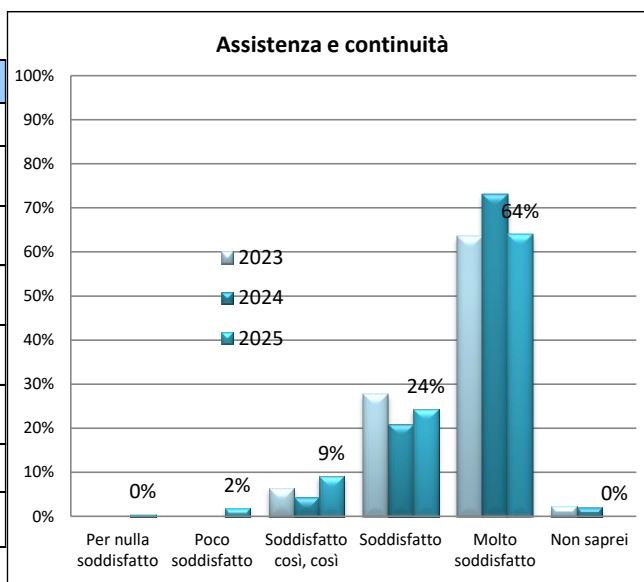
Item 5 È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?

Item 6 È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?

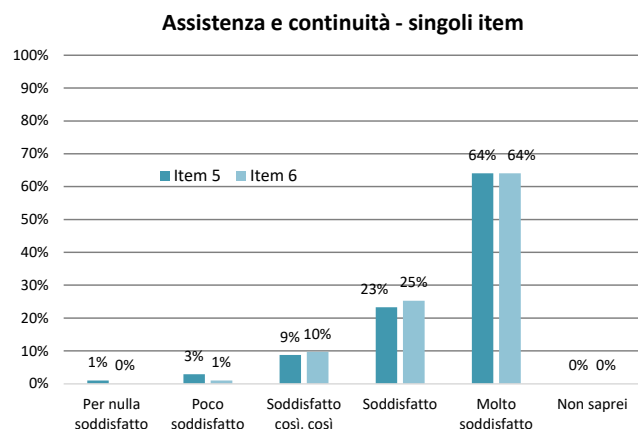
	valore media
ITEM 5	4,47
ITEM 6	4,52
item 5 e 6	4,50

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	1	0
Poco soddisfatto	0%	0%	2%	3	1
Soddisfatto così, così	6%	4%	9%	9	10
Soddisfatto	28%	21%	24%	24	26
Molto soddisfatto	63%	73%	64%	66	66
Non saprei	2%	2%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	103	103

100% per arrotondamento



Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	1%	0%	1	0
Poco soddisfatto	3%	1%	3	1
Soddisfatto così, così	9%	10%	9	10
Soddisfatto	23%	25%	24	26
Molto soddisfatto	64%	64%	66	66
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	103	103

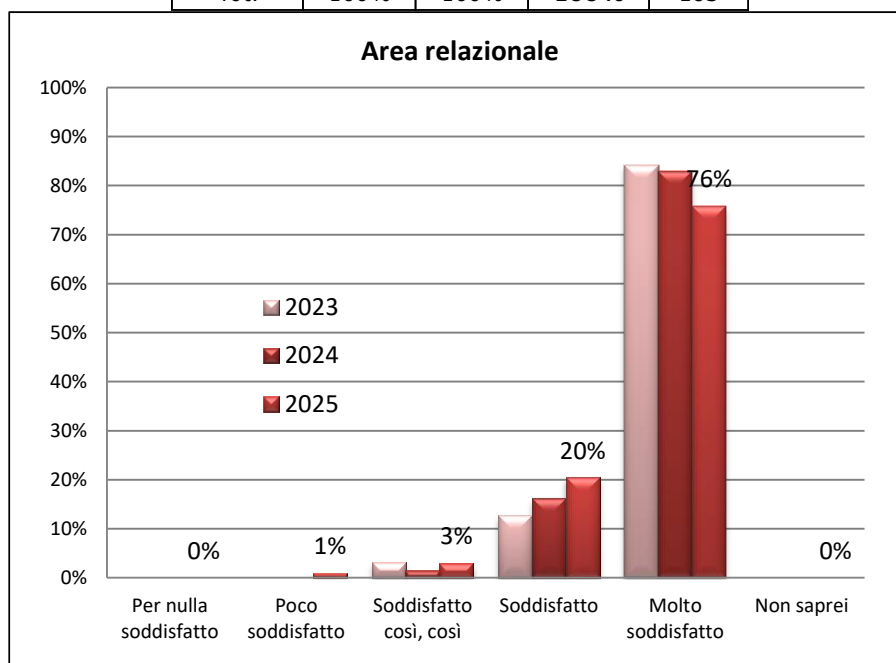


3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,71

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	1%	1
Soddisfatto così, così	3%	1%	3%	3
Soddisfatto	13%	16%	20%	21
Molto soddisfatto	84%	83%	76%	78
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	103



