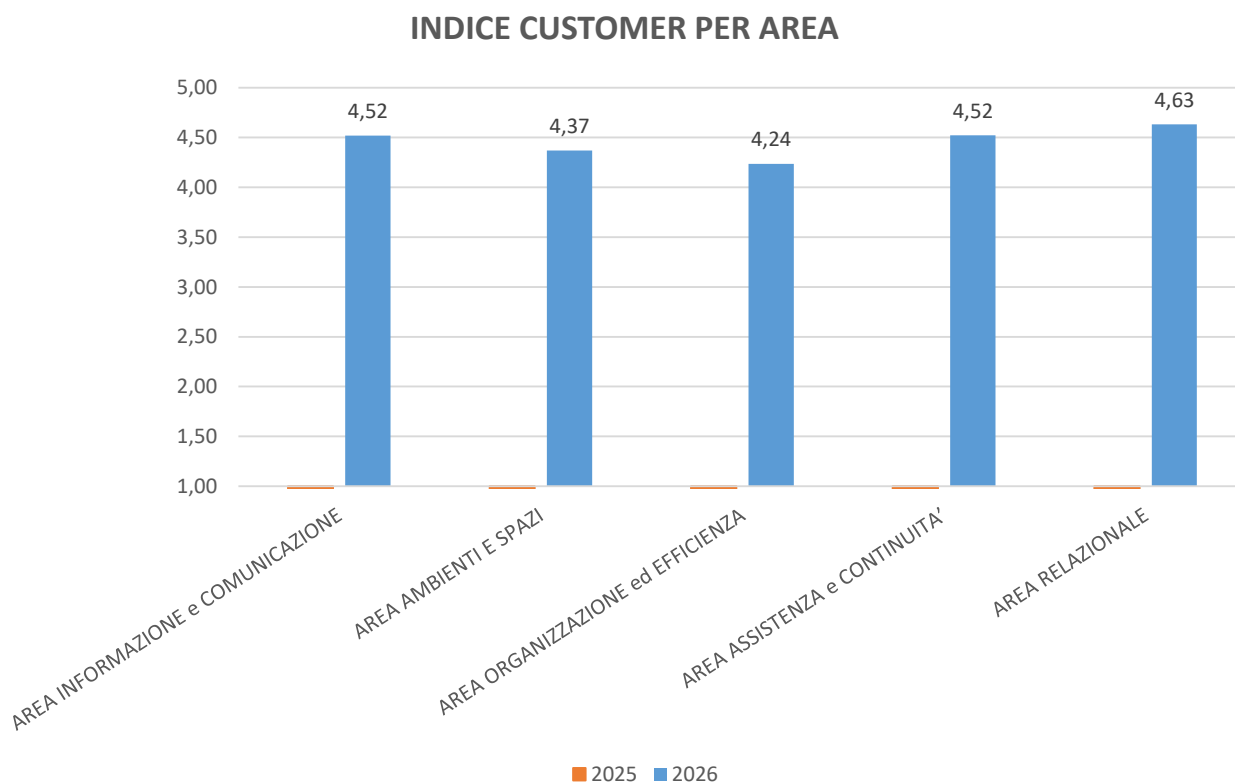
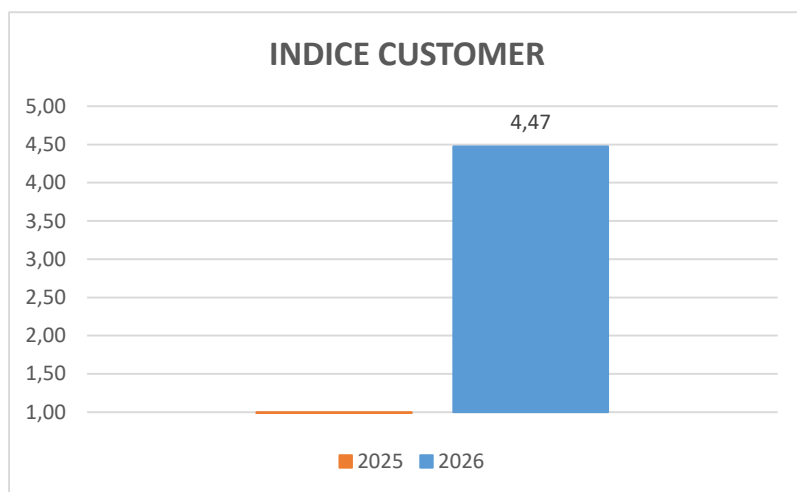


