

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

**RAPPORTO FINALE
INDAGINE di CUSTOMER
SATISFACTION**

R.S.D. di San Fermo

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	4
2.5 Popolazione	4
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....	4
3.1 Area informazione e comunicazione.....	5
3.2 Area ambienti e spazi	6
3.3 Area organizzazione ed efficienza	7
3.4 Area assistenza e continuità	7
3.5 Area relazione.....	8
3.6 Soddisfazione complessiva	9
3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio	9
3.8 Consiglierebbe il servizio	10
3.9 Bilancio sociale	11
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	
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 ed offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

2. METODOLOGIA

Nel condurre la presente indagine abbiamo scelto di attenerci alle *Linee Guida per la Customer Satisfaction*, pubblicate dalla Regione Lombardia in allegato alla d.g.r. n. VII/8504 del 22 marzo 2002 come supporto metodologico per questo tipo di rilevazioni; altro riferimento utilizzato per l'organizzazione della ricerca in oggetto è il manuale della Presidenza del Consiglio per la rilevazione della customer satisfaction "*La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - Valutare la qualità percepita dai cittadini* (a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Rubbettino Editore srl, 2003)".

2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nella RSD di San Fermo, 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/amministratore di sostegno 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. Area Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("*Soddisfazione complessiva*") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in precedenza

(controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, con quale probabilità consiglierebbe il servizio e una domanda sulla conoscenza del Bilancio Sociale. Chiude il questionario uno spazio libero, a disposizione per documentare eventuali osservazioni e suggerimenti.

2.3 Modalità di somministrazione

Abbiamo scelto come modalità di somministrazione l'auto compilazione del questionario da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno. Il questionario è compilabile solo con modalità on line, tramite link o QRcode presenti nella lettera di comunicazione di avvio della rilevazione.

Le informazioni raccolte con la compilazione della scheda di Informazioni generali e del questionario sono state utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

2.4 Tempi di realizzazione

I questionari sono stati distribuiti **dal 7 aprile al 24 aprile 2025**.

2.5 Popolazione

La struttura di San Fermo ha una capienza complessiva di 60 posti. Come per tutte le strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli Ospiti presenti in struttura da almeno 3 mesi¹ e che usufruiscono di un ricovero a tempo indeterminato:-

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari compilati	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
59	59	33	56%

Parentela	N.	%
Sorella	9	27%
Fratello	3	9%
Padre	2	6%
Madre	5	15%
Cognato/a	1	3%
nipote	1	3%
Cugino/a	0	0%
Genitore	2	6%
SI	5	15%
NO	5	15%
Totale	33	100%

misura protezione giuridica	N.	%
tutore	20	56%
ads	15	42%
curatore	0	0%
risponde NO	1	3%
Totale	36	100%

B: in alcuni casi si è data sia la risposta "tutore" sia "Amministratore di sostegno"

