FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

RAPPORTO FINALE dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION

C.T.R.S. Nuova Brunella

I semestre 2025

Responsabile:
Dr.ssa Valentina Rusconi (Responsabile Percorsi presa in carico e Area Sociale)
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 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 12

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione 12

Osservazioni raccolte nei questionari 14

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINEdi 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 bambini e degli adolescenti che frequentano il CTRS di Varese, 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 arabo[1].
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. bamibni/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituti	percentuaòe di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
101	101	55	54%
		di cui 1questionario compilato in lingua cinese	

Parentela	n.	%
Padre	6	11%
Madre	25	45%
Genitore	14	25%
non risponde	10	18%
Totale	55	100%

misura protezione	n.	%
tutore	13	52%
ente aff	2	8%
totale	25	100%

In n.2 casi è stato indicato tutore e famigliare senza precisare un eventuale grado di parentela.

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

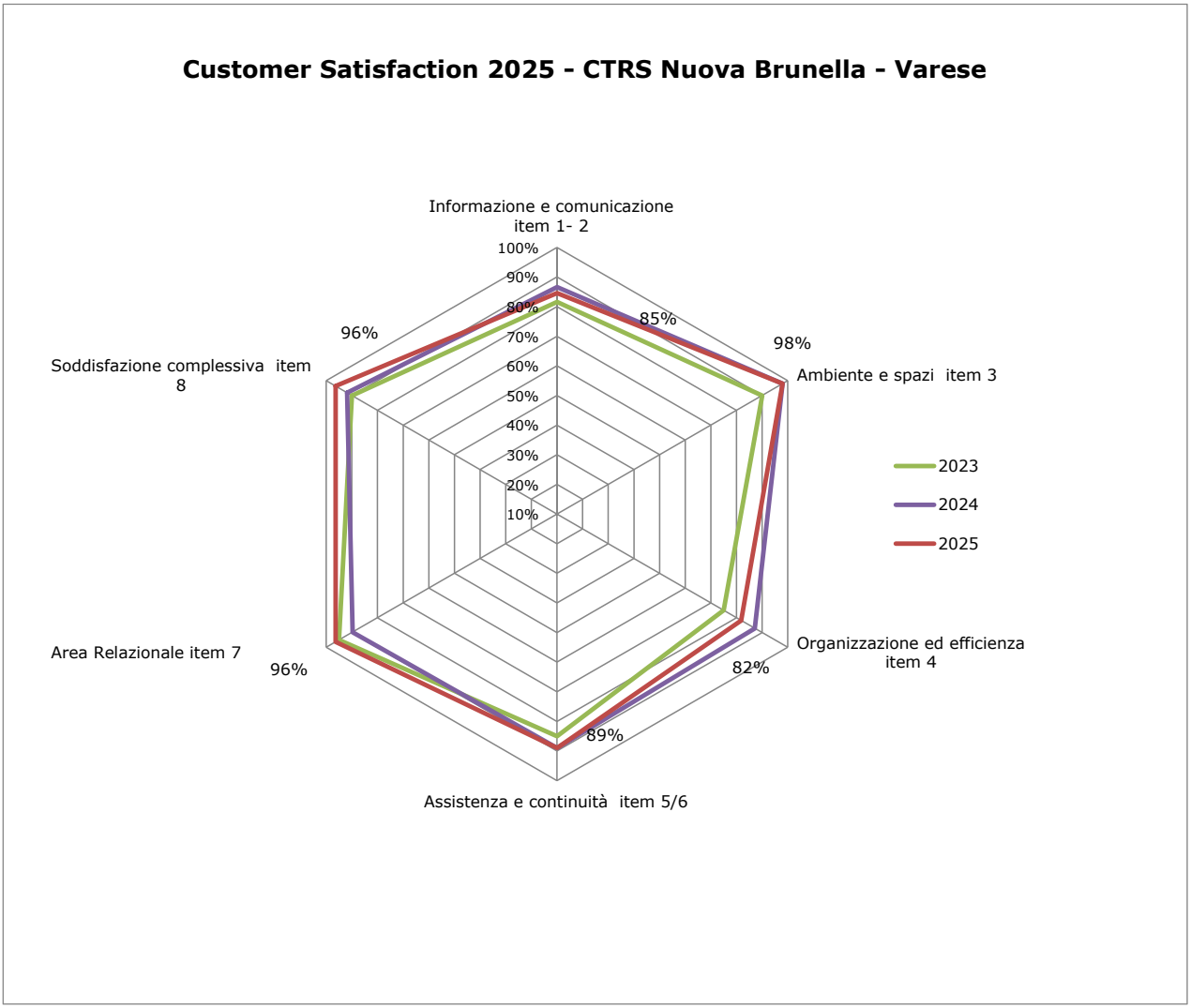
[1] L'utilizzo oramai consolidato della traduzione del questionario nelle due lingue straniere ha la finalità di consentire la massima partecipazione possibile nonché di garantire, indipendentemente dalla lingua, accoglienza e attenzione a tutte le famiglie dei minori frequentanti il centro.