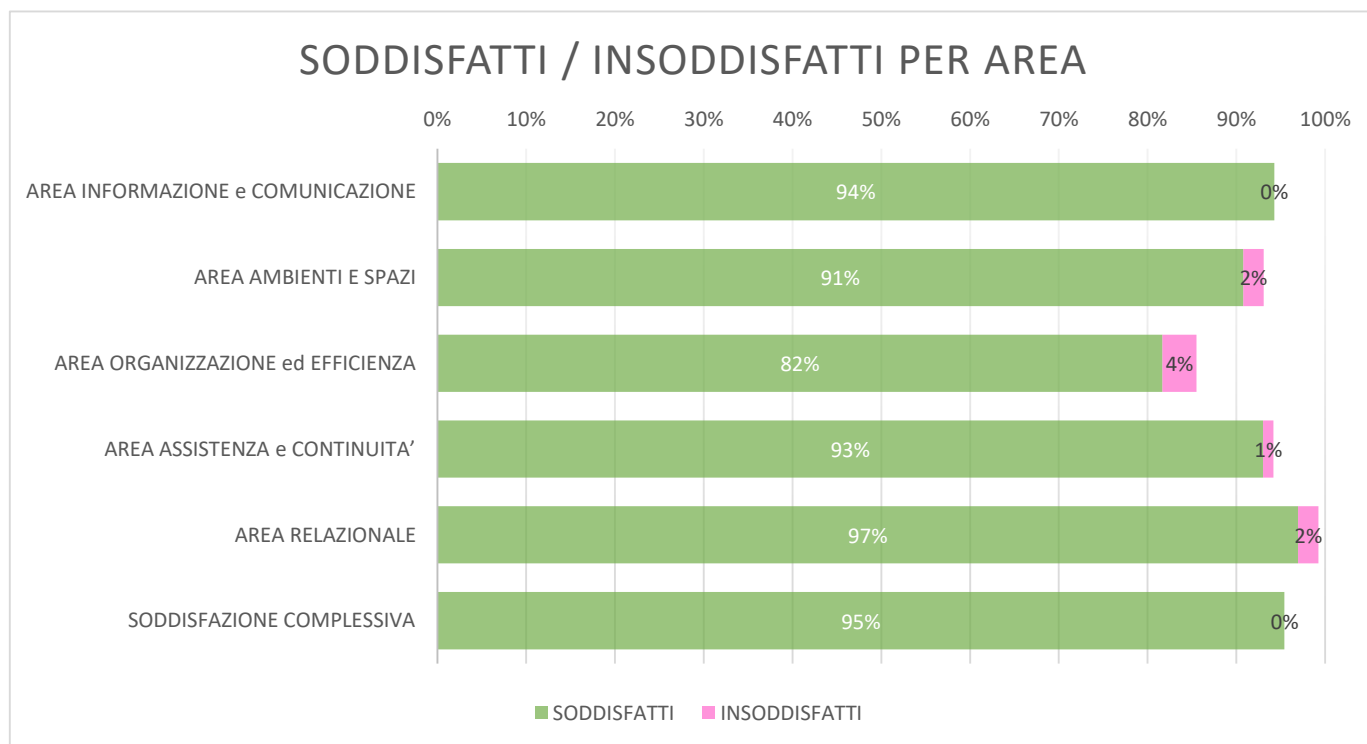
Servizio:	CTRS MILANO
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
192	131	68,2%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

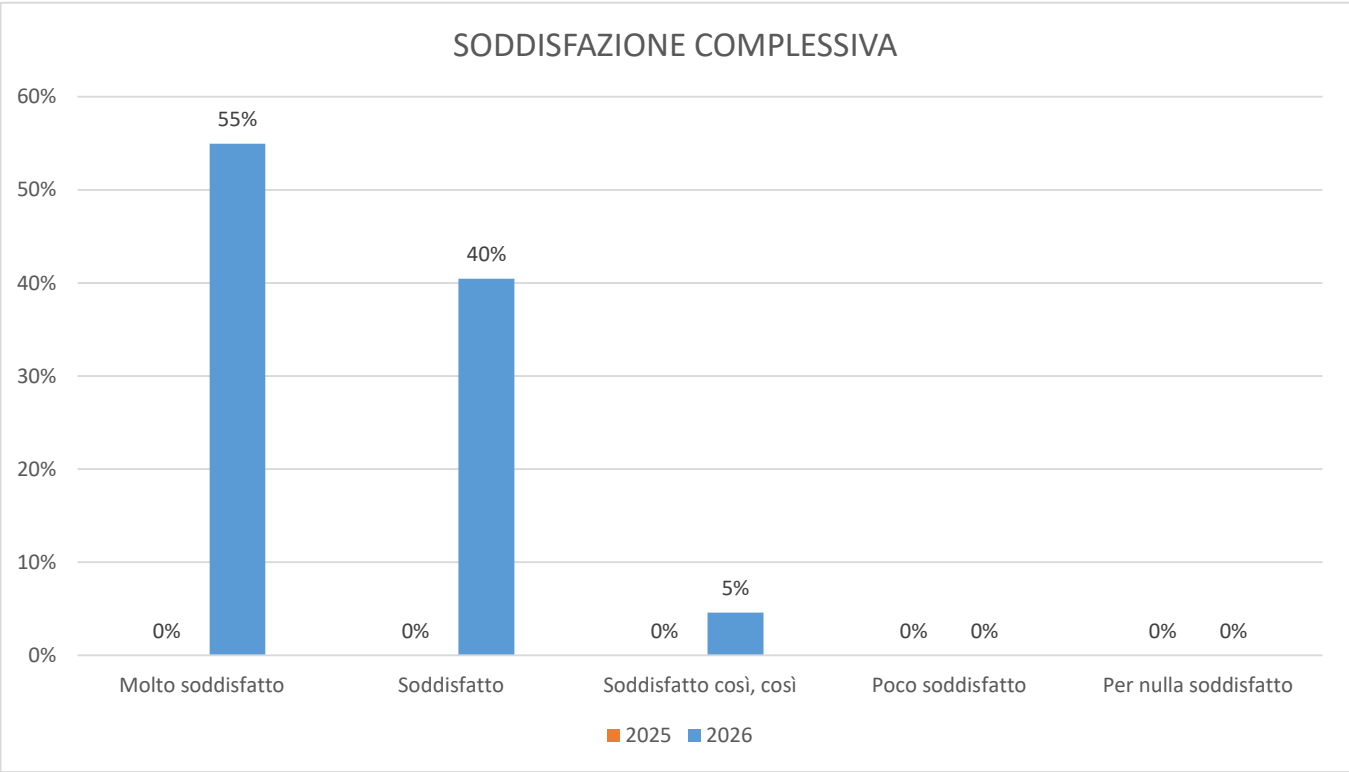
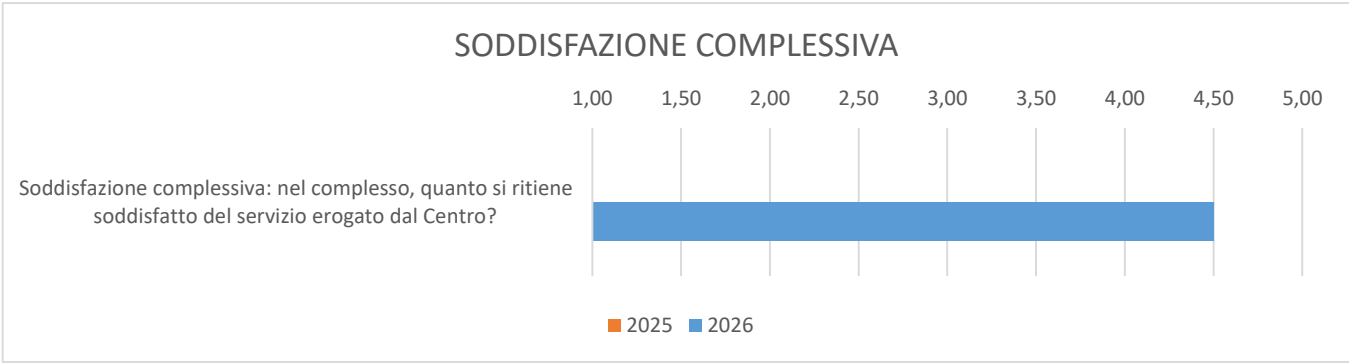
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	94%	91%	82%	93%	97%	95%
INSODDISFATTI	0%	2%	4%	1%	2%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						



