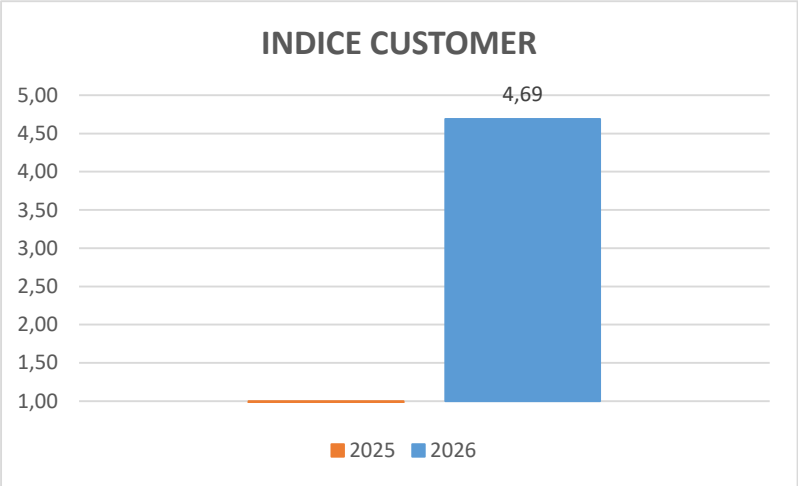
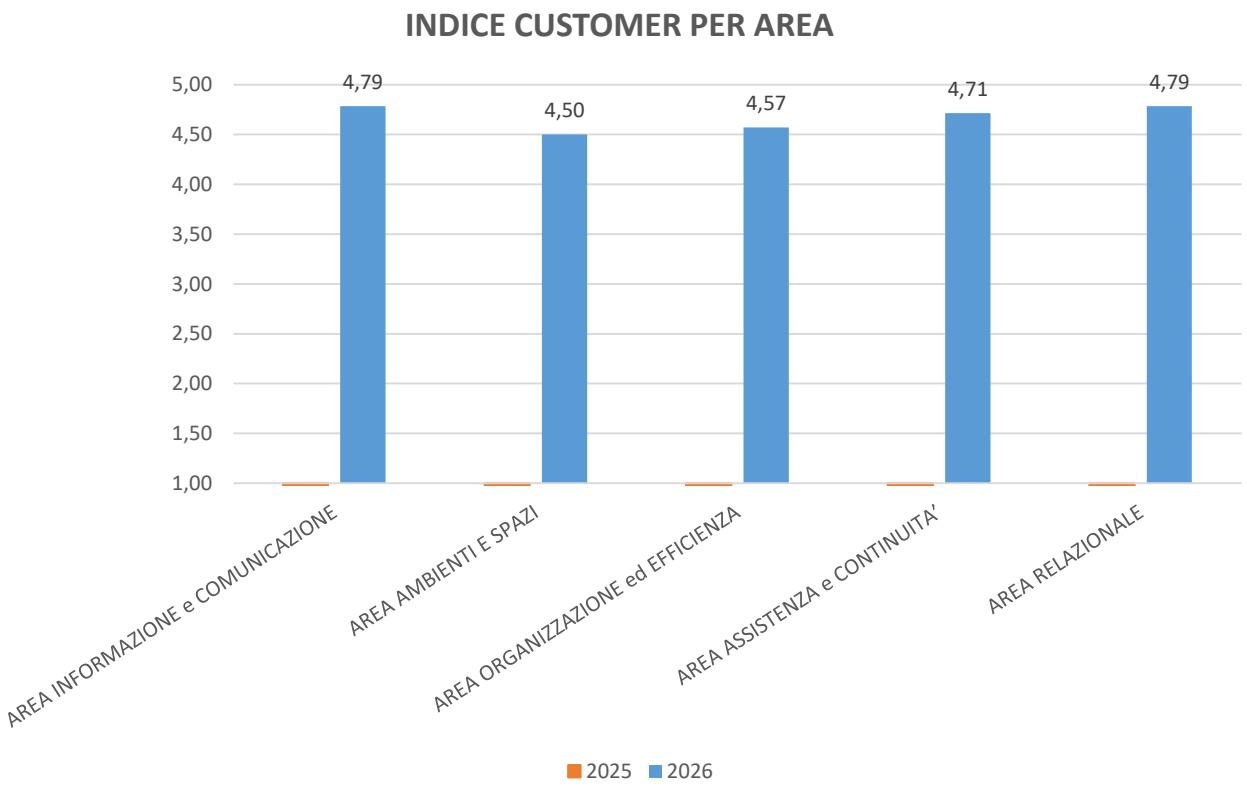
Servizio:	**CDD MELEGNANO**
Periodo:	**20 apr - 11 mag 2026**

