

FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS

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

**R.S.D. "Alberto Manicardi"
di Sesto Calende**

1 | P a g e

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.....	8
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	10
3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....	11
Osservazioni raccolte nei questionari.....	12
SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION	14
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, degli amministratori di sostegno e dei tutori delle persone con disabilità accolte nella della RSD di Sesto Calende, 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.

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.

Le informazioni raccolte con la compilazione 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 RSD di Sesto Calende ha una capienza complessiva di 35 posti, di cui 34 per ricoveri a tempo indeterminato e 1 per ricoveri temporanei.

Come per tutte le strutture, la scelta è stata quella di inviare il questionario a tutte le famiglie degli Ospiti presenti in struttura da almeno 3 mesi e che usufruiscono di un ricovero a tempo indeterminato.

n. ospiti	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
34	34	21	62%

Parentela	n.	%	misura protezione giuridica	n.	%
Sorella	5	24%	tutore	14	67%
Fratello	3	14%	ads	4	19%
Padre	4	19%	curatore	0	0%
Madre	2	10%	nessuna	1	5%
Cugino/a	1	5%	non risponde	2	10%
Genitore	2	10%			
non risponde	4	19%			
Totale	21	100%	totale	21	100%

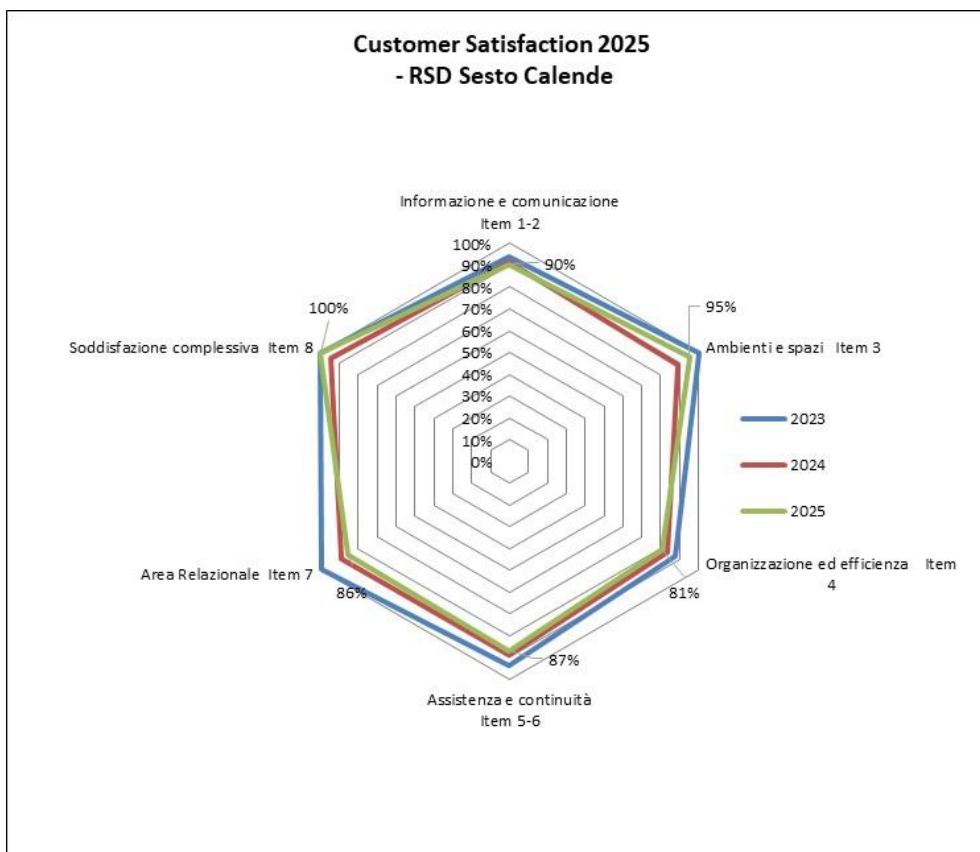
3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

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

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area¹.

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 Sesto Calende	2023	24%	94%	100%	88%	94%	100%	100%
	2024	53%	92%	89%	83%	89%	89%	94%
	2025	62%	90%	95%	81%	87%	86%	100%
	2025/2024		-1%	6%	-5%	-2%	-3%	6%

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?

