

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

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

**Voucher Autismo  
C.T.R.S. Milano**

**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

|                                                                     |                                       |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....</b>  | <b>3</b>                              |
| <b>2. METODOLOGIA .....</b>                                         | <b>3</b>                              |
| 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                                     |
| <b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE.....</b> | <b>4</b>                              |
| 3.1 Area informazione e comunicazione.....                          | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| 3.2 Area ambiente 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 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio .....       | 11                                    |
| 3.8 Consiglierebbe il servizio.....                                 | 11                                    |
| 3.9 Bilancio sociale .....                                          | 11                                    |
| 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....               | 12                                    |
| Osservazioni raccolte nei questionari.....                          | 13                                    |
| <b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>  | <b>15</b>                             |
| <b>QUESTIONARIO</b>                                                 |                                       |

## 1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Questa indagine è stata condotta in adempimento alla normativa emanata dalla Regione Lombardia sull'accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, che prevede il monitoraggio annuale del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso rilevazioni sistematiche. La Fondazione Renato Piatti onlus riconosce inoltre l'importanza di sviluppare un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze e sull'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie: monitorare il loro livello di soddisfazione è fondamentale per organizzare e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

## 2. METODOLOGIA

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

### 2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, dei tutori e degli enti affidatari dei bambini e degli adolescenti che beneficiano del Voucher Autismo presso il CTRS di Milano, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari.

### 2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

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

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

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

precedenza (controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, con quale probabilità consiglierebbe il servizio e una domanda sulla conoscenza del Bilancio Sociale.

Chiude il questionario uno spazio libero, a disposizione per documentare eventuali osservazioni e suggerimenti.

### 2.3 Modalità di somministrazione

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

Il medesimo link o QRcode dà la possibilità di effettuare la compilazione anche nella versione tradotta in cinese e arabo<sup>1</sup>.

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 che beneficiano del Voucher Autismo presso il CTRS Milano da almeno 3 mesi, prevedendo la possibilità di invio ad entrambi i genitori se separati.

| n. bambini/e e ragazzi/e | n. questionari distribuiti | n. questionari restituiti | percentuale di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti) |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 19                       | 19                         | 18                        | 95%                                                              |

| Parentela    | n. | %    |                                |   |      |
|--------------|----|------|--------------------------------|---|------|
| Padre        | 3  | 17%  | misura protezione<br>giuridica |   |      |
| Madre        | 10 | 56%  |                                |   |      |
| Genitore     | 2  | 11%  |                                |   |      |
| nessuna      | 0  | 0%   |                                |   |      |
| non risponde | 3  | 17%  |                                |   |      |
| totale       | 18 | 100% |                                |   |      |
|              |    |      | tutore                         | 3 | 60%  |
|              |    |      | ente affidatario               | 2 | 40%  |
|              |    |      | totale                         | 5 | 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