si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area[2].

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



STRUTTURA	ANNO	Percentuale di restituzione	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 Varese	2023	30%	82%	90%	75%	85%	95%	90%
	2024	44%	87%	98%	87%	89%	90%	92%
	2025	**44%**	**85%**	**98%**	**82%**	**89%**	**96%**	**96%**
	2025/2024		*-2%*	*0%*	*-5%*	*0%*	*7%*	*4%*

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

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?*

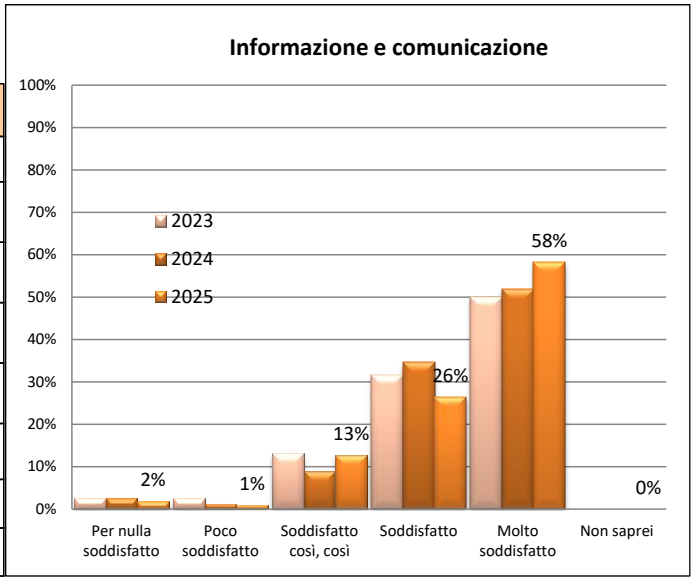
Item 2 *È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?*

Di seguito i risultati delle medie[3]:

	valore media
ITEM 1	4,45
ITEM 2	4,31
item 1 e 2	4,38

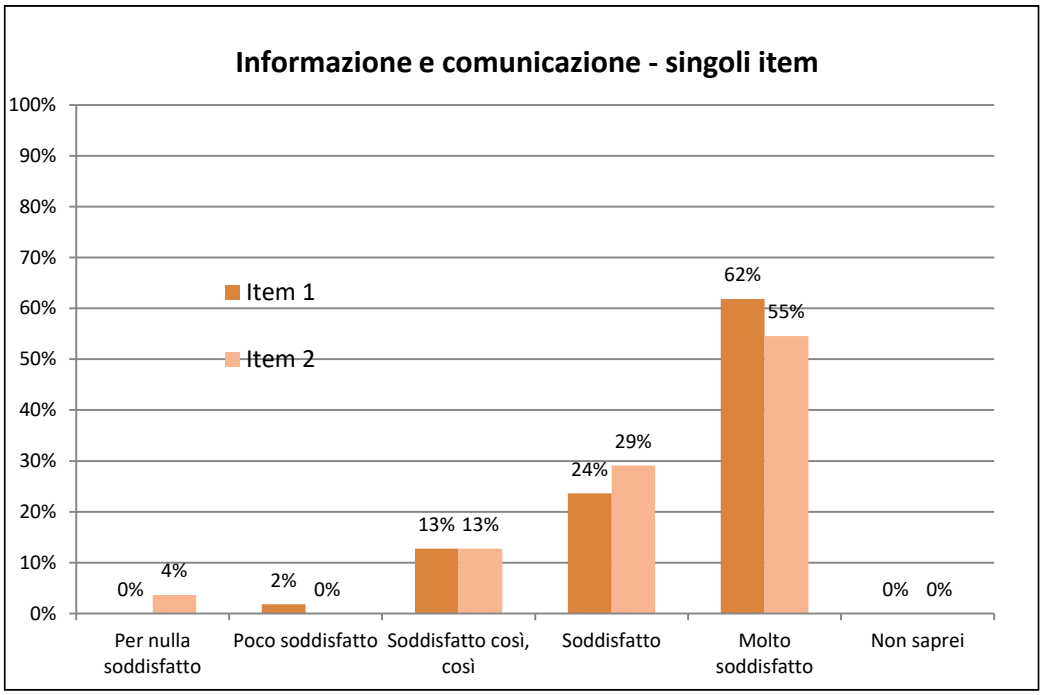
Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	**2025**	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	3%	3%	**2%**	0	2
Poco soddisfatto	3%	1%	**1%**	1	0
Soddisfatto così, così	13%	9%	**13%**	7	7
Soddisfatto	32%	35%	**26%**	13	16
Molto soddisfatto	50%	52%	**58%**	34	30
Non saprei	0%	0%	**0%**	0	0
Tot.	100%	100%	**100%**	55	55



Informazione e comunicazione				
	Item 1	**Item 2**	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	**0%**	**4%**	0	2
Poco soddisfatto	**2%**	**0%**	1	0
Soddisfatto così, così	**13%**	**13%**	7	7
Soddisfatto	**24%**	**29%**	13	16
Molto soddisfatto	**62%**	**55%**	34	30
Non saprei	**0%**	**0%**	0	0
Tot.	**100%**	**100%**	55	55

[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.

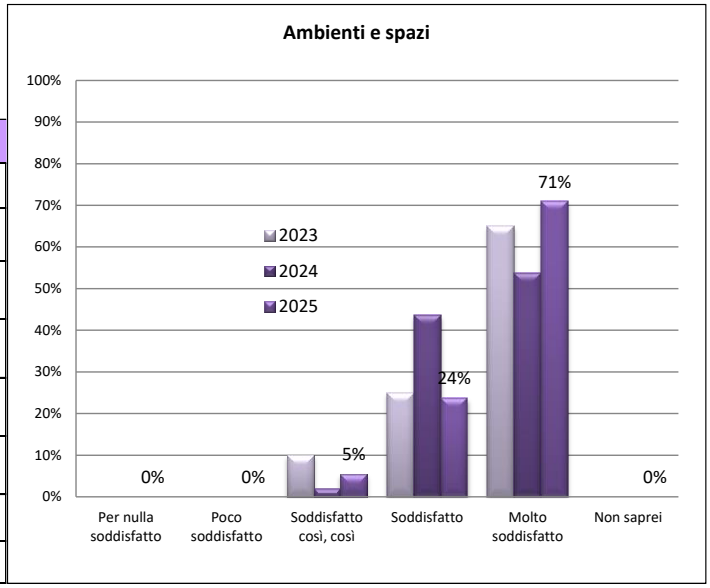


3.2 Area ambienti e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,65

Ambienti e spazi				
	2023	2024	**2025**	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	**0%**	0
Poco soddisfatto	0%	0%	**0%**	0
Soddisfatto così, così	10%	2%	**5%**	3
Soddisfatto	25%	44%	**24%**	13
Molto soddisfatto	65%	54%	**71%**	39
Non saprei	0%	0%	**0%**	0
Tot.	100%	100%	**100%**	55