3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

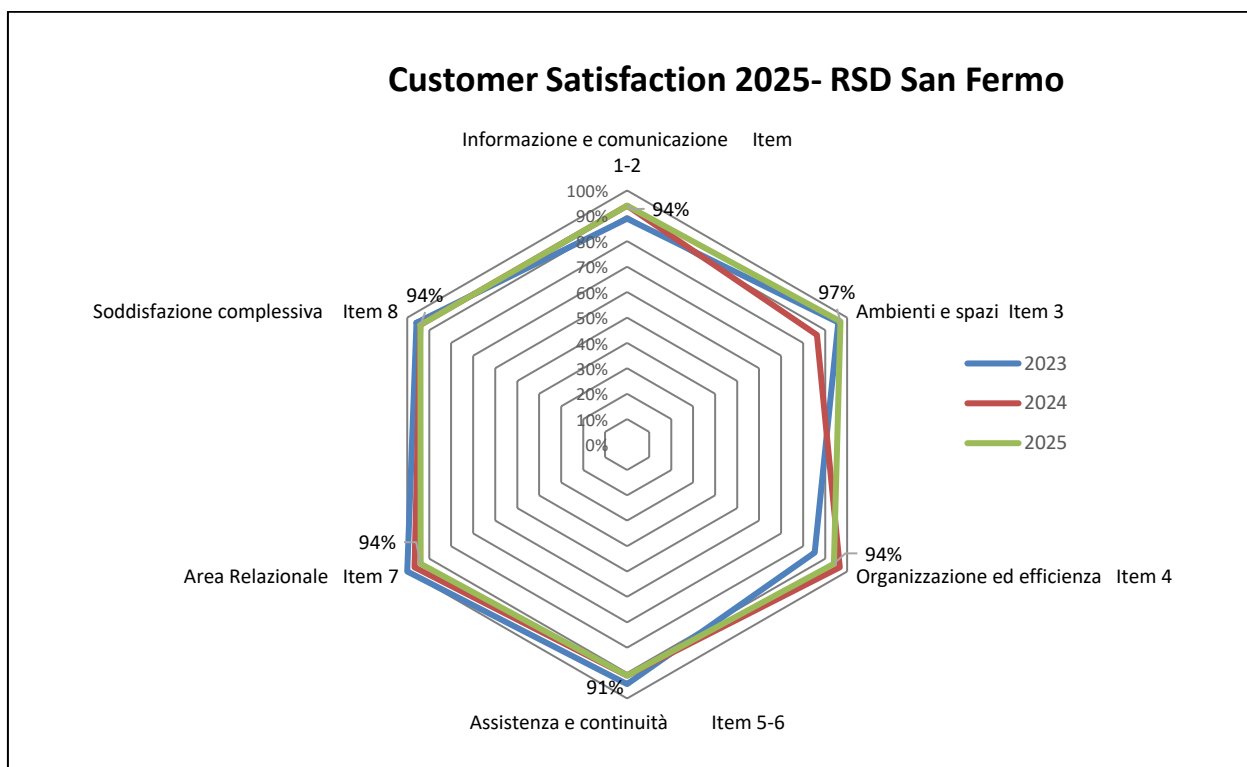
Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta *"molto soddisfatto"* e *"soddisfatto"*, interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di *"soddisfatto così così"* ed infine abbiamo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

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

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

- item per item
- sintetica per ogni area².

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



STRUTTURA	ANNO	restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambienti e spazi Item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
RSD San Fermo	2023	47%	89%	96%	85%	94%	100%	96%
	2024	55%	94%	86%	97%	91%	97%	94%
	2025	56%	94%	97%	94%	91%	94%	94%
	2025/2024		0%	11%	12%	0%	-3%	0%

3.1 Area informazione e comunicazione

Item 1. È soddisfatta/o delle informazioni che riceve in merito alla permanenza in RSD, allo stato di salute e alle cure prestate al suo familiare?

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

Di seguito i risultati delle medie³:

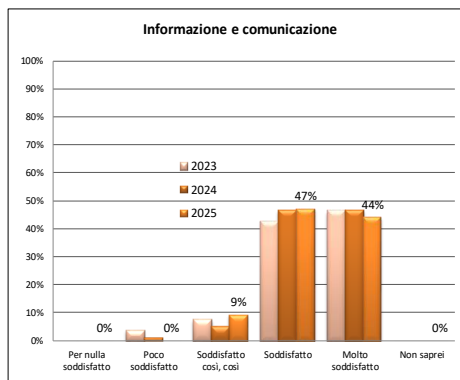
²Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

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.