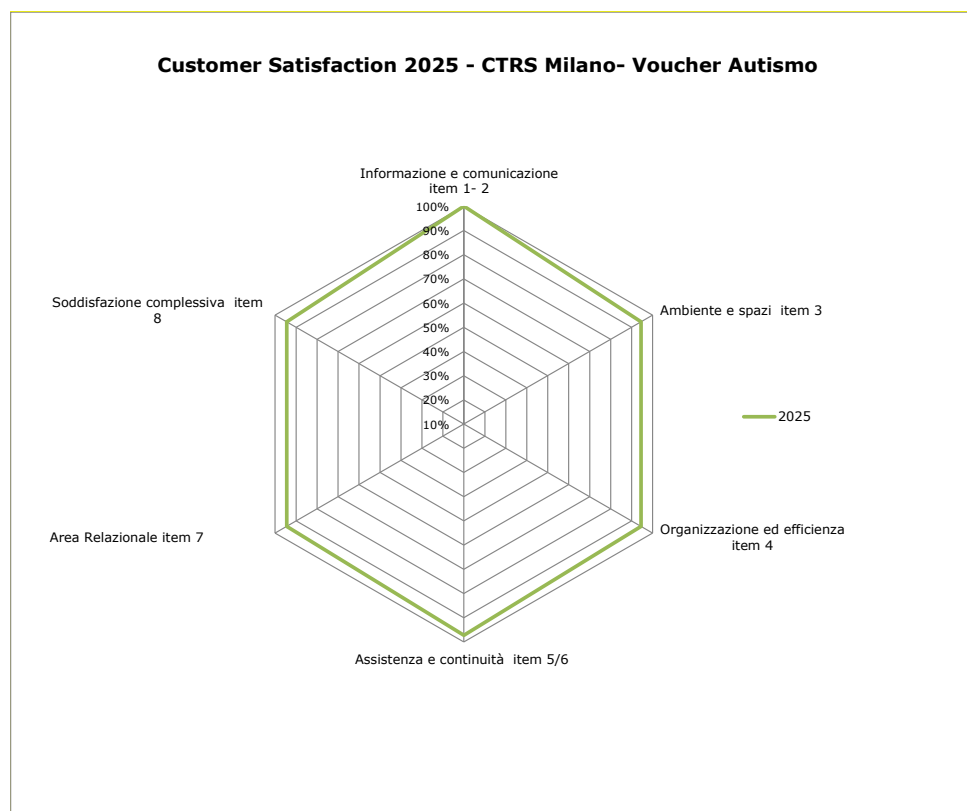
<sup>1</sup> L'utilizzo oramai consolidato della traduzione del questionario nelle due lingue straniere ha la finalità di consentire la massima partecipazione possibile nonché di garantire, indipendentemente dalla lingua, accoglienza e attenzione a tutte le famiglie dei minori frequentanti il centro.

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

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area<sup>2</sup>.

Trattandosi del primo anno di indagine sul voucher autismo non sono possibili confronti, con gli anni precedenti.



| 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 |
|------------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| <b>CTRS Milano-Voucher Autismo</b> | <b>2025</b> | <b>95%</b>                  | <b>100%</b>                             | <b>94%</b>              | <b>94%</b>                          | <b>97%</b>                         | <b>94%</b>              | <b>94%</b>                       |

### 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?

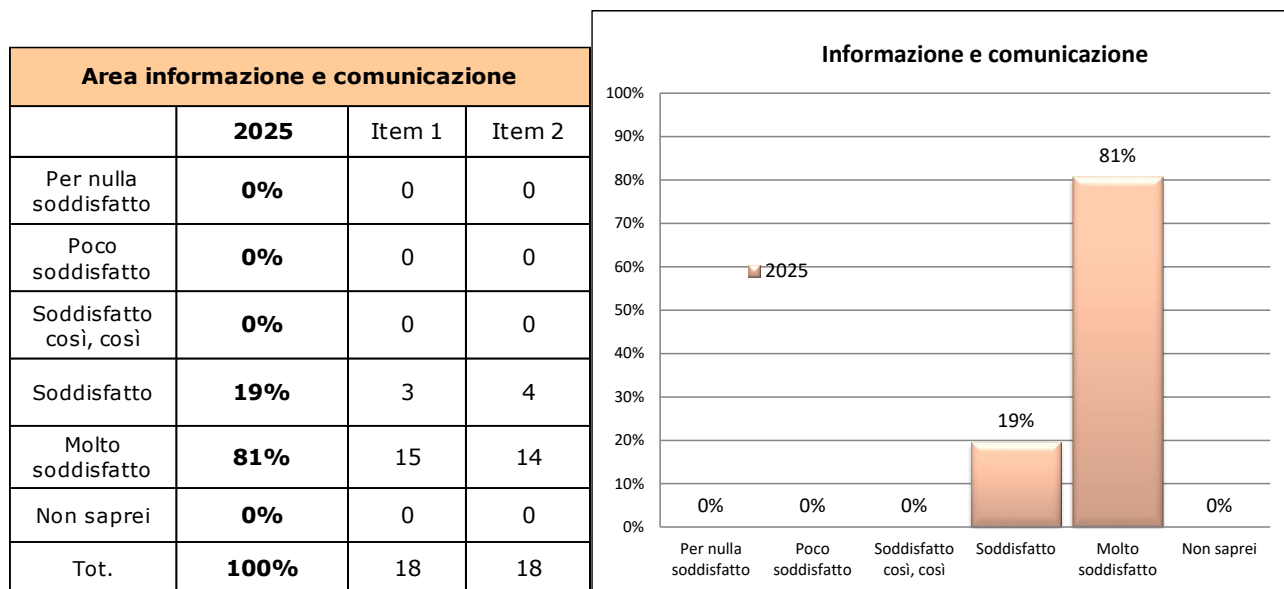
**Item 2** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?

