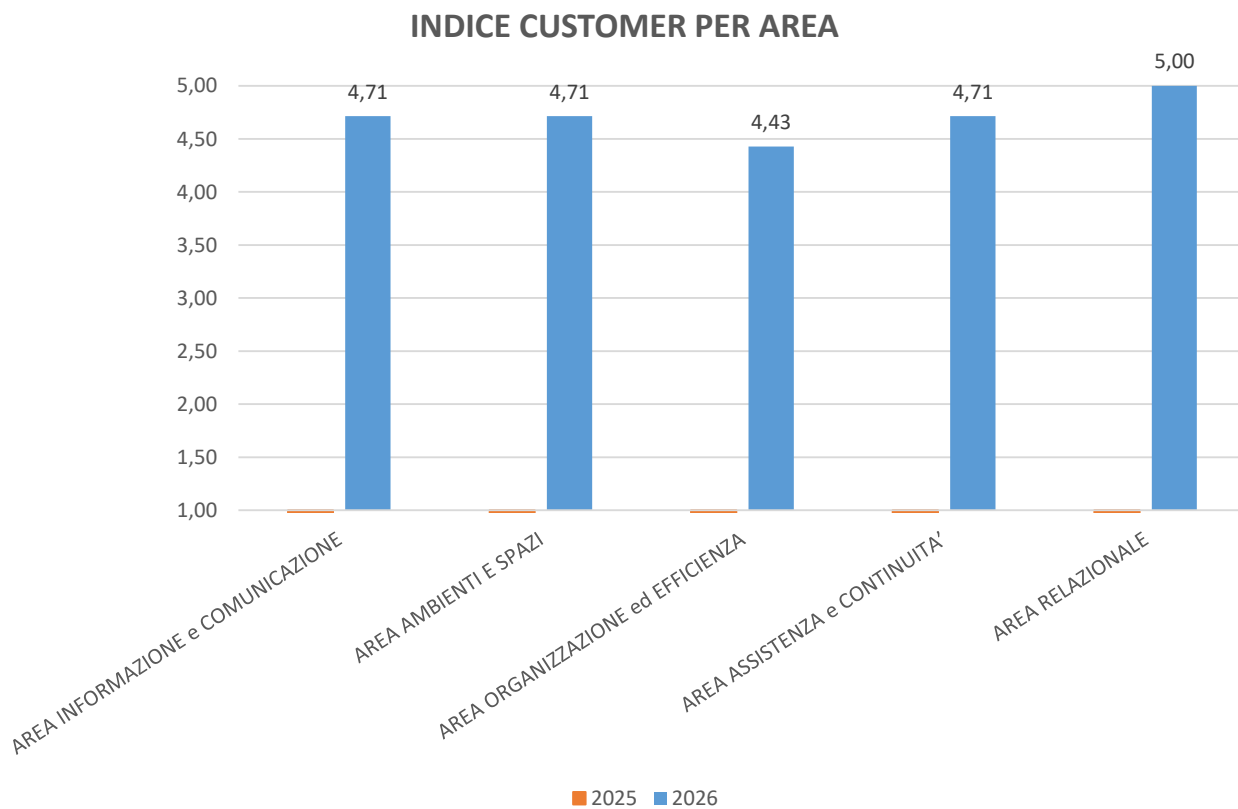
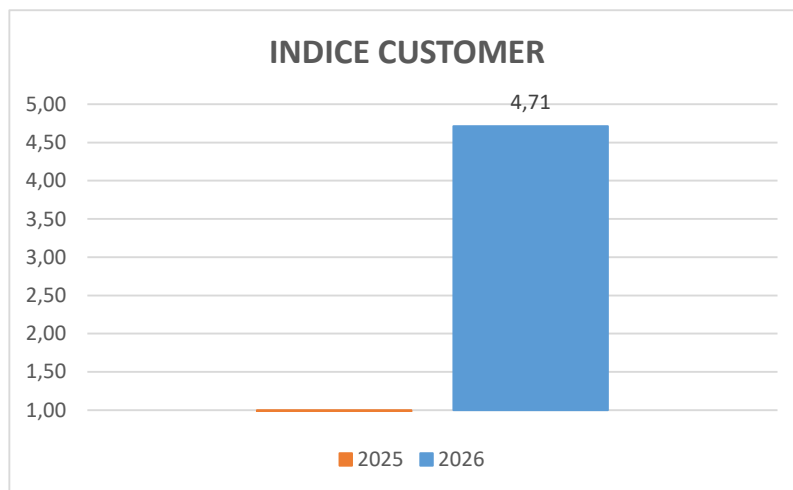


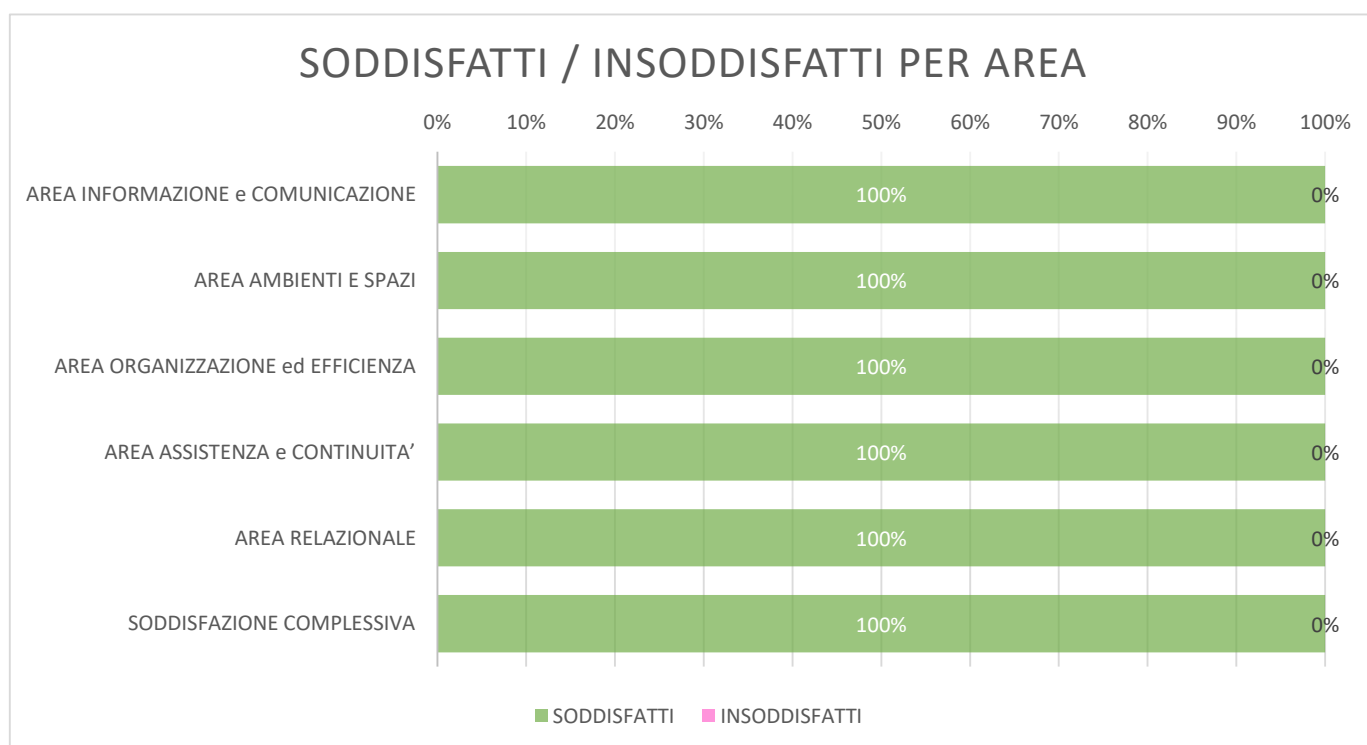
Servizio:	CSS BUSTO ARSIZIO "DENNA"
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
10	7	70,0%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

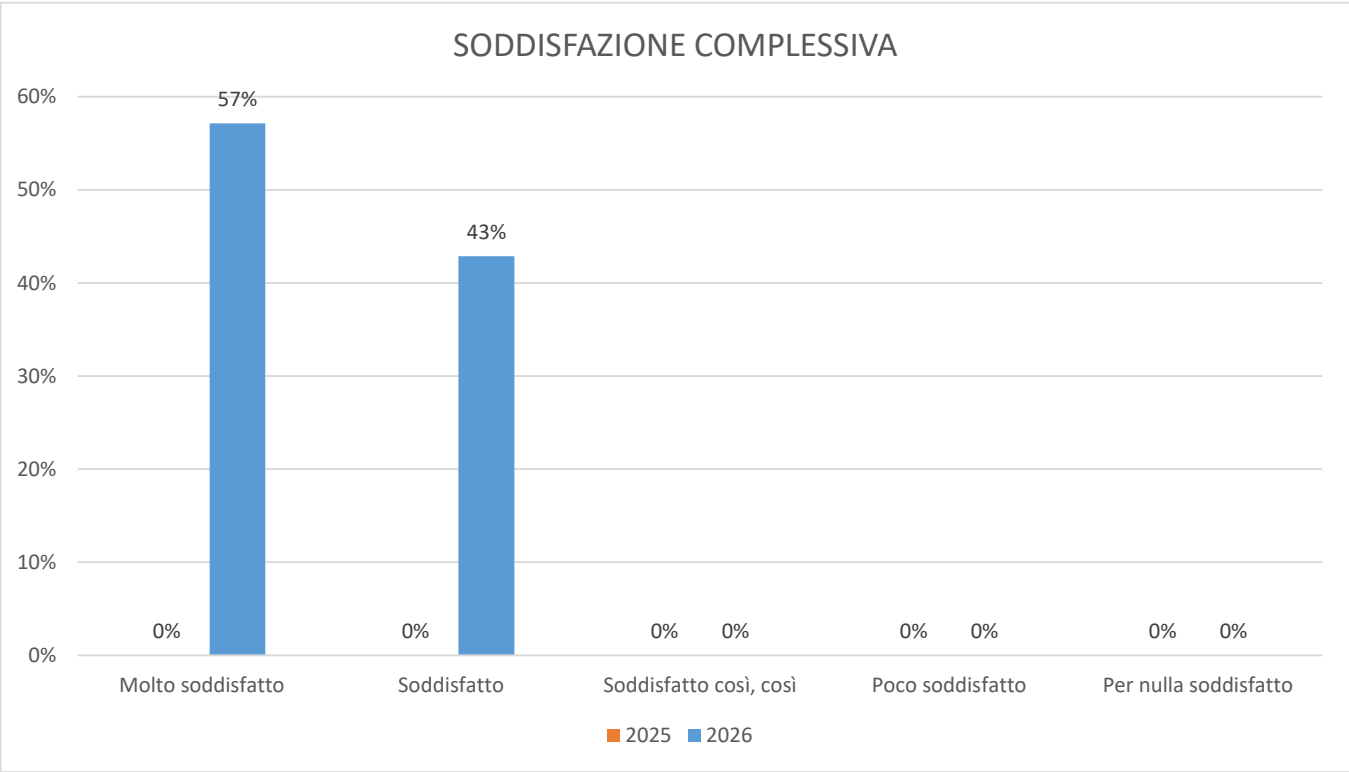
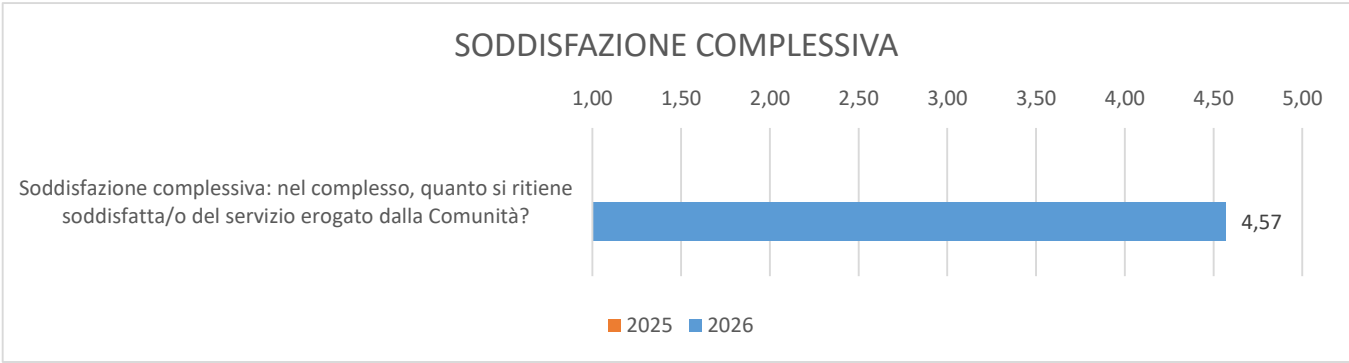
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						



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

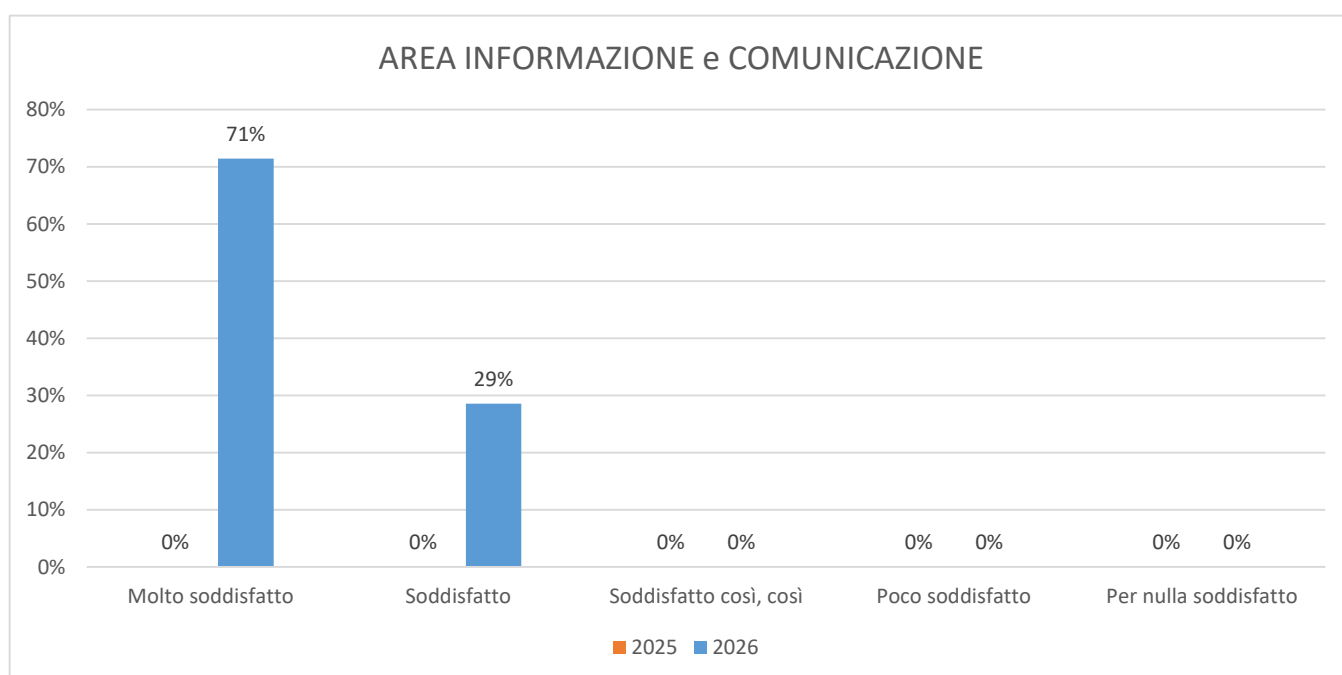
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	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 dalla Comunità?	4	3	0	0	0	7	0	4,57
	57%	43%	0%	0%	0%			

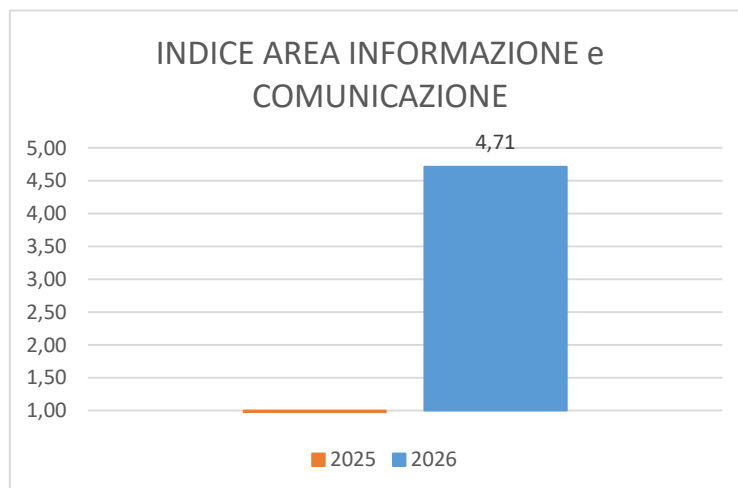
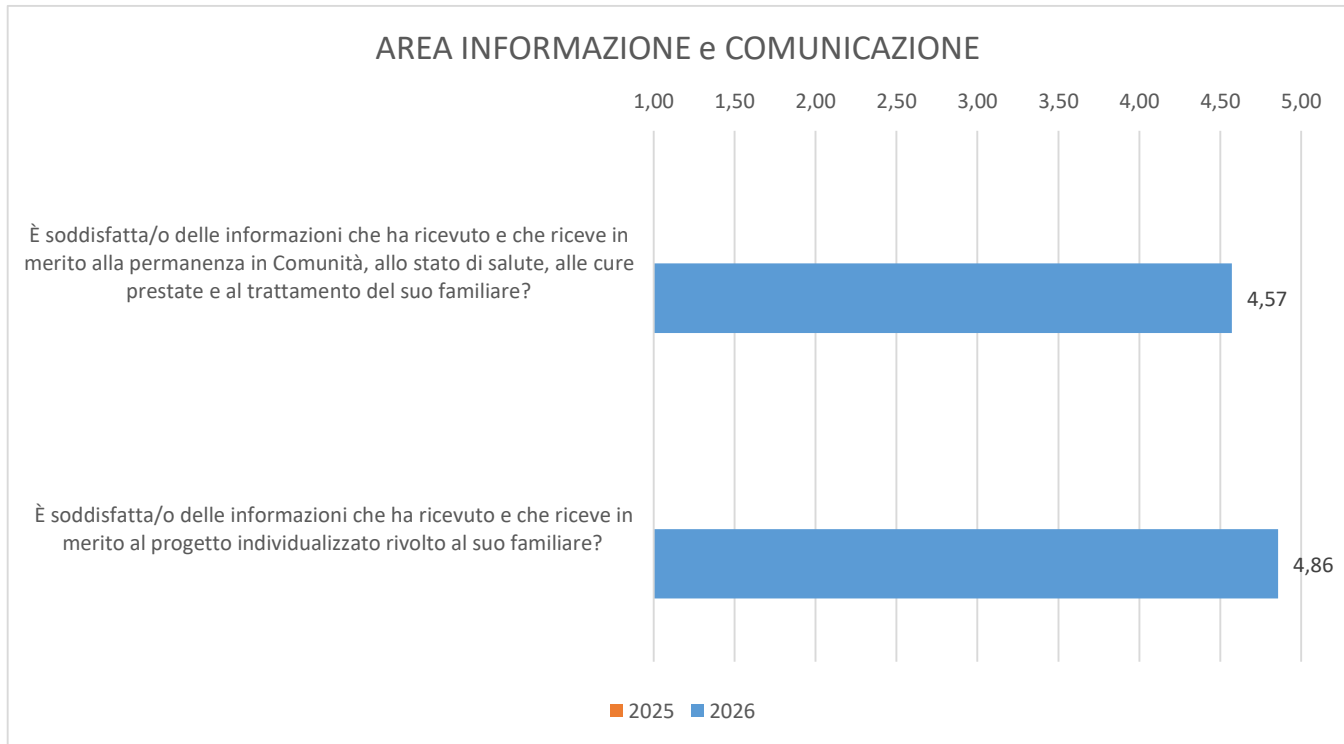