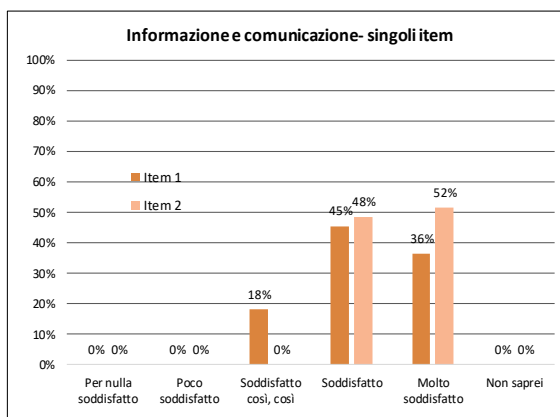
	valore media
ITEM 1	4,18
ITEM 2	4,52
Item 1 e 2	4,35

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	4%	1%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	7%	5%	9%	6	0
Soddisfatto	43%	47%	47%	15	16
Molto soddisfatto	46%	47%	44%	12	17
Non saprei	0%	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	33	33



Informazione e comunicazione				
	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	18%	0%	6	0
Soddisfatto	45%	48%	15	16
Molto soddisfatto	36%	52%	12	17
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	33	33



3.2 Area ambienti e spazi

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

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

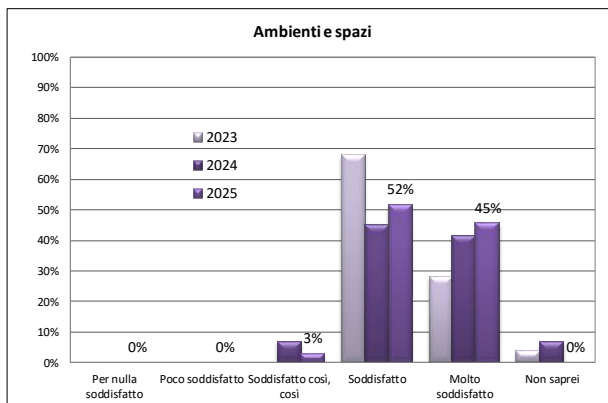
Servizio ristorazione

Servizio lavanderia

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,42

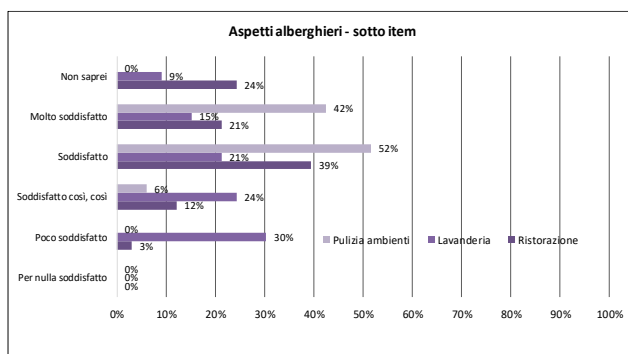
Ambienti e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	7%	3%	1
Soddisfatto	68%	45%	52%	17
Molto soddisfatto	28%	41%	45%	15
Non saprei	4%	7%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	33



100% per arrotondamento

Sotto item 3	valore media
Servizio Ristorazione	4,04
Servizio Lavanderia	3,23
Servizio Pulizia ambienti	4,36

Ambienti e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	3%	30%	0%	1	10	0
Soddisfatto così, così	12%	24%	6%	4	8	2
Soddisfatto	39%	21%	52%	13	7	17
Molto soddisfatto	21%	15%	42%	7	5	14
Non saprei	24%	9%	0%	8	3	0
Tot.	100%	100%	100%	33	33	33

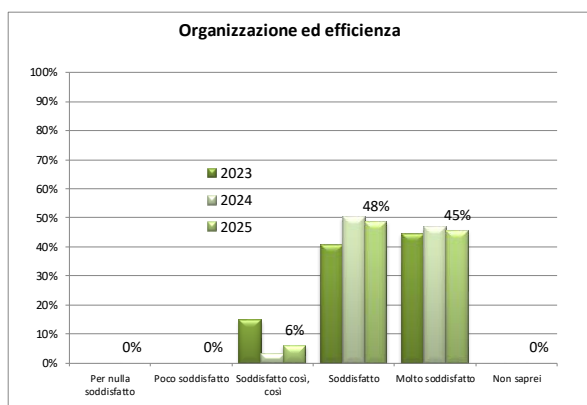


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

	valore media
ITEM 4	4,39

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	15%	3%	6%	2
Soddisfatto	41%	50%	48%	16
Molto soddisfatto	44%	47%	45%	15
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	33



