

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**Gruppo Appartamento "La Magnolia"
Busto Arsizio**

Aprile 2025

Responsabile:

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

Elaborato da:

Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico
con la collaborazione della Dr.ssa Alice Pugliese

INDICE

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	3
2. METODOLOGIA	3
2.1 Obiettivo dell'indagine.....	3
2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....	3
2.3 Modalità di somministrazione.....	4
2.4 Tempi di realizzazione	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.5 Popolazione	4
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....	5
3.1 Area informazione e comunicazione.....	6
3.2 Area ambienti e spazi	7
3.3 Area organizzazione ed efficienza	8
3.4 Area assistenza e continuità.....	8
3.5 Area relazione.....	9
3.6 Soddisfazione complessiva	10
3.7 Apporto dei volontari.....	10
3.8 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	11
3.9 Consiglierebbe il servizio.....	11
3.10 Bilancio sociale	12
3.11 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	12
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	15
QUESTIONARIO	

1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'unità di offerta sperimentale "Gruppo Appartamento" è una risorsa sperimentale di tipo sociale ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera b) della l.r. n. 3/2008 e non è contrattualizzata con il SSN. E' stata avviata in data 1/12/2021 e pur non essendo soggetta ad adempimenti normativi 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), Fondazione Renato Piatti onlus ha ritenuto di coinvolgerla nella rilevazione del grado di soddisfazione per i famigliari/AdS/tutori in quanto riconosce il valore dell'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Monitorare il 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 prendere in considerazione eventuali opportunità di miglioramento ed evoluzione anche per servizi appena avviati, come nel caso del Gruppo appartamento.

2. METODOLOGIA

Nel condurre la presente indagine abbiamo scelto di allinearci a quanto viene svolto per i servizi sanitari e socio-sanitari, pertanto ci si è attenuti 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 di questa prima indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno, dei tutori e curatori della persone accolte nel Gruppo Appartamento "La Magnolia" di Busto Arsizio, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari.

2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

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

Il questionario è stato creato in linea con quello delle altre unità di offerta prevedendo di adattare alcuni item alle peculiarità di questo servizio che ha caratteristiche sperimentali.

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 l'opinione rispetto all'apporto dei volontari all'interno del Gruppo Appartamento, ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, con quale probabilità consiglierebbe il Gruppo Appartamento 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

Il Gruppo Appartamento "La Magnolia" è un progetto sperimentale attivato in data 1/12/2021 sul territorio di Busto Arsizio in via Vicinale Piombina n. 16 all'interno di un contesto ambientale ove sono già presenti altre tre UdO sociosanitarie (C.S.S. "Brugnoli Tosi") del tutto indipendenti.

È una risorsa abitativa che prevede la co-abitazione in appartamento di persone con disabilità grave attraverso l'utilizzo di una unità immobiliare composta da due appartamenti di 5 posti ed è finalizzato a promuovere l'emancipazione delle persone con disabilità e a favorire progetti individuali di vita adulta su richiesta degli interessati o dei loro genitori, favorendo altresì il passaggio da strutture a più alta intensità assistenziale CSS/RSD verso contesti a maggiore autonomia ed a più alta integrazione con il territorio.

I progetti di vita realizzati all'interno del Gruppo appartamento, ai sensi della Legge 112/2016, della DGR 6218/2022 e successive, costituiscono parte integrante del progetto individuale ex art. 14 Legge 328/2000 nell'ambito dei quali le persone con disabilità sono supportate da un intervento educativo e assistenziale garantito dalla Fondazione Renato Piatti (ovvero con la presenza di un operatore per alcune ore al giorno) e il coinvolgimento di volontari.