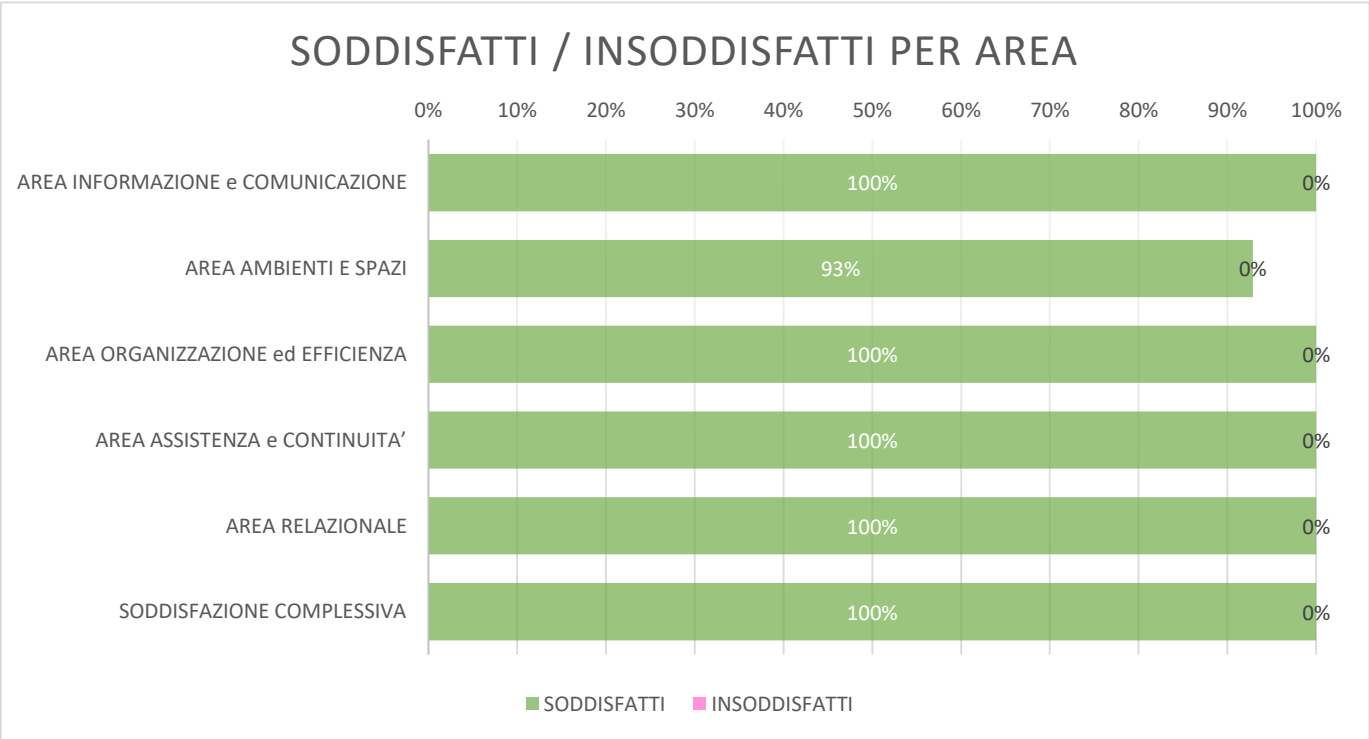
N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
14	14	100%





SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

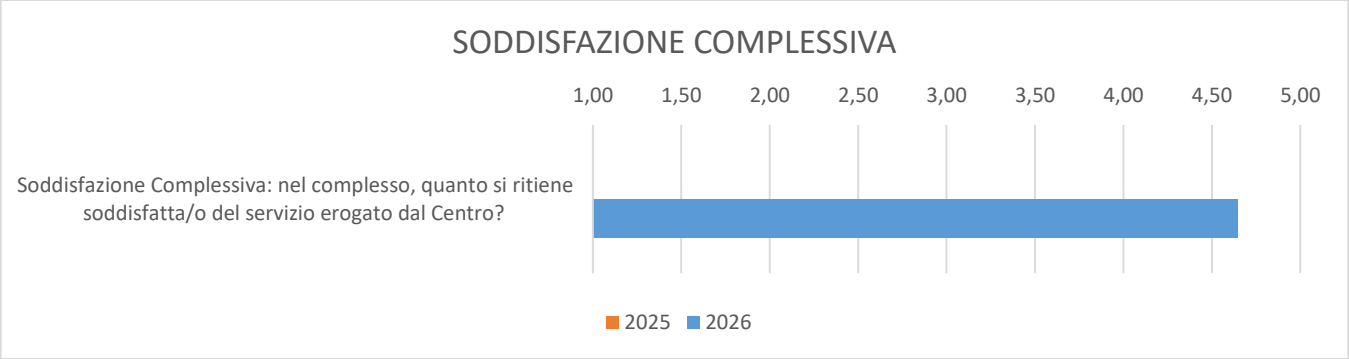
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
	2026					
SODDISFATTI	100%	93%	100%	100%	100%	100%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	2025					
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						