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

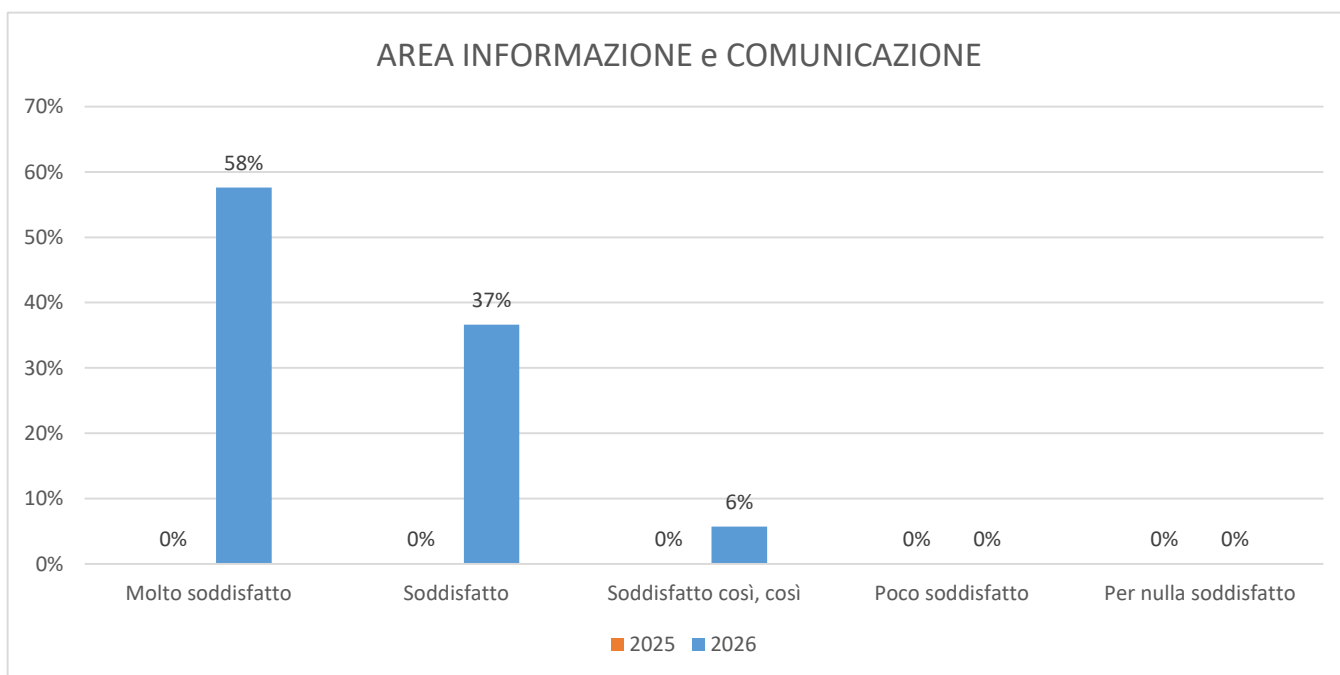
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	72	53	6	0	0	131	0	4,50
	55%	40%	5%	0%	0%			