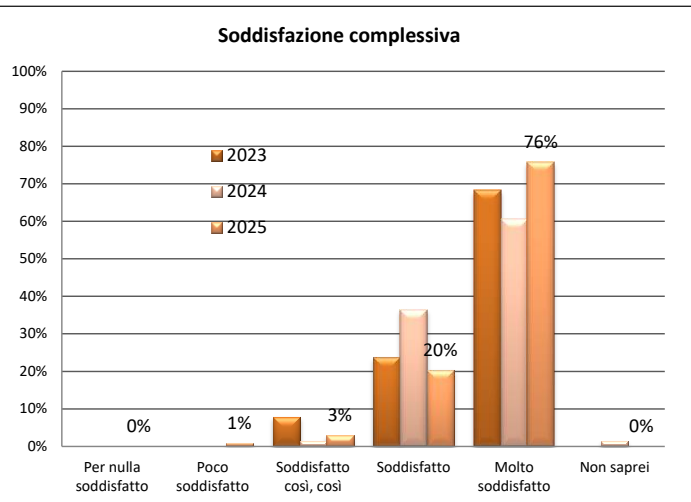
3.6 Soddisfazione complessiva

Item 8. *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

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 8	4,71

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	1%	1
Soddisfatto così, così	8%	2%	3%	3
Soddisfatto	24%	36%	20%	21
Molto soddisfatto	68%	61%	76%	78
Non saprei	0%	2%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	103



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?
3	Volevo avere più tempo o un giorno possibile per un Logopedista. Ho visto un ottimo miglioramento facendo una logopedia l'anno scorso.
9	Organizzazione, efficienza e attenzione alle necessità del bambino.
12	Un maggiore intervento logopedico presso il CTRS.
16	Per quanto mi riguarda vedo che siete molto professionali.
18	Migliorerei gli spazi comuni delle sale d'attesa.
21	Forse una sala di attesa un poco più grande.
23	Nessuna osservazione.
25	Si dovrebbe fare più rete tra i genitori e i servizi offerti anche esternamente al centro.

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.

29	Credo che fate tanto per i nostri bambini, però sicuramente anche noi come mamme gradiremmo uno sportello di ascolto (ambulatorio) perché anche tra tutte le mamme che ci siamo al centro a volte abbiamo bisogno di essere ascoltate.
37	Io ritengo tutto perfetto
39	Magari fare dei pomeriggi di condivisione al sabato per fare conoscere ancora meglio il centro e i terapeuti.
41	Mi ritengo fortunata ad essere seguita da un centro, tutto sommato va tutto abbastanza bene, ma bisognerebbe ascoltare un pochino noi genitori e cercare di fare le cose serenamente senza mettere ostacoli. Già la nostra vita è abbastanza complicata.
47	C'è il racconto della singola lezione, ma non del percorso che si intende fare.
48	Operatori competenti e cordiali.
51	Comunicazione via WhatsApp.
53	Secondo me va bene così.
55	Non mi viene niente in mente.
56	Unico problema è il trasporto.
65	Per me come genitore non cambierei nulla.
68	Siamo soddisfatti del servizio che offrite ai nostri figli (ne abbiamo due). Se possiamo fare una richiesta, sarebbe quella di allineare le vacanze scolastiche con quelle del centro, in modo che anche loro, come gli altri bambini della loro età, possano godersi le vacanze (come queste vacanze pasquale).
71	Siamo soddisfatti. Spazio pulito. Personale molto professionale.
72	Siamo soddisfatti con il servizio.
74	Probabilmente.
82	Come ho scritto prima, tenere in considerazione il fatto che per alcuni genitori sarebbe meglio venire 2 volte piuttosto che 3, per una questione logistico organizzativa.
84	Non potremmo chiedere di meglio in termini di buon servizio.
90	Avere programma per i bambini basato sulle loro esigenze.
93	Si
94	Mettere a disposizione dei corsi di nuoto per i bambini del Centro.
95	Niente da dire, ci troviamo bene.
96	Magari organizzare meglio la reception perché c'è tanta confusione tra chi arriva e chi va già dal centro. Per il resto tutto bene siamo molto felici che nostro figlio frequenti questo Centro.
100	Probabilmente sì, tutto è migliorabile ma non ho proposte in tal senso.