100% per arrotondamento

3.4 Area assistenza e continuità

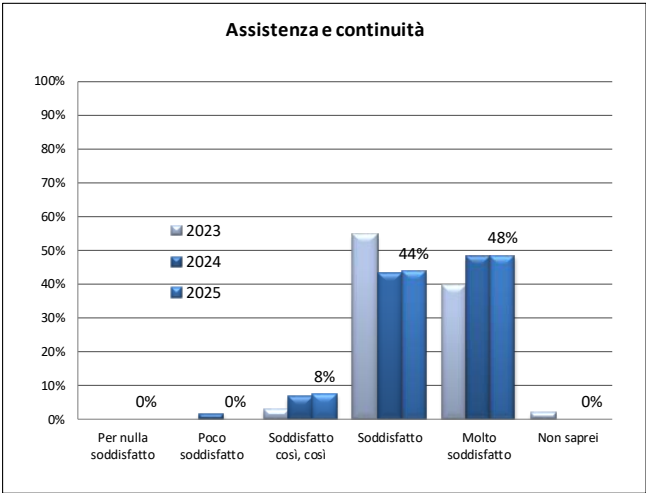
Item 5. È soddisfatta/o dell'assistenza medica e infermieristica garantita dalla RSD (medici e infermieri professionali)?

Item 6. È soddisfatta/o degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista)?

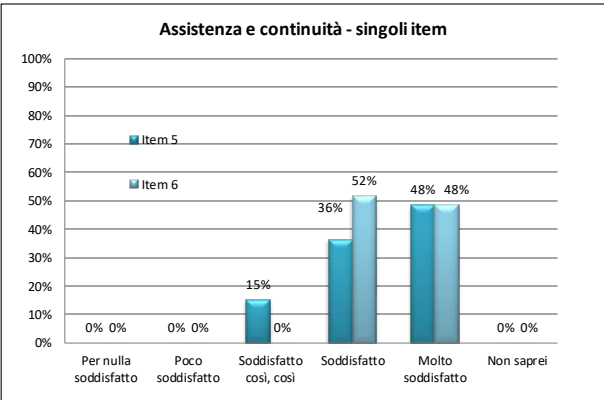
	valore media
ITEM 5	4,33
ITEM 6	4,48
Item 5-6	4,48

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0
Poco soddisfatto	0%	2%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	3%	7%	8%	5	0
Soddisfatto	55%	43%	44%	12	17
Molto soddisfatto	40%	48%	48%	16	16
Non saprei	2%	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	33	33

100% per arrotondamento



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	15%	0%	5	0
Soddisfatto	36%	52%	12	17
Molto soddisfatto	48%	48%	16	16
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	33	33

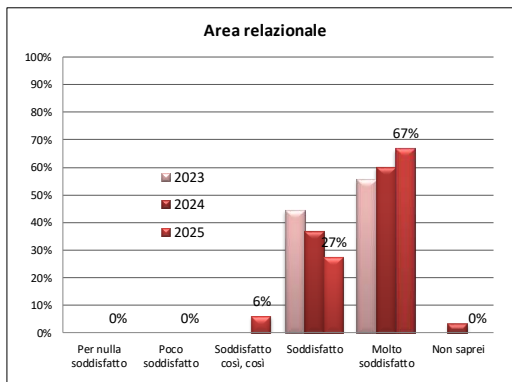


3.5 Area relazione

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

	valore media
ITEM 7	4,61

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%	6%	2
Soddisfatto	44%	37%	27%	9
Molto soddisfatto	56%	60%	67%	22
Non saprei	0%	3%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	33