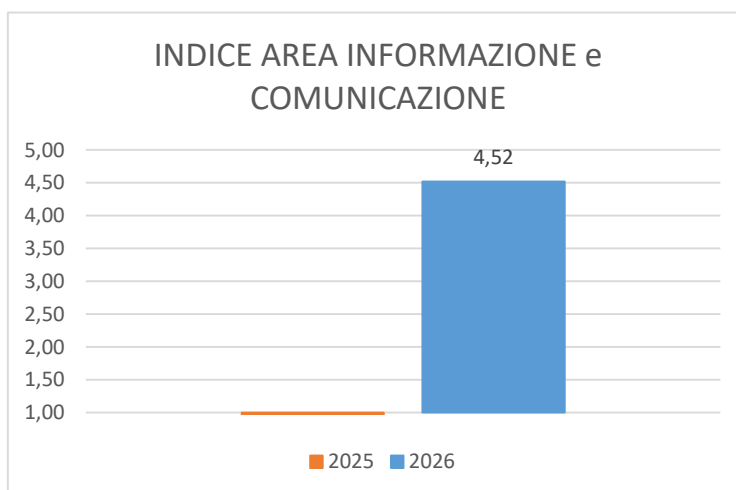
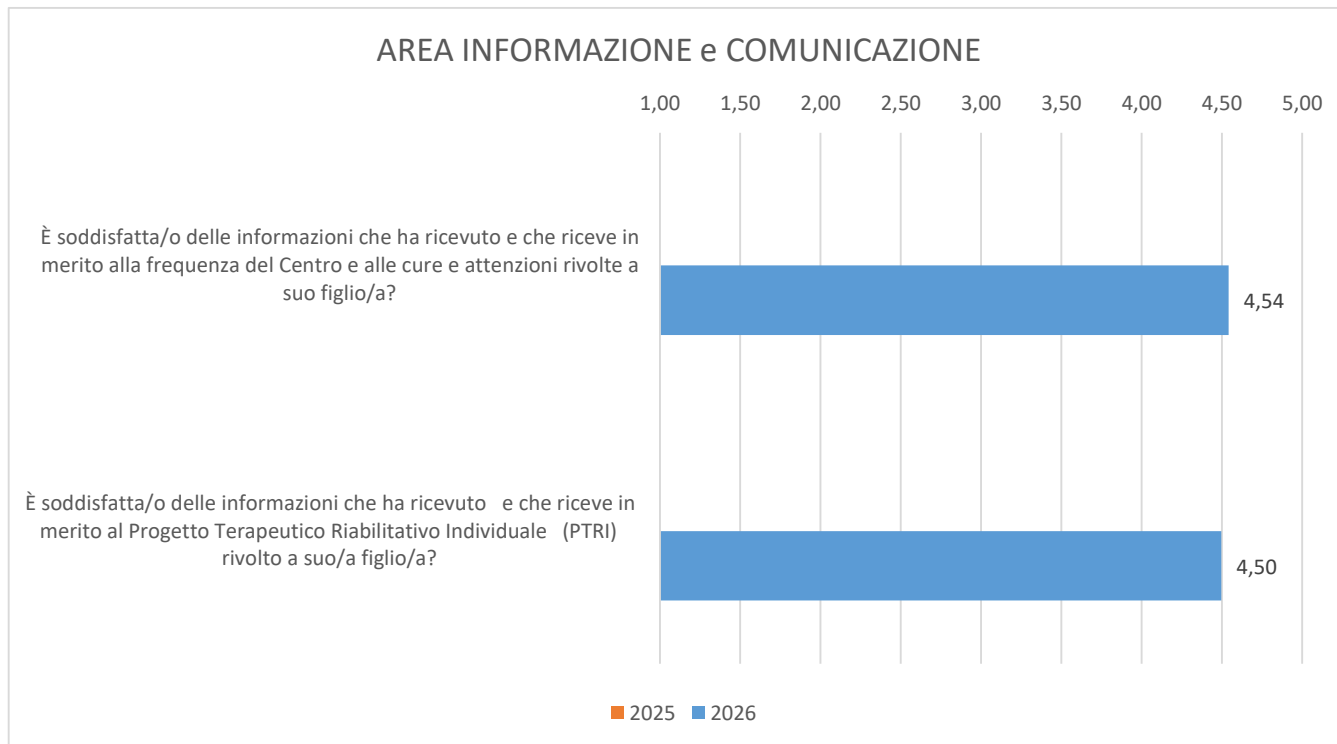


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	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 rivolte a suo figlio/a?	79 60%	44 34%	8 6%	0 0%	0 0%	131	0	4,54
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?	72 55%	52 40%	7 5%	0 0%	0 0%	131	0	4,50
TOTALI	151 58%	96 37%	15 6%	0 0%	0 0%	262	0	4,52

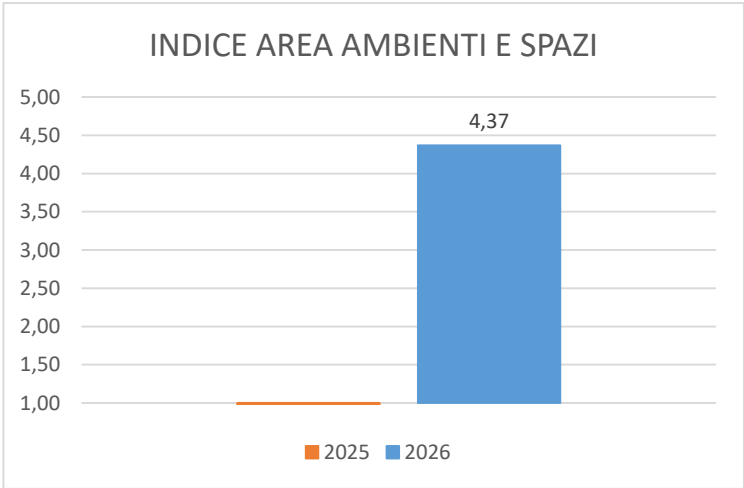
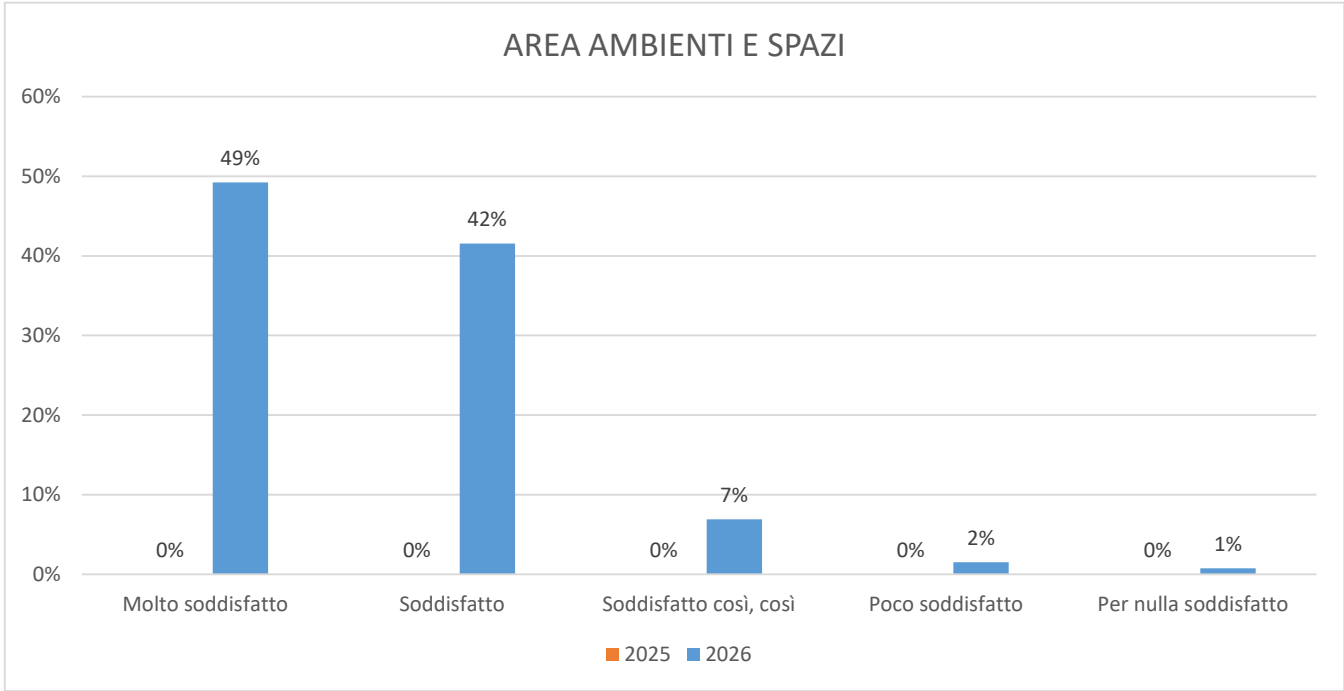