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?

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 Item 10		
dal 1 al 5	7	7%
dal 6 al 10	96	93%
Totale	103	100%

	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?
6	Mio figlio e noi genitori abbiamo trovato in questo centro dei professionisti competenti e sempre disponibili che ci hanno aiutato e sostenuto sotto vari punti di vista.
9	Scarsa Organizzazione e efficienza e attenzione alle necessità del bambino.
12	Perché presso il CTRS vi è una presa in carico globale del bambino.
16	Mi sono trovata benissimo con il miglioramento di mio figlio.
18	Professionalità, buona comunicazione, varietà di servizi.
23	Perché il personale in sinergia con la scuola hanno migliorato molto il livello cognitivo di mio figlio. La struttura da un senso di sicurezza e continuità.
24	Accoglienza, empatia e bravura degli operatori, educatori e persone che ci lavorano in generale.
25	Mi sento seguita e mi fido degli operatori.
26	La cura completa e umanizzata
27	La modalità di relazione e la presa in carico globale da diverse professioni, da uno sguardo di insieme e complessivo molto utile.
29	Per esperienza l'unico posto dove mi sono sentita accolta, ascoltata. Hanno cercato di fare il possibile per mio figlio. Mi hanno indirizzato cosa fare per migliorare.
32	Mi sento molto contenta che mia figlia frequenti questo Centro, perché ho visto tanti miglioramenti e spero che continui così, siete molto bravi tutti quanti. Grazie mille per tutto quello che fate per nostri figli!
36	Mio figlio ha migliorato molto il suo comportamento da quando frequenta il Centro. Tutto il personale è estremamente preparato, disponibile e cordiale. FANTASTICI.
37	Mia figlia è seguita nel Centro da quando aveva poco più di 3 anni, ora ne ha 6... ha fatto dei progressi enormi, anche a detta delle insegnanti. Io ho anche intrapreso un percorso di parent training che mi è servito moltissimo e non smetterò mai di ringraziare i vari specialisti che sia io che mia figlia abbiamo conosciuto al centro.
39	Sono sempre presenti, ascoltano le tue difficoltà/richieste.
40	Mi piace perché sono molto attenti.
41	Beh il percorso terapeutico è eccellente.
47	Personale
49	Qualità, capacità e preparazione degli operatori, ci si sente a casa.

50	Sono molto professionali.
51	Equipe dedicata, centro ben strutturato.
52	Abbiamo osservato in nostro figlio un progresso graduale e costante del suo percorso.
53	Le persone che lavorano sono empatiche.
55	Sono soddisfatta del servizio.
56	Trovo sia un centro di eccellenza per autismo.
57	Perché c'è molta dedizione ed un lavoro professionale molto qualificato.
58	Per la professionalità e umanità che vi contraddistingue.
60	Professionalità, disponibilità all'ascolto e cortesia.
63	Sono professionisti.
65	Perché fin da quando mio figlio ha iniziato ad andare al Centro ho visto molti cambiamenti in lui e sono soddisfatto di tutto.
68	Siamo soddisfatti del vostro servizio.
69	Perché mio figlio si trova bene e sta avendo tanti miglioramenti.
70	Abbiamo ottenuto risultati validi per il nostro bambino.
71	Infatti ho già consigliato ai miei amici, anche conoscenti.
72	Sono professionali. Vedo in mia figlia un miglioramento.
74	Professionalità.
75	Per la competenza di tutto lo staff.
76	Personale cordiale ed adeguato alla gestione delle fragilità dei bambini.
77	Per la comunicazione degli Operatori con la Scuola e Famiglia.
78	Aiutato tantissimo a mio figlio, avuto uno sviluppo di comportamento, migliorato tantissimo, grazie di cuore!
80	Perché è un connubio perfetto tra preparazione, disponibilità, gentilezza ... e questo si traduce in un grande supporto per chi, come la mia famiglia, vive questo tipo di situazione
83	Mio figlio è migliorato molto.
84	Per far sì che nostro figlio migliori. Trattare bene gli altri è qualcosa che bisogna imparare.
87	Per la qualità e professionalità.
88	Per un'ampia disponibilità e riguardo all'interno del Centro.
90	Mio figlio è migliorato.
92	Sono completamente soddisfatto del lavoro svolto da tutto il personale della struttura.
93	Per la Atessa prendere in carico i bambini al Centro.
95	Per l'organizzazione del centro, la disponibilità del personale del Centro.
96	Per la professionalità e umanità dimostrata dal personale.
100	Perché mio figlio è ben seguito.