Il Gruppo Appartamento "La Magnolia" ha una capienza complessiva di 5 posti per ognuno dei 2 appartamenti; come per tutte le strutture il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie, amministratori di sostegno, tutori

e curatori delle persone conviventi da almeno 3 mesi¹ e che hanno un progetto di inserimento a tempo indeterminato.

n. conviventi	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
8	8	7	88%

Parentela	n.	%
Sorella	2	29%
Cugino/a	1	14%
non risponde	4	57%
totale	7	100%

misura protezione giuridica	n.	%
tutore	2	22%
ads	2	22%
curatore	3	33%
nessuna	2	22%
totale	9	100%
NB: si evidenziano risposte doppie		

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di *"poco soddisfatto"* e *"per nulla soddisfatto"* come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

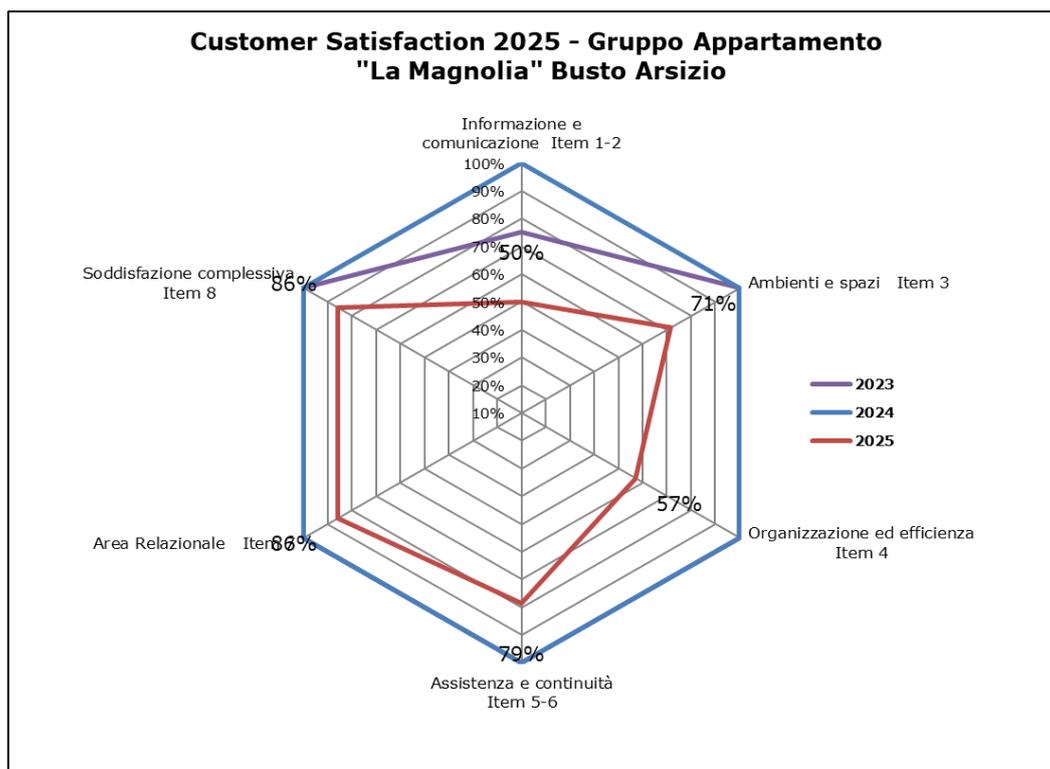
- item per item
- sintetica per ogni area².

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

Per una corretta presentazione e lettura dei dati è necessario premettere che, dato l'esiguo numero di cui è composta la popolazione che ha risposto all'indagine, la risposta di ogni singola persona assume un peso molto elevato in percentuale.

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

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.



STRUTTURA	ANNO	Resituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambienti e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
Gruppo Appartamento "La Magnolia" - Busto Arsizio	2023	67%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
	2024	43%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2025	88%	50%	71%	57%	79%	86%	86%
	2025/2024		-50%	-29%	-43%	-21%	-14%	-14%

3.1 Area informazione e comunicazione

Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla convivenza nel Gruppo Appartamento, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare o assistita/o?