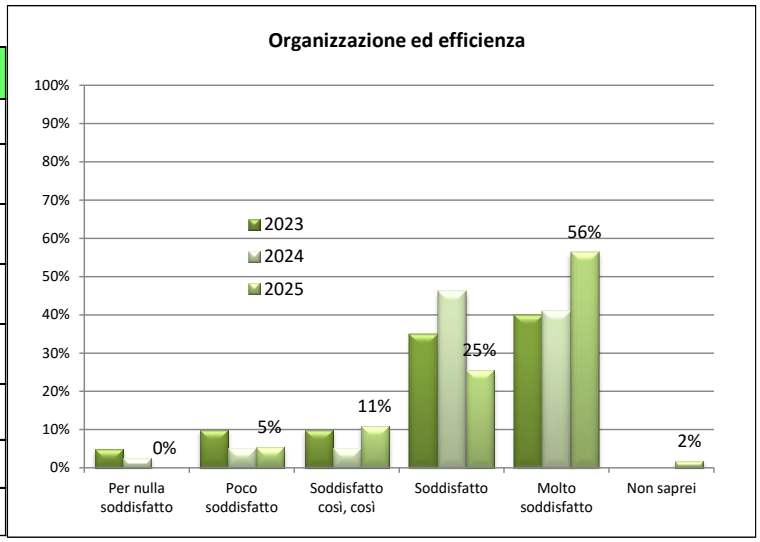


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,35

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	**2025**	Item 4
Per nulla soddisfatto	5%	3%	**0%**	0
Poco soddisfatto	10%	5%	**5%**	3
Soddisfatto così, così	10%	5%	**11%**	6
Soddisfatto	35%	46%	**25%**	14
Molto soddisfatto	40%	41%	**56%**	31
Non saprei	0%	0%	**2%**	1
Tot.	100%	100%	**100%**	55



3.4 Area assistenza e continuità

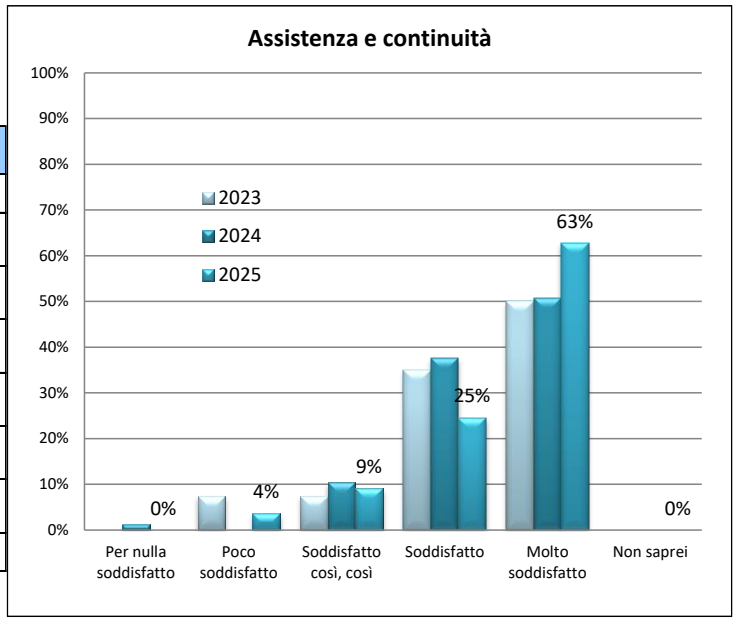
Item 5 *È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?*