101	Operatori efficienti.
103	Sebbene sia a conoscenza della questione inerente alle liste di attesa presso le strutture dedicate alla riabilitazione dei bambini autistici considero la presa in carico per tre soli anni una misura sbagliata. I genitori vengono accolti e dopo tre anni soltanto dimessi in una situazione ancora più difficile, magari alla vigilia dell'inizio del percorso scolastico. Per questo motivo non mi sento del tutto a mio agio a consigliare pienamente il CTRS. L'ho fatto in passato e continuerò a farlo sottolineando però questo aspetto.

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'	12	12%
NO	88	85%
Nessuna risposta	3	3%
Totale	103	100%

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

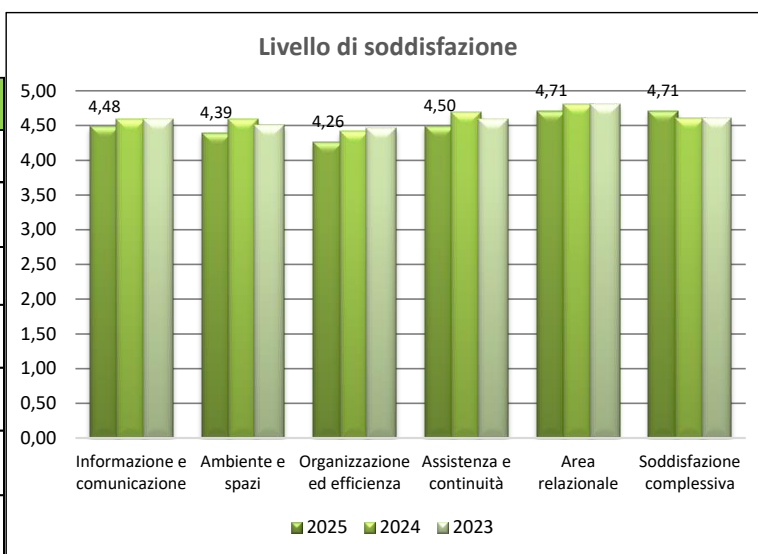
In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi 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	4,47	4,71
Deviazione standard σ	0,64	0,57
Mediana	4,71	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	14,30%	12,07%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media $\bar{X}$	4,62	4,60	4,59	4,60
Deviazione standard σ	0,45	0,52	0,46	0,63
Mediana	4,71	5,00	4,71	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	9,65%	11,31%	10,09%	13,71%

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	4,48	4,59	4,60
Ambiente e spazi	4,39	4,59	4,51
Organizzazione ed efficienza	4,26	4,41	4,47
Assistenza e continuità	4,50	4,70	4,59
Area relazionale	4,71	4,81	4,81
Soddisfazione complessiva	4,71	4,60	4,60



Le osservazioni/considerazioni riportate dai compilatori nelle singole aree e per il servizio in generale sono state integralmente trascritte e riportate di seguito.

Osservazioni raccolte nei questionari

	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):
3	Volevo avere più tempo o un giorno possibile per un logopedista. Ho visto un ottimo miglioramento facendo una logopedia l'anno scorso.
9	Dopo più di 3 mesi non abbiamo ancora ricevuto la valutazione e progetto di nostra figlia.
11	Non mi è stato comunicato il ptri
16	Sono pienamente d'accordo con le informazioni del progetto terapeutico grazie.
22	No
23	Nessuna osservazione, in quanto la struttura e il personale sono adeguati ai bisogni di mio figlio.
24	Nessuna
25	Sarebbe bello ricevere informazioni anche su servizi esterni al centro come educatori o baby sitting.