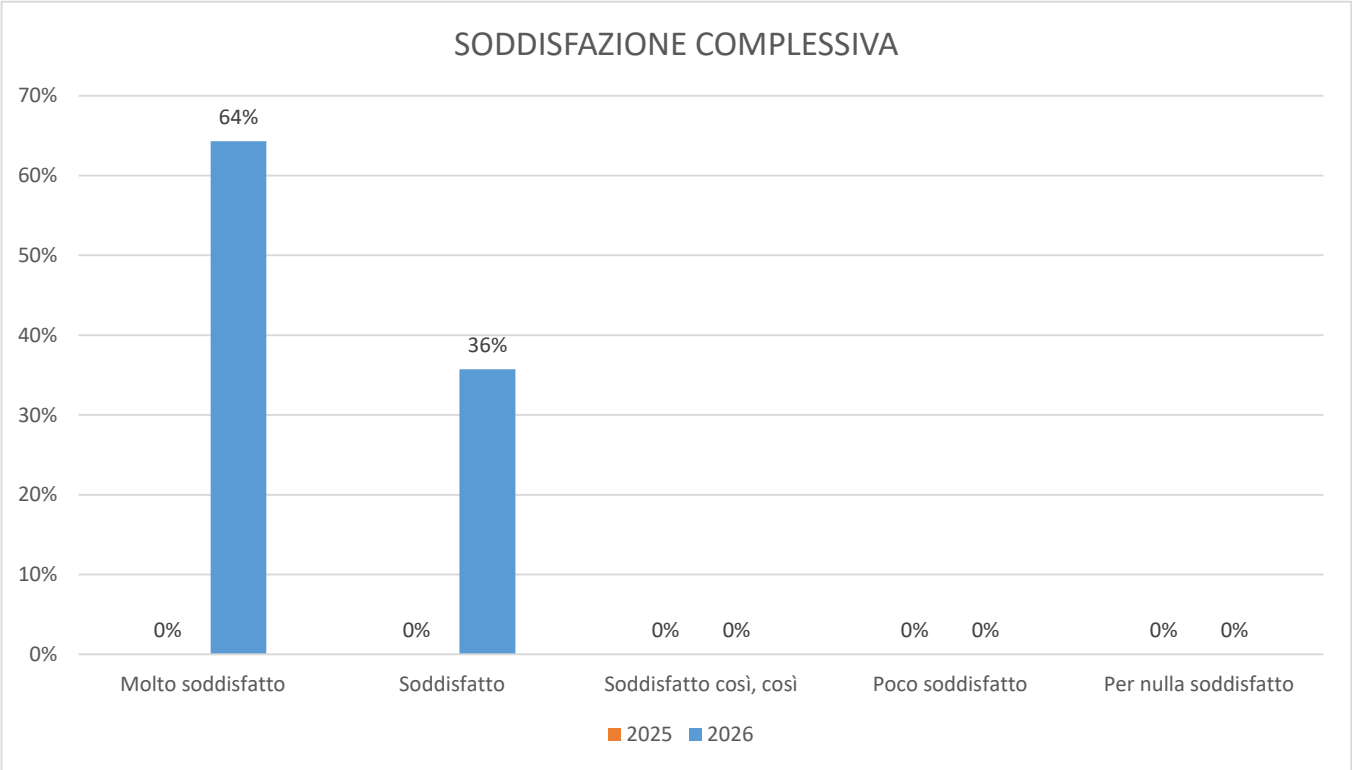


SODDISFATTI	% molto soddisfatti + % soddisfatti
INSODDISFATTI	% poco insoddisfatti + % per nulla soddisfatti

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

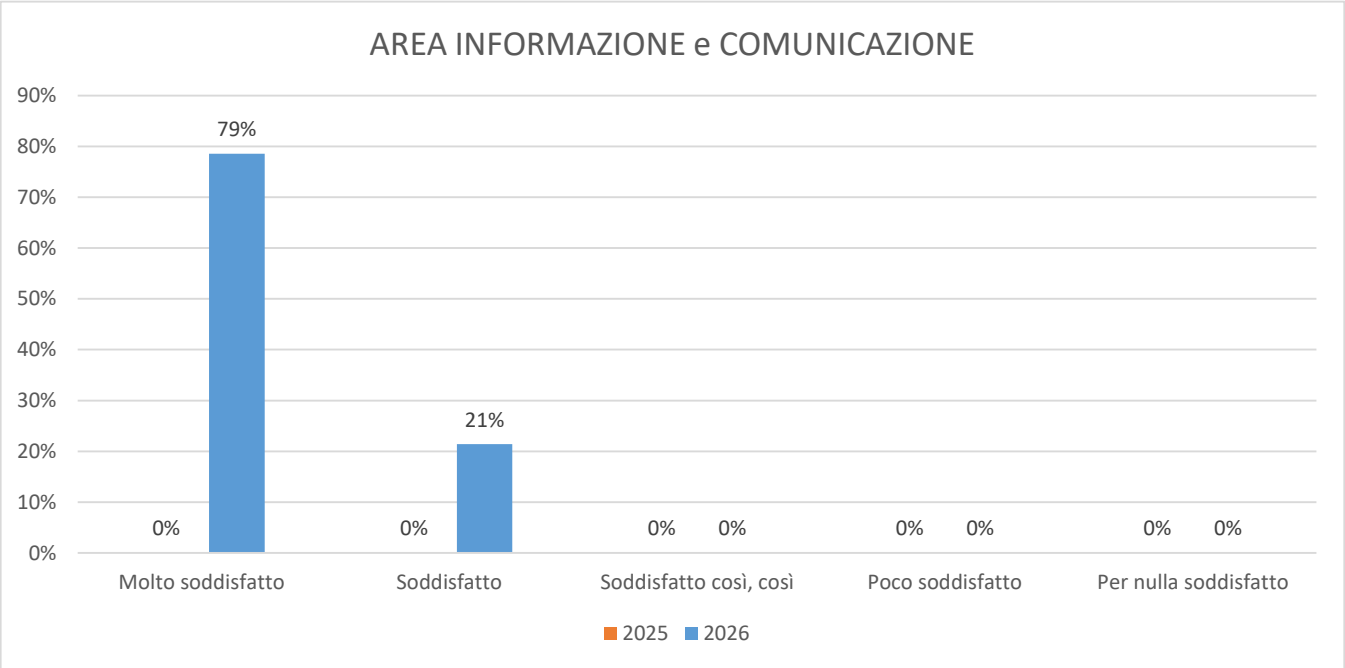
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dal Centro?	**9**	**5**	**0**	**0**	**0**	**14**	**0**	**4,64**
	64%	**36%**	**0%**	**0%**	**0%**			