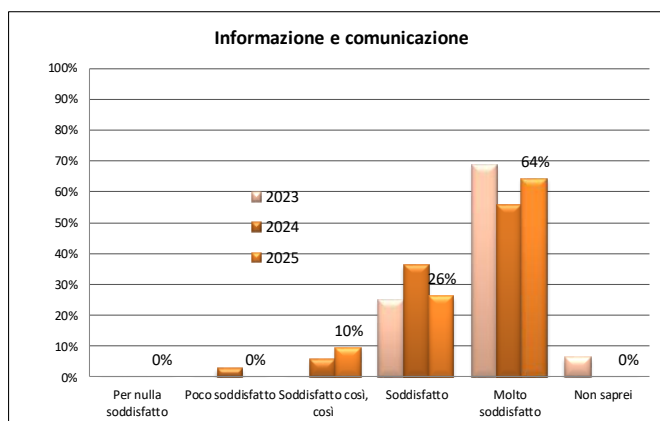
Di seguito i risultati delle medie².

¹Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

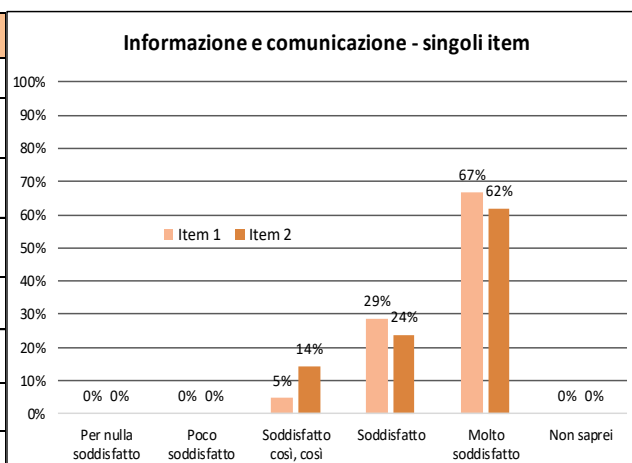
	valore media
ITEM 1	4,62
ITEM 2	4,48
Item 1 e 2	4,55

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	0%	3%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	0%	6%	10%	1	3
Soddisfatto	25%	36%	26%	6	5
Molto soddisfatto	69%	56%	64%	14	13
Non saprei	6%	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	21	21



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	5%	14%	1	3
Soddisfatto	29%	24%	6	5
Molto soddisfatto	67%	62%	14	13
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	21	21



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

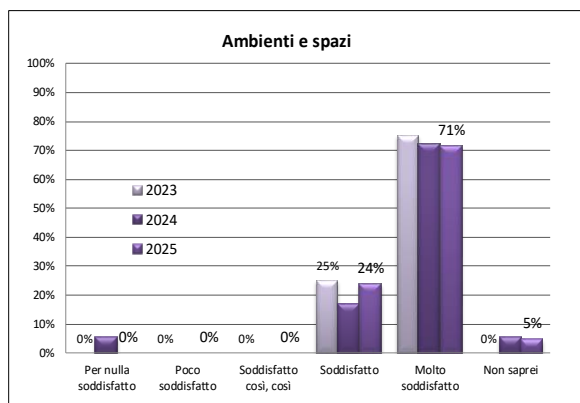
Servizio lavanderia

Servizio pulizie ambienti

	valore media
ITEM 3	4,75

² La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

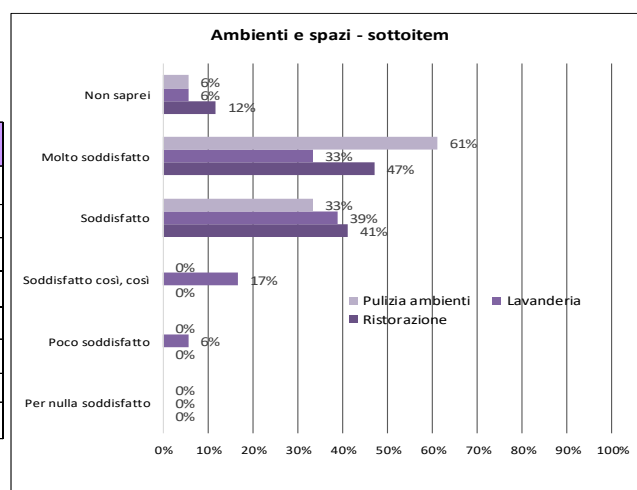
Aspetti alberghieri				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	6%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	0%	0%	0
Soddisfatto	25%	17%	24%	5
Molto soddisfatto	75%	72%	71%	15
Non saprei	0%	6%	5%	1
Tot.	100%	100%	100%	21