Di seguito i risultati delle medie<sup>3</sup>:

<sup>2</sup>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.

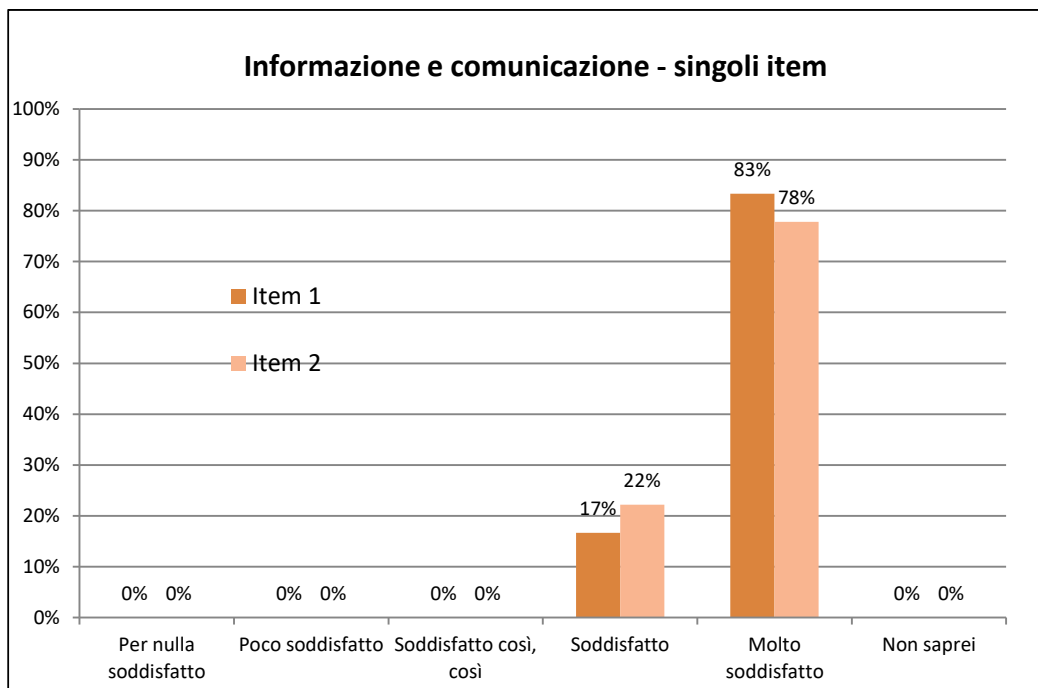
|            | valore media |
|------------|--------------|
| ITEM 1     | 4,83         |
| ITEM 2     | 4,78         |
| item 1 e 2 | 4,81         |

Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:



| 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       | 0%     | 0%     | 0      | 0      |
| Soddisfatto                  | 17%    | 22%    | 3      | 4      |
| Molto soddisfatto            | 83%    | 78%    | 15     | 14     |
| Non saprei                   | 0%     | 0%     | 0      | 0      |
| Tot.                         | 100%   | 100%   | 18     | 18     |