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

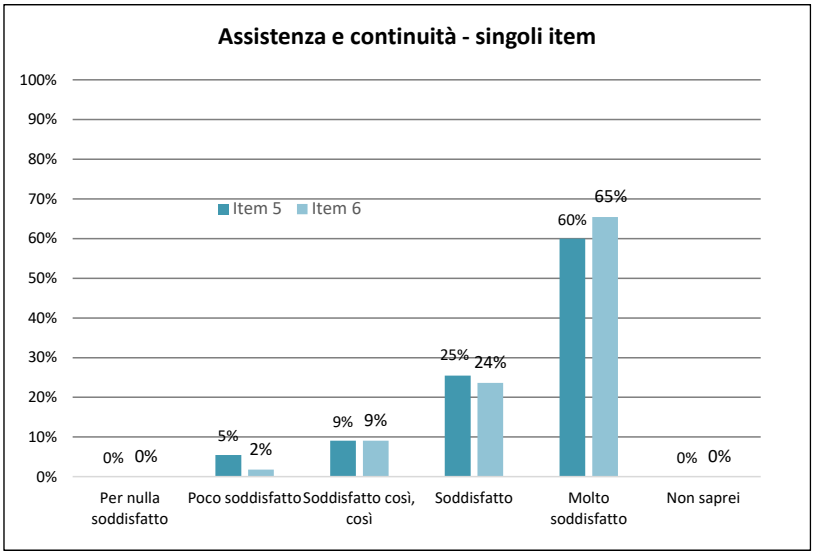
	valore media
ITEM 5	4,40
ITEM 6	4,53
item 5 e 6	4,46

Assistenza e continuità					
	2023	2024	**2025**	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	1%	**0%**	0	0
Poco soddisfatto	8%	0%	**4%**	3	1
Soddisfatto così, così	8%	10%	**9%**	5	5
Soddisfatto	35%	38%	**25%**	14	13
Molto soddisfatto	50%	51%	**63%**	33	36
Non saprei	0%	0%	**0%**	0	0
Tot.	100%	100%	**100%**	55	55

100% per arrotondamento



Assistenza e continuità				
	Item 5	**Item 6**	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	**0%**	**0%**	0	0
Poco soddisfatto	**5%**	**2%**	3	1
Soddisfatto così, così	**9%**	**9%**	5	5
Soddisfatto	**25%**	**24%**	14	13
Molto soddisfatto	**60%**	**65%**	33	36
Non saprei	**0%**	**0%**	0	0
Tot.	**100%**	**100%**	55	55



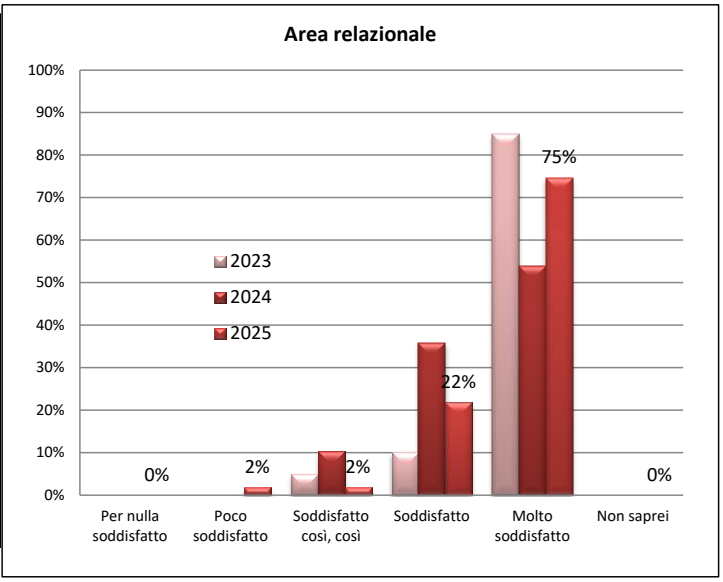
3.5 Area relazione

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	4,69

Area relazione				
	2023	2024	**2025**	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	**0%**	0
Poco soddisfatto	0%	0%	**2%**	1
Soddisfatto così, così	5%	10%	**2%**	1
Soddisfatto	10%	36%	**22%**	12
Molto soddisfatto	85%	54%	**75%**	41
Non saprei	0%	0%	**0%**	0
Tot.	100%	100%	**100%**	55