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	4	3	0	0	0	7	0	4,57
	57%	43%	0%	0%	0%			
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	6	1	0	0	0	7	0	4,86
	86%	14%	0%	0%	0%			
TOTALI	10	4	0	0	0	14	0	4,71
	71%	29%	0%	0%	0%			



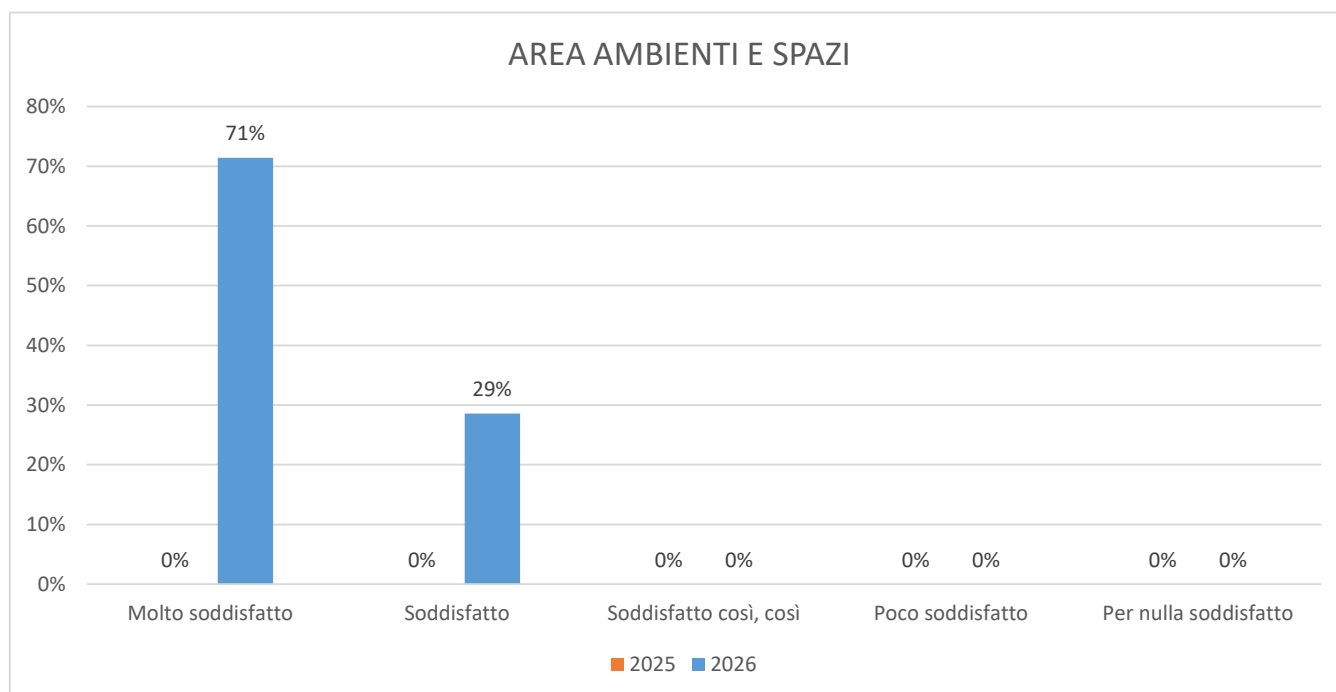
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE



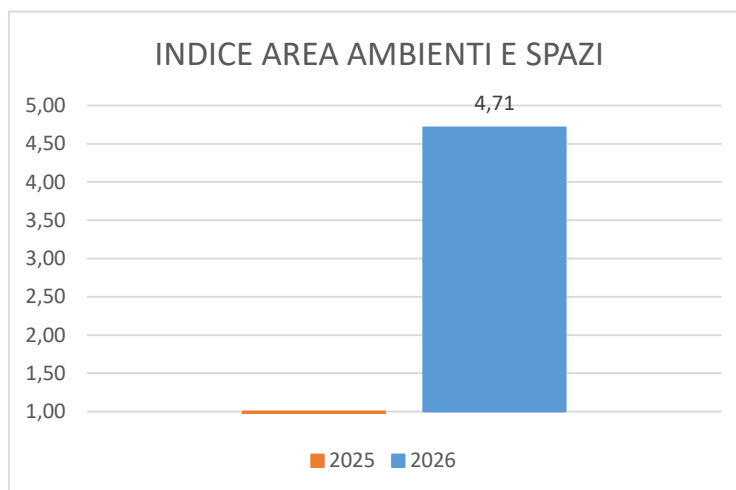
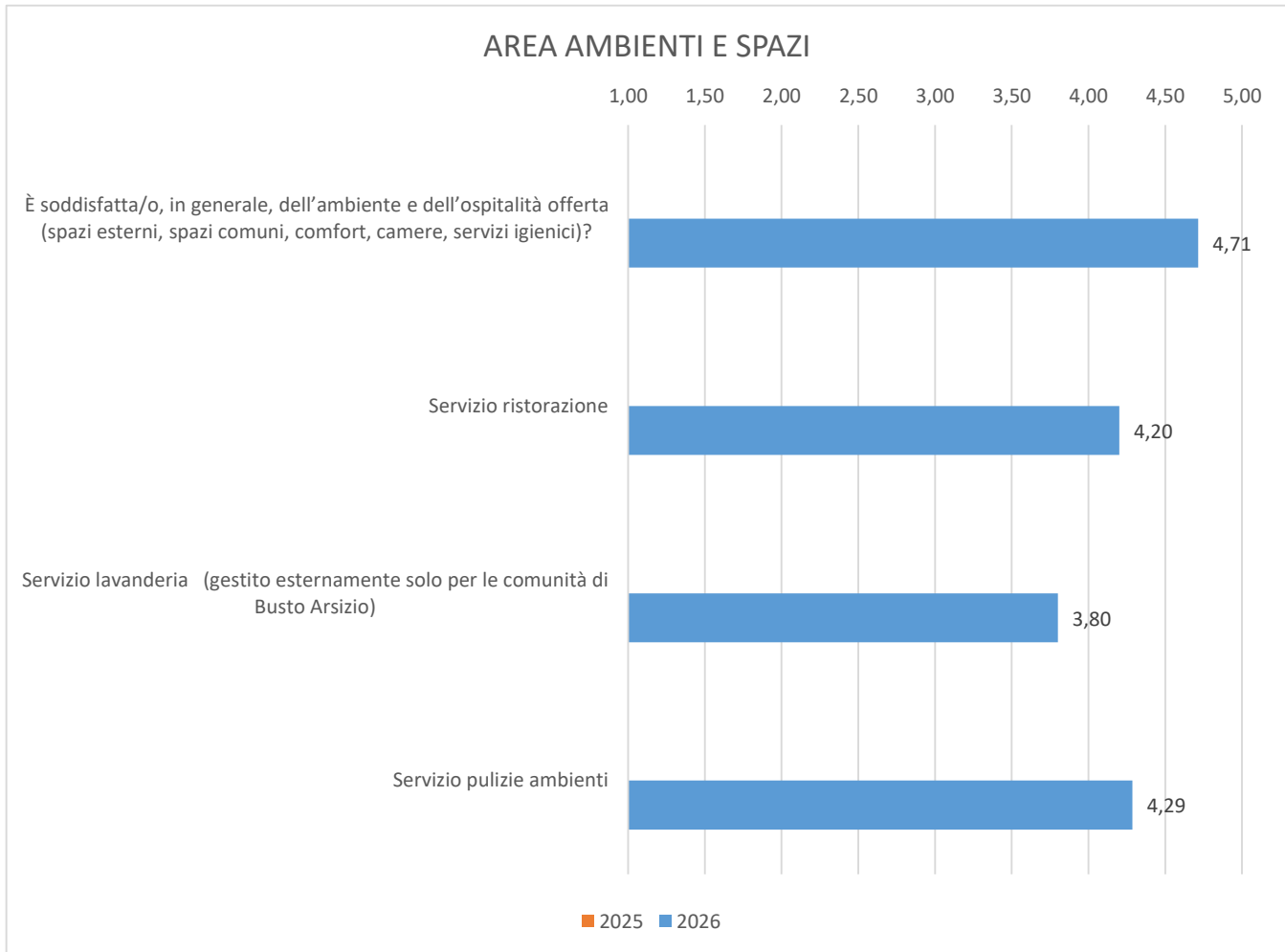
AREA AMBIENTI E SPAZI

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	5	2	0	0	0	7	0	4,71
	71%	29%	0%	0%	0%			
Servizio ristorazione	1	4	0	0	0	5	2	4,20
	20%	80%	0%	0%	0%			
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	0	4	1	0	0	5	2	3,80
	0%	80%	20%	0%	0%			
Servizio pulizie ambienti	2	5	0	0	0	7	0	4,29
	29%	71%	0%	0%	0%			
TOTALI	5	2	0	0	0	7	0	4,71
	71%	29%	0%	0%	0%			

AREA AMBIENTI E SPAZI

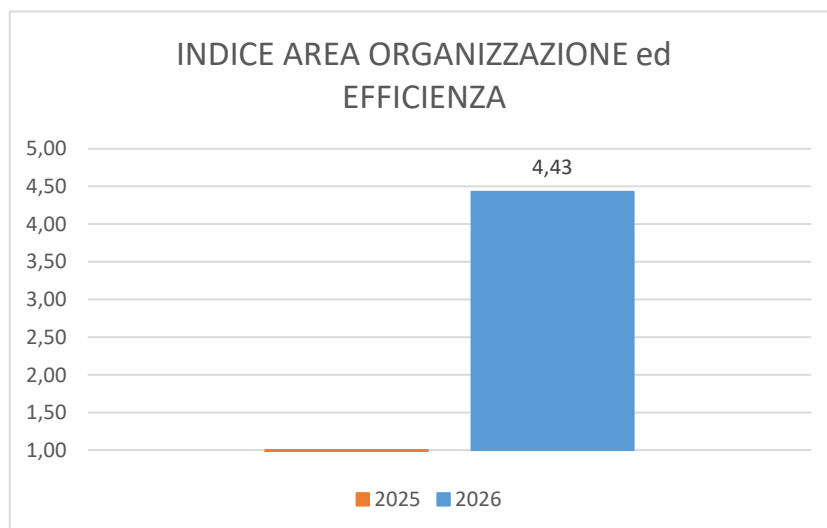
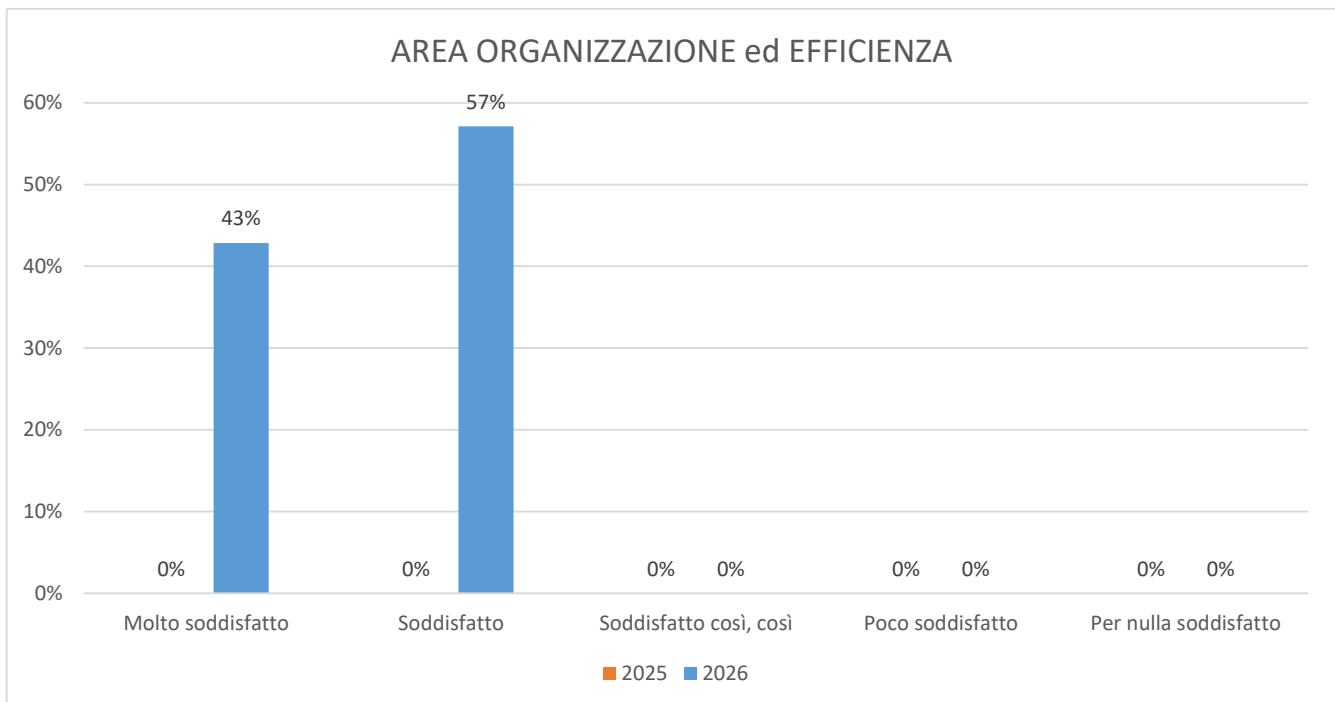


AREA AMBIENTI E SPAZI



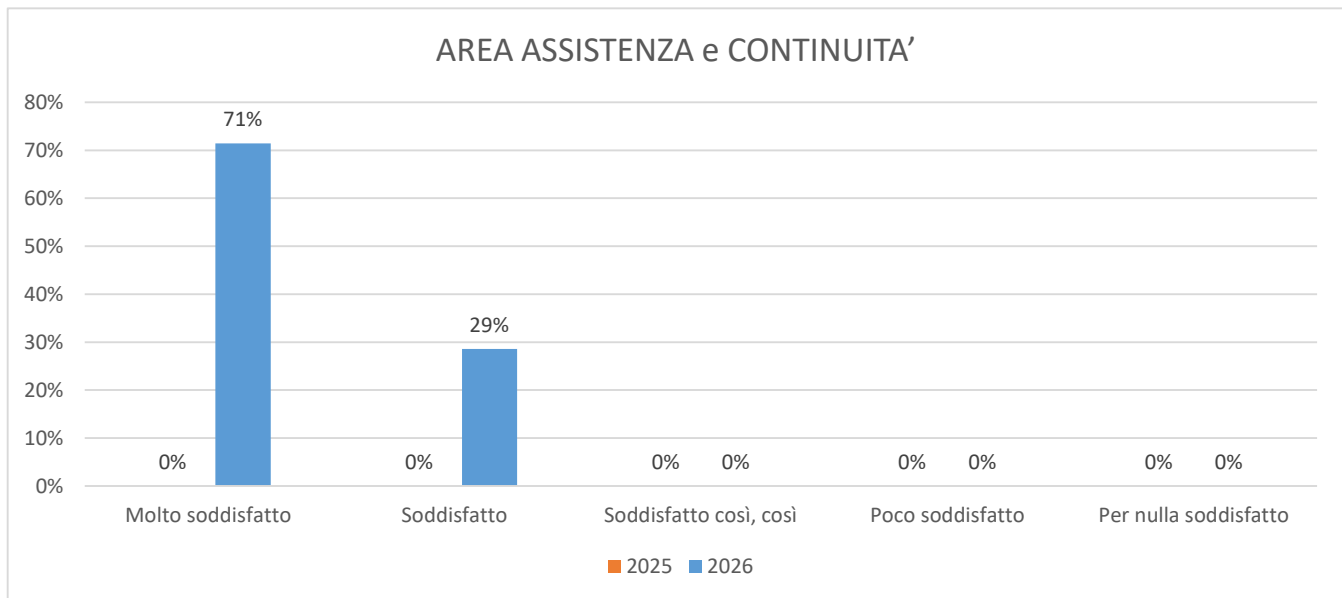
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a ca...	3	4	0	0	0	7	0	4,43
	43%	57%	0%	0%	0%			
TOTALI	3	4	0	0	0	7	0	4,43
	43%	57%	0%	0%	0%			

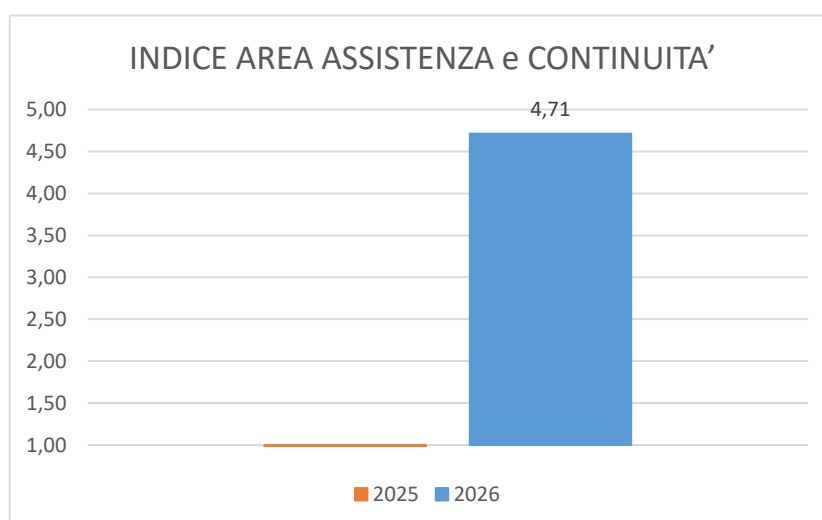
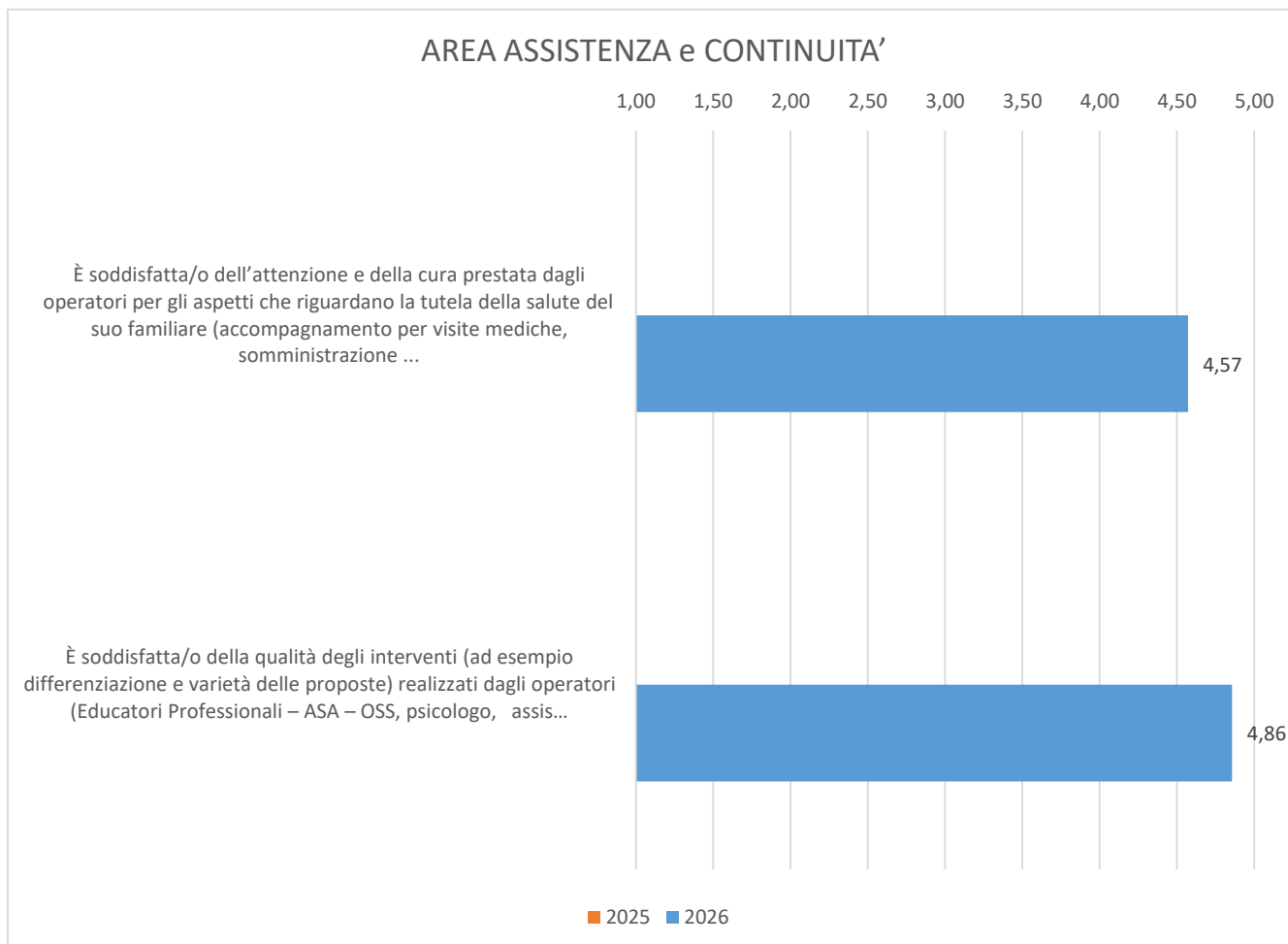