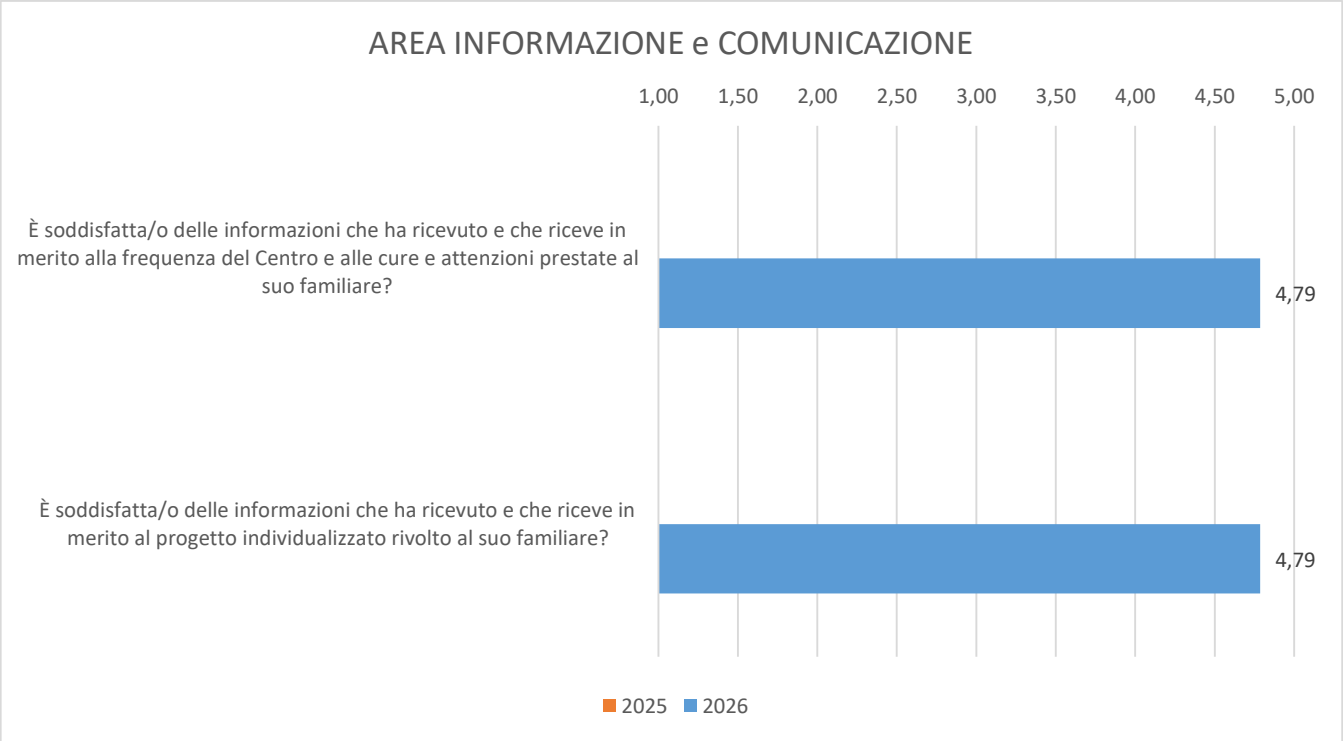


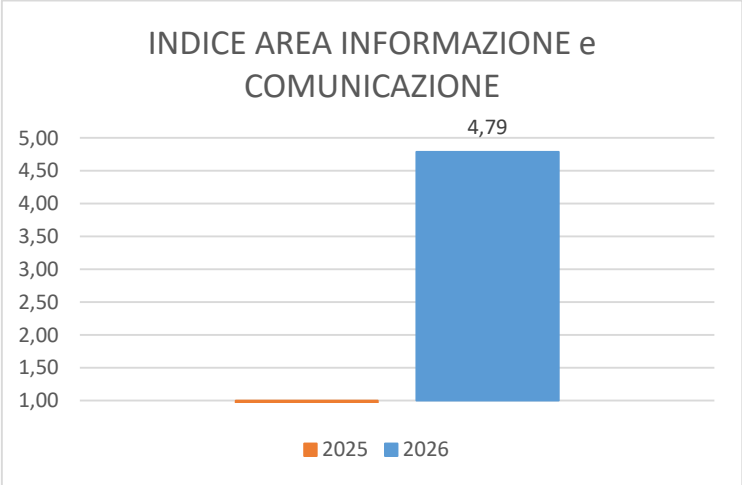
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla frequenza del Centro e alle cure e attenzioni prestate al suo familiare?	11	3	0	0	0	14	0	**4,79**
	79%	21%	0%	0%	0%			
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	11	3	0	0	0	14	0	**4,79**
	79%	21%	0%	0%	0%			
TOTALI	**22**	**6**	**0**	**0**	**0**	**28**	**0**	**4,79**
	79%	**21%**	**0%**	**0%**	**0%**			



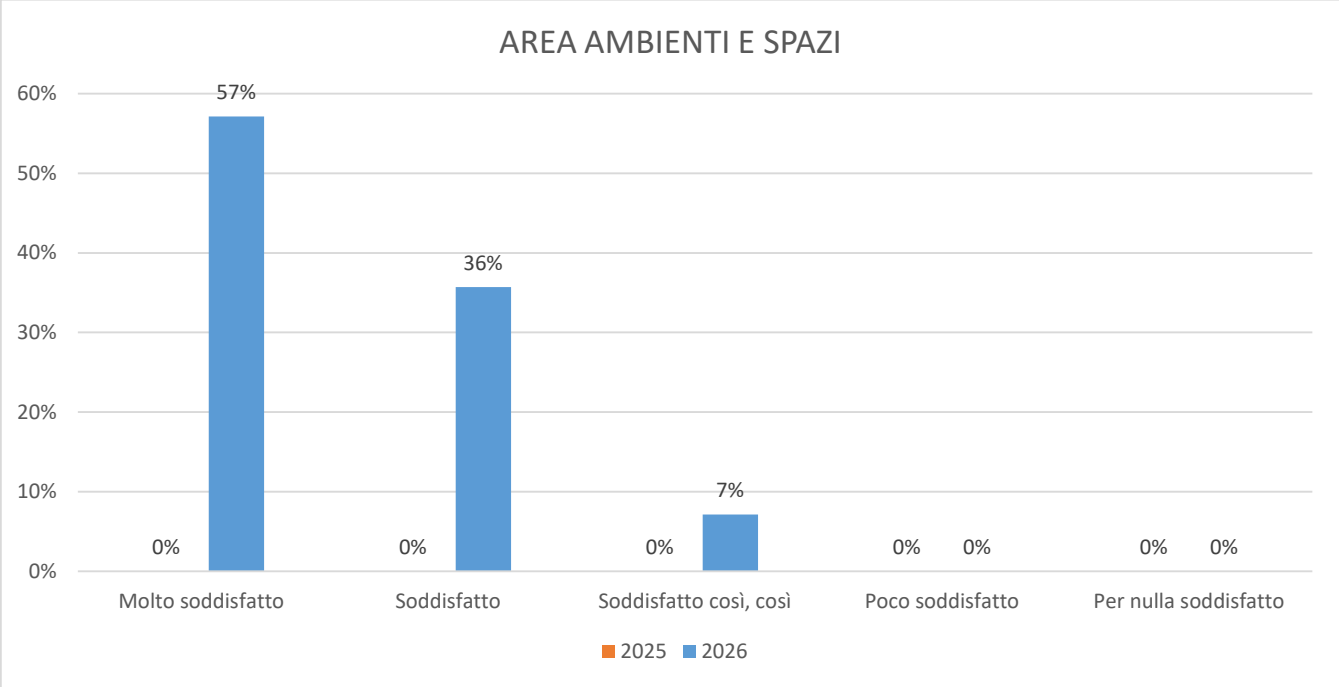
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