100% per arrotondamento



3.6 Soddisfazione complessiva

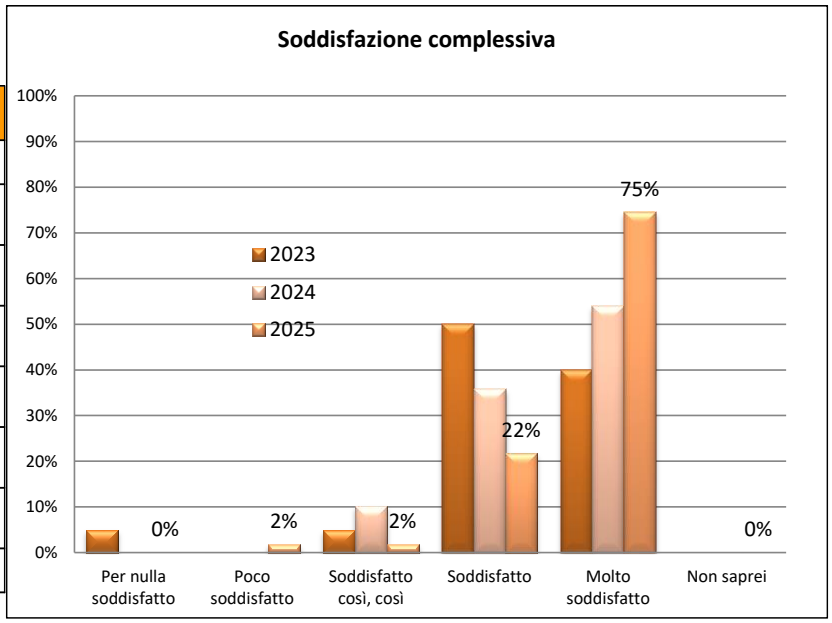
Item 8. *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

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	4,69

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	**2025**	Item 8
Per nulla soddisfatto	5%	0%	**0%**	0
Poco soddisfatto	0%	0%	**2%**	1
Soddisfatto così, così	5%	10%	**2%**	1
Soddisfatto	50%	36%	**22%**	12
Molto soddisfatto	40%	54%	**75%**	41
Non saprei	0%	0%	**0%**	0
Tot.	100%	100%	**100%**	55

100% per arrotondamento



3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

Item 9. *Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?*

Di seguito le osservazioni raccolte[4]:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
2	Ingresso un po' caotico
7	Più colloqui e organizzare dei parenti training
12	No, va benissimo così.
20	Dare possibilità agli operatori di partecipazione ai GLO
27	Fermezza e attenzione nell' insegnamento del rispetto delle regole.
36	- gli argomenti proposti ai bambini sono spesso ripetitivi o non adatte alle età della pre-adolescenza e questo può portare i ragazzi a periodi di noia e rifiuto alle attività del centro. - si utilizzano poco gli spazi esterni che sono invece di ottimo supporto per coinvolgere i ragazzi. - si potrebbero proporre attività più motorie con la collaborazione di associazioni sportive o uscite sul territorio per i ragazzi più grandi i quali lavorano al chiuso già durante le ore di scuola. - con la fine delle scuole è difficile per noi genitori trovare campus o attività idonee ai nostri figli con esigenze speciali e si potrebbe considerare dei campus a pagamento (o pagamento agevolato) con il personale specializzato che li possa aiutare a non restare isolati per 3 mesi di chiusura delle scuole.
41	Il bambino dovrebbe essere al centro. Sembra un centro convenzionato.
53	Ogni tanto qualche problema nella zona parcheggio!
54	Per il servizio di cui stiamo usufruendo oggi mi sento di dire no, vorrei solo sapere se da settembre in avanti si avranno inserite altre attività ma mi rendo conto che siano già stati fortunati ad essere stati inseriti in corso di anno perciò attendo.