100% per arrotondamento

3.6 Soddisfazione complessiva

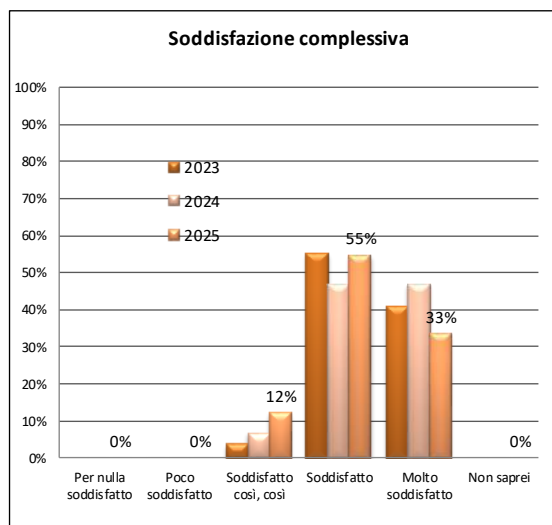
Item 8. Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla RSD?

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	4,21

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 9
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	7%	12%	4
Soddisfatto	55%	47%	55%	18
Molto soddisfatto	41%	47%	33%	11
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	33

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 raccolte⁴:

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
7	Lavanderia, colloqui con equipe molto carenti.

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.

11	Nulla
13	Già indicati nelle specifiche sezioni.
14	Lavanderia
15	Migliorare lavanderia, contatti con personale medico.
20	nessun aspetto
21	Che gli operatori non cambino spesso.
25	Limitare continua sostituzione personale.
26	Già indicato che si può migliorare cura della biancheria.
28	Va migliorata la gestione della lavanderia.

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		
dal 1 al 5	1	3%
dal 6 al 10	32	97%
Totale	33	100%

Di seguito le risposte raccolte⁵:

⁵ 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.

	Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno?
	Per quali motivi?
Q1	Affidabilità, spazi adeguati, cortesia e professionalità degli operatori.
Q2	Per la disponibilità e cortesia di tutti
Q5	Professionalità, competenza ed empatia da parte di tutto il personale.
Q7	Accudimento ospiti, gentilezza personale, competenza medici.
Q8	Perché è comunque curato.
Q10	Perché trattate gli ospiti come se fossero dei vostri figli.
Q11	Servizio serio ed efficiente.
Q12	Per l'attenzione che viene data alla persona.
Q13	E' riduttivo indicare delle semplici motivazioni. Essendo soddisfatti della permanenza dei nostri cari nel Centro, avendo fiducia nei diversi operatori e nell'organizzazione della struttura, proprio per questo la possiamo consigliare ad altri. Non consiglieremmo mai qualcosa di cui non mi fido e non terrei mai il mio caro in una struttura per la quale ho dei riscontri negativi.
Q15	Professionalità. Serietà.
Q16	Siamo trattati bene, nostro figlio è trattato bene.
Q17	Sono successi alcuni episodi a livello sanitario e organizzativo che mi hanno fatto perdere un po' la fiducia.
Q18	Perché noto i miglioramenti fatti da mio figlio sia dal punto di vista di salute, di educazione e di umore! Si esprime meglio e rispetta di più anche gli spazi degli altri!
Q20	È un Centro ben organizzato e accudente.
Q21	È una realtà basata sull'ideale di rispetto della persona e della sua qualità della vita e si sforza di essere coerente a questi principi.
Q24	Mia sorella è ospite di questa struttura da 7 mesi, credo sia ancora presto per esprimere un giudizio. Anche se credo di poter dare un'opinione positiva in base a questo breve periodo qui a San Fermo e un lungo periodo a Busto Arsizio gestito sempre dalla stessa fondazione.
Q25	Disponibilità, cordialità, efficienza educativa
Q26	Correttezza professionalità
Q27	esperienza
Q28	correttezza e professionalità
Q30	Ambiente accogliente, pulito e ben organizzato. Il personale si è sempre dimostrato competente, disponibile e attento ai bisogni degli ospiti