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione ...)	4 57%	3 43%	0 0%	0 0%	0 0%	7	0	4,57
È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assis...	6 86%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%	7	0	4,86
TOTALI	10 71%	4 29%	0 0%	0 0%	0 0%	14	0	4,71

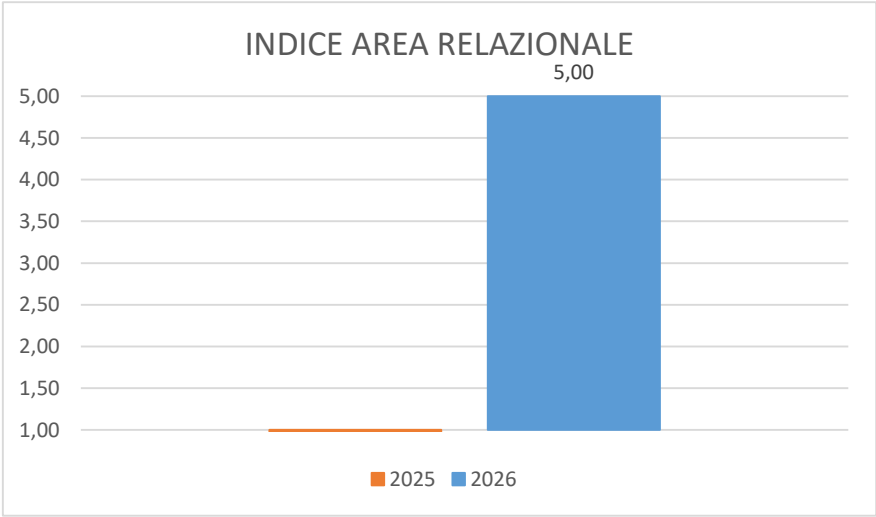
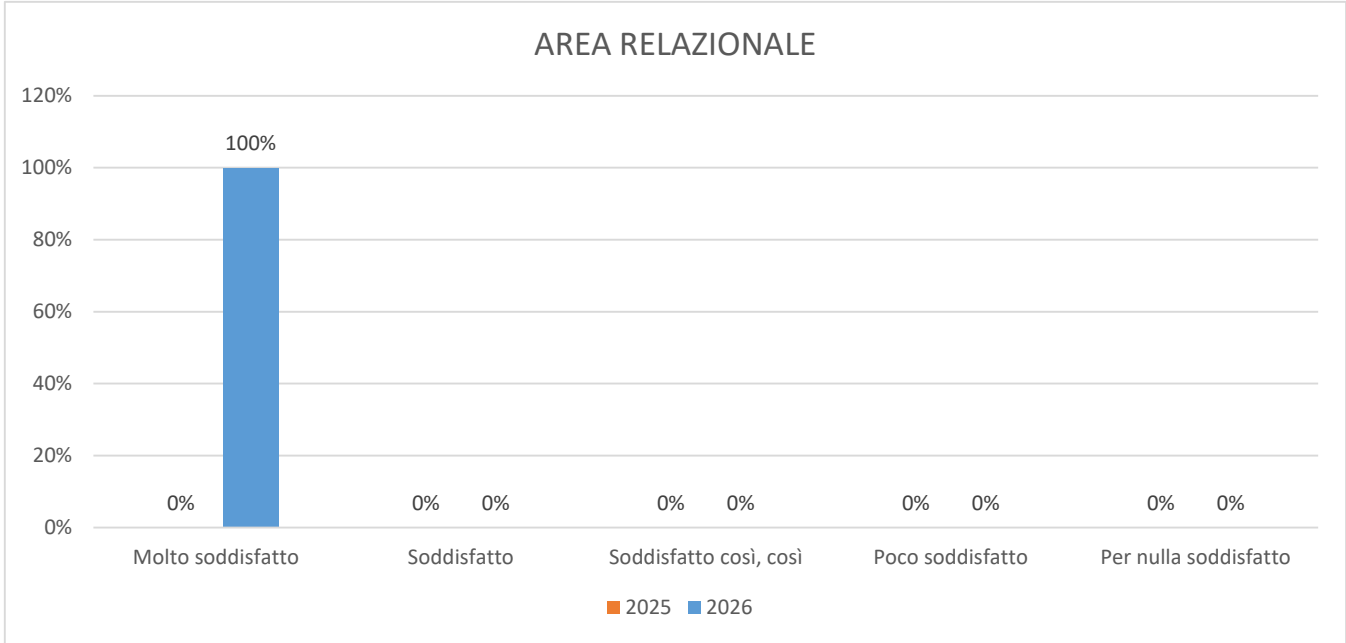


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

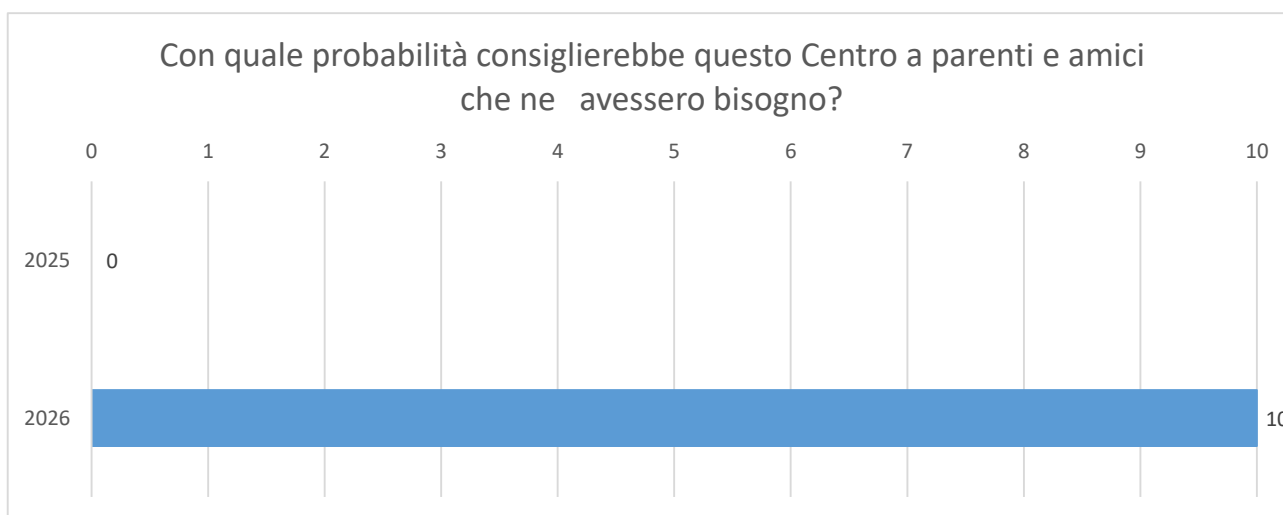
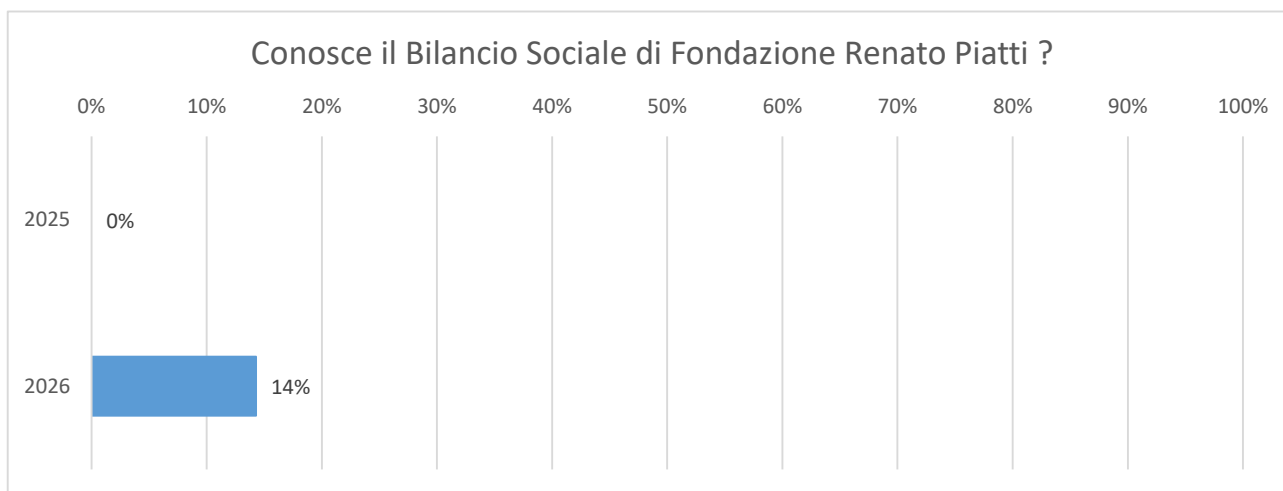
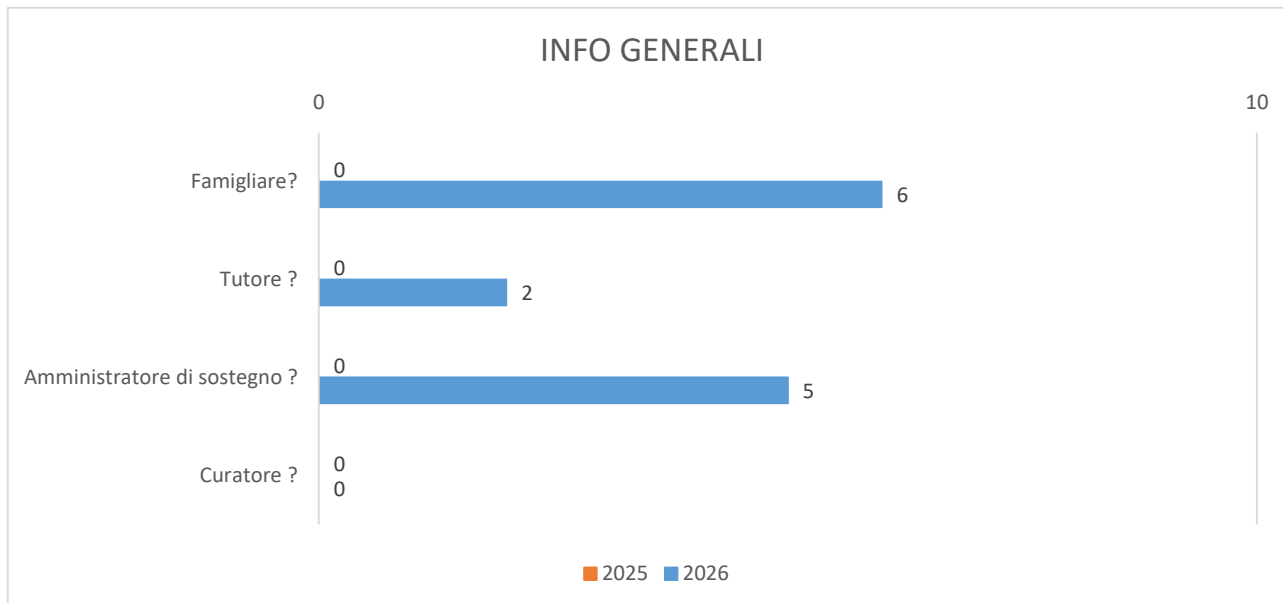


AREA RELAZIONALE

	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, gestione delle tele...	7	0	0	0	0	7	0	5,00
	100%	0%	0%	0%	0%			
TOTALI	7	0	0	0	0	7	0	5,00
	100%	0%	0%	0%	0%			



INFO GENERALI



[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

per ora nessuna ,gli incontri con la coordinatrice sono già soddisfacenti

Ad oggi ci risulta molto difficile avere un'idea della qualità del servizio ristorazione non avendo accesso se non a titolo generale (menu semestrale) a questa informazione e ricevendo dal personale operante solo informazioni molto generiche.

Alcune voci del questionario richiederebbero a mio avviso una maggiore articolazione o la possibilità di una nota sintetica

La gestione dell'abbigliamento è sempre un problema non risolto per me, a causa delle continue variazioni di peso di Chiara ma non ho suggerimenti validi.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

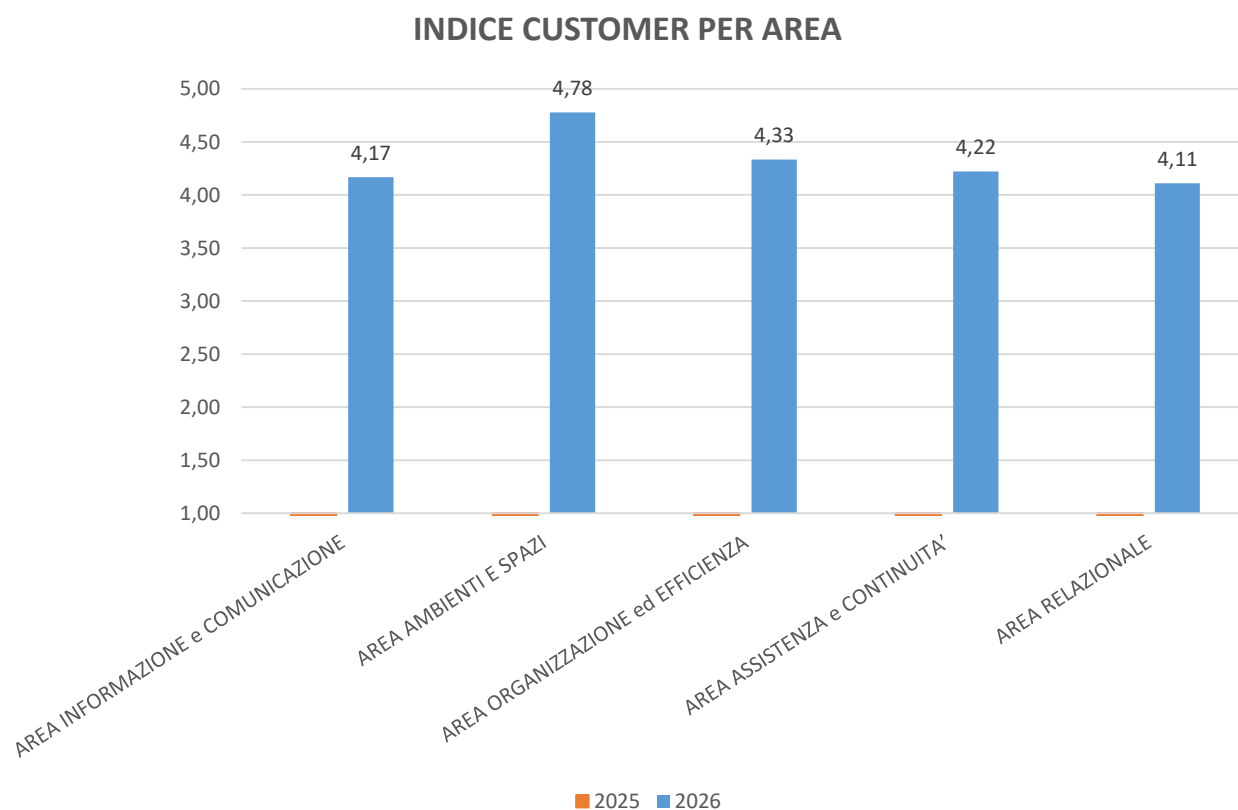
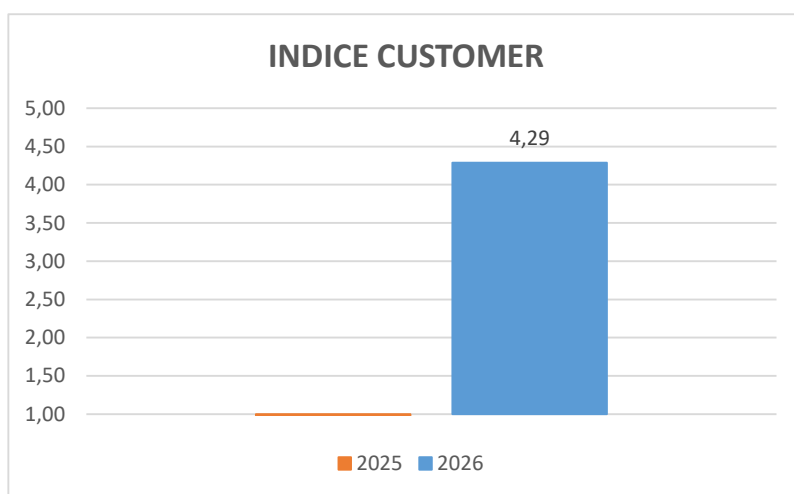
(analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita)

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).