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

Di seguito i risultati delle medie³:

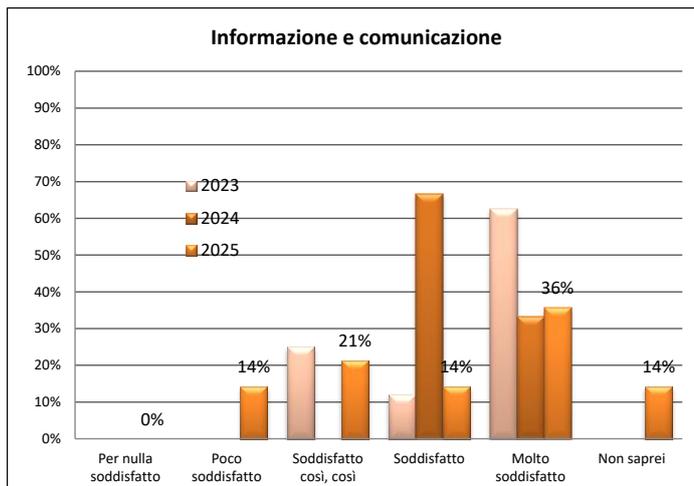
	valore media
ITEM 1	4,00
ITEM 2	3,67
Item 1 e 2	3,83

Si riportano inoltre le percentuali delle risposte raccolte:

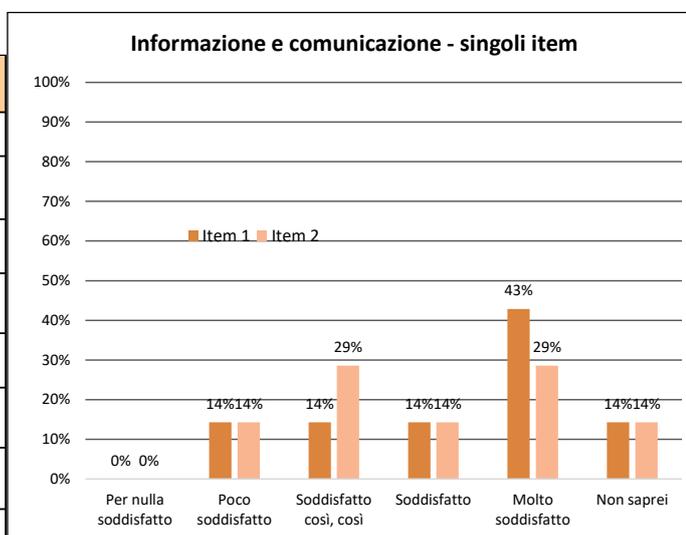
³ La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato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

Informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	14%	1	1
Soddisfatto così, così	25%	0%	21%	1	2
Soddisfatto	12%	67%	14%	1	1
Molto soddisfatto	63%	33%	36%	3	2
Non saprei	0%	0%	14%	1	1
Tot.	100%	100%	100%	7	7

100% per arrotondamento



Area informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	14%	14%	1	1
Soddisfatto così, così	14%	29%	1	2
Soddisfatto	14%	14%	1	1
Molto soddisfatto	43%	29%	3	2
Non saprei	14%	14%	1	1
Tot.	100%	100%	7	7

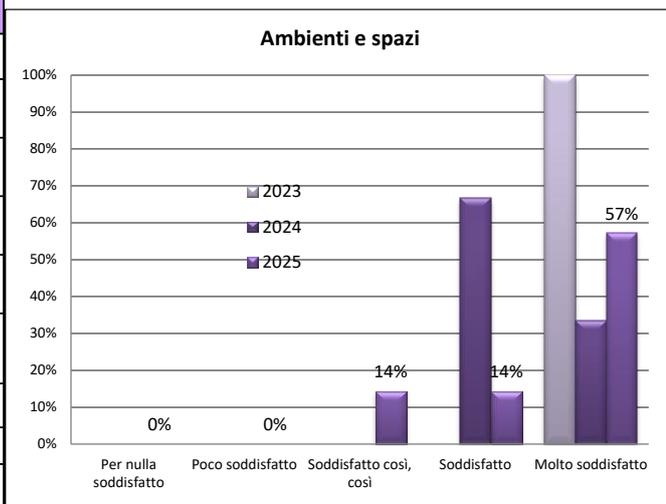


3.2 Area ambienti e spazi

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

	valore media
ITEM 3	4,50

Ambienti e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	14%	1
Soddisfatto	0%	67%	14%	1
Molto soddisfatto	100%	33%	57%	4
Non saprei	0%	0%	14%	1
Tot.	100%	100%	100%	7
100% per arrotondamento				