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



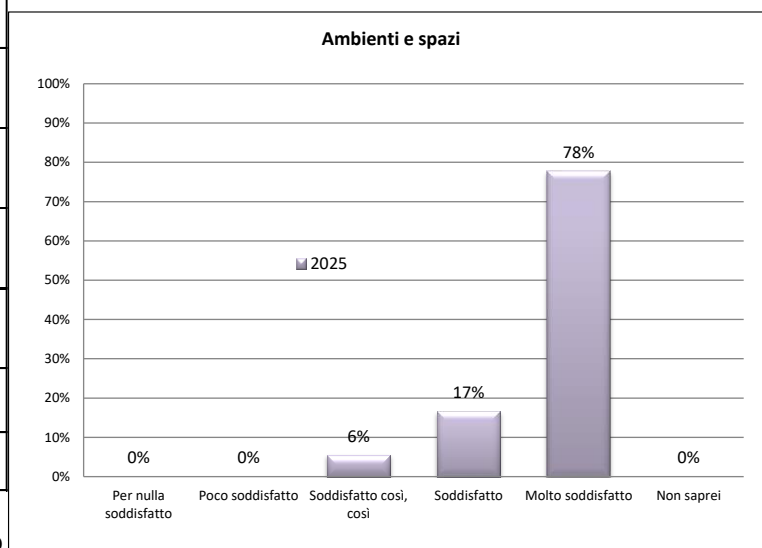
### 3.2 Area ambiente e spazi

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

|        | valore media |
|--------|--------------|
| ITEM 3 | 4,72         |

| Ambienti e spazi       |      |        |
|------------------------|------|--------|
|                        | 2025 | Item 3 |
| Per nulla soddisfatto  | 0%   | 0      |
| Poco soddisfatto       | 0%   | 0      |
| Soddisfatto così, così | 6%   | 1      |
| Soddisfatto            | 17%  | 3      |
| Molto soddisfatto      | 78%  | 14     |
| Non saprei             | 0%   | 0      |
| Tot.                   | 100% | 18     |

100% per arrotondamento



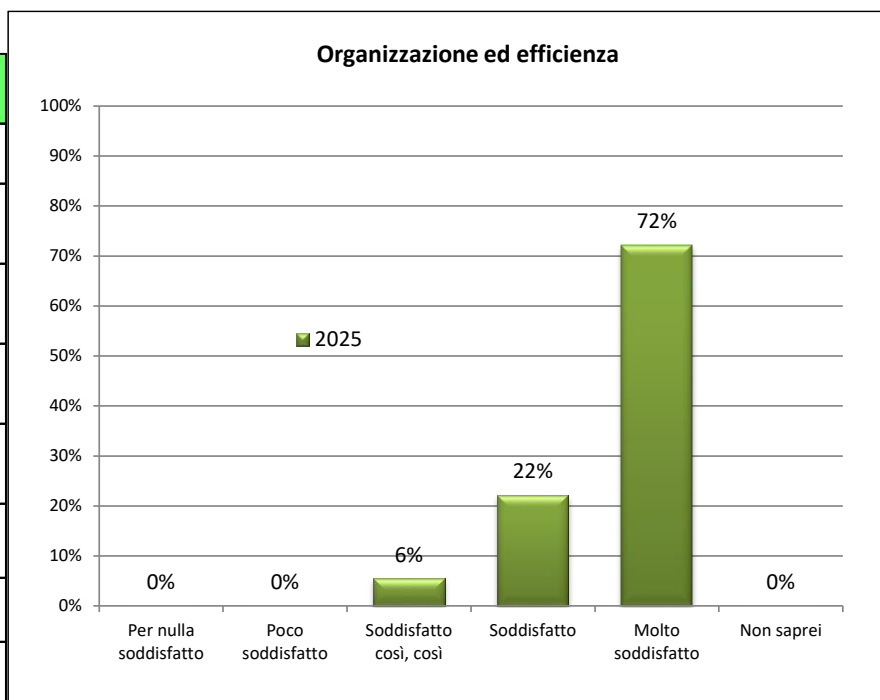
### 3.3 Area organizzazione ed efficienza

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

|        |              |
|--------|--------------|
|        | valore media |
| ITEM 4 | 4,67         |

#### Organizzazione ed efficienza

|                        | 2025 | Item 4 |
|------------------------|------|--------|
| Per nulla soddisfatto  | 0%   | 0      |
| Poco soddisfatto       | 0%   | 0      |
| Soddisfatto così, così | 6%   | 1      |
| Soddisfatto            | 22%  | 4      |
| Molto soddisfatto      | 72%  | 13     |
| Non saprei             | 0%   | 0      |
| Tot.                   | 100% | 18     |