Servizio:	CSS BUSTO ARSIZIO "MAGISTRELLI"
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

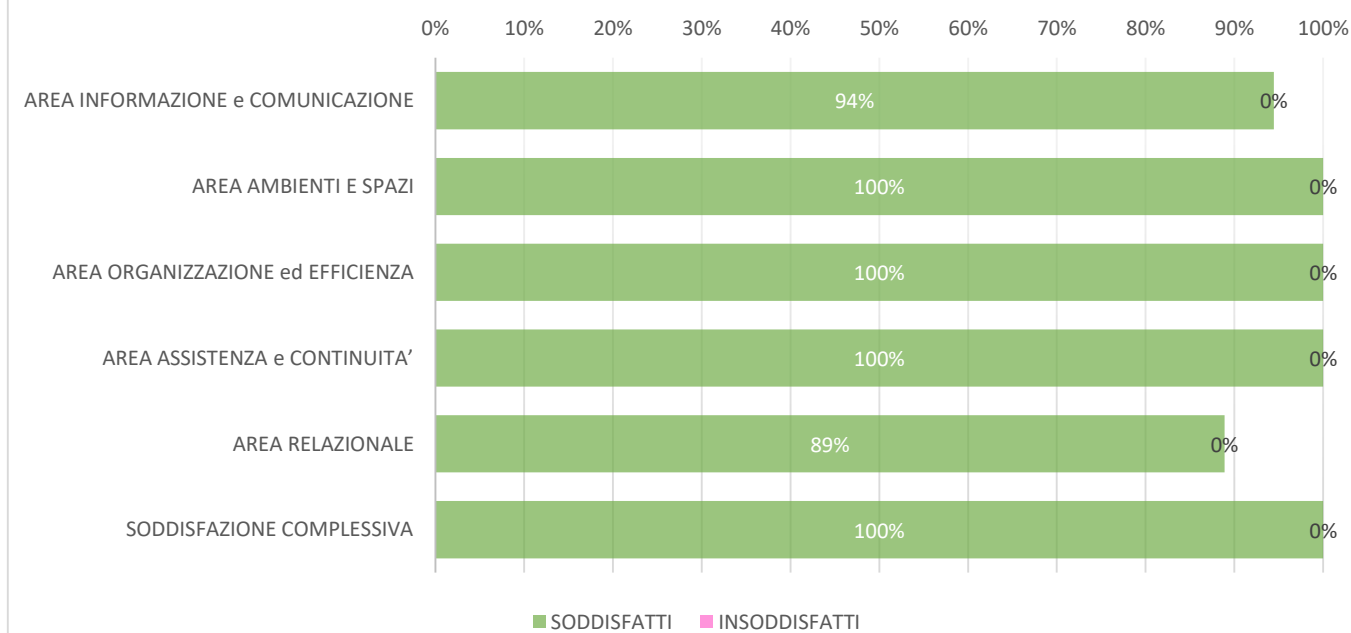
N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
10	9	90,0%



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	94%	100%	100%	100%	89%	100%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						

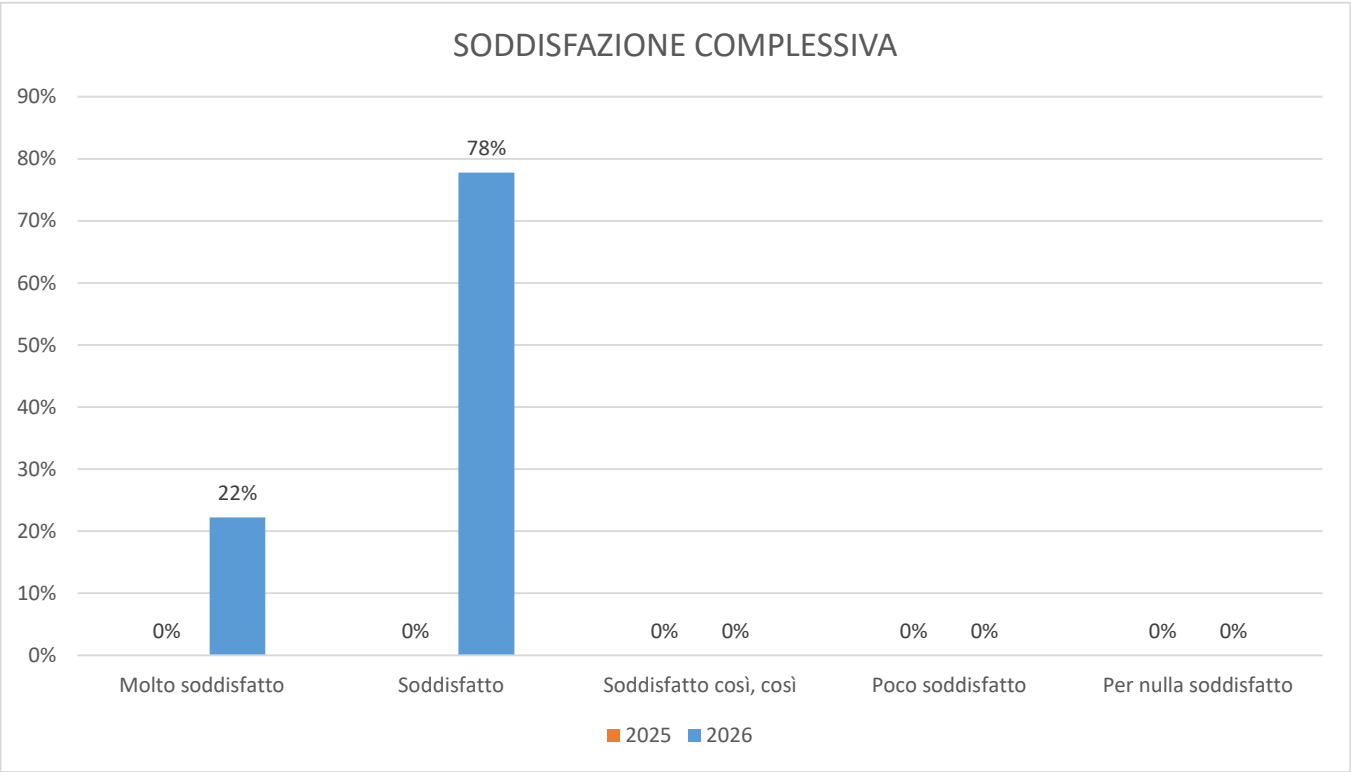
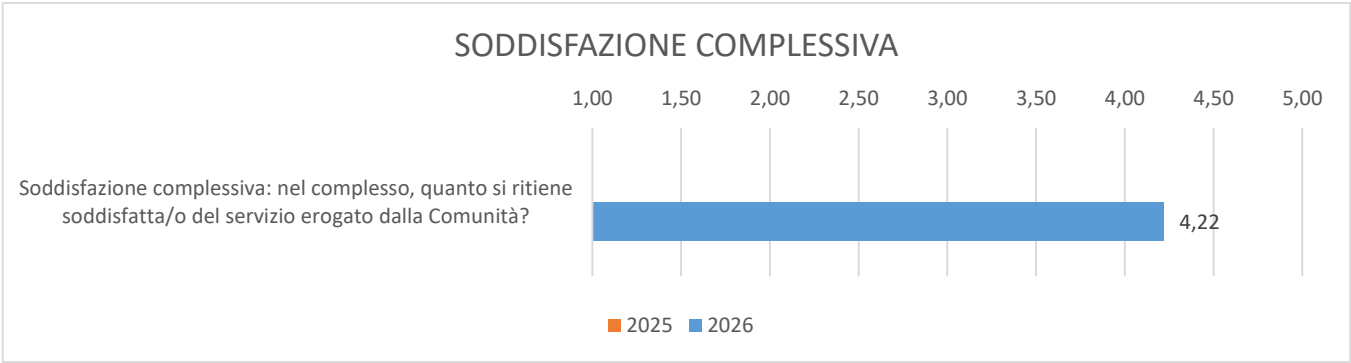
SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA



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

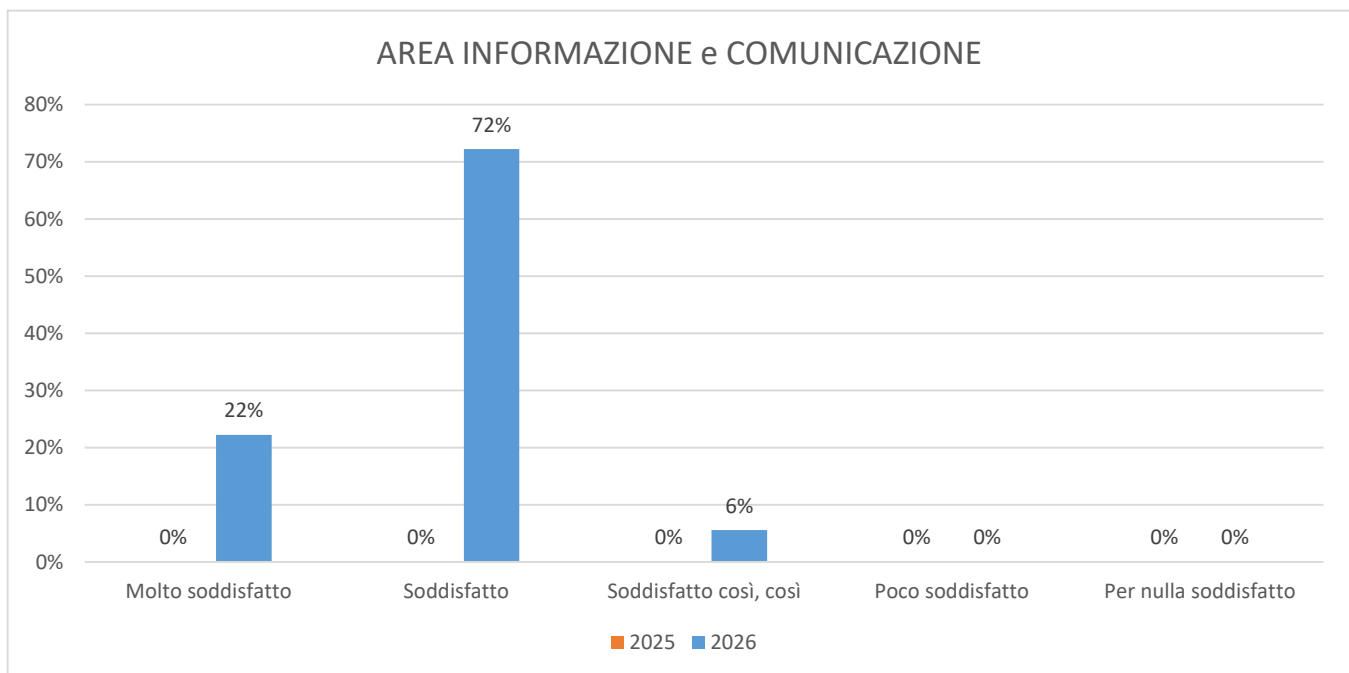
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	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 dalla Comunità?	2	7	0	0	0	9	0	4,22
	22%	78%	0%	0%	0%			

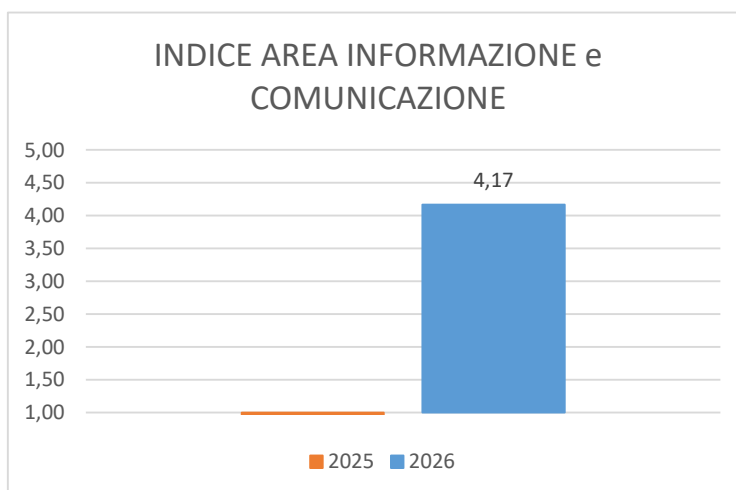
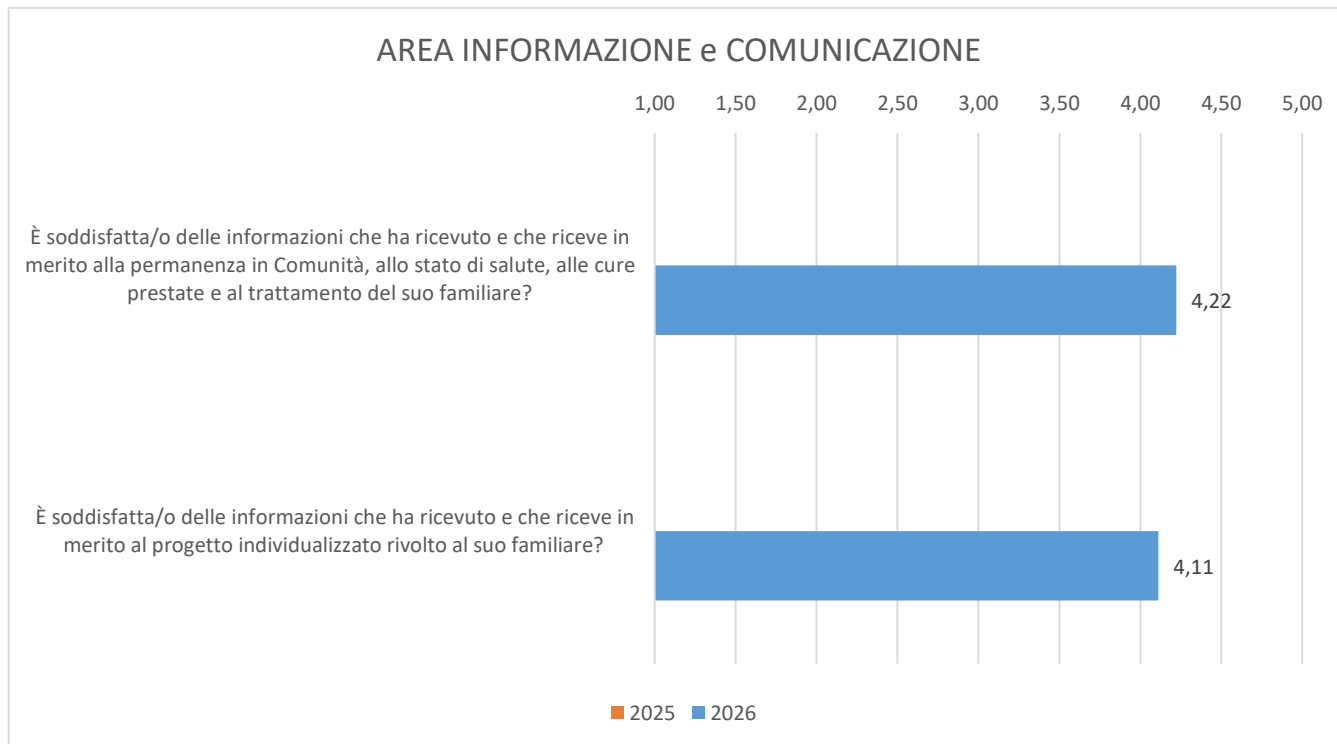


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	2 22%	7 78%	0 0%	0 0%	0 0%	9	0	4,22
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	2 22%	6 67%	1 11%	0 0%	0 0%	9	0	4,11
TOTALI	4 22%	13 72%	1 6%	0 0%	0 0%	18	0	4,17



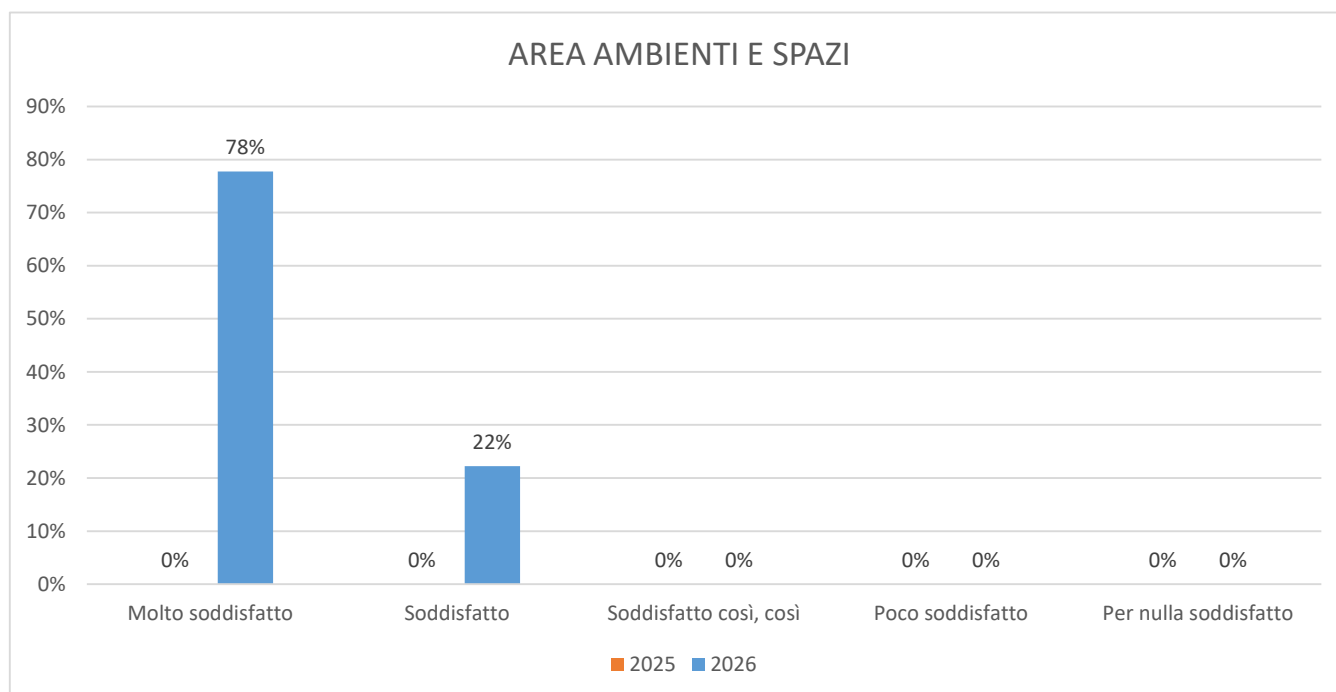
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE



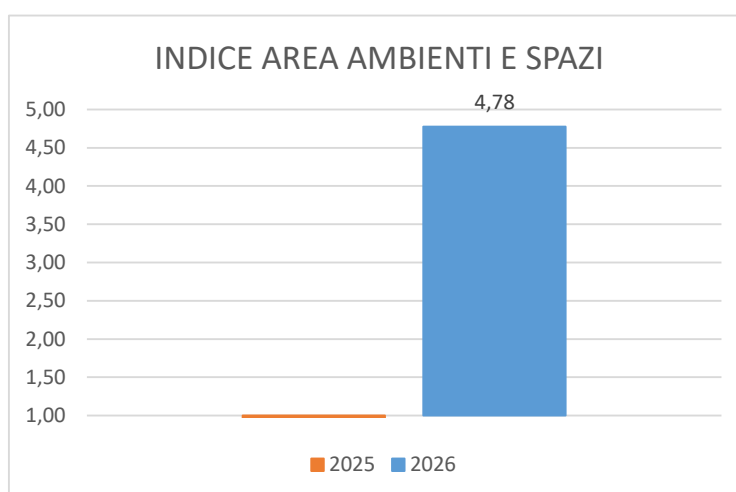
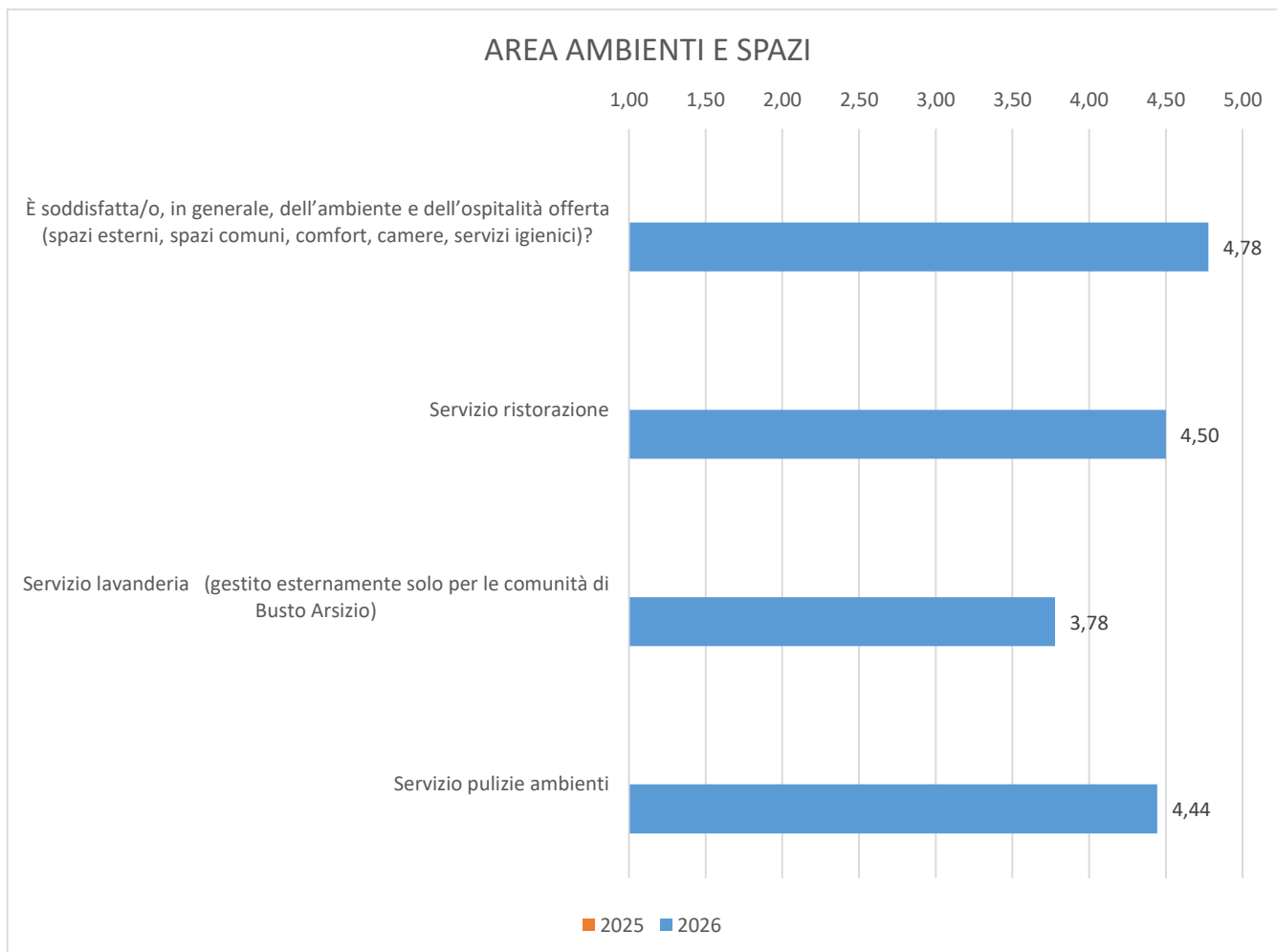
AREA AMBIENTI E SPAZI