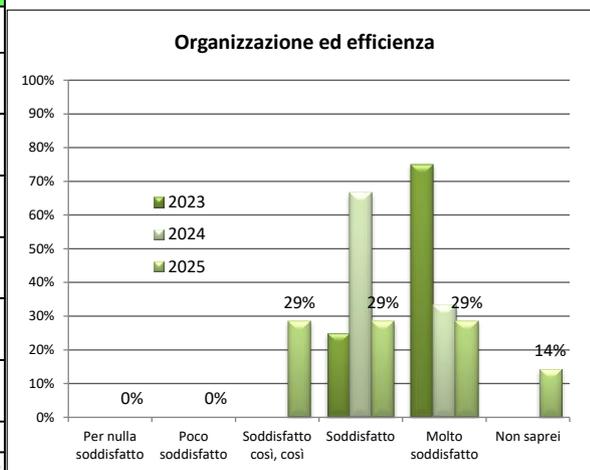


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,00

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	29%	2
Soddisfatto	25%	67%	29%	2
Molto soddisfatto	75%	33%	29%	2
Non saprei	0%	0%	14%	1
Tot.	100%	100%	100%	7
100% per arrotondamento				



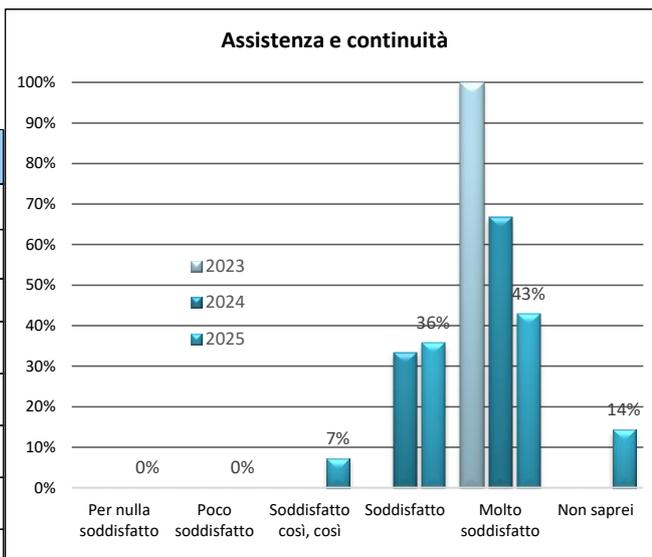
3.4 Area assistenza e continuità

Item 5. È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli Operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare o assistita/o (accompagnamento per visite mediche, controllo nella corretta gestione dei farmaci, ecc.)?

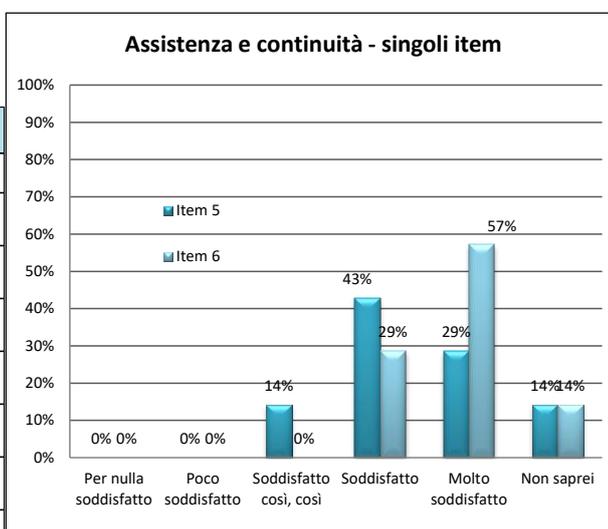
Item 6. È soddisfatta/o delle diverse proposte e iniziative a cui partecipa la/il sua/o famiglia o assistita/o nel Gruppo Appartamento (ad esempio partecipazione ad iniziative del territorio, attività per le autonomie con supporto dell'operatore, attività inclusive con volontari, ecc.)?