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE



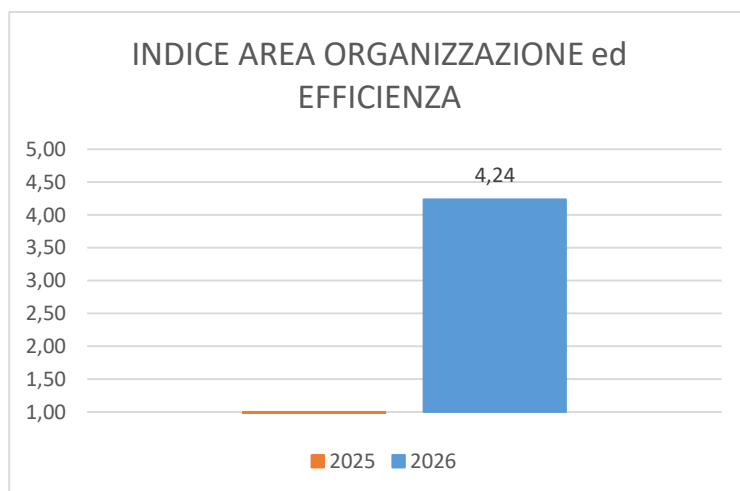
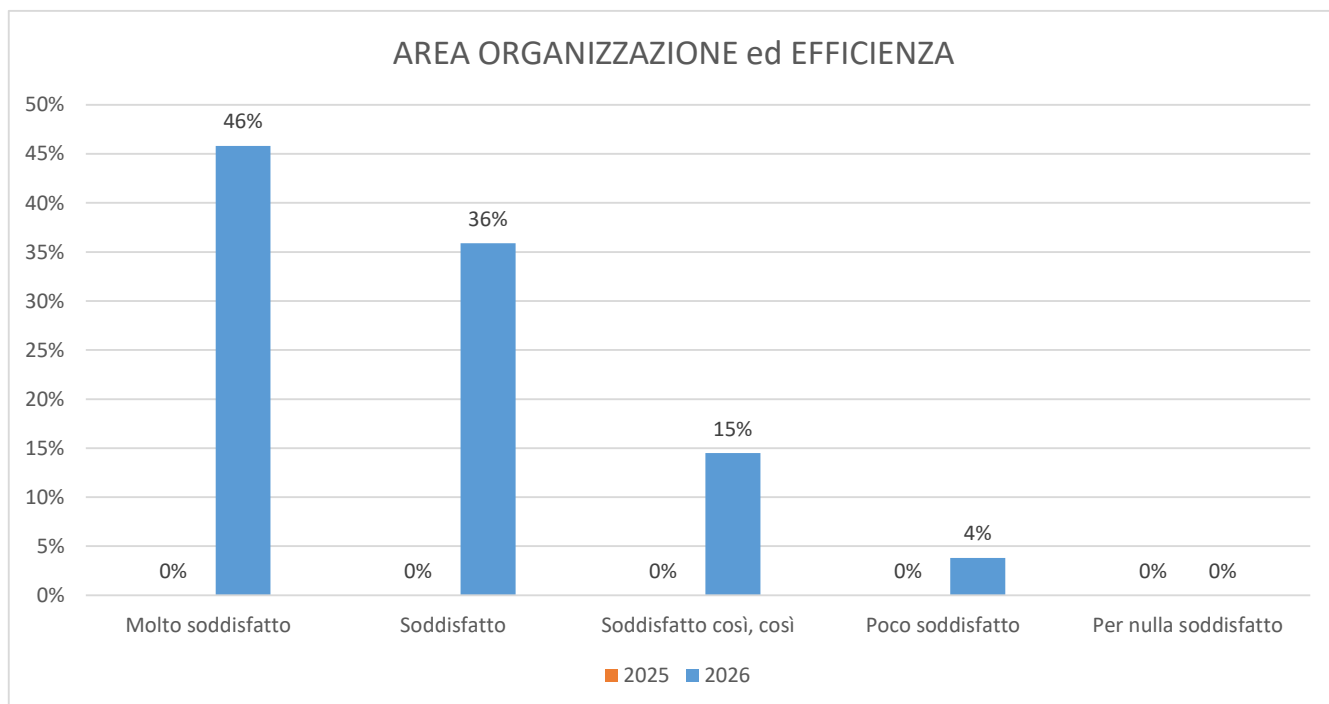
AREA AMBIENTI E SPAZI