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	7	2	0	0	0	9	0	4,78
	78%	22%	0%	0%	0%			
Servizio ristorazione	4	4	0	0	0	8	1	4,50
	50%	50%	0%	0%	0%			
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	2	5	1	0	1	9	0	3,78
	22%	56%	11%	0%	11%			
Servizio pulizie ambienti	5	3	1	0	0	9	0	4,44
	56%	33%	11%	0%	0%			
TOTALI	7	2	0	0	0	9	0	4,78
	78%	22%	0%	0%	0%			

AREA AMBIENTI E SPAZI

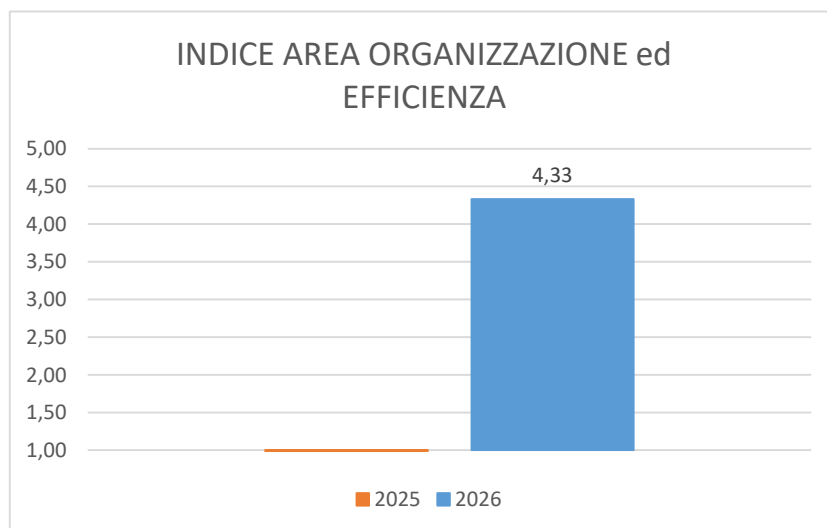
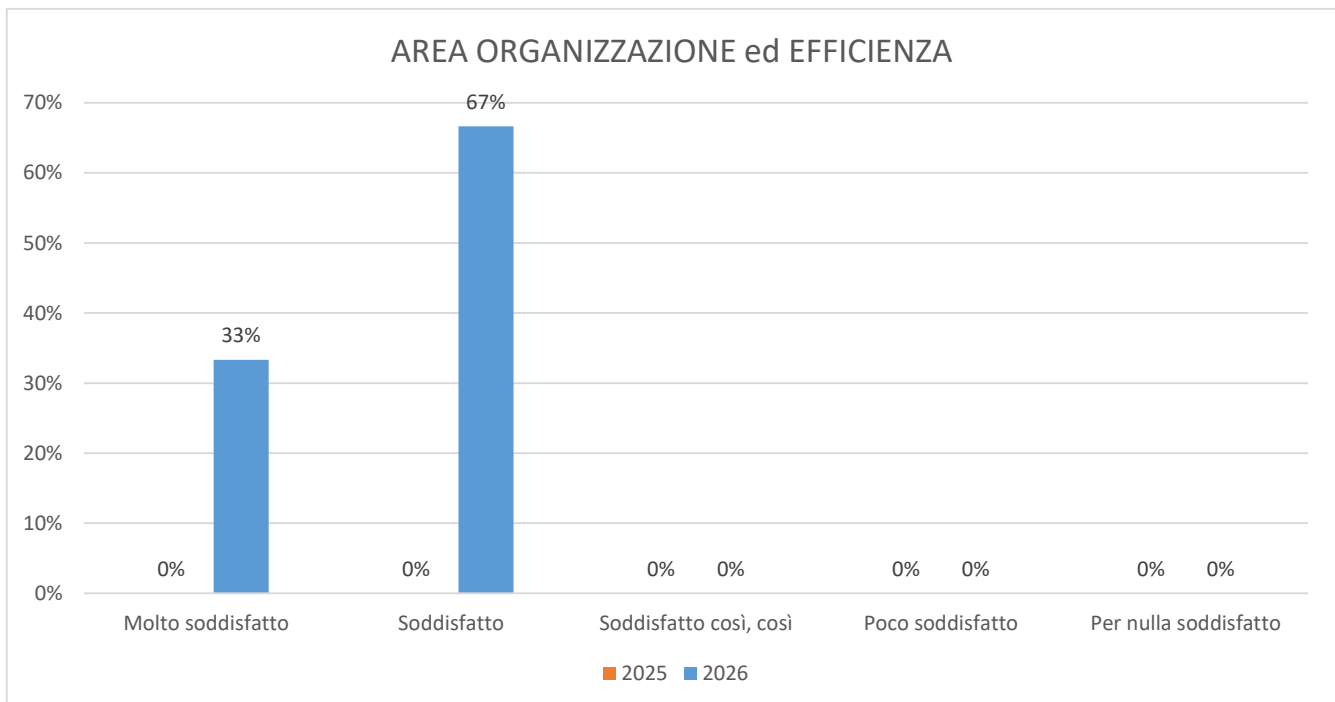


AREA AMBIENTI E SPAZI



AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

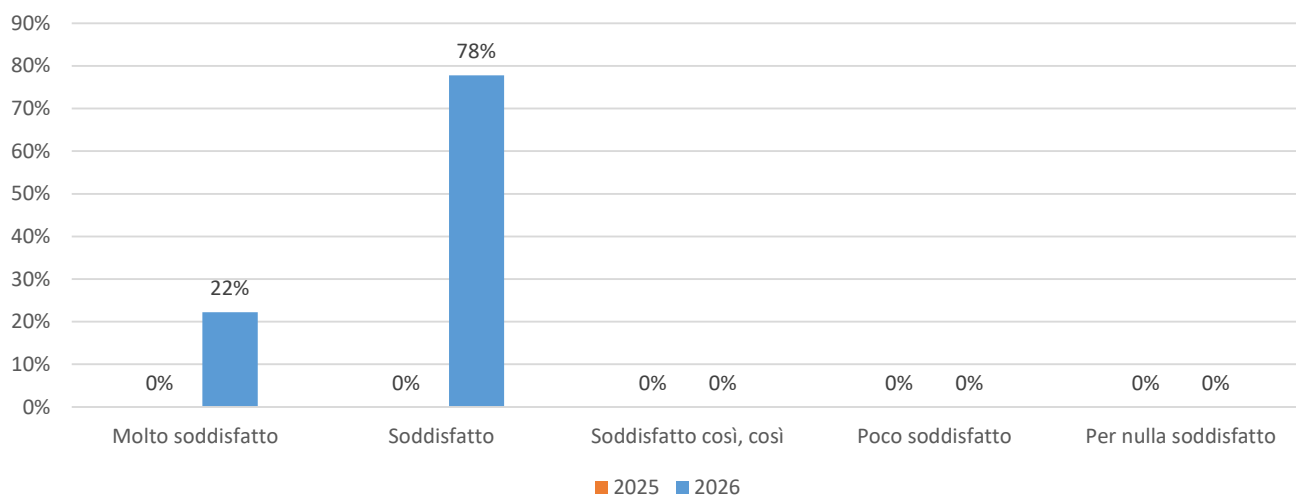
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a ca...	3	6	0	0	0	9	0	4,33
	33%	67%	0%	0%	0%			
TOTALI	3	6	0	0	0	9	0	4,33
	33%	67%	0%	0%	0%			



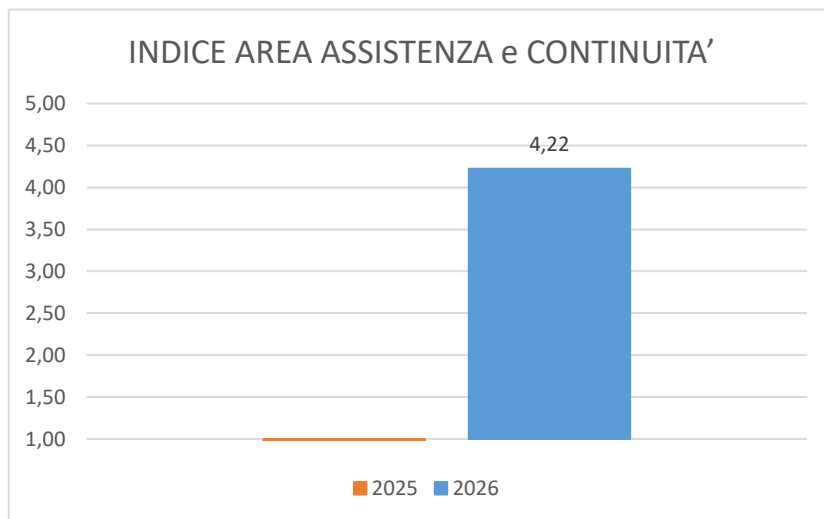
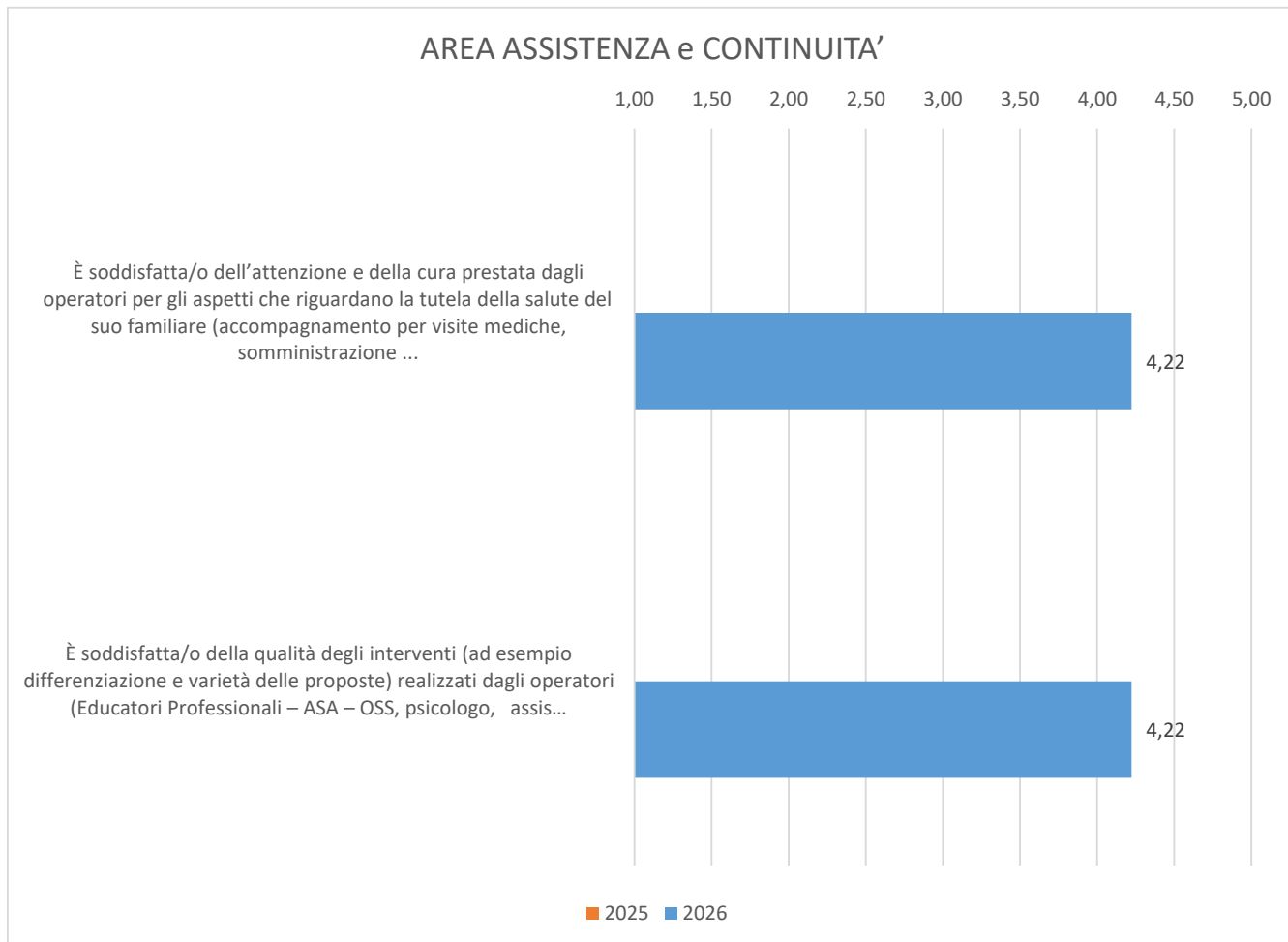
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione ...)	2 22%	7 78%	0 0%	0 0%	0 0%	9	0	4,22
È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assis...	2 22%	7 78%	0 0%	0 0%	0 0%	9	0	4,22
TOTALI	4 22%	14 78%	0 0%	0 0%	0 0%	18	0	4,22

AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

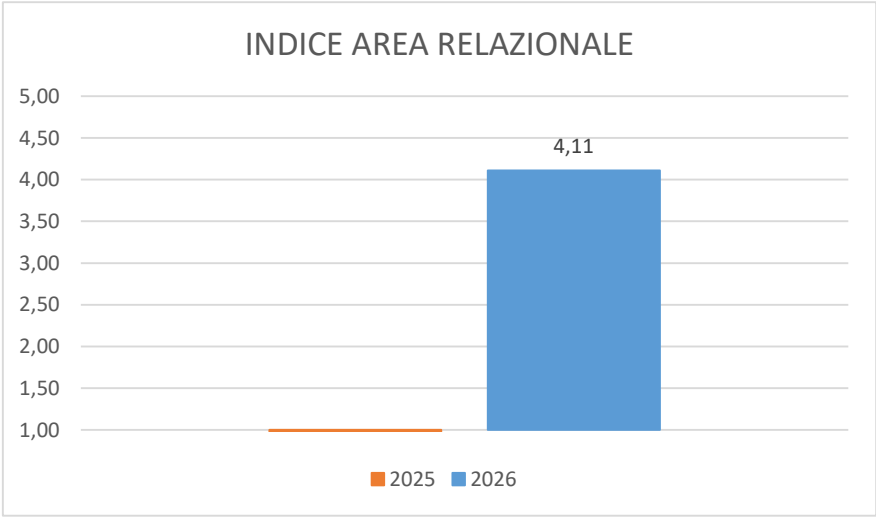
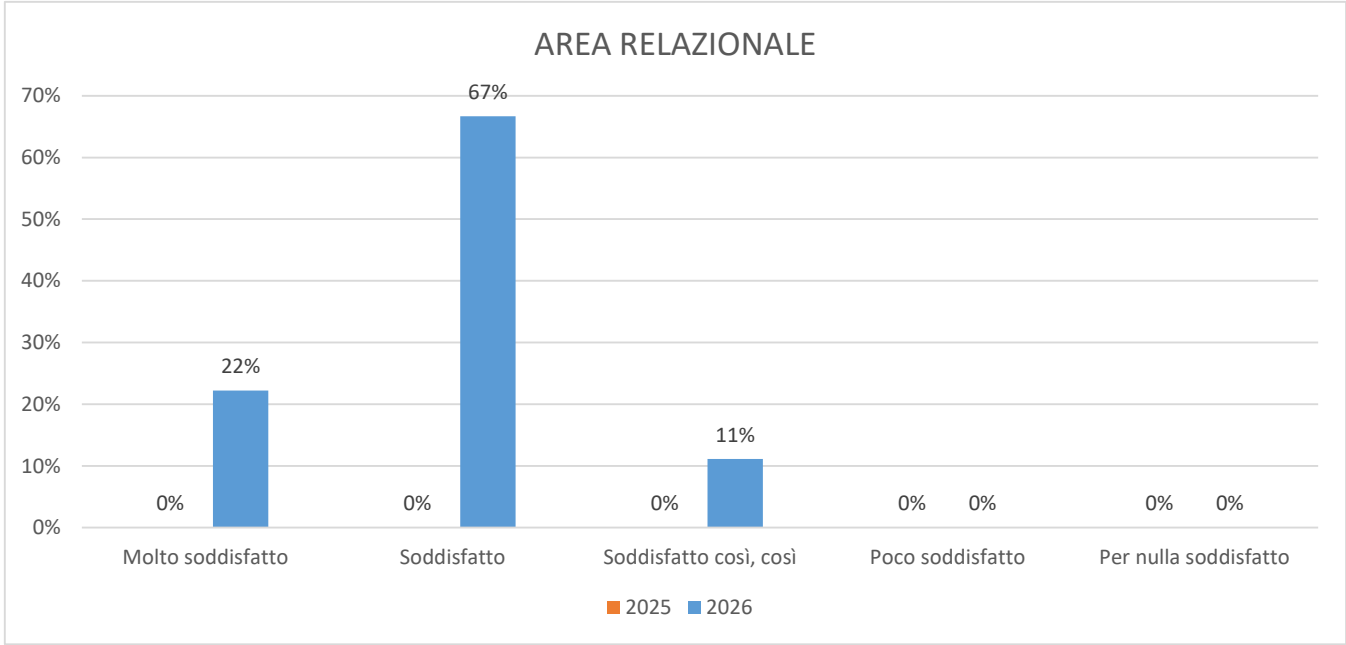