[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		
da 1 a 4	55	**100%**
da 6 a 10	0	**0%**
totale	55	**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?
2	Attenzione alla persona.
5	Ambiente accogliente e familiare. Personale attento, gentile e sempre sul pezzo. Un valido aiuto per i bambini/ragazzi quanto per le loro famiglie.
9	Competenze e organizzazione.
11	Cortesi e bravi.
12	Sempre disponibili e professionali.
13	È il più completo.
17	Per la preparazione.
20	Per la serietà
25	Glielo consiglio a tutti quelli che mi chiedono perché per noi è un punto di riferimento e grazie a questo centro, mio figlio ha fatto un cambiamento radicale (in positivo).
26	Per il servizio offerto, la cura e la professionalità.
27	Per la serietà e la professionalità.
31	Per ottima accoglienza ottimo servizio.
34	Perché in questo centro le educatrici e le dottoresse e le altre persone del centro sono gentilissime e anche perché sanno dare provvedimenti sull' autismo.
35	La disponibilità di ascoltare.
36	I professionisti sono sempre gentili, attenti e disponibili. Abbiamo comunque valutato anche parlando con altri genitori che le attività proposte quando i bambini iniziano a crescere (9-11 anni) risultano poco attrattive. Dopo tanti anni di frequenza assidua e costante, ci siamo trovati costretti a rivedere le nostre presenze per non mandare troppo in frustrazione nostro figlio che sta avendo dei periodi di rifiuto per le attività.
42	Centro ottimo e pedonale molto umano e preparato.
43	Perché è un posto adatto per il bisogno di ogni bambino.
48	Sono molti bravi

51	Molto professionali
53	Per la professionalità e per la cura che usate con i vostri assistiti.
54	Enea ed io insieme a lui ci siamo sentiti a casa venendo da voi. Vero è che abbiamo già frequentato la struttura in passato ma dalla reception agli assistenti sociali agli educatori, ci avete sempre accolto ed aiutato in questi anni fino ad arrivare qui.

3.9 Bilancio sociale

Item11. *Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?*

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	9	**16%**
NO	42	**76%**
Nessuna risposta	4	**7%**
Totale	55	**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):

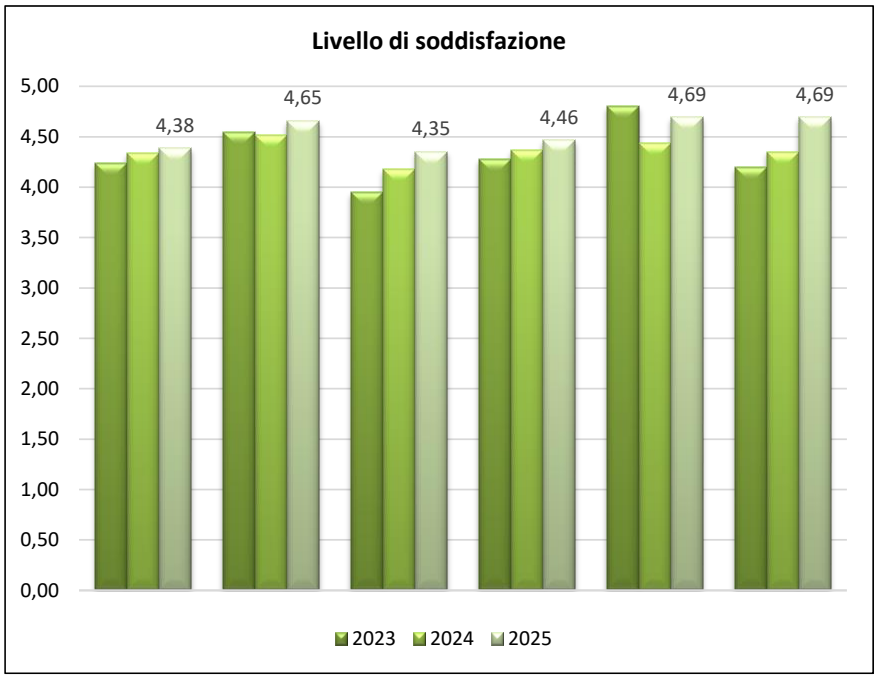
	2025	
	Item 1-7	**Item 8**
Media	**4,48**	**4,69**
Deviazione standard σ	**0,64**	**0,60**
Mediana	**4,86**	**5,00**
Coefficiente di Variazione (CV)	**14,19%**	**12,77%**

	2024		*2023*	
	Item 1-7	*Item 8*	*Item 1-7*	*Item 8*
Media $\overline{X}$	**4,36**	4,35	4,33	4,20
Deviazione standard σ	0,65	0,71	0,70	0,93
Mediana	4,29	**4,00**	**4,46**	**4,00**
Coefficiente di Variazione (CV)	14,82%	16,22%	16,14%	22,08%

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").