### 3.4 Area assistenza e continuità

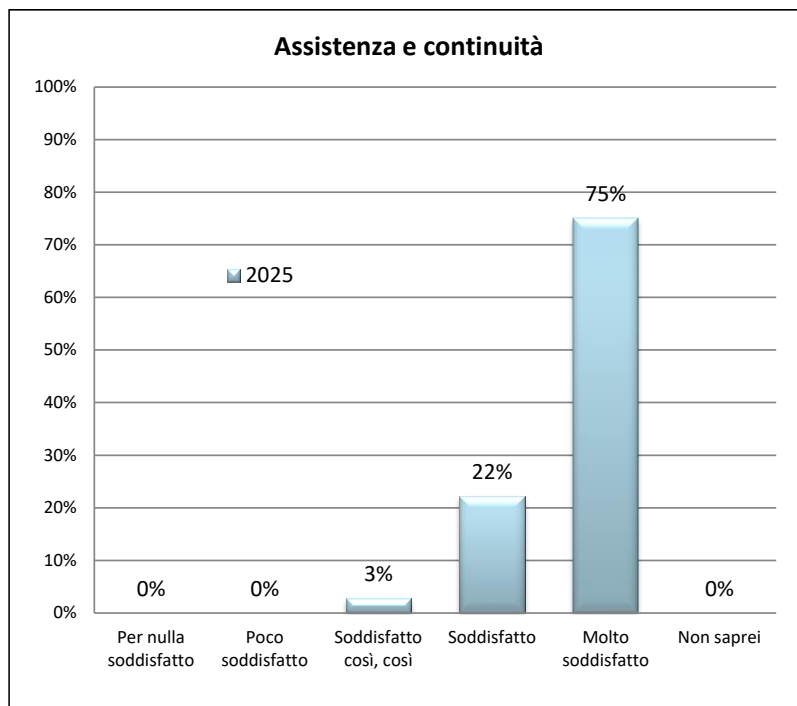
**Item 5** È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?

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

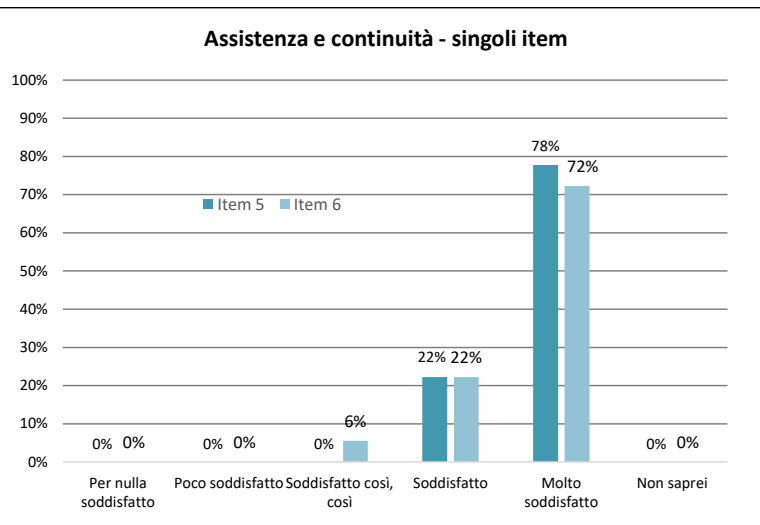
|            |              |
|------------|--------------|
|            | valore media |
| ITEM 5     | 4,78         |
| ITEM 6     | 4,67         |
| item 5 e 6 | 4,72         |

| Assistenza e continuità |      |        |        |
|-------------------------|------|--------|--------|
|                         | 2025 | Item 5 | Item 6 |
| Per nulla soddisfatto   | 0%   | 0      | 0      |
| Poco soddisfatto        | 0%   | 0      | 0      |
| Soddisfatto così, così  | 3%   | 0      | 1      |
| Soddisfatto             | 22%  | 4      | 4      |
| Molto soddisfatto       | 75%  | 14     | 13     |
| Non saprei              | 0%   | 0      | 0      |
| Tot.                    | 100% | 18     | 18     |





| 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%          | 6%          | 0         | 1         |
| Soddisfatto             | 22%         | 22%         | 4         | 4         |
| Molto soddisfatto       | 78%         | 72%         | 14        | 13        |
| Non saprei              | 0%          | 0%          | 0         | 0         |
| <b>Tot.</b>             | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>18</b> | <b>18</b> |