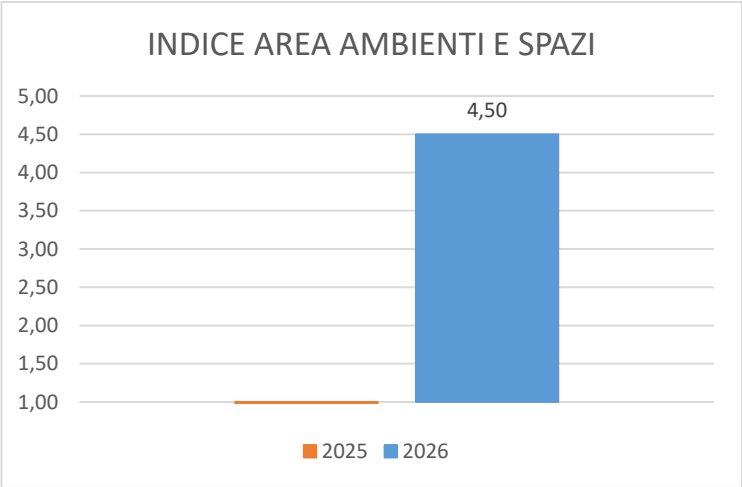




AREA AMBIENTI E SPAZI

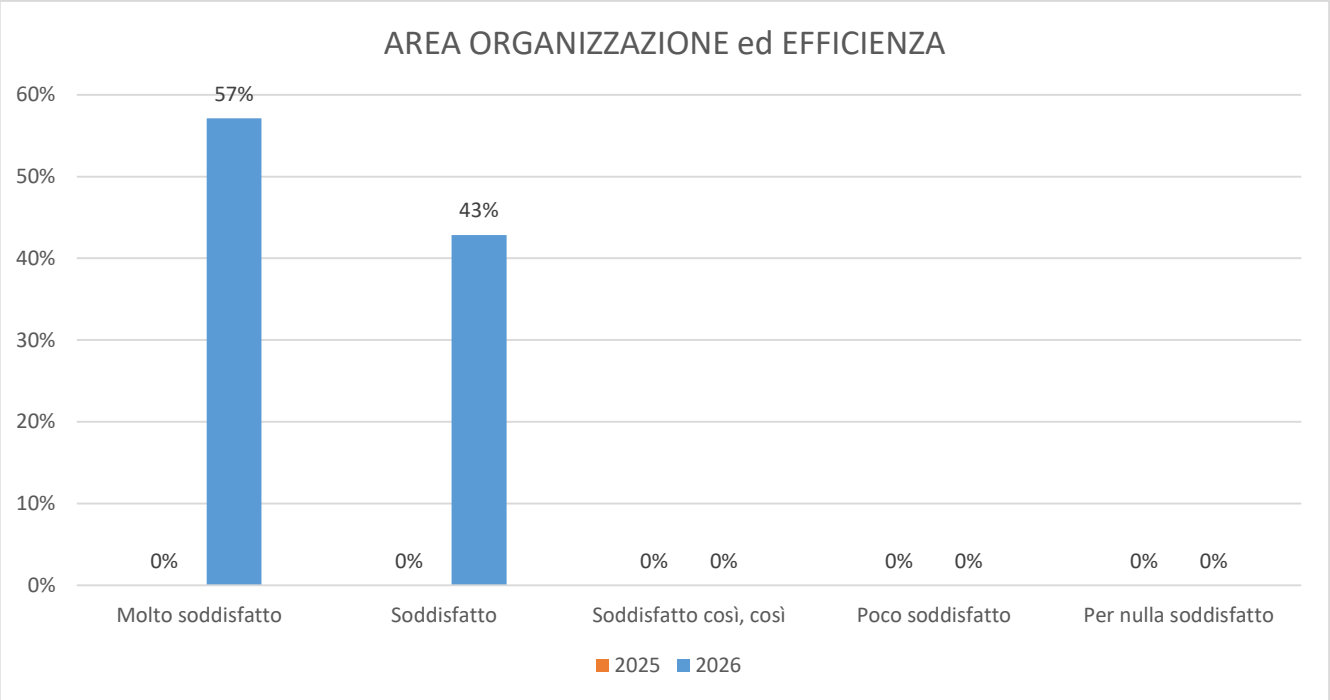
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente, dell'ospitalità offerta e degli spazi presenti (organizzazione spazi, pulizia, cura, ecc.)	8	5	1	0	0	14	0	**4,50**
	57%	36%	7%	0%	0%			
TOTALI	**8**	**5**	**1**	**0**	**0**	**14**	**0**	**4,50**
	57%	**36%**	**7%**	**0%**	**0%**			