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	36%
NO	21	64%
Totale	33	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, come specificato nella tabella seguente:

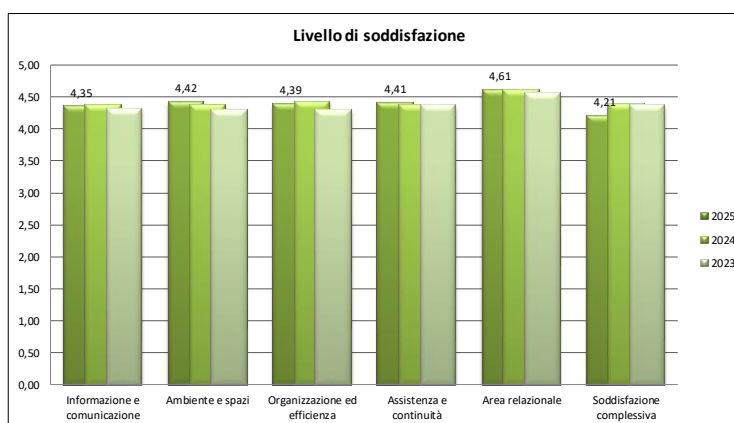
	2025		2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media $\bar{X}$	4.42	4.21	4,42	4,40	4,36	4,37
Deviazione standard σ	0.47	0.64	0,43	0,61	0,45	0,55
Mediana	4.43	4.00	4,43	4,00	4,43	4,00
Coefficiente di Variazione (CV)	10.64%	15.49%	9,81%	13,89%	10,28%	12,68%

*in gestione covid 19

È possibile considerare, quale riferimento rappresentativo del valore di tendenza centrale dei dati, il valore di media per entrambi i gruppi di item, (evidenziati in rosso nella tabella di sintesi sopra riportata).

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	4,35	4,38	4,31
Ambiente e spazi	4,42	4,37	4,29
Organizzazione ed efficienza	4,39	4,43	4,30
Assistenza e continuità	4,41	4,38	4,37
Area relazionale	4,61	4,62	4,56
Soddisfazione complessiva	4,21	4,40	4,37



Nessuna delle aree considerate presenta un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso.

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):
7	Ci vorrebbe più tempo a disposizione per eventuali colloqui con educatori e medici.
8	Essere chiamata più spesso.
11	Nulla.
13	Rispetto al progetto individualizzato rivolto al mio familiare, preferirei che lo stesso venga presentato in un colloquio in presenza ed anche i relativi aggiornamenti. Lo scambio telefonico non è sempre efficace, almeno per me che ho necessità di riflettere su quanto mi viene detto. Se non è possibile il colloquio in presenza, va bene anche un incontro on line.
15	Gradirei più informazioni sullo stato di salute.
20	nessuna
21	Mi piacerebbe avere il diario delle attività fatte realmente durante la settimana non solo il progetto e il prospetto settimanale delle attività che mi viene dato quando si fa l'incontro semestrale, perché spero sempre che lui sia in grado di fare altro.
26	Faccio sempre fatica a avere info in merito a gestione dell'abbigliamento e, ad esempio, anche per alcune esigenze personali come pedicure medica ecc.