<i>Sotto item 3</i>	<i>valore media</i>
Servizio Ristorazione	4,29
Servizio Lavanderia	3,95
Servizio Pulizia ambienti	4,62

Ambienti e spazi - sotto item						
	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti	Ristorazione	Lavanderia	Pulizia ambienti
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0	0	0
Poco soddisfatto	0%	6%	0%	0	1	0
Soddisfatto così, così	0%	17%	0%	0	3	0
Soddisfatto	41%	39%	33%	7	7	6
Molto soddisfatto	47%	33%	61%	8	6	11
Non saprei	12%	6%	6%	2	1	1
Tot.	100%	100%	100%	17	18	18

100% per arrotondamento

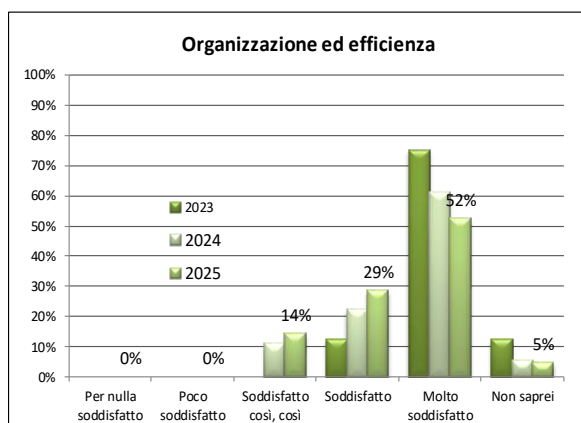


3.3 Area organizzazione ed efficienza

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)?

	<i>valore media</i>
ITEM 4	4,40

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%	11%	14%	3
Soddisfatto	13%	22%	29%	6
Molto soddisfatto	75%	61%	52%	11
Non saprei	13%	6%	5%	1
Tot.	100%	100%	100%	21



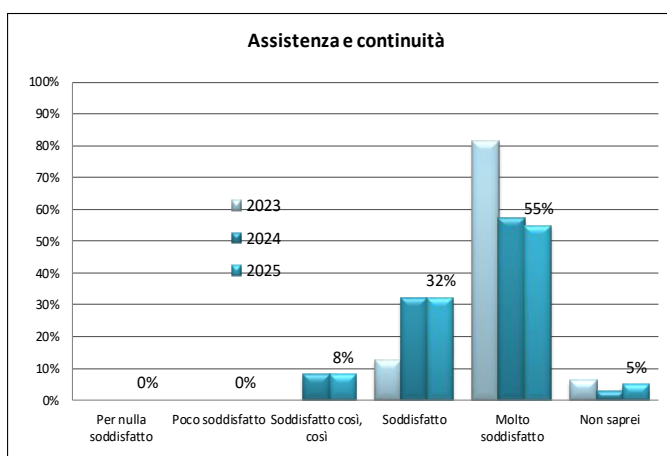
3.4 Area assistenza e continuità

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

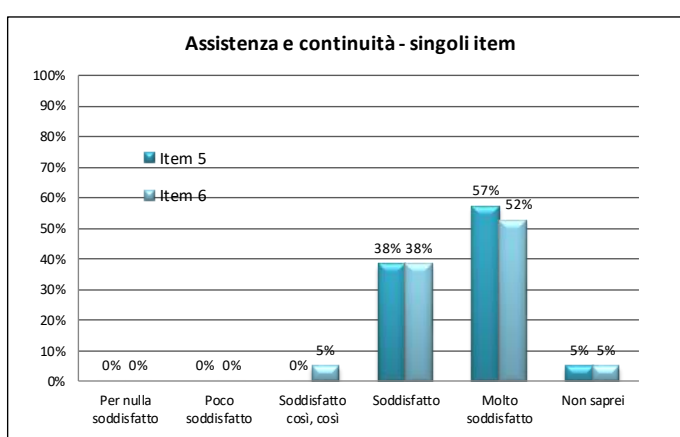
Item 6. È soddisfatta/o degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista)?