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

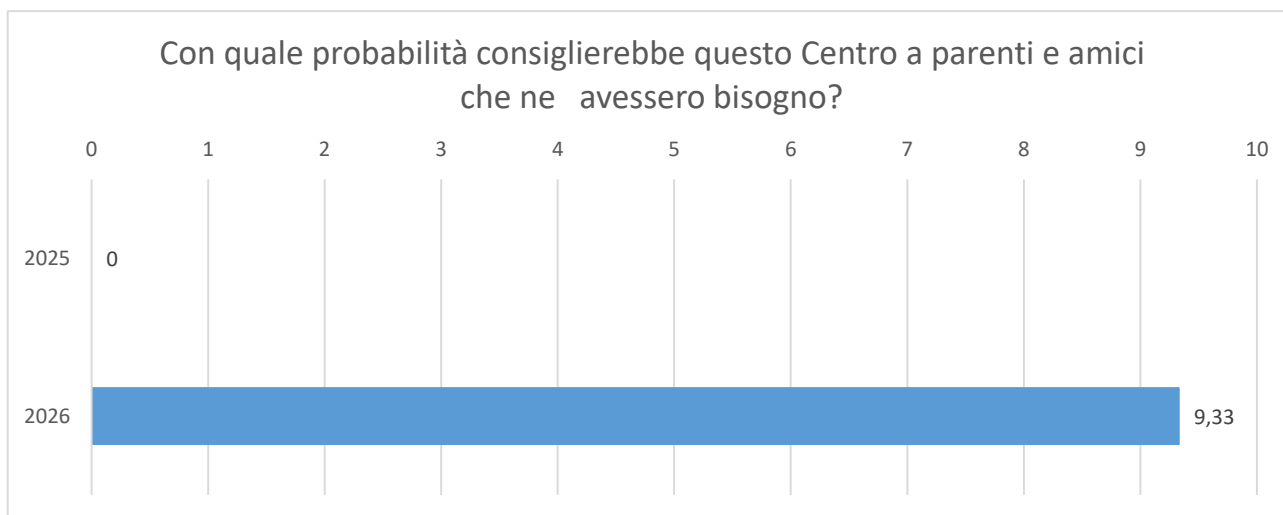
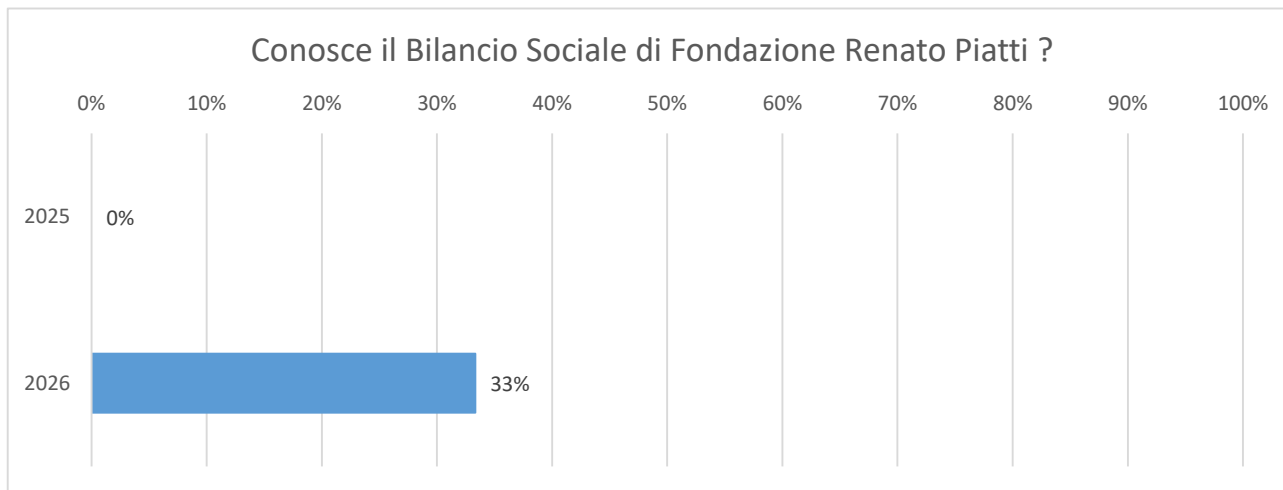
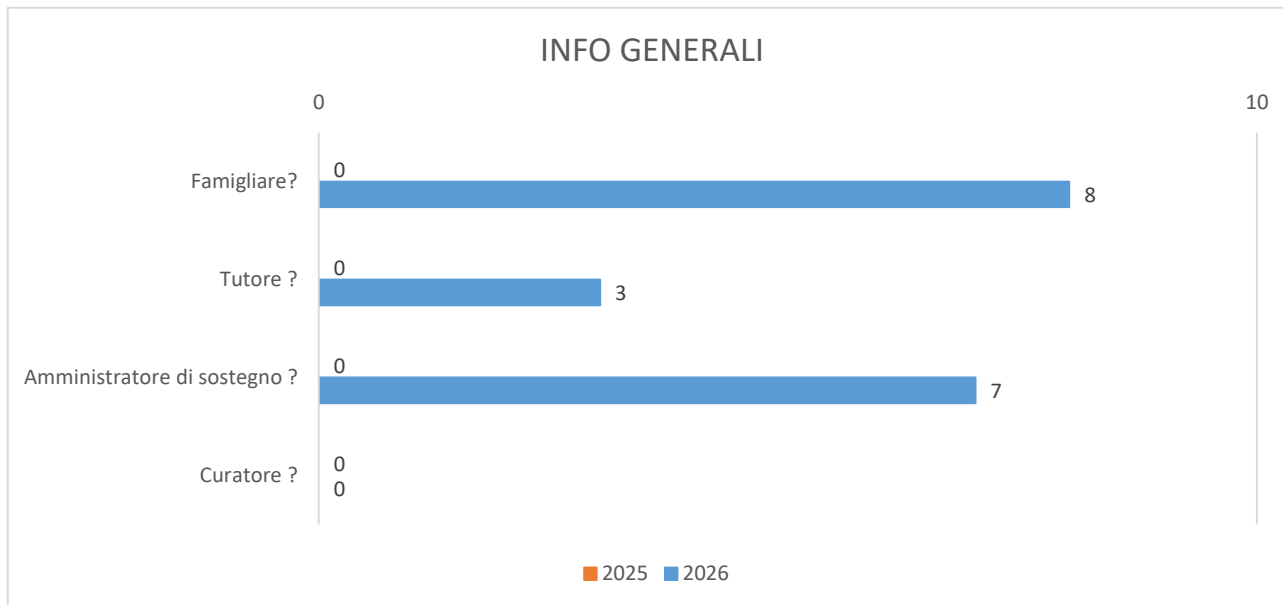


AREA RELAZIONALE

	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, gestione delle tele...	2	6	1	0	0	9	0	4,11
	22%	67%	11%	0%	0%			
TOTALI	2	6	1	0	0	9	0	4,11
	22%	67%	11%	0%	0%			



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

è tutto ok

Troppo turnover di operatori.
Poche attività e partecipazioni ad eventi al di fuori della comunità.
Soggiorno estivo troppo breve

L'anno scorso si è parlato del incontri puntuali (dedicati alla singola persona) per valutare eventuali problemi

No

Nessuna

Ritrovarsi individualmente per approfondire aspetti critici
Possibilità di comunicare attraverso un portale

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

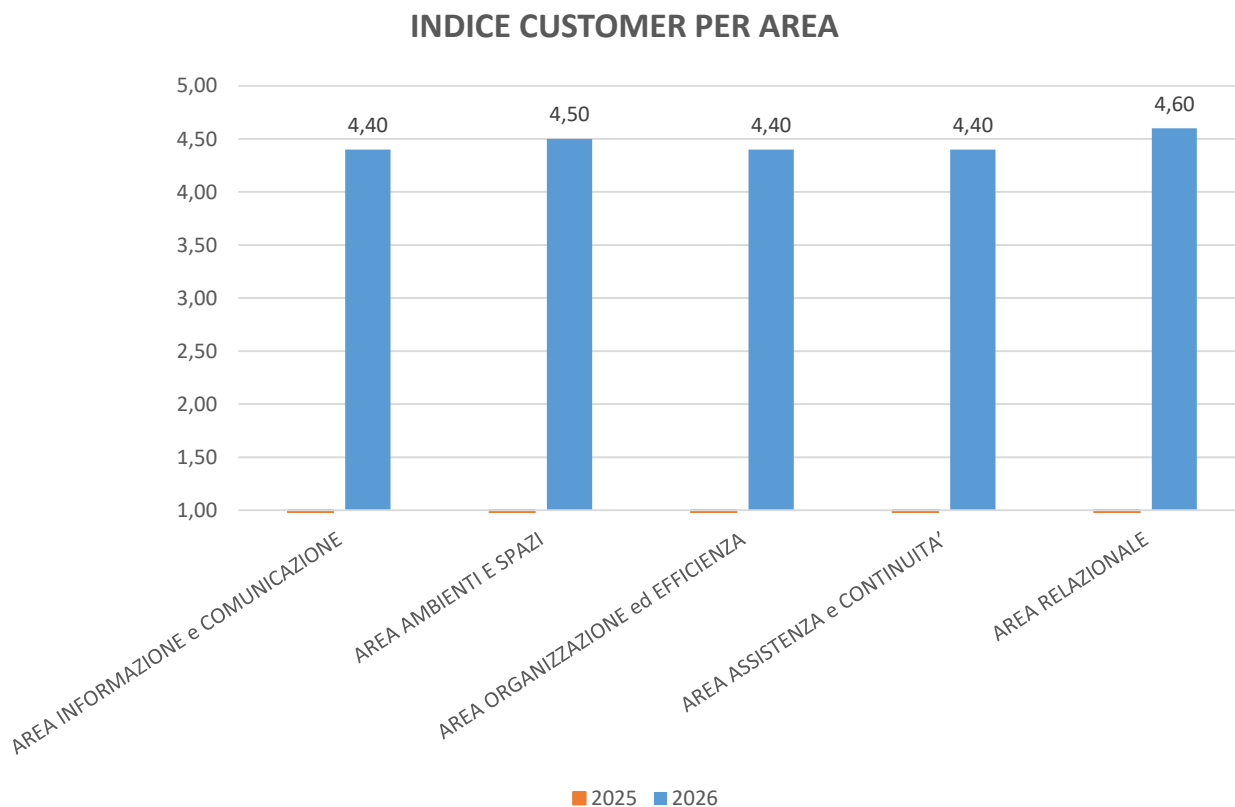
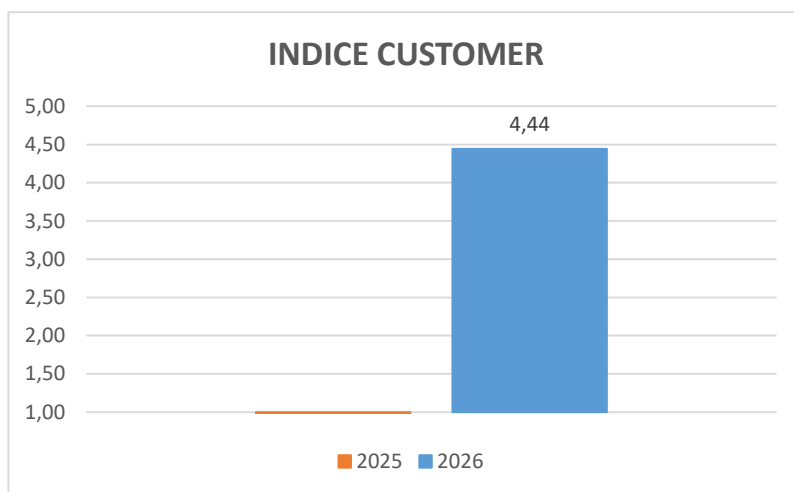
(analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita)

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).

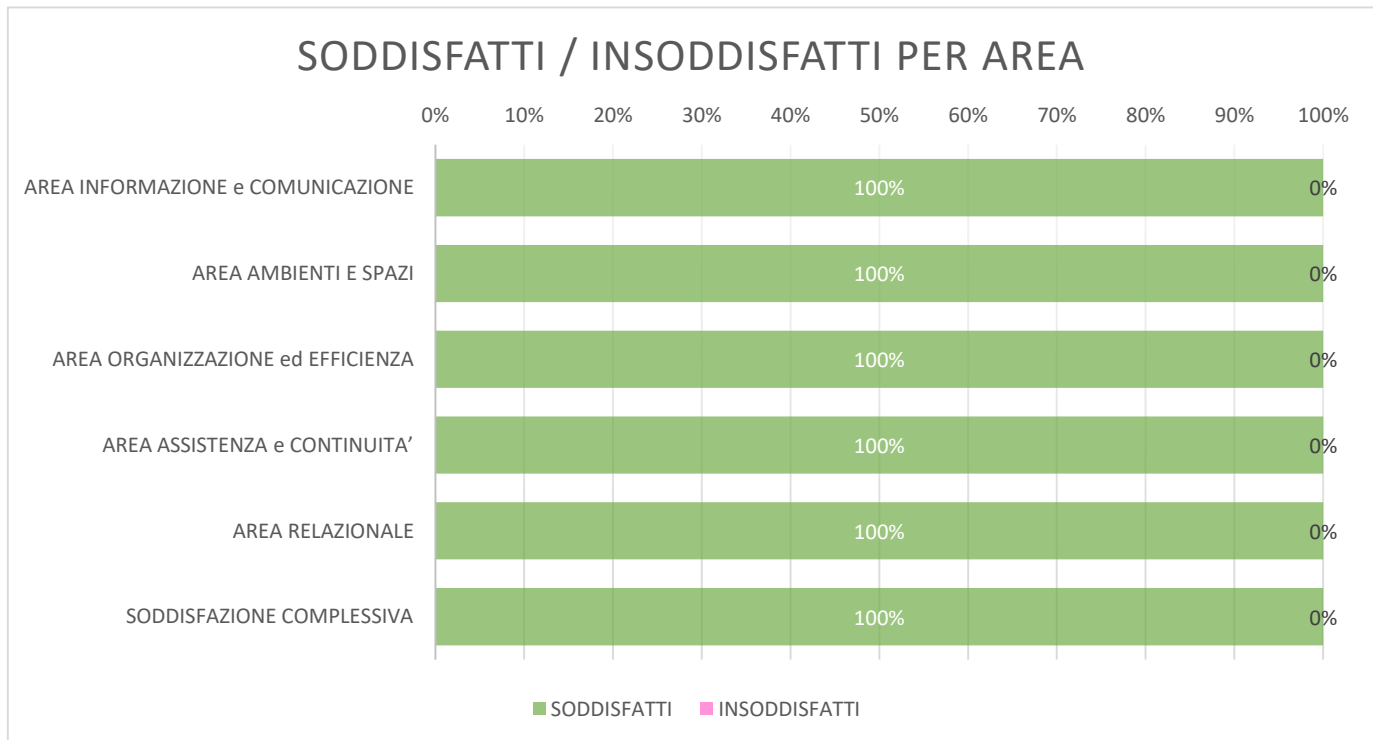
Servizio:	CSS BUSTO ARSIZIO "MAZZUCHELLI"
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
10	5	50,0%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

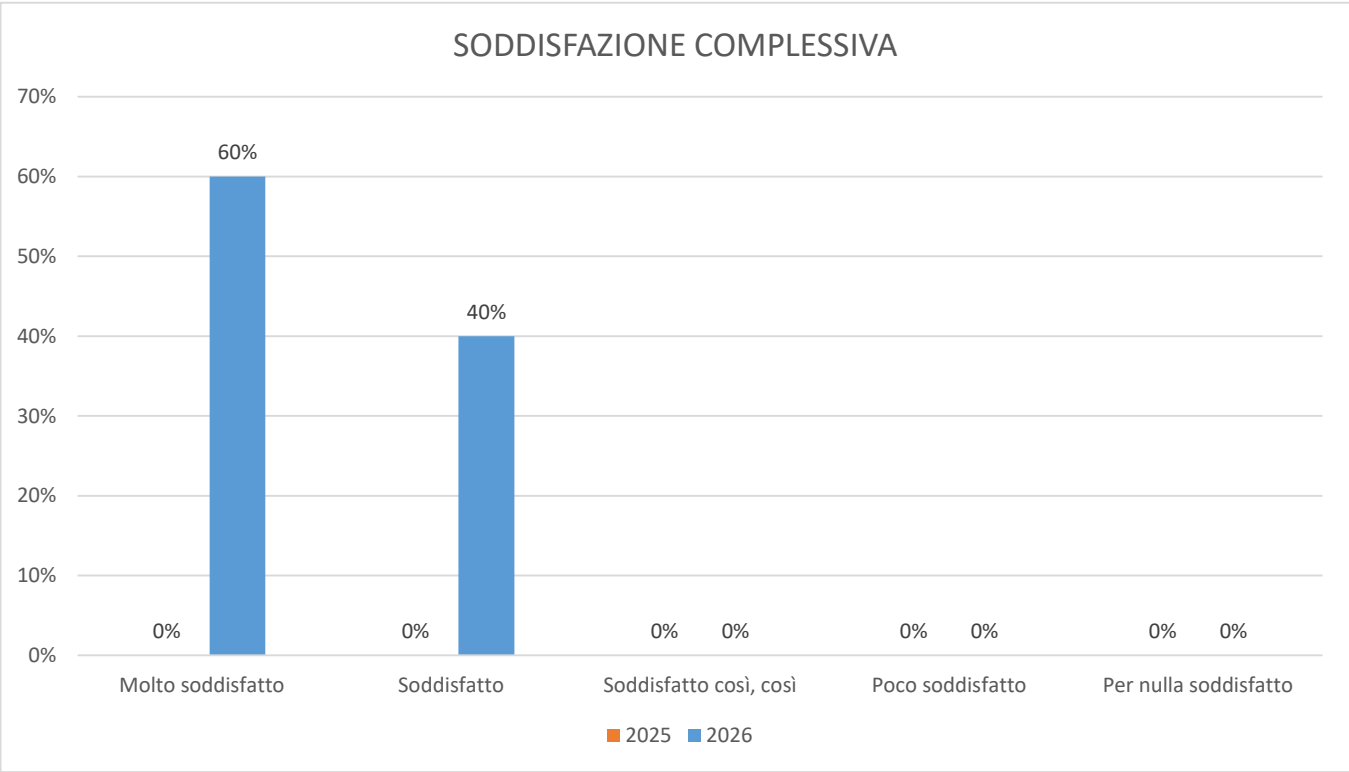
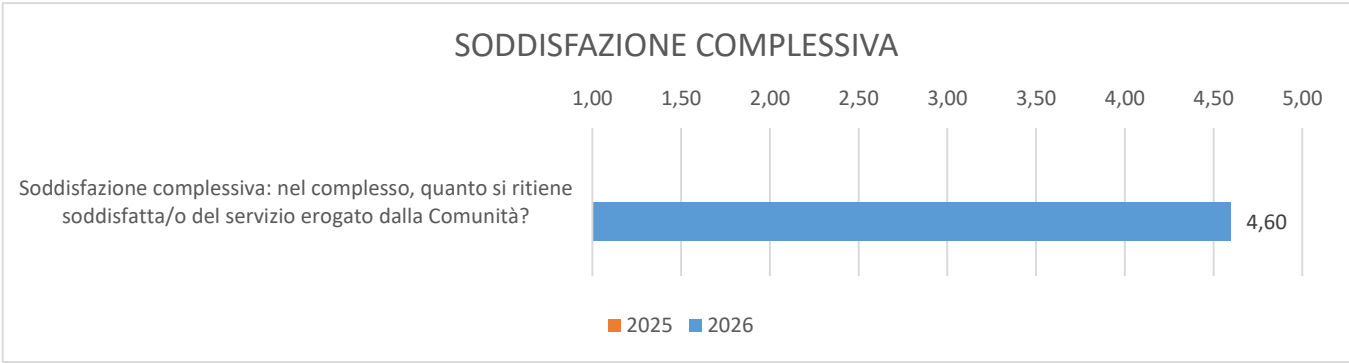
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						