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	64	54	9	2	1	130	1	4,37
	49%	42%	7%	2%	1%			
TOTALI	64	54	9	2	1	130	1	4,37
	49%	42%	7%	2%	1%			



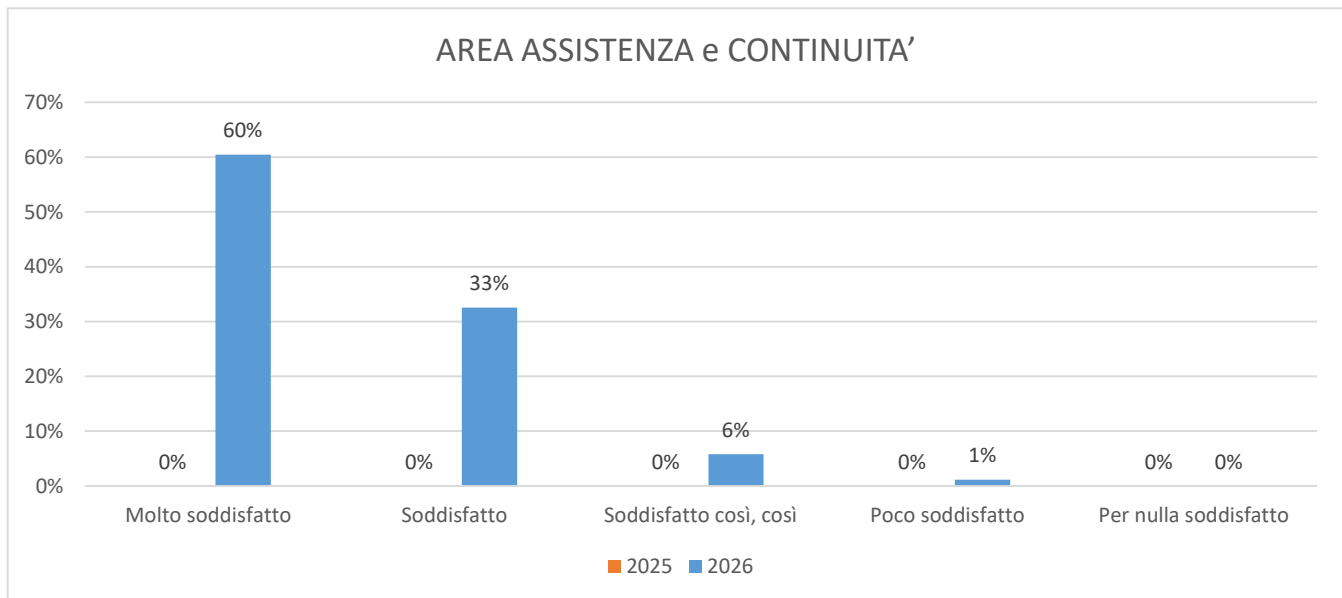
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	60	47	19	5	0	131	0	4,24
	46%	36%	15%	4%	0%			
TOTALI	60	47	19	5	0	131	0	4,24
	46%	36%	15%	4%	0%			