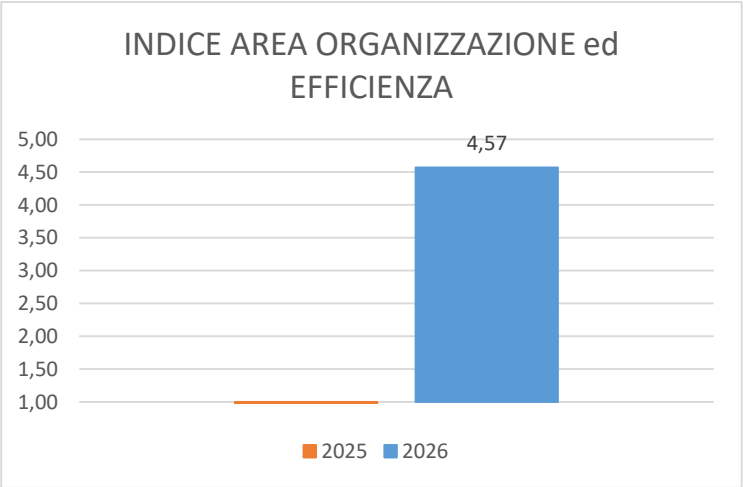




AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

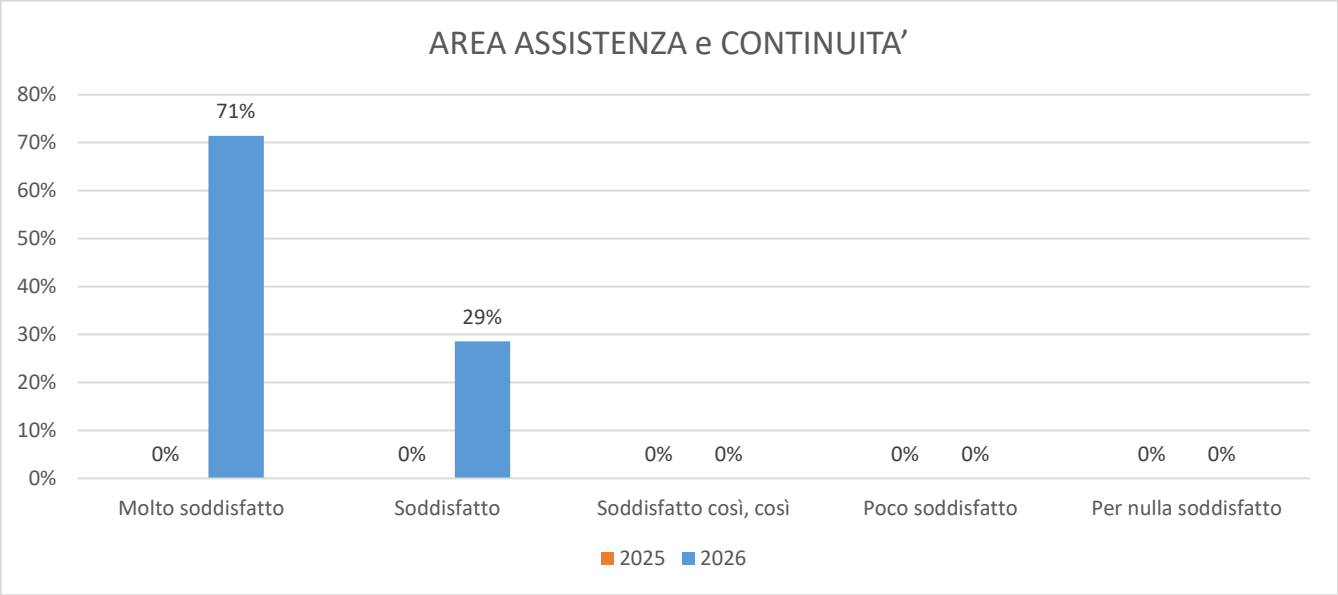
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	8	6	0	0	0	14	0	**4,57**
	57%	43%	0%	0%	0%			
TOTALI	**8**	**6**	**0**	**0**	**0**	**14**	**0**	**4,57**
	57%	**43%**	**0%**	**0%**	**0%**			

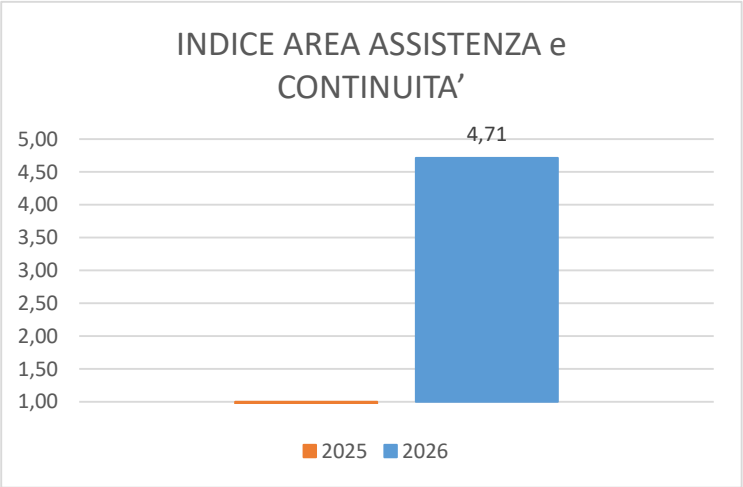




AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

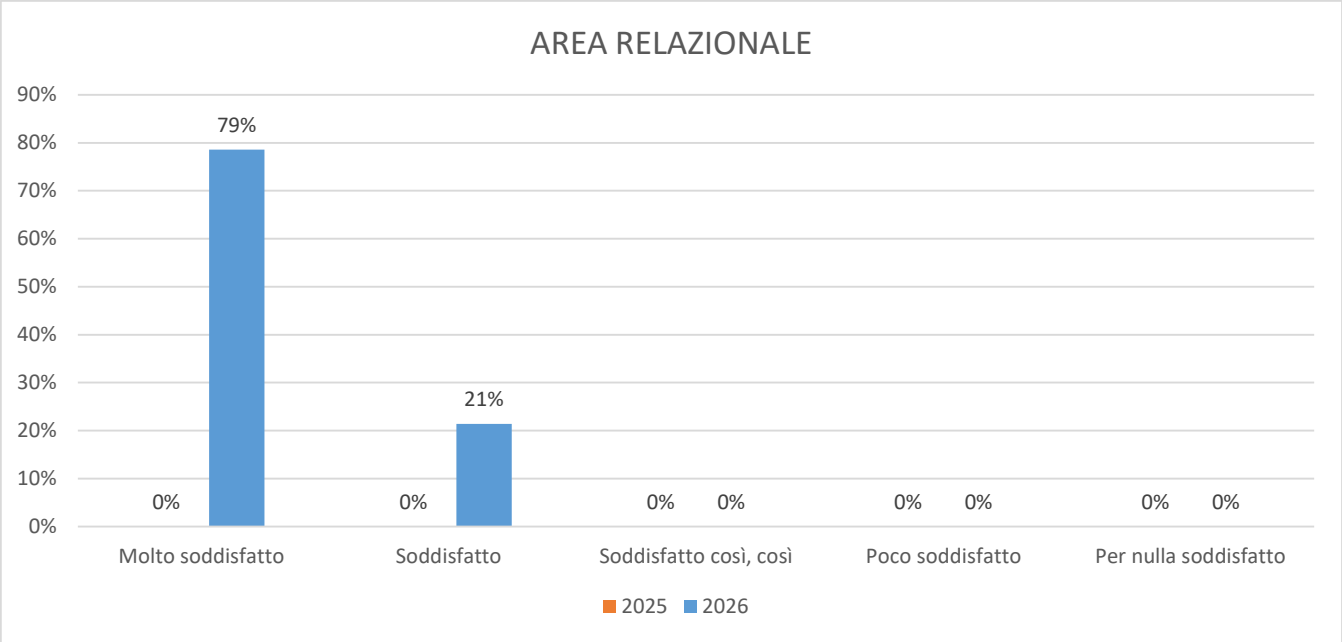
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o della qualità degli interventi realizzati dal Centro (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – As...	10	4	0	0	0	14	0	**4,71**
	71%	29%	0%	0%	0%			
TOTALI	**10**	**4**	**0**	**0**	**0**	**14**	**0**	**4,71**
	71%	**29%**	**0%**	**0%**	**0%**			