	valore media
ITEM 5	4,17
ITEM 6	4,67
Item 5-6	4,42

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	7%	1	0
Soddisfatto	0%	33%	36%	3	2
Molto soddisfatto	100%	67%	43%	2	4
Non saprei	0%	0%	14%	1	1
Tot.	100%	100%	100%	7	7



Assistenza e continuità				
	Item 5	Item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	14%	0%	1	0
Soddisfatto	43%	29%	3	2
Molto soddisfatto	29%	57%	2	4
Non saprei	14%	14%	1	1
Tot.	100%	100%	7	7

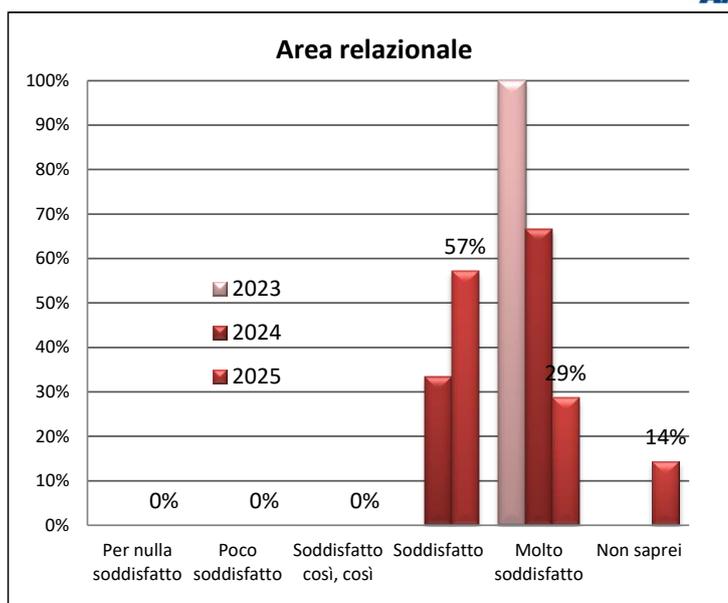


3.5 Area relazione

Item 7. È soddisfatta/o del rapporto con gli Operatori che supportano il suo familiare o assistita/o (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, disponibilità a fornire spiegazioni quando richieste, supporto nell'organizzazione delle telefonate/videochiamate/visite/uscite ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,33

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0
Soddisfatto	0%	33%	57%	4
Molto soddisfatto	100%	67%	29%	2
Non saprei	0%	0%	14%	1
Tot.	100%	100%	100%	7



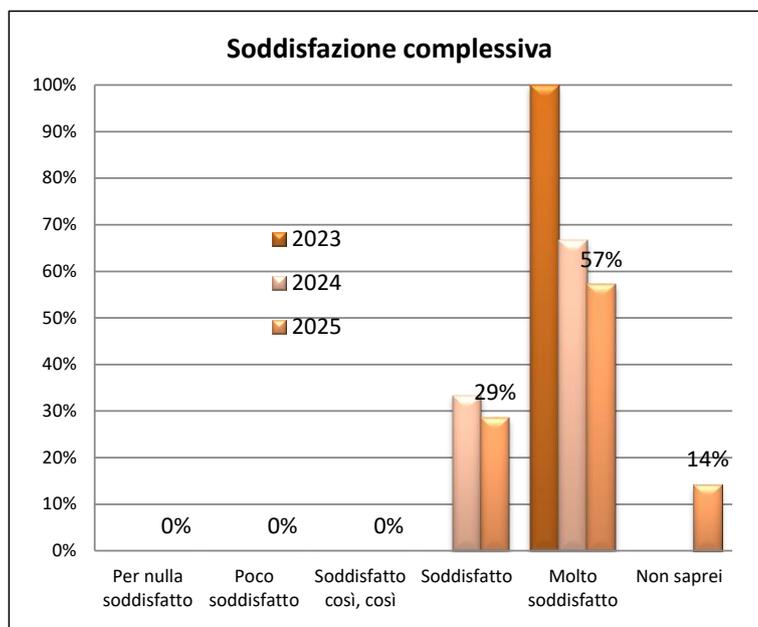
3.6 Soddisfazione complessiva

Item 8. Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del Gruppo Appartamento?