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

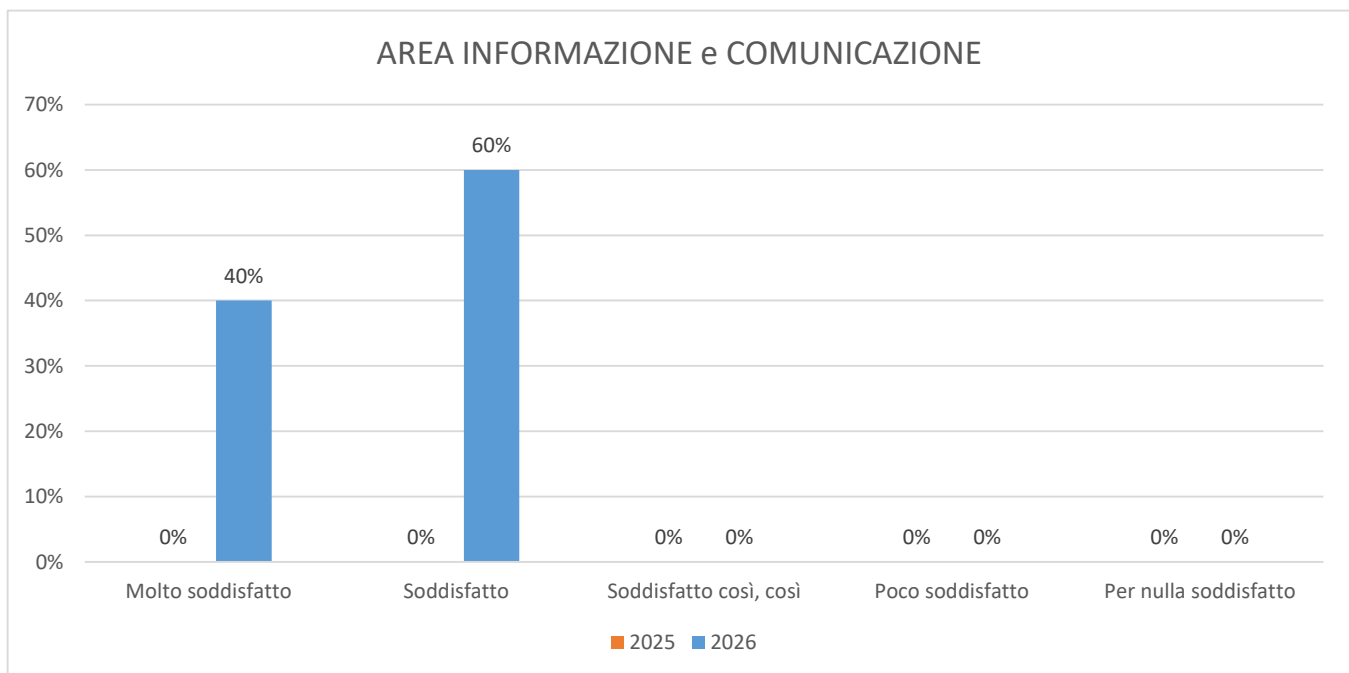
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	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 dalla Comunità?	3	2	0	0	0	5	0	4,60
	60%	40%	0%	0%	0%			

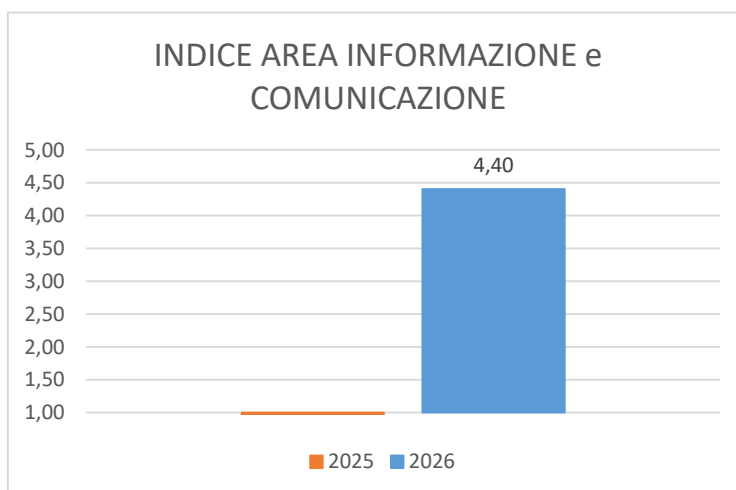
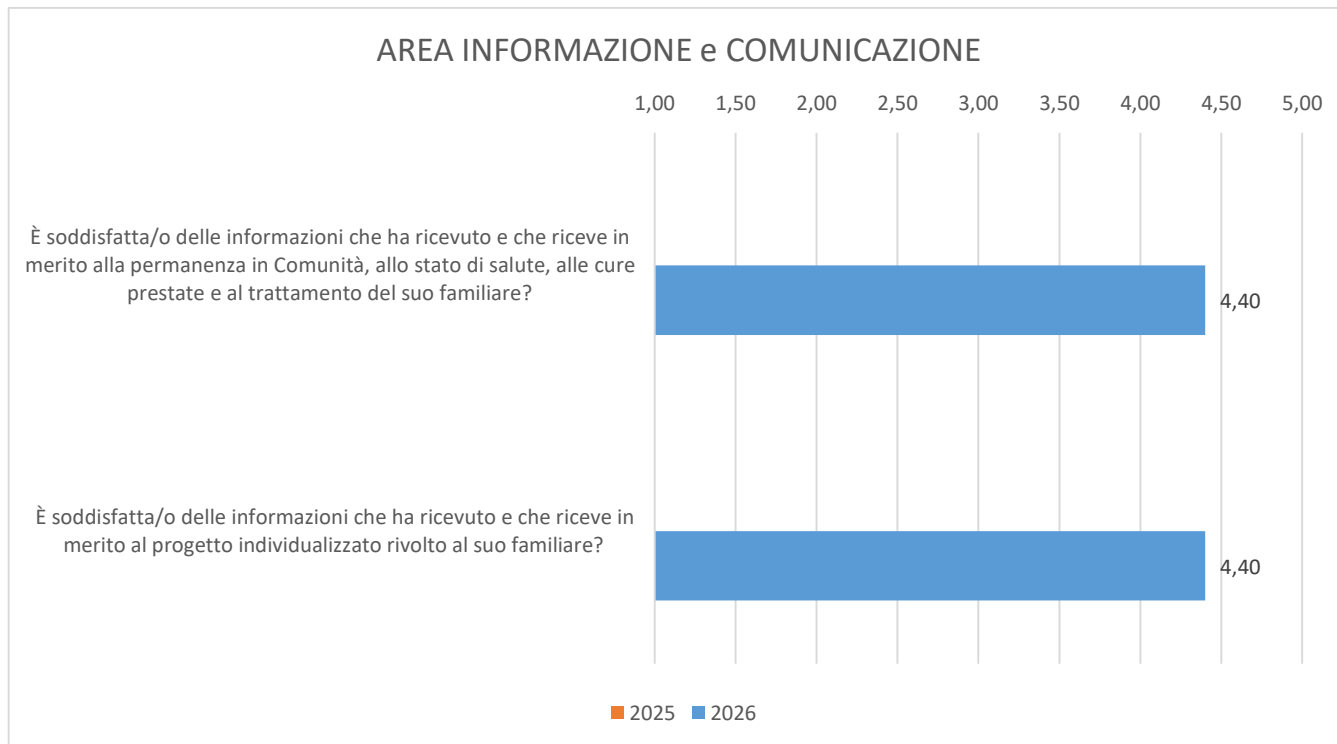


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	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 permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	2 40%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	5	0	4,40
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	2 40%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	5	0	4,40
TOTALI	4 40%	6 60%	0 0%	0 0%	0 0%	10	0	4,40

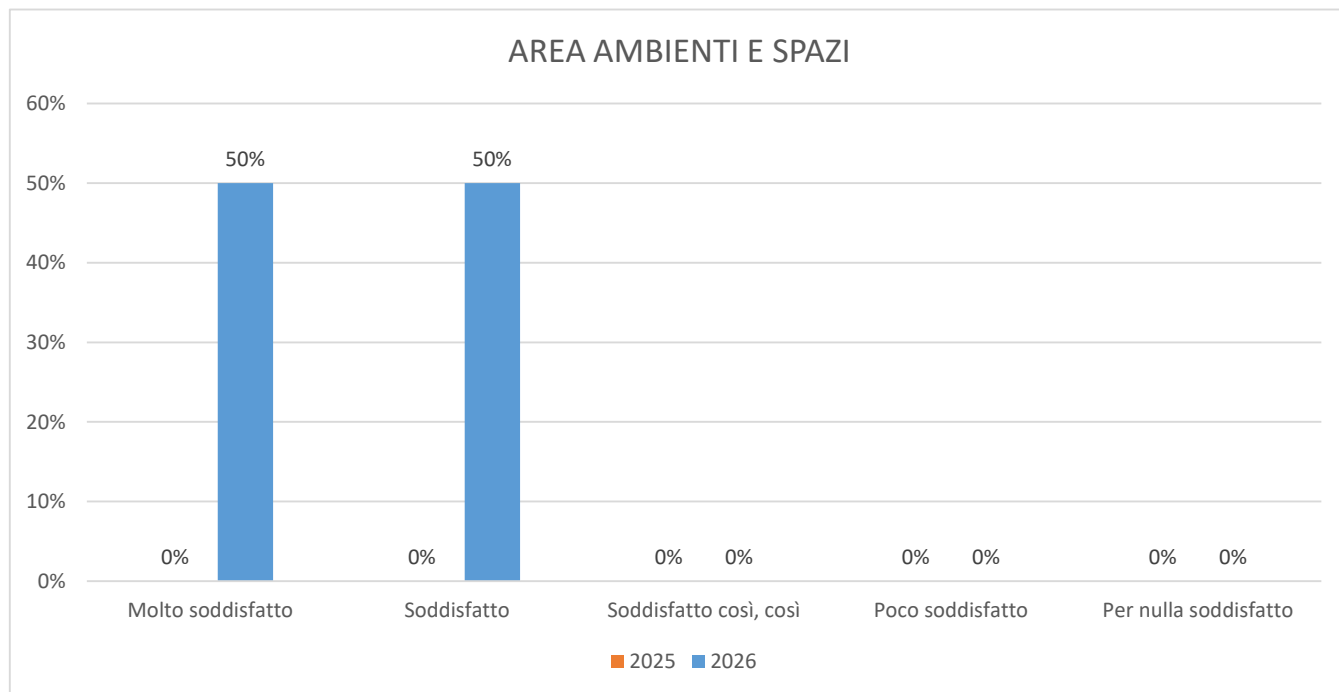


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

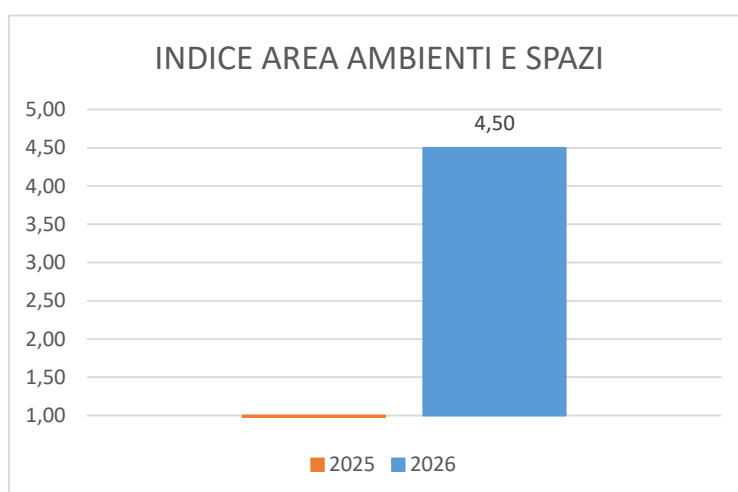
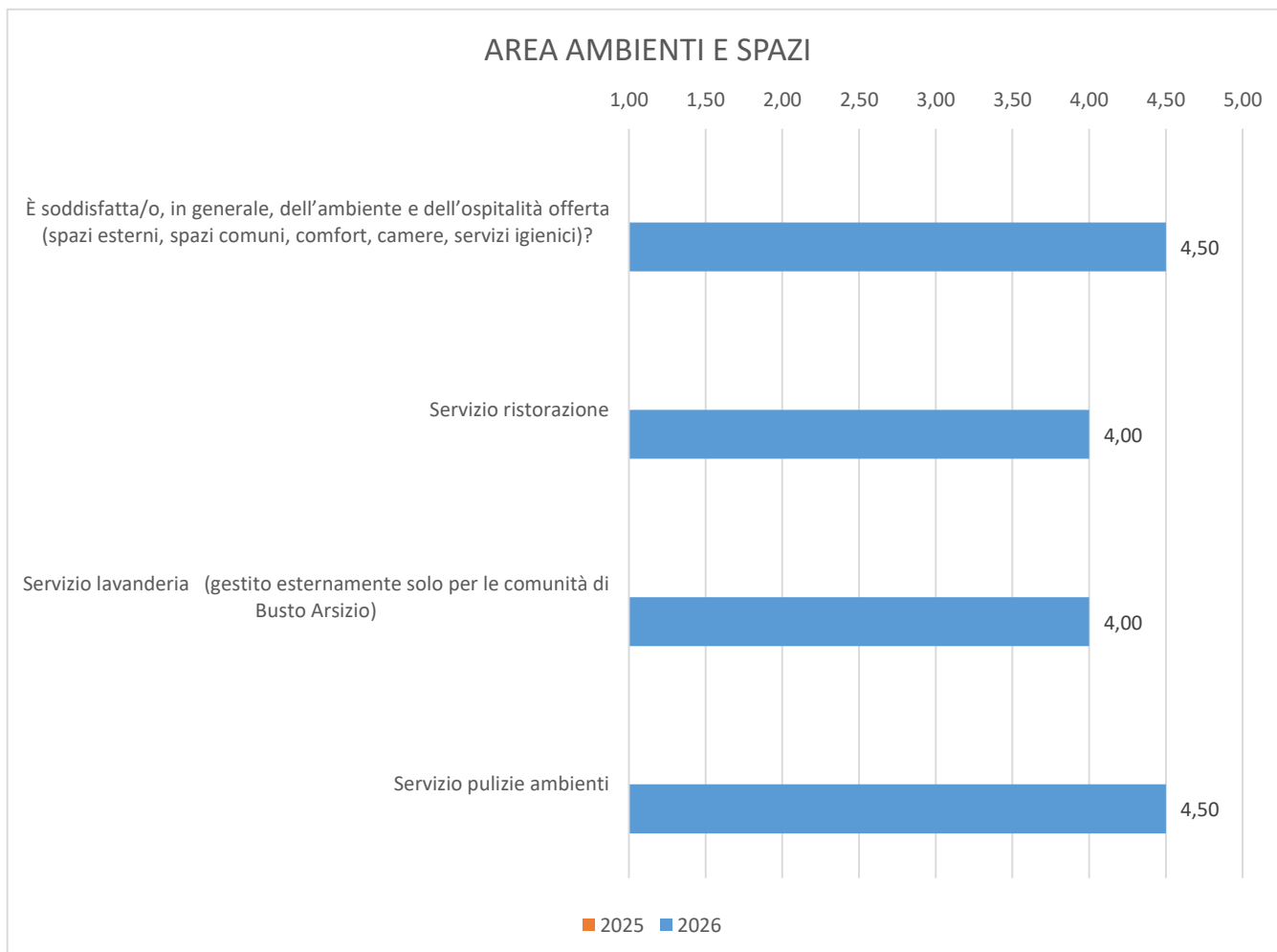


AREA AMBIENTI E SPAZI

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	2	2	0	0	0	4	1	4,50
	50%	50%	0%	0%	0%			
Servizio ristorazione	0	3	0	0	0	3	2	4,00
	0%	100%	0%	0%	0%			
Servizio lavanderia (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)	0	4	0	0	0	4	1	4,00
	0%	100%	0%	0%	0%			
Servizio pulizie ambienti	2	2	0	0	0	4	1	4,50
	50%	50%	0%	0%	0%			
TOTALI	2	2	0	0	0	4	1	4,50
	50%	50%	0%	0%	0%			

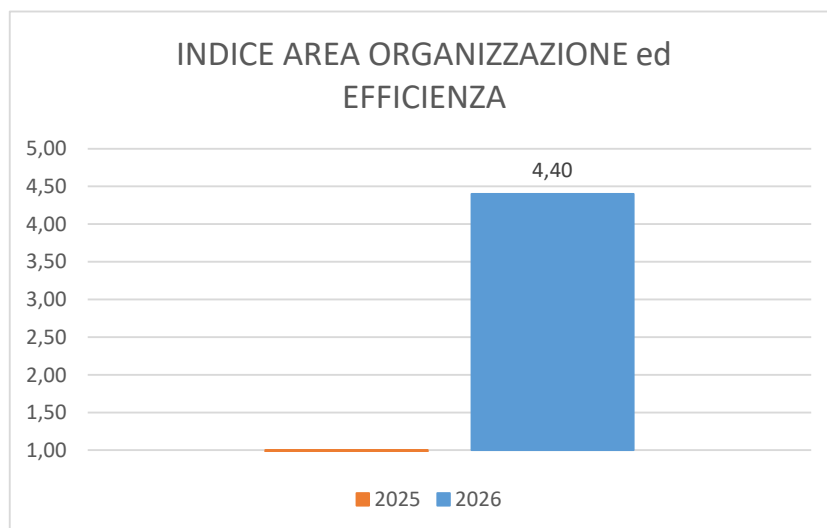
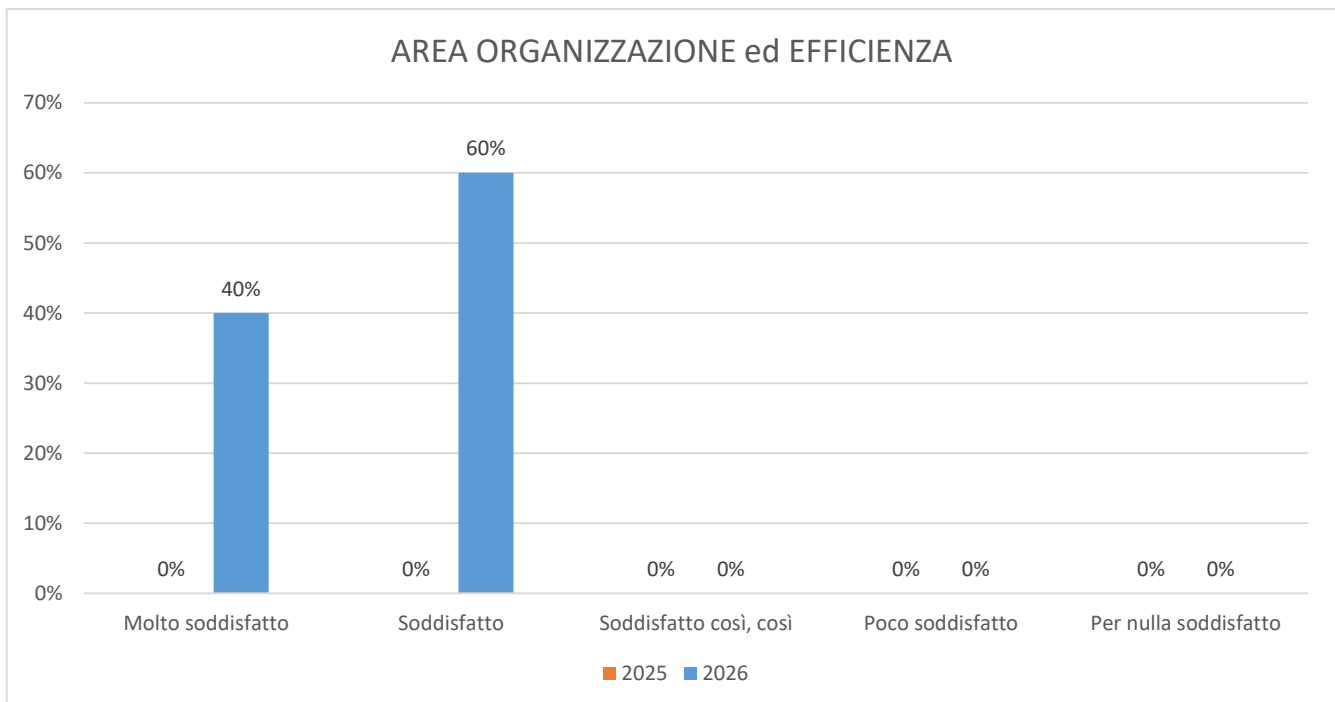