28	Ottimo rapporto per quanto riguarda il progetto, più faticoso ricevere comunicazioni per la gestione di abbigliamento e necessità quotidiane infermieristiche o simili.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (ASPETTI ALBELGHIERI):
11	Nulla
12	Per la ristorazione mi baso su quello che mi riferisce mio fratello. Per la lavanderia non ho ancora avuto modo di valutare di persona (danni ai capi).
13	Chiederei una comunicazione periodica con l'elenco aggiornato dei capi di abbigliamento disponibili ed eventualmente eliminati per cause diverse. Chiedo se non sia possibile predisporre una piattaforma online in cui caricare l'intero guardaroba di ogni ospite, magari suddiviso tra estivo ed invernale, a cui i familiari possono sempre accedere e conoscere in tempo reale la situazione, così da provvedere immediatamente all'eventuale reintegro.
15	Vorrei maggiori informazioni per quanto riguarda la lavanderia.
20	nessuna
21	In questo argomento (pasti e menù) ultimamente non ho avuto occasione di verificare, mi riprometto di farlo, ma quando venivo la qualità e il gusto trovati era così così.
22	Ho trovato i pavimenti della camera e il letto di mio figlio sporchi, la lavanderia rovina le cose e le perde.
24	Per quanto riguarda la ristorazione non ho espresso un giudizio perché non sono presente. Ma sicuramente è adeguata come il resto dei servizi e delle cure.
26	Piccole riparazioni di abiti come bottoni staccati ecc. prima venivano gestite. Ora mi vengono resi abiti con minimi difetti. Poi al cambio stagione mi viene chiesta tantissima biancheria, che poi non so come mai si consuma così in fretta.
28	La biancheria resa con piccoli difetti come bottoni staccati ecc. e poi al cambio di stagione viene richiesto un carico di biancheria elevato per cui mi chiedo quanta ne venga consumata.
31	A volte indossa indumenti di altre persone.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
11	Nulla
12	Non sono in grado di valutare per quanto riguarda la turnazione del personale.
13	Non posso esprimermi sulla turnazione del personale in quanto non la conosco.
15	Maggiori contatti con il territorio
20	nessuna
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
11	Nulla
13	Chiedo se non sia possibile predisporre colloqui periodici (anche uno all'anno può essere sufficiente, in assenza di criticità) con l'area medica, non necessariamente in concomitanza con patologie, ma per comprendere meglio i controlli periodici che vengono effettuati e la loro calendarizzazione, oltre a valutare eventualmente situazioni che possano essere considerate per il benessere del nostro caro.
15	Intensificare le uscite.
18	È capitato due volte che mancava una medicina!
20	nessuna
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
11	Nulla
13	Voglio ringraziare sentitamente tutti gli operatori per la loro cortesia, empatia e disponibilità nonché per il grande lavoro che fanno con i nostri cari, che non è lavoro ma qualcosa di più.
20	nessuna
21	Loro fanno il possibile.
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
7	Vorrei almeno due volte all'anno o anche una volta riunione con equipe che segue mio figlio, questa parte mi sembra un po' frettolosa.

11	Nulla.
20	nessuna

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 27/06/2025

SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE⁶ di CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA RESIDENZIALITA'	
FINALITA' e SCOPI	Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti della Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene auto compilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
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'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.

⁶Bibliografia:

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 11 del 14/03/2025
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 1 di 18

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

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

	Modulo		Rev 11 del 14/03/2025
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 2 di 18

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

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 riceve in merito alla permanenza in RSD, allo stato di salute e alle cure prestate al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AMBIENTE E SPAZI							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, comfort, pasti, menù)?	1	2	3	4	5	0
	Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti						
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della RSD (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatta/o dell'assistenza medica e infermieristica garantita dalla RSD (medici e infermieri professionali)?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista)?	1	2	3	4	5	0

Eventuali osservazioni e suggerimenti:															
Legenda:	1. <i>per nulla soddisfatto</i> ; 2. <i>poco soddisfatto</i> ; 3. <i>soddisfatto così, così</i> ; 4. <i>soddisfatto</i> ; 5. <i>molto soddisfatto</i> ; 0. <i>non saprei</i> .														
AREA RELAZIONALE															
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?									1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:															
IN CONCLUSIONE ...															
8.	Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla RSD?									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									Estremamen te probabile				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
	Per quali motivi?														
11.	Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?						SI	☐	NO	☐					

EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI											

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

La Direzione