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

	valore media
ITEM 8	4,67

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 9
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0
Soddisfatto	0%	33%	29%	2
Molto soddisfatto	100%	67%	57%	4
Non saprei	0%	0%	14%	1
Tot.	100%	100%	100%	7



3.7 Apporto dei volontari

Item 9. Ritiene che l'apporto dei volontari sia significativo nella vita della/del sua/o famiglia o assistita/o all'interno del Gruppo Appartamento? SI NO

Specificare eventualmente in che modo.

Ritiene che l'apporto dei volontari sia significativo nella vita della/del sua/o familiare o assistita/o all'interno del Gruppo Appartamento? Item 9		
SI'	7	100%
NO	0	0%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	7	100%

Di seguito le osservazioni raccolte⁴:

	Specificare eventualmente in che modo:
1	Racconta poco, ma è felicissima di tutto, solo la mamma non sempre è contenta.
3	Compagnia, iniziative, capacità di ascolto, messa in opera di progetti.
5	Per l'apporto di competenze ed esperienze diverse e per l'apertura degli ospiti ad altre persone.
7	Avendo relazione con persone al di fuori della struttura la vita degli ospiti può solo essere migliore

3.8 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?

Di seguito le osservazioni raccolte:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
1	Certo, se è stato un periodo poco soddisfacente per vari motivi si può e si deve migliorare.
5	Migliorare la comunicazione/informazione con i familiari.
6	Il servizio offerto è davvero preciso e di alta professionalità.
7	Non saprei.

3.9 Consiglierebbe il servizio

Item 11. Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile - Per quali motivi?

⁴ il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei familiari/tutori/amministratori di sostegno.

Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Gruppo Appartamento a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile item 11		
dal 1 al 5	0	0%
dal 6 al 10	7	100%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	7	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?
Per la praticità, spazi, libertà de ragazzi senza oppressione, e anche per il personale quando è al completo.
Preparazione degli operatori, iniziative, ascolto, progetti, ambiente, sostegno, accompagnamento e supporto nei meandri della burocrazia, apporto agli ospiti, comunicazione
Salvo qualche aspetto migliorabile, gli ospiti sembrano a loro agio.
Competenza ed attenzione nei confronti degli ospiti.
Bruno è rinato ed ha perso molte delle sue manie

3.10 Bilancio sociale

Item 12. *Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?*

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 12		
SI'	2	29%
NO	5	71%
Nessuna risposta	0	0%
Totale	7	100%

3.11 In conclusione: il livello di soddisfazione

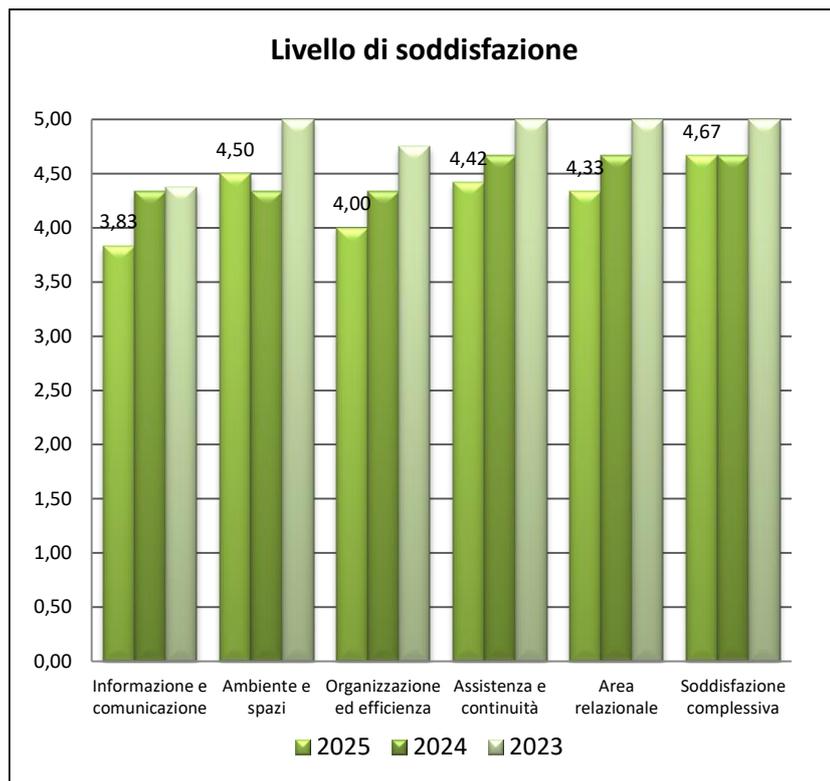
In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi 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	4,19	4,67
Deviazione standard σ	0,67	0,47
Mediana	4,29	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	15,95%	10,10%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media \bar{X}	4,48	4,67	4,79	5,00
Deviazione standard σ	0,41	0,47	0,29	0,00
Mediana	4,43	5,00	4,93	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	9,15%	10,10%	6,15%	0,00%