AREA AMBIENTI E SPAZI



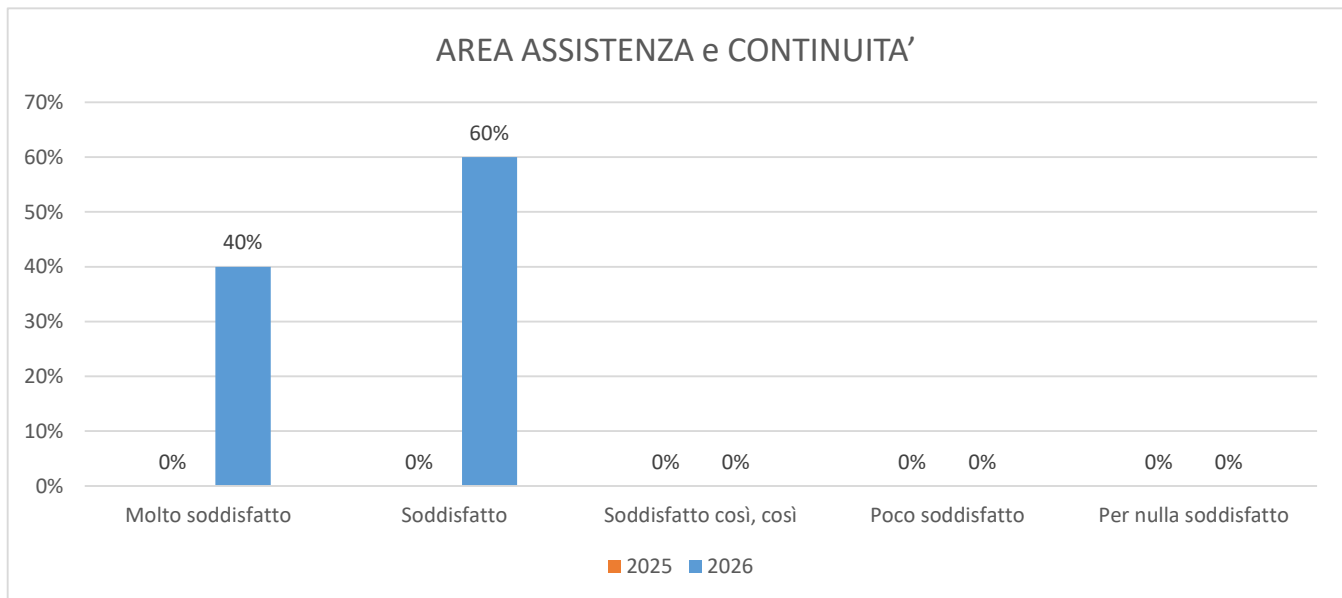
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

	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 della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a ca...	2	3	0	0	0	5	0	4,40
	40%	60%	0%	0%	0%			
TOTALI	2	3	0	0	0	5	0	4,40
	40%	60%	0%	0%	0%			

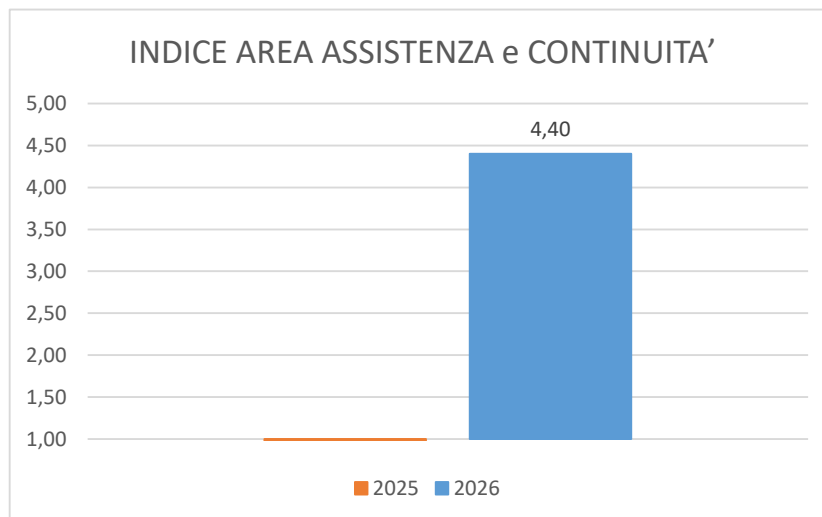
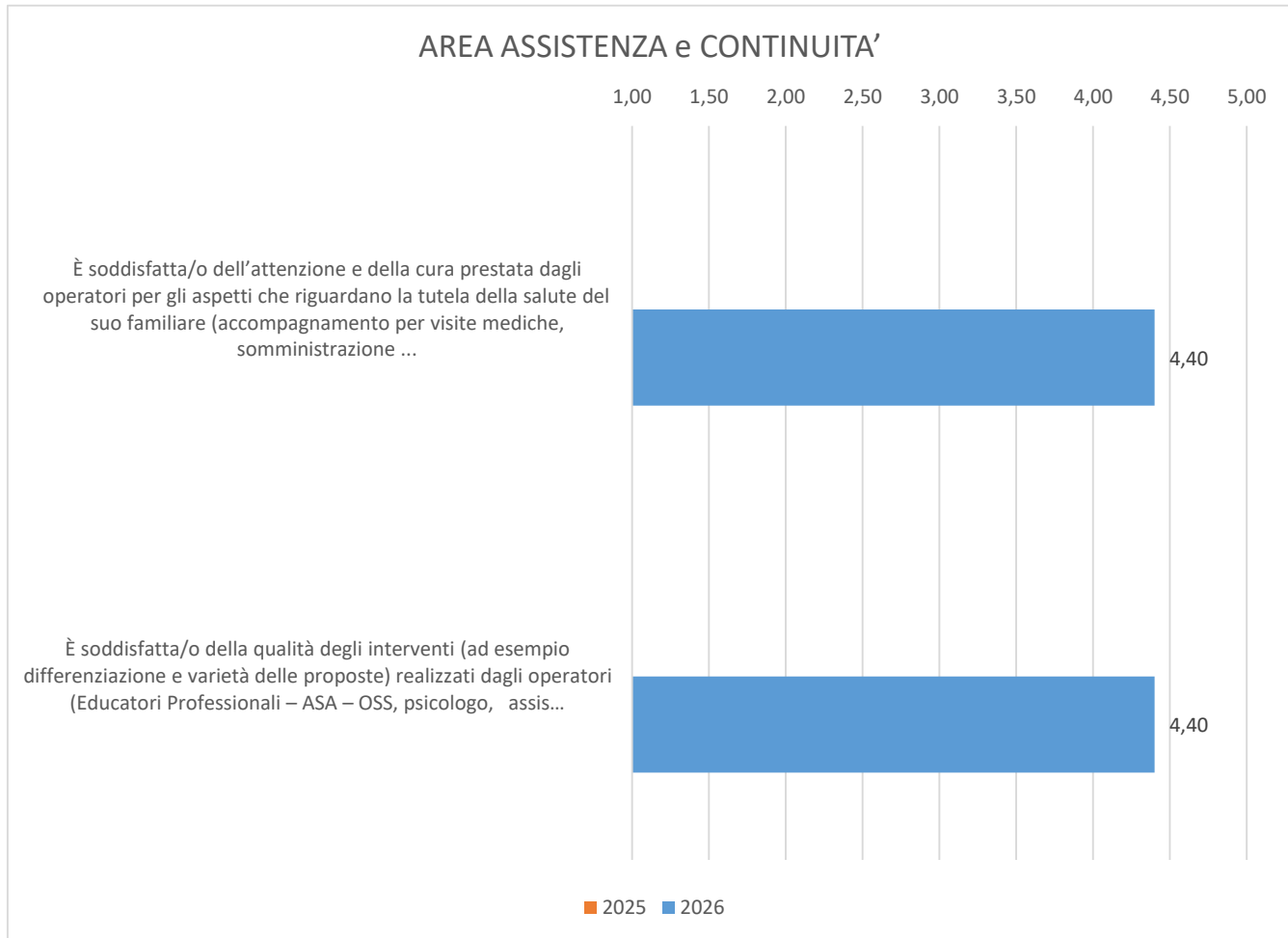


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione ...)	2 40%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	5	0	4,40
È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assis...	2 40%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	5	0	4,40
TOTALI	4 40%	6 60%	0 0%	0 0%	0 0%	10	0	4,40

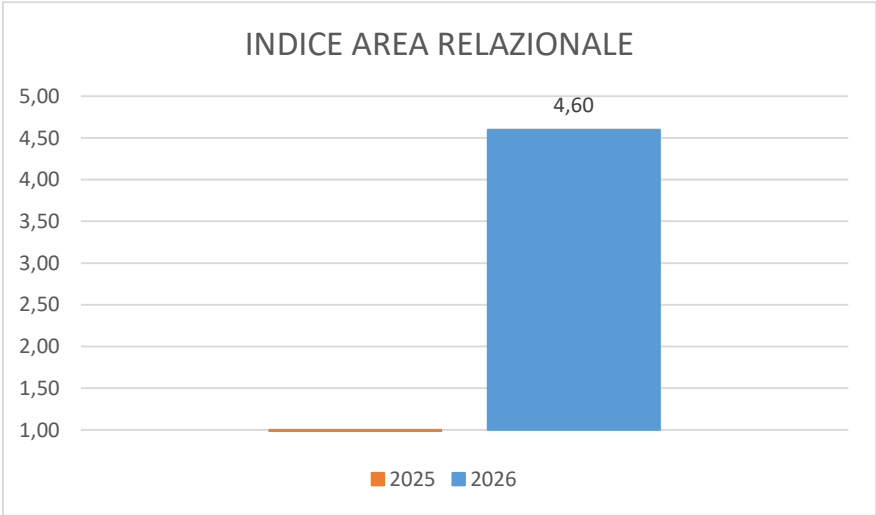
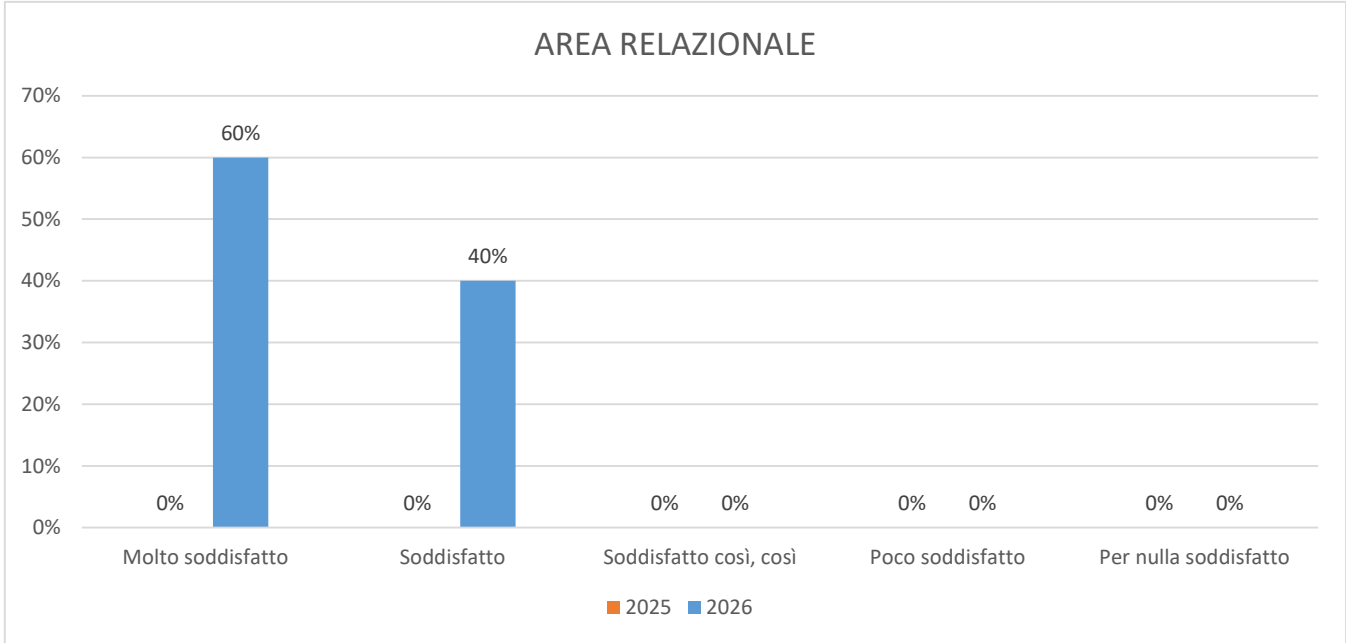


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

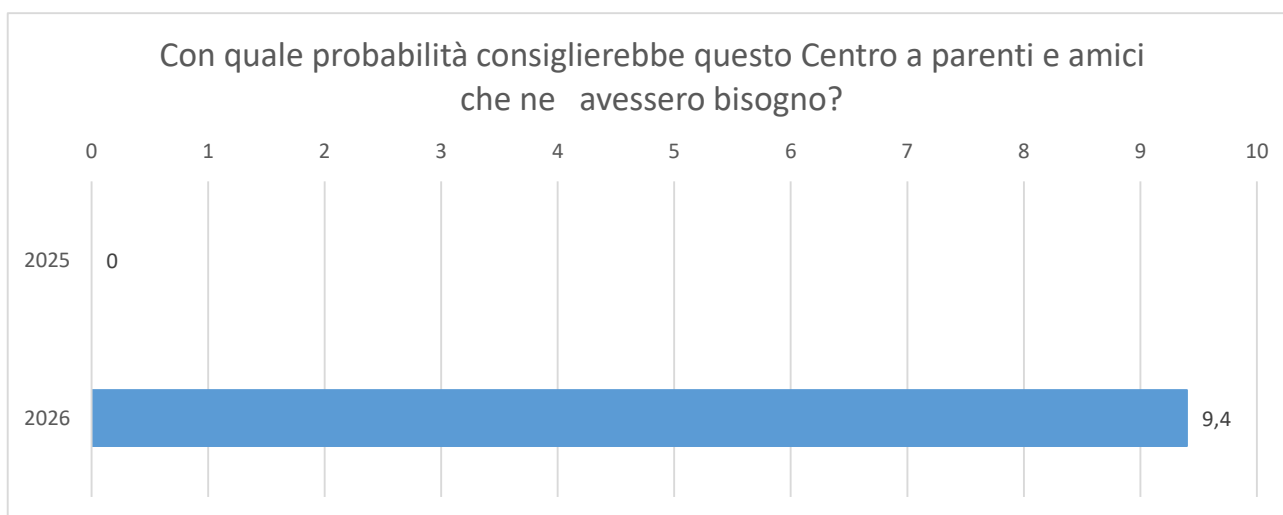
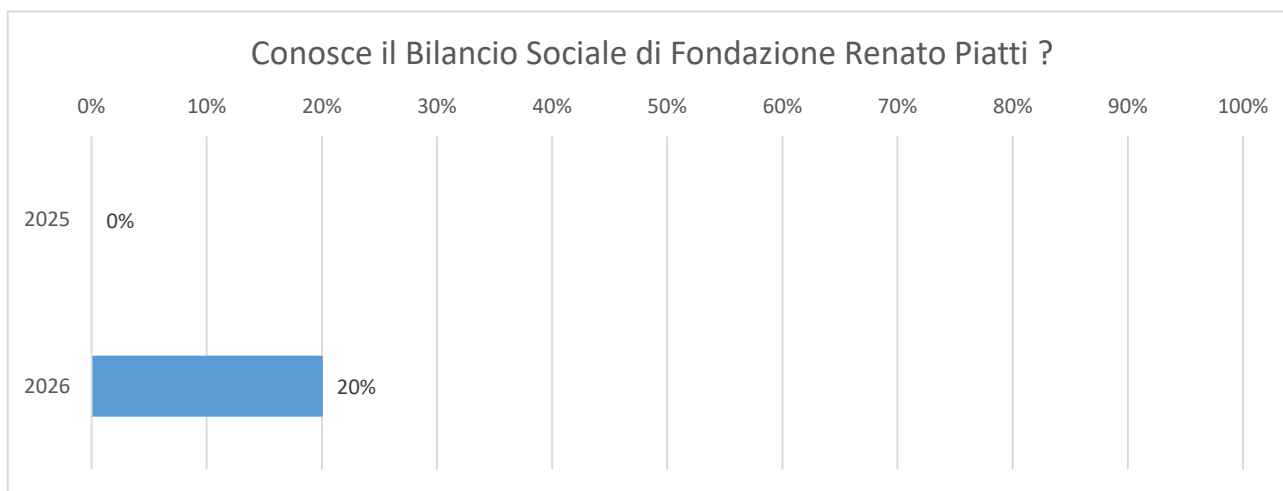
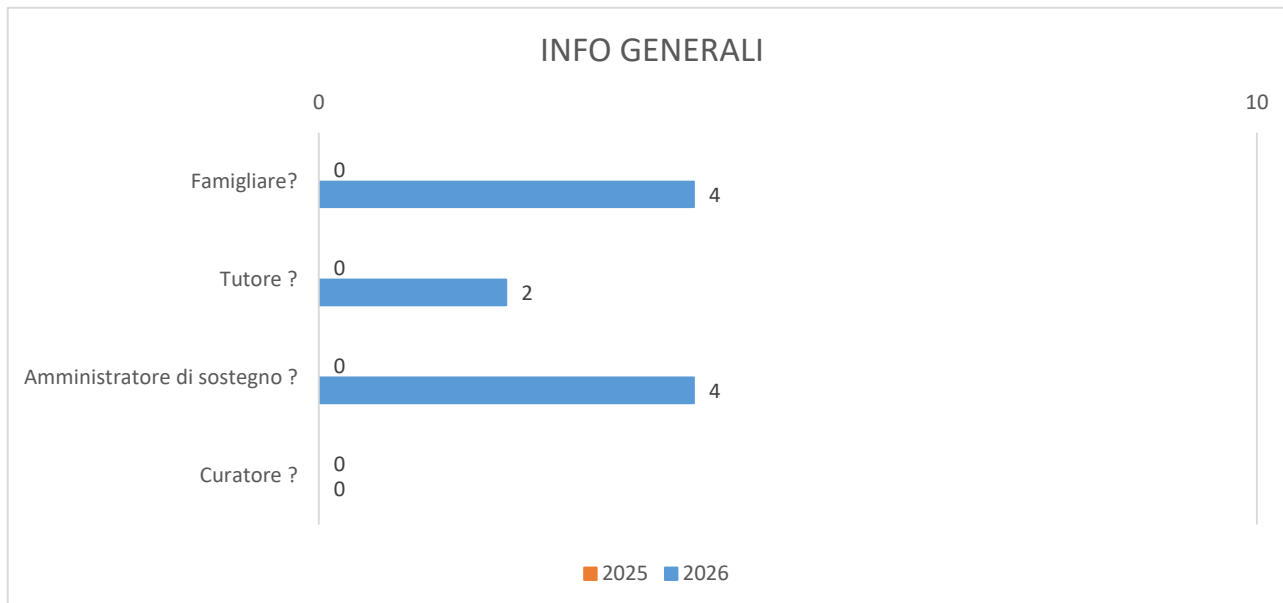


AREA RELAZIONALE

	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, gestione delle tele...	3	2	0	0	0	5	0	4,60
	60%	40%	0%	0%	0%			
TOTALI	3	2	0	0	0	5	0	4,60
	60%	40%	0%	0%	0%			



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

La figura dell'infermiera/e più presente in struttura

Nessun osservazione o suggerimenti.
Solo un ringraziamento.

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).