27	Ancora non abbiamo avuto un incontro dedicato al tipo di progetto terapeutico che si sta mettendo in campo per i tempi di conoscenza e valutazione del bambino.
39	Magari avere dei colloqui individuali durante l'anno.
47	Per chi si è appena affacciato a questo mondo non sono ben chiare le tempistiche del percorso e gli step.
50	Sapere di più della terapia di mio figlio.
54	Più incontri programmati genitori/equipe.
58	Non abbiamo aggiornamenti del progetto.
71	Non ho nessuna osservazione.
72	Non abbiamo nessuna osservazione.
84	Siamo genitori molto felici perché nostro figlio è cambiato tantissimo.
90	Spero di avere 2 incontri invece di 3 e dividere le ore.
94	Sono soddisfatta del piano riabilitativo.
95	Soddisfatto.
103	Mi piacerebbero più incontri con il medico neuropsichiatra.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
9	Gli accompagnatori non assistono né vedono gli spazi usati per la terapia.
16	Molto soddisfatto
18	Qualche problema nella sala d'attesa che inizia a essere troppo piccola per tutte le famiglie.
21	In alcuni momenti durante l'accesso dei bimbi alla terapia la sala d'attesa è molto congestionata.
22	No
23	Nessuna osservazione
25	L'area è un po' piccolina ora.
27	Il bagno è spesso sporco e senza carta.
29	Mettere le panchine, anche mettendo un gazebo o una pianta che possa dare un po' di ombra, anche proteggere dal sole e dalla pioggia fuori affianco alla sala d'attesa in modo che possano anche aspettare, mangiare, perché a volte ci sono bambini che per motivi personali e organizzativi arrivano senza finire di mangiare. Possa sostare un attimo, prima di iniziare il percorso.
41	I bagni sporchi e puzzano ogni giorno di più, non vengono puliti se non una volta alla settimana.
43	Caffetteria e bagno poco puliti.
50	Fare ancora la giornata di piscina per i bambini.
58	Riuscire a gestire la temperatura nelle stanze.
62	Bene
71	Non ho nessuna osservazione. Soddisfatta di tutto l'ambiente.
72	Siamo molto soddisfatti
84	Da quello che vedo ogni volta che andiamo, tutto è in ordine. Perché l'ambiente ordinato e confortevole invoglia ancora di più mio figlio a tornare più e più volte.
90	Speriamo di poter avere la piscina anche la parente aggiungo dei costi.
94	Spazi sala d'attesa molto affollati e macchinetta per merenda molto cara: mikado €2,50. Prezzi molto alti.

95	La struttura è molto organizzata.
103	La sala d'attesa riservata ai genitori è troppo piccola per l'utenza. Non sono sufficienti le sedie, non c'è dove appoggiarsi. Spesso l'aria è pessima e il riscaldamento/condizionamento non regolato. Ci sono costanti problemi di parcheggio per chi è costretto a venire al CTRS in automobile. Il parcheggio interno è sfruttato male. Sarebbe utile fare le righe a terra in modo che gli utenti parcheggino meglio i veicoli. Si può fare richiesta al Comune di Milano per avere più parcheggi per disabili esterni nei pressi della struttura, come in tutte le strutture sanitarie. Il cortiletto esterno adiacente a sinistra della struttura potrebbe essere attrezzato con panchine e tavoli, come quello a destra dove ci sono i giochi.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
9	Orari sono stati imposti.
16	Siete molto presenti con i bambini.
23	Nessuna osservazione.
30	Per quanto riguarda gli orari, vorrei che venissero cambiati per mia figlia perché non sono molto organizzata.
41	Noi dobbiamo adattarci agli orari forniti dal Centro senza tenere conto delle esigenze nostre lavorative.
57	Sugli orari magari si auspica maggiore flessibilità in base agli orari lavorativi.
58	Con i bambini che si ammalano spesso, la pediatra non è sempre disponibile a fare i certificati medici. L'ultima volta mi ha detto che si fa per l'ammissione a scuola solo per malattie importanti.
61	Buona
62	Bene
71	Sono organizzati.
72	Sono molto professionali. Siamo contenti.
82	Sarebbe meglio organizzare le 2 ore e 45 totali di terapia in due sessioni piuttosto che in tre.
83	Orari, per nulla soddisfatta.
84	Tutto bene.
90	Spero che anche i genitori possano avere supporto psicologico dal vostro medico.
94	Giusta per riabilitazione.
95	Ci troviamo bene, mio figlio Dagnoko Yacou Enzo è sempre contento di venire alla terapia.
103	La comunicazione via mail con i terapeuti a volte è lenta. Sarebbe utile un metodo più rapido. Un canale WhatsApp di struttura per comunicare in tempo reale?
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
3	Volevo avere più tempo o un giorno possibile per un Logopedista. Ho visto un ottimo miglioramento facendo una logopedia l'anno scorso.
9	La terapia appare ripetitiva e senza obiettivi focalizzati sul bambino.
16	Molto bene.
23	Nessuna osservazione.
39	Avere dei colloqui durante l'anno per gestire meglio la situazione del proprio figlio.