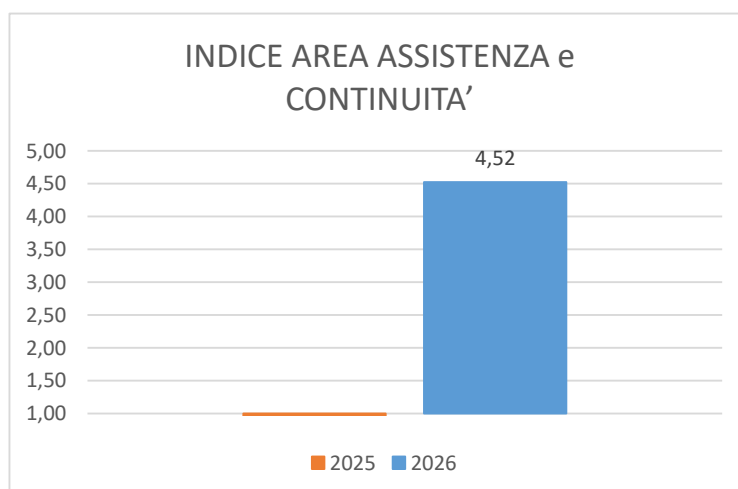
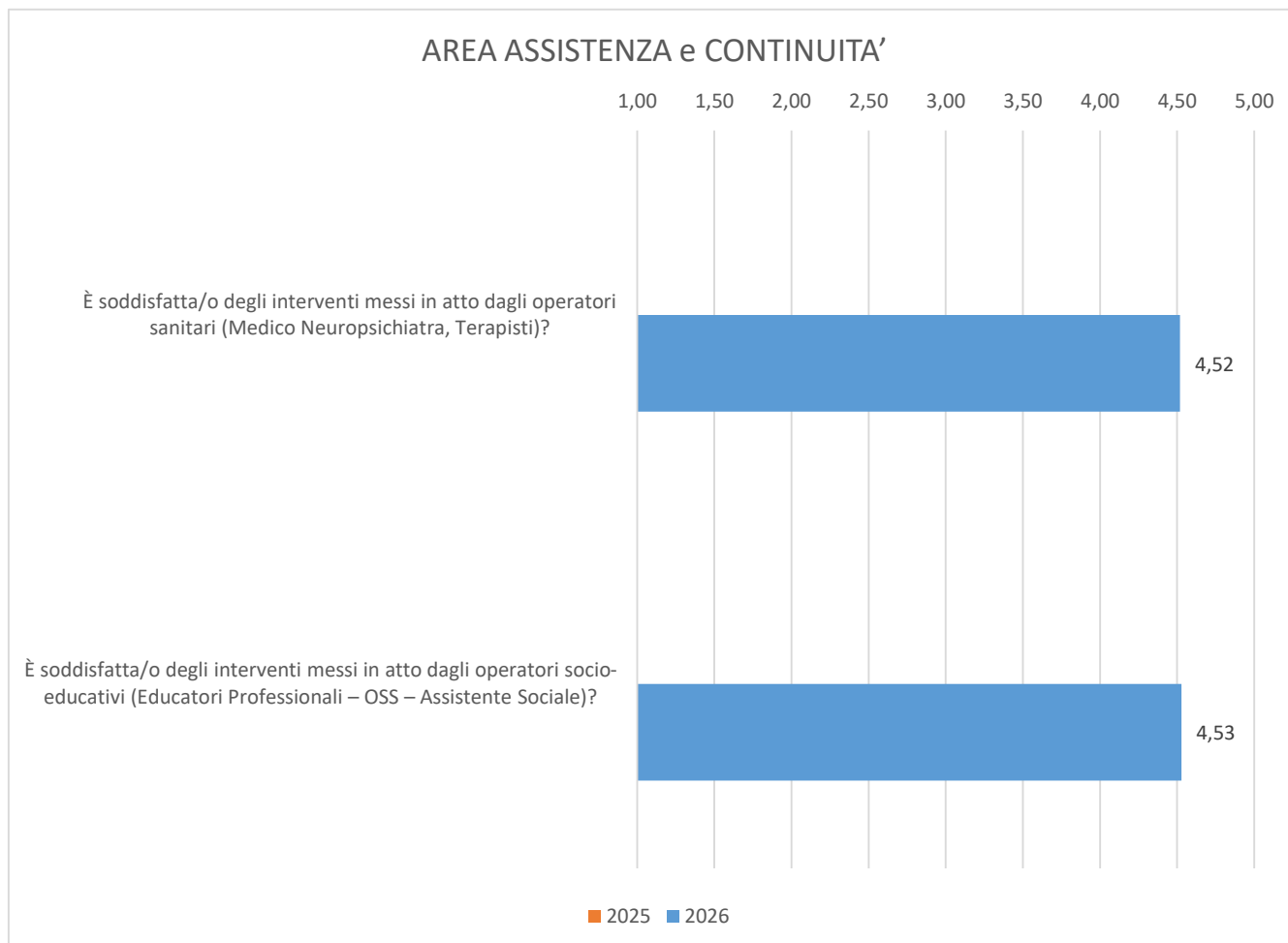


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	80 61%	41 31%	8 6%	2 2%	0 0%	131	0	4,52
È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	76 60%	43 34%	7 6%	1 1%	0 0%	127	4	4,53
TOTALI	156 60%	84 33%	15 6%	3 1%	0 0%	258	4	4,52

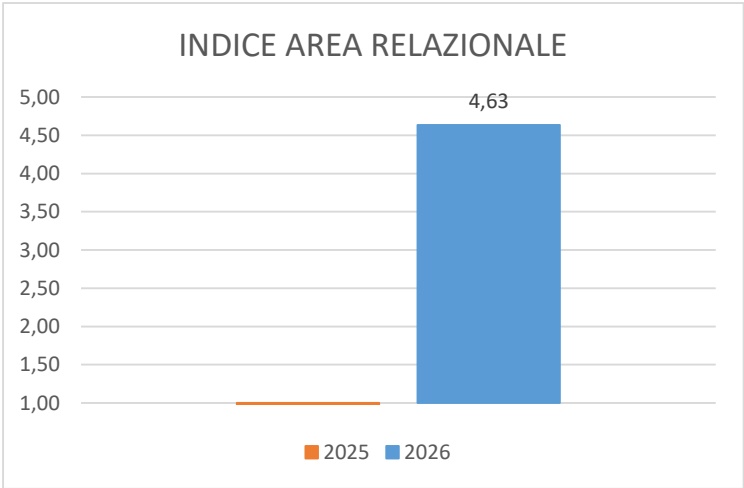
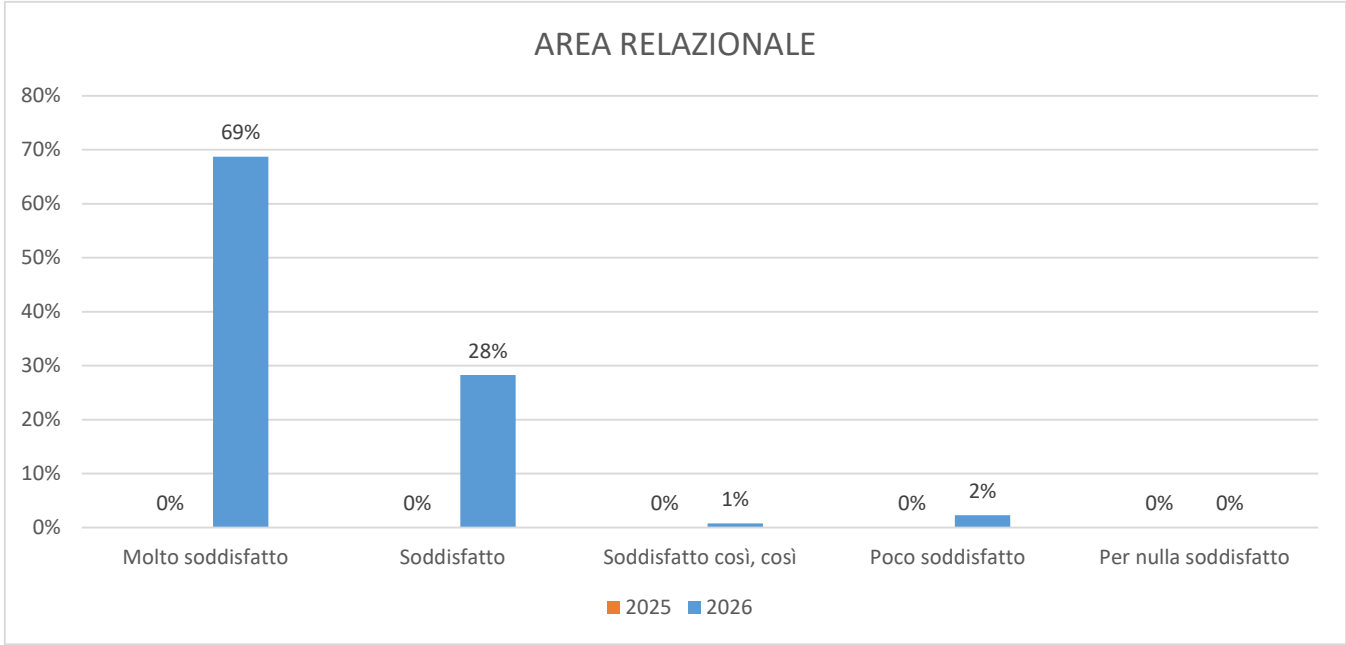


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

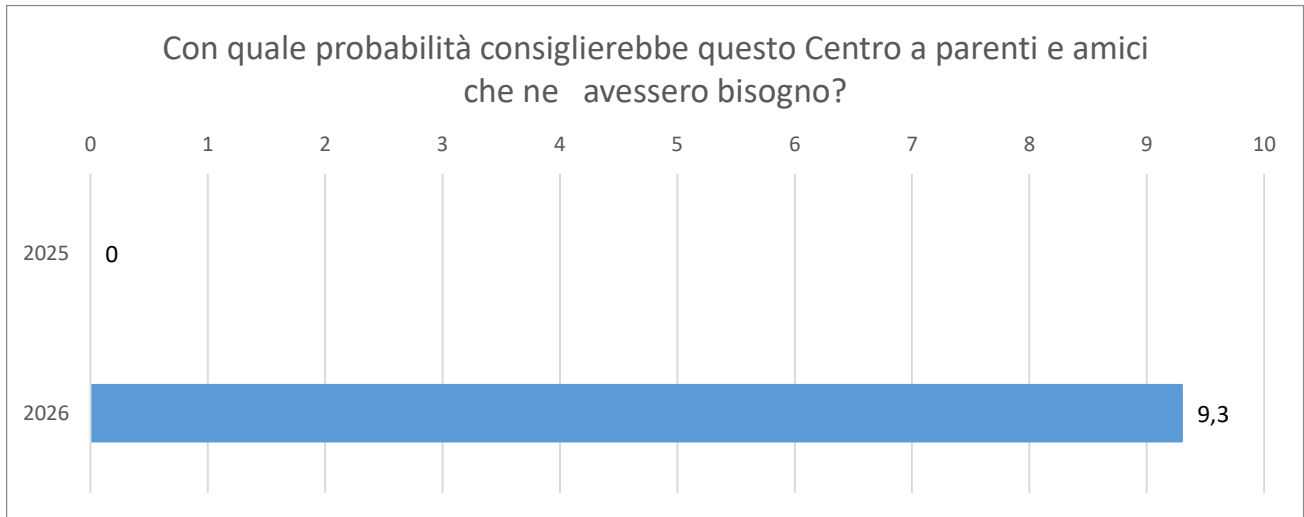
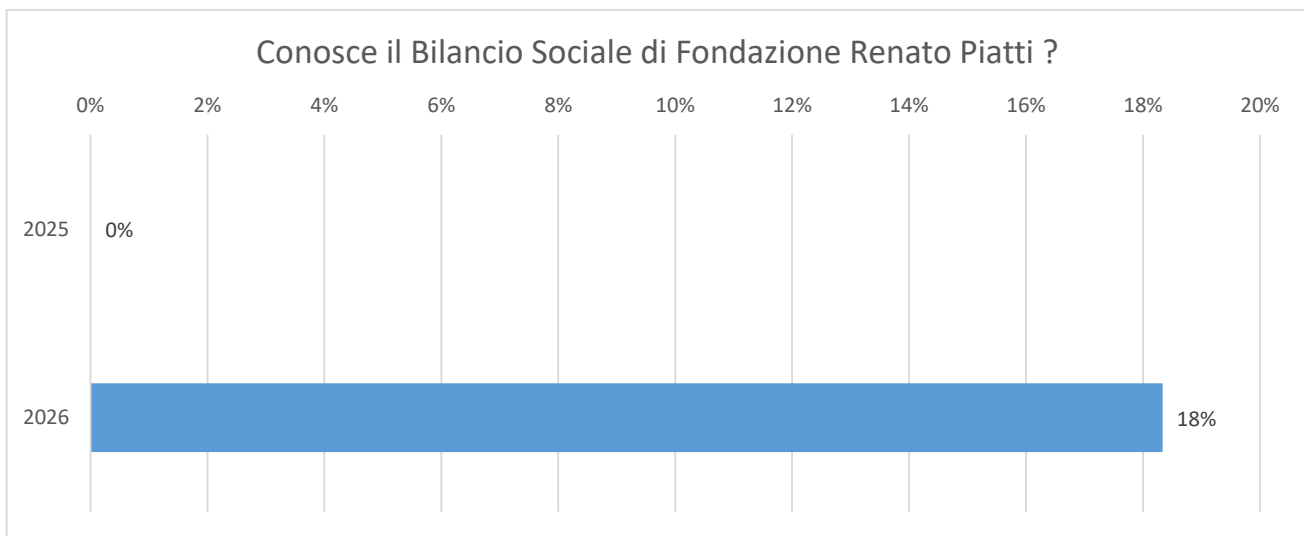