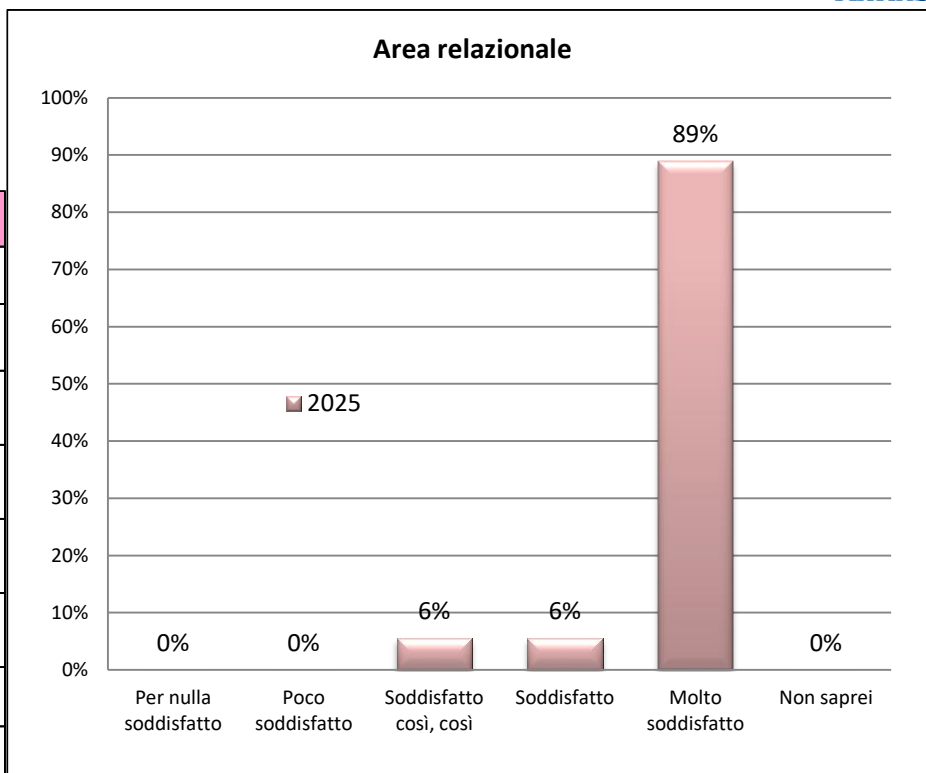


### 3.5 Area relazione

**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 | 4,83         |

| Area relazione         |      |        |
|------------------------|------|--------|
|                        | 2025 | Item 7 |
| Per nulla soddisfatto  | 0%   | 0      |
| Poco soddisfatto       | 0%   | 0      |
| Soddisfatto così, così | 6%   | 1      |
| Soddisfatto            | 6%   | 1      |
| Molto soddisfatto      | 89%  | 16     |
| Non saprei             | 0%   | 0      |
| Tot.                   | 100% | 18     |