	valore media
ITEM 5	4,60
ITEM 6	4,50
Item 5-6	4,55

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%	8%	8%	0	1
Soddisfatto	13%	32%	32%	8	8
Molto soddisfatto	81%	57%	55%	12	11
Non saprei	6%	3%	5%	1	1
Tot.	100%	100%	100%	21	21



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	0%	5%	0	1
Soddisfatto	38%	38%	8	8
Molto soddisfatto	57%	52%	12	11
Non saprei	5%	5%	1	1
Tot.	100%	100%	21	21

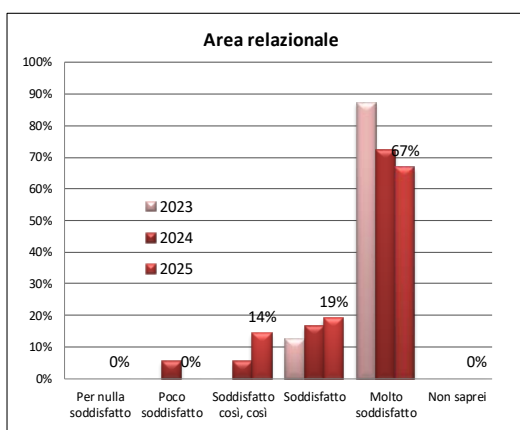


3.5 Area relazione

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	4,52

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	6%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	6%	14%	3
Soddisfatto	13%	17%	19%	4
Molto soddisfatto	87%	72%	67%	14
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	21



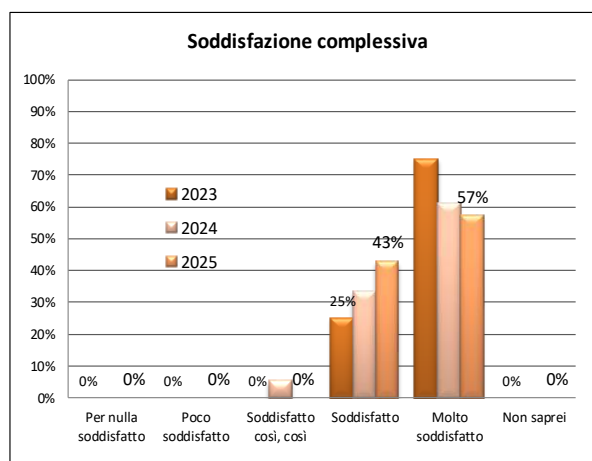
3.6 Soddisfazione complessiva

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	4,57

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	0%	6%	0%	0
Soddisfatto	25%	33%	43%	9
Molto soddisfatto	75%	61%	57%	12
Non saprei	0%	0%	0%	0
Tot.	100%	100%	100%	21



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 raccolte³:

³ 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.

	Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?
4	Forse un pochino la comunicazione tra infermeria (e non mi riferisco alla responsabile) e parenti.
13	Non saprei.
15	.1 Provvedere a fornire cibo fresco e macinato sul posto, invece di prevalente cibo industriale confezionato. .2 Riuscire a fornire in modo automatico una cartella clinica consuntiva mensile, importante per ricostruire la evoluzione storica dell'ospite.
18	Fare camminare e uscire di più mio figlio.
19	Più aggiornato sull'alimentazione e attività motoria.
21	Vorrei aumentare le uscite di mio figlio all'esterno.

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	0	0%
dal 6 al 10	21	100%
Totale	21	100%

Di seguito le osservazioni raccolte:

	Per quali motivi?
2	Per tutto l'insieme, come già esposto nelle singole domande.
4	Per l'umanità con cui i ragazzi sono accuditi e per la loro serenità che deriva dalla serenità che si respira appena si entra in struttura.
8	Perché l'ambiente è molto positivo e accogliente.
16	Si perché non ho nulla da ridire fate tanto.
18	Per il posto e ambiente.
19	Per il benessere.
21	Per tutte le caratteristiche che una persona cerca.