Tutte le aree considerate presentano un livello di soddisfazione uguale o superiore al valore atteso.

Livello di soddisfazione			
	2023	2024	**2025**
Informazione e comunicazione	4,24	4,33	**4,38**
Ambiente e spazi	4,55	4,51	**4,65**
Organizzazione ed efficienza	3,95	4,18	**4,35**
Assistenza e continuità	4,28	4,36	**4,46**
Area relazionale	4,80	4,44	**4,69**
Soddisfazione complessiva	4,20	4,35	**4,69**



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	Visto che il PTRI è annuale sarebbe utile avere un brevissimo riscontro scritto quadrimestrale, molto schematico x aree, sull'andamento.
7	Se fosse possibile avere più colloqui durante l'anno con l'equipe e di fare un parent training.
11	Aumentare le ore.
12	Tutto ok
16	Più incontri con le terapiste non sarebbero male e non sarebbe male più presenza anche nel GLO con la scuola.
25	Consiglierei magari colloqui più frequenti con le educatrici per essere sempre aggiornati.
27	Avere un'attenzione particolare per il bisogno fisiologico.
36	Negli ultimi mesi le comunicazioni su quello che viene fatto giornalmente sono rimaste buone ma le info sul progetto specifico dedicato a mio figlio sono diminuite e poco chiare. Siamo in attesa di conoscere la dottoressa che ha sostituito la NPI dottoressa Scarabello, la quale ha lasciato il centro lo scorso novembre 2024. L'organizzazione sembra meno strutturata negli ultimi mesi.
41	Il progetto andrebbe condiviso e rilasciato alle famiglie prima dell'inizio della frequenza.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):
12	Nessuno
25	Tutto perfetto! Solo complimenti!
27	Nulla da aggiungere.
36	Per quanto siano aumentati i posteggi il giovedì pomeriggio c'è un flusso molto più alto che altri giorni e ci sono spesso malumori con il personale della residenza.
41	La reception è in un luogo di passaggio, non c'è riservatezza e privacy sia per l'utenza che per il personale che tratta dati sensibili.
46	Sala d'attesa per genitori troppo piccola.
48	Tutto perfetto
54	Il giardino con i giochi è meraviglioso, l'unica giostra che trovo un po' pericolosa per i bimbi è quella che gira, perché non avendo loro il senso della misura rischiano di farsi male a mio parere, nonostante l'attenzione dell'adulto.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
12	Nessuno
27	Nulla da aggiungere.
41	Non ci sono confronti
48	Tutto perfetto
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
9	Non sappiamo ancora se e quale NPI è arrivata in sostituzione di quella vecchia.
12	Nessuno
27	Nulla da aggiungere.

36	Siamo in attesa di conoscere la nuova NPI.
41	Il personale assente non viene sostituito con regolarità.
42	Ci troviamo molto bene con le educatrici di ns figlia con le quali il dialogo è sempre molto esaustivo e completo.
48	Tutto perfetto
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
12	Nessuno
27	Nulla da aggiungere.
48	Tutto perfetto.
54	Trovo che siano ben preparati e attenti.
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
11	Aumentare le ore.
12	Nessuno
27	Ringrazio per la buona qualità del servizio.
31	Nulla
43	Tutto benissimo.
48	Tutto perfetto.

NB: il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei famigliari/tutori/amministratori di sostegno.

Redazione del report conclusa il

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE[5]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 spazo – 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 Emila 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/affidatari delle persone accolte nel servizio, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza.

[5]Bibliografia:
Regione Lombardia *Linee Guida per la Customer Satisfaction – Allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002;*
Corbetta Piergiorgio, "Metodologia e tecniche della ricerca sociale", Il Mulino, '99;
La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003).

Centro Semiresidenziale di NPIA Nuova Brunella (VA)

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

Centro Semiresidenziale di NPIA Nuova Brunella (VA)

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**

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 OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

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

La Direzione