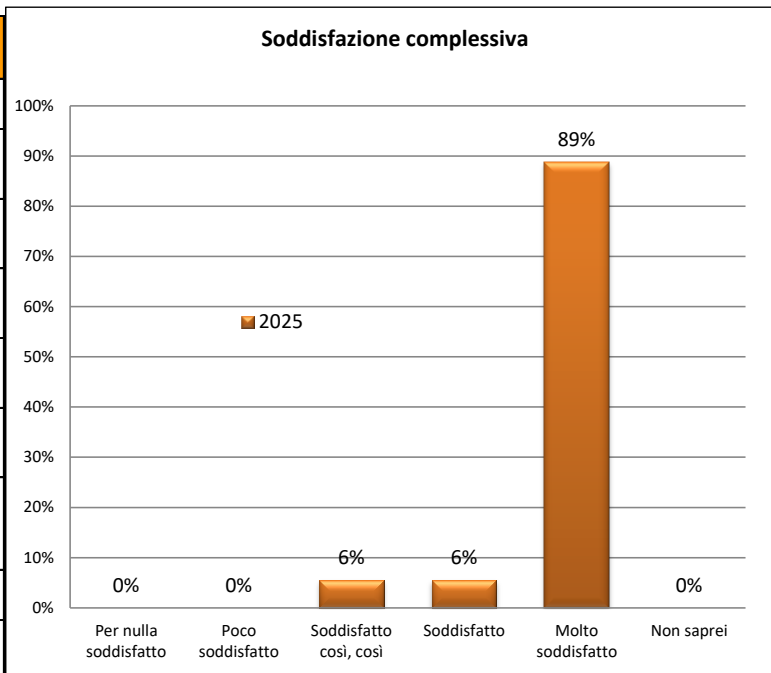
### 3.6 Soddisfazione complessiva

**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 | 4,83         |

| Soddisfazione complessiva |      |        |
|---------------------------|------|--------|
|                           | 2025 | Item 8 |
| Per nulla soddisfatto     | 0%   | 0      |
| Poco soddisfatto          | 0%   | 0      |
| Soddisfatto così, così    | 6%   | 1      |
| Soddisfatto               | 6%   | 1      |
| Molto soddisfatto         | 89%  | 16     |
| Non saprei                | 0%   | 0      |
| Tot.                      | 100% | 18     |
| 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<sup>4</sup>:

|    | Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Migliorare magari l'intervento con la scuola.                                                                                     |
| 17 | Avere una stanza sensoriale e creare delle terapie dopo i 12 anni, grazie delle vostre attenzioni.                                |

### 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 9 |    |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| da 1 a 4                                                                                                                                                                     | 0  | 0%   |
| da 6 a 10                                                                                                                                                                    | 16 | 89%  |
| Non risponde                                                                                                                                                                 | 2  | 11%  |
| Totale                                                                                                                                                                       | 18 | 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?          |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Dalla segreteria all'equipe sono tutti sempre disponibili, puntuali e vengono incontro a tutte le tue esigenze.                                                                                  |
| 9 | Trovo che sono molto competenti.                                                                                                                                                                 |
| 1 | Buona parte dei terapeuti sono eccezionali.                                                                                                                                                      |
| 7 | Laura Berrone, psicologa della struttura, ascolta le richieste di tutti i genitori dando un grande sollievo alle nostre famiglie. Grazie del tuo splendido lavoro che svolgi con tanta passione. |

### 3.9 Bilancio sociale

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

<sup>4</sup> 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.

| Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11 |    |             |
|--------------------------------------------------------------------------|----|-------------|
| SI'                                                                      | 5  | <b>28%</b>  |
| NO                                                                       | 13 | <b>72%</b>  |
| Nessuna risposta                                                         | 0  | <b>0%</b>   |
| Totale                                                                   | 18 | <b>100%</b> |

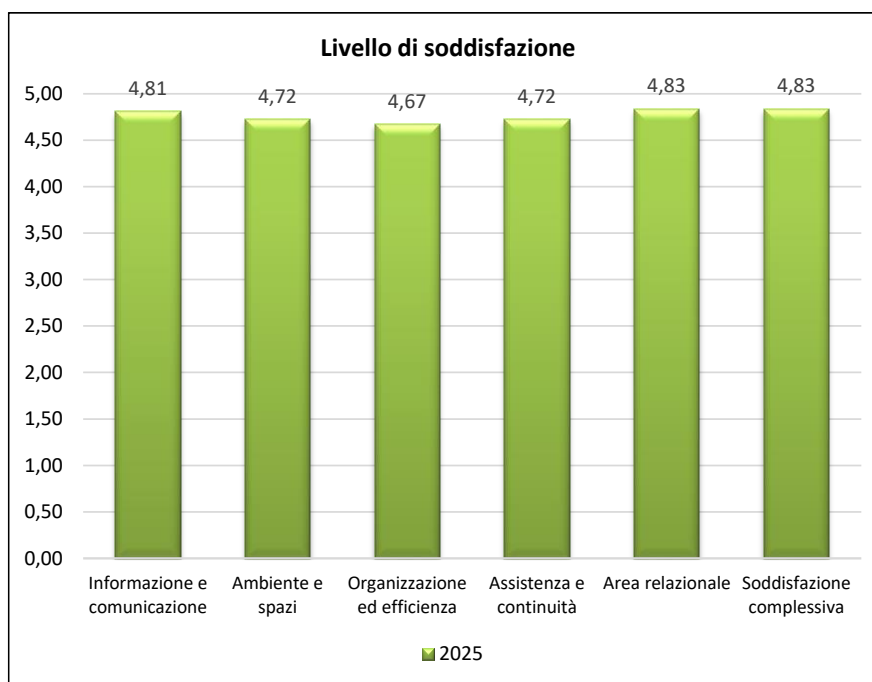
### 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