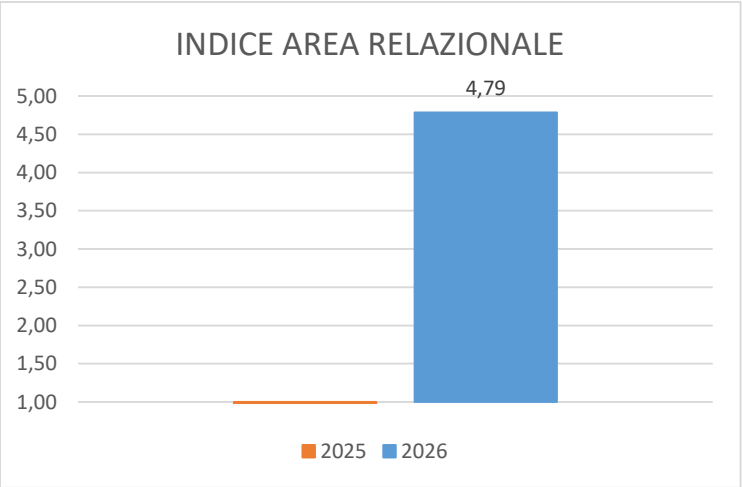




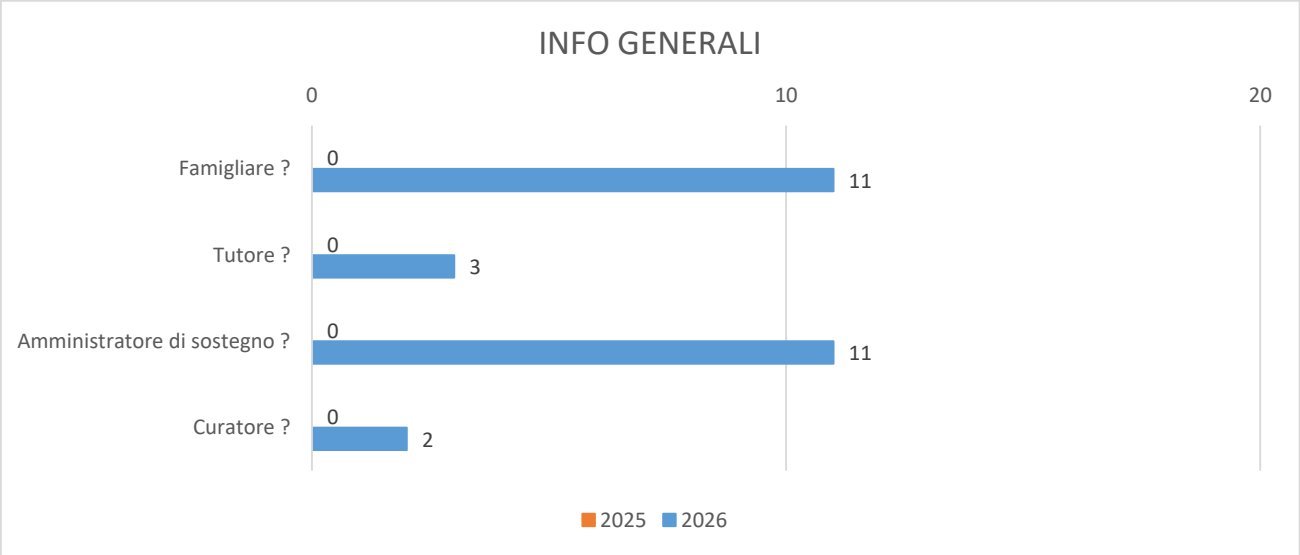
AREA RELAZIONALE

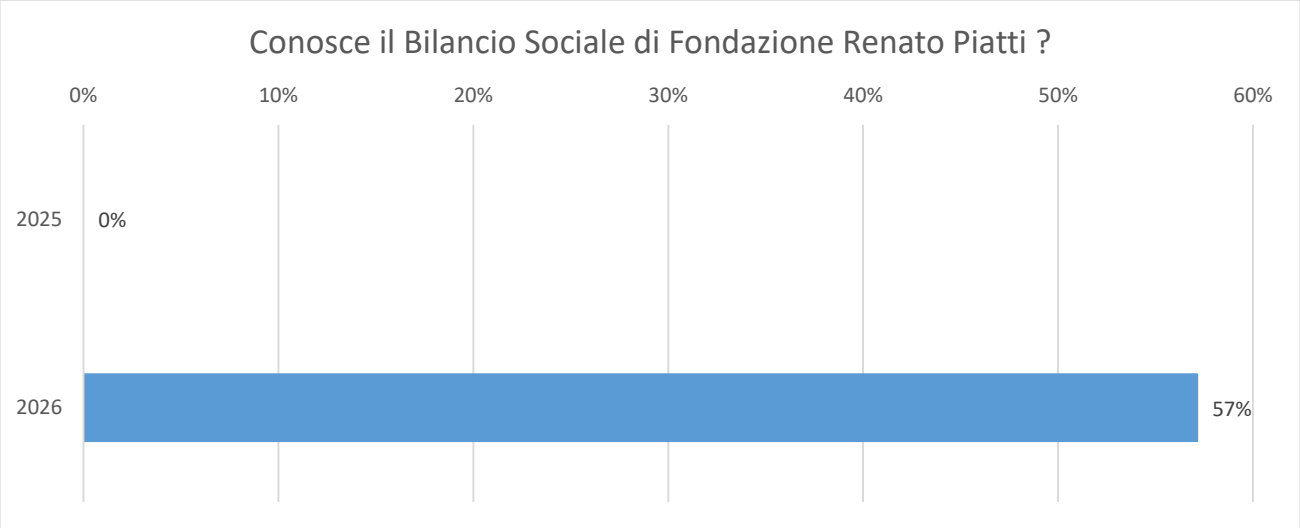
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	11	3	0	0	0	14	0	**4,79**
	79%	21%	0%	0%	0%			
TOTALI	**11**	**3**	**0**	**0**	**0**	**14**	**0**	**4,79**
	79%	**21%**	**0%**	**0%**	**0%**			

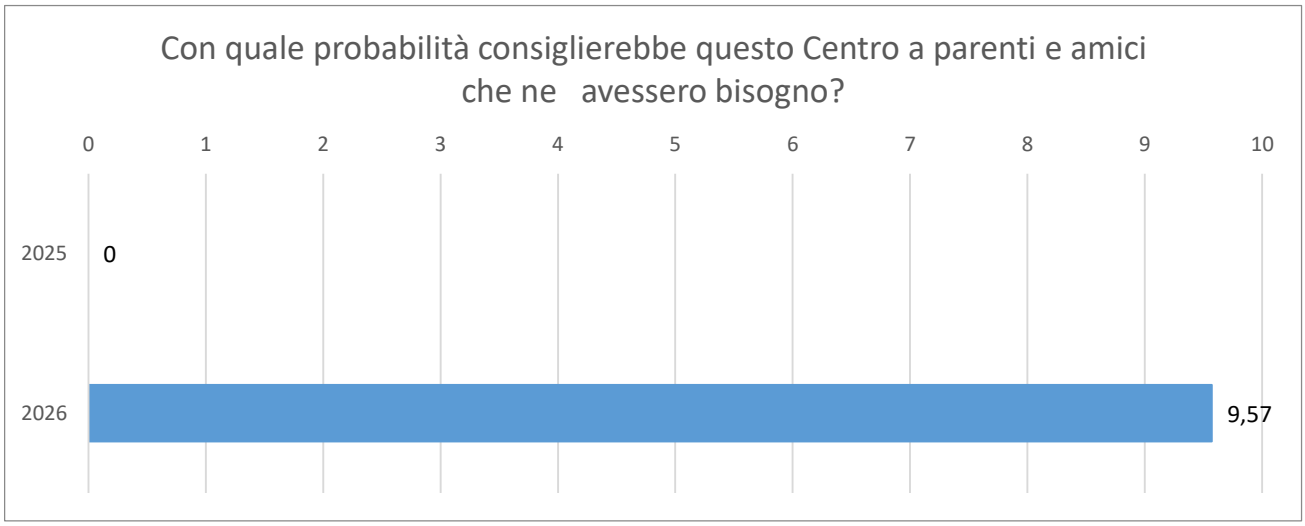




INFO GENERALI







MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Perfetto ci troviamo bene per tutto. Indicherei questo centro ad occhi chiusi
Ci aiutate in tutto
Perché si vedono miglioramenti della persona grazie al lavoro che fanno qui
Disponibilità e competenza degli operatori, presenza puntuale e costante della responsabile del centro, varietà dell'offerta.
Quanto segnalato prima
Efficienti gentilezza professionalità, competenza e sostegno alle famiglie impeccabili
Ritengo gli operatori molto professionali, ma ancor di più empitici e sensibili verso gli utenti

MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Più di questo non possiamo volere. Andate avanti così
Meglio di così non si può
Va bene così
Unico neo gli spazi che, per quanto puliti, ordinati e ben organizzati, sono forse un poco ristretti
Si potrebbe aggiungere un attività motoria (piscina) e puntare sull' ampliamento struttura
Nulla perché già molto bravi
Il servizio sodisfacente, è del rinnovamento ambiente

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA **(analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita)**	