È inoltre possibile calcolare il livello di soddisfazione relativo a ciascuna delle aree d'indagine considerate, rilevando anche eventuali aree che potremmo definire "deboli", qualora presentassero un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4, corrispondente a "soddisfatto").

Livello di soddisfazione			
	2025	2024	2023
Informazione e comunicazione	3,83	4,33	4,38
Ambiente e spazi	4,50	4,33	5,00
Organizzazione ed efficienza	4,00	4,33	4,75
Assistenza e continuità	4,42	4,67	5,00
Area relazionale	4,33	4,67	5,00
Soddisfazione complessiva	4,67	4,67	5,00



Di seguito si riportano le osservazioni/considerazioni scritte dai compilatori nei questionari ed integralmente trascritte.

Osservazioni raccolte nei questionari

	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):
1	Ultimamente c'è un po' di confusione generale in Magnolia.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
1	Un po' disorganizzata ...
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
1	Per quanto riguarda visite mediche viene accompagnata sempre dalla mamma.

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

Redazione del report conclusa il 15/7/2025

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁵di CUSTOMER SATISFACTION

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

⁵Bibliografia:

Regione Lombardia *Linee Guida per la Customer Satisfaction – Allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002;*

Corbetta Piergiorgio, "Metodologia e tecniche della ricerca sociale", Il Mulino, '99;

La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003).

	Modulo		Rev 02 del 14/03/2025
	M8.04.30	Questionario di Gradimento dei servizi Gruppo Appartamento La Magnolia	Pagina 1 di 18

Gruppo Appartamento “La Magnolia” – Busto Arsizio

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

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

INFORMAZIONI GENERALI

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? SI NO

Se SI, rapporto di parentela _____

Tutore? SI NO

Amministratore di sostegno? SI NO

Curatore? SI NO

Gruppo Appartamento “La Magnolia” – Busto Arsizio

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 convivenza nel Gruppo Appartamento, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare o assistita/o?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto alla/al sua/o familiare o assistita/o?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell’ambiente e dell’ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell’organizzazione e dell’efficienza del Gruppo Appartamento (ad esempio presenza del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA’							
5.	È soddisfatta/o dell’attenzione e della cura prestata dagli Operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare o assistita/o (accompagnamento per visite mediche, controllo nella corretta gestione dei farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o delle diverse proposte e iniziative a cui partecipa la/il sua/o familiare o assistita/o nel Gruppo Appartamento (ad esempio partecipazione ad iniziative del territorio, attività per le autonomie con supporto dell’operatore, attività inclusive con volontari, 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.						
AREA RELAZIONALE							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli Operatori che supportano il suo familiare o assistita/o (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all’ascolto, disponibilità a fornire spiegazioni quando richieste, supporto nell’organizzazione delle telefonate/videochiamate/visite/uscite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

8.	Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del Gruppo Appartamento?									1	2	3	4	5	0
9.	Ritiene che l'apporto dei volontari sia significativo nella vita della/del sua/o familiare o assistita/o all'interno del Gruppo Appartamento? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>														
Specificare eventualmente in che modo:															
10.	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?														
11.	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?														
12.	Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?							SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>				

EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

La Direzione