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):

|                                 | <b>2025</b>  |               |
|---------------------------------|--------------|---------------|
|                                 | Item 1-7     | Item 8        |
| Media                           | <b>4,75</b>  | <b>4,83</b>   |
| Deviazione standard $\sigma$    | <b>0,33</b>  | <b>0,50</b>   |
| Mediana                         | <b>4,86</b>  | <b>5,00</b>   |
| Coefficiente di Variazione (CV) | <b>6,93%</b> | <b>10,34%</b> |

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").

| <b>Livello di soddisfazione</b> |             |
|---------------------------------|-------------|
|                                 | <b>2025</b> |
| Informazione e comunicazione    | <b>4,81</b> |
| Ambiente e spazi                | <b>4,72</b> |
| Organizzazione ed efficienza    | <b>4,67</b> |
| Assistenza e continuità         | <b>4,72</b> |
| Area relazionale                | <b>4,83</b> |
| Soddisfazione complessiva       | <b>4,83</b> |



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

### **Osservazioni raccolte nei questionari**

|    | <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):</b> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Ottimo                                                                            |
| 11 | Aumentare le ore a disposizione.                                                  |
| 13 | Si tutte le informazioni.                                                         |
| 18 | Un po' orari.                                                                     |
|    | <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):</b>             |
| 4  | Un bagno in più per il pubblico.                                                  |
| 11 | Terapie a tema.                                                                   |
| 12 | Nel bagno pubblico sento sempre odore di pipì.                                    |
|    | <b>EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO</b>                 |
| 8  | Trova bene                                                                        |
| 11 | Magari gite organizzate con i bambini più gli educatori e le famiglie.            |

*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*

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>5</sup> di CUSTOMER SATISFACTION

| <b>INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b><br><b>(analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita)</b><br><b>AREA SEMI-RESIDENZIALITA'</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FINALITA' e SCOPI</b>                                                                                                                                                           | Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento.<br>Promuovere una cultura generale all'indagine.<br>Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>                                                                                                                                                     | Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/affidatari del Centro semiresidenziale di Neuro Psichiatria Infantile nell'area informazione/comunicazione – nell'area ambienti e spazio – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale.                                                                                                                                                                         |
| <b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>                                                                                                                                                    | Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>                                                                                                                                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CAMPIONE</b>                                                                                                                                                                    | Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ORGANIZZAZIONE</b>                                                                                                                                                              | L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒ stesura del report<br><br>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.<br>Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emilia D'Amico.                                                                               |
| <b>CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI</b>                                                                                                 | 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".<br>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.<br>I questionari dovranno essere validati attraverso il controllo di completezza e coerenza. |
| <b>PERIODICITA'</b>                                                                                                                                                                | Semestrale<br>Annuale nel 2020 e 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI</b>                                                                                                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                               |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|  FONDAZIONE | Modulo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

<sup>5</sup>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).

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

**Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)**  
**VOUCHER AUTISMO**

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

Il questionario viene compilato in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_:

**INFORMAZIONI GENERALI**

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare? ☐ SI ☐ NO

Se SI, rapporto di parentela \_\_\_\_\_

Tutore? ☐ SI ☐ NO

Ente affidatario? ☐ SI ☐ NO

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

## Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)

### VOUCHER AUTISMO

|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| <b>Legenda:</b>                               | 1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.                                |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>      |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b> |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>                  |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 3.                                            | È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |  |  |
| <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b> |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>      |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 4.                                            | È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |  |  |
| <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b> |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>          |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b> |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>AREA RELAZIONALE</b>                       |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| <b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b> |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                                               |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>Legenda:</b>                               | 1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.                                |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>IN CONCLUSIONE ...</b>                     |                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |



[illegible]

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

La Direzione