FINALITA' e SCOPI	Ottemperare alle normative regionali sull'accreditamento. Promuovere una cultura generale all'indagine. Ricevere utili indicazioni per il continuo miglioramento del servizio e per il superamento di eventuali aspetti ritenuti critici.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti del servizio residenziale per persone con disabilità, nell'area informazione/comunicazione – nell'area aspetti alberghieri – nell'area organizzazione ed efficienza – nell'area assistenza e continuità – nell'area relazionale. [1]
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Il questionario viene autocompilato da parte del destinatario con la possibilità di ricevere un eventuale sostegno nella compilazione (se richiesto) da parte di personale adeguatamente preparato ed esterno alla struttura.
CAMPIONE	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
ORGANIZZAZIONE	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione ⇒ analisi ⇒ conclusioni ⇒stesura del report Il questionario viene reso accessibile on line con una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione e che contiene il link/QRcode di accesso alla compilazione Responsabile della procedura: Dr.ssa Valentina Rusconi – Resp. Area Sociale e percorsi di presa in carico Referente per la rilevazione: Ass. Soc. Emila D'Amico. Supporto tecnico: Davide Citterio- Resp. Responsabile Area I.C.T. e Amministratore di Sistema
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 – semestrale per i servizi sanitari
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura e pubblicati sul sito www.fondazionepiatti.it , 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.

[1] 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).