41	Purtroppo io non sono soddisfatta della nostra neuropsichiatria di riferimento. Penso che non faccia gli interessi del bambino e della famiglia ma solo i suoi.
57	Non so se è concepibile avere dei suggerimenti sul come continuare i giochi in modo simile anche a casa.
61	Buona
62	Bene
71	Sono molto soddisfatto con il servizio.
72	Nessuna osservazione. Siamo contenti.
84	Spero che continui il buon lavoro che hai iniziato perché è di grande aiuto per i nostri bambini. Vi ringraziamo sinceramente per le vostre buone intenzioni e le vostre azioni caritatevoli.
90	Spero che ci sarà un aiuto per i genitori in difficoltà per pagare logopedista.
94	Spesso ho trovato cambi di educatori.
95	Tutto bene, niente da dire.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
3	Volevo avere più tempo o un giorno possibile per un Logopedista. Ho visto un ottimo miglioramento facendo una logopedia l'anno scorso.
16	Siete molto gentili con nostro figlio.
23	Nessuna osservazione.
37	Sono soddisfattissima di tutto, sia del rapporto tra mia figlia e gli educatori (anche le varie sostituzioni) che del rapporto educatore-genitore.
41	Sì ma vorrei per mio figlio più empatia e dolcezza.
52	Complimenti agli educatori per la loro cordialità, professionalità e la disponibilità.
59	Milton brava
61	Ottimo
62	Bene
71	Niente da dire. Siamo molti contenti per gli operatori.
72	Siamo molto contenti, gli operatori sono professionali.
80	Gli operatori dimostrano sempre una grandissima preparazione, gentilezza e disponibilità.
84	Sono felice ogni volta che andiamo perché tutti sono così gentili.
90	Spero che potremo avere un incontro annuale con gli operatori su quale sarà il programma per l'anno successivo.
94	Buona
95	Mio figlio si trova benissimo con la Dott.ssa Michela.
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
12	Sarebbe auspicabile un maggior intervento logopedico perché molte famiglie sono costrette a fare logopedia esternamente/privatamente per avere una maggiore continuità negli interventi.
16	Molto buona.
23	Nessuna osservazione.
39	Nulla
41	Cambiate neuropsichiatria.

49	Mi piacerebbe che ci fosse la possibilità di continuare la frequentazione anche dopo le terapie...
52	Grazie del Vostro grande contributo, l'impegno e dedizione.
53	Nessuna
55	Niente, tutto apposto.
57	Magari avere più colloqui con l'equipe di riabilitazione e consigli sulla gestione a casa.
58	Sarebbe utile essere a conoscenza degli aggiornamenti del progetto.
71	Per noi tutto bene. Siamo più che contenti.
72	Tutto bene
84	È molto bello perché ci sono dottori terapeuti gentili e bravi.
90	Per includere i bisogni psicologici dei genitori con l'aiuto del servizio sociale dipende dalla zona. Per avere più conoscenze su come aiutare i nostri figli.
95	Il centro è molto accogliente.

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

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁵ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/affidatari del Centro semiresidenziale di Neuro Psichiatria Infantile nell'area informazione/comunicazione – nell'area ambienti e spazio – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emilia D'Amico.
CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	Ai fini della ricerca regionale sono da considerarsi validi i questionari completi. I questionari si ritengono validamente compilati se l'80% delle domande riporta una risposta valida. Si considera valida la risposta "non saprei". Non è ammesso dare più di una risposta alla stessa domanda, a meno che non si tratti di una domanda con risposta multipla e ciò sia esplicitamente indicato. I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza.
PERIODICITA'	Semestrale Annuale nel 2020 e 2021
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.

	Modulo
--	--------

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).

	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	Rev 2 del 14/03/2025 Pagina 1 di 3
--	----------	---	--

Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (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

Ente affidatario? ☐ SI ☐ NO

	Modulo		Rev 2 del 14/03/2025 Pagina 2 di 3
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	

Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (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 frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a?	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 a suo/a figlio/a?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	1	2	3	4	5	0
6	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
IN CONCLUSIONE ...							
8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

La Direzione