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'	6	29%
NO	15	71%
Totale	21	100%

3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

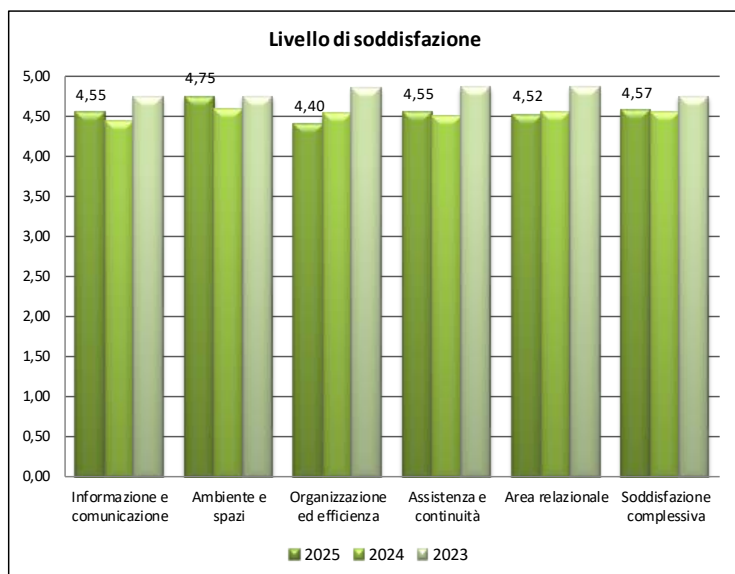
In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi 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 l'anno 2025 nella tabella seguente sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale).

	2025	
	Item 1-7	Item 8
Media	4,53	4,57
Deviazione standard σ	0,51	0,49
Mediana	4,67	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	11,28%	10,83%

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media $\bar{X}$	4,51	4,56	4,80	4,75
Deviazione standard σ	0,57	0,60	0,20	0,43
Mediana	4,71	5,00	4,85	5,00
Coefficiente di Variazione (CV)	12,67%	13,13%	4,11%	9,12%

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	4,55	4,44	4,73
Ambiente e spazi	4,75	4,59	4,75
Organizzazione ed efficienza	4,40	4,53	4,86
Assistenza e continuità	4,55	4,50	4,87
Area relazionale	4,52	4,56	4,88
Soddisfazione complessiva	4,57	4,56	4,75



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):
3	Monitoraggio semestrale.
7	Va bene questa area.
15	Con la digitalizzazione si è persa la disponibilità della Cartella Clinica consuntiva mensile, rimane il solo progetto di cura preventiva, gli eventi/imprevisti vanno chiesti giornalmente.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (ASPETTI ALBELGHIERI):
4	La lavanderia è proprio approssimativa ... non sulla pulizia ma sulla cura dei capi che ritornano senza bottoni, con cerniere rotte (su capi nuovi), la stiratura ...
15	Il menù per i disagiati non è soddisfacente: molto limitato e ripetitivo, diverso dal menù per gli altri ospiti.
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)
11	Le videochiamate settimanali sono fatte saltuariamente
	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')
3	La continuità...non è facile da raggiungere a causa del turn over.
4	Qualche volta manca la "comunicazione" da parte di "pochi" soggetti della infermeria (e non mi riferisco ai medici e fisioterapisti).
9	Richiederei in po' più di sedute di fisioterapia per tonificare i muscoli.
14	Più fisioterapia a livello personale.

	Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)
7	Si richiede maggiore sorveglianza per evitare graffi e ematomi vari.
	EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO
4	Importantissimo il Bilancio Sociale: è quello che differenzia la struttura da tutte le altre strutture che hanno a cuore solo l'aspetto dell'"affare" che occuparsi di persone svantaggiate spesso costituisce in luogo della centralità della persona.
14	Scarso servizio religioso.
15	.1 Provvedere a fornire cibo fresco e macinato sul posto, invece di prevalente cibo industriale confezionato. .2 Riuscire a fornire in modo automatico una cartella clinica consuntiva mensile, importante per ricostruire la evoluzione storica dell'ospite.

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

SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE⁴di 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. 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'	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.

⁴Bibliografia:

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	
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD
		Rev 11 del 14/03/2025 Pagina 1 di 17

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – Sesto Calende - 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 17

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – Sesto Calende - 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:							
AMBIENTI 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 familiari, organizzazione visite, rientri a casa dei familiari)?	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. 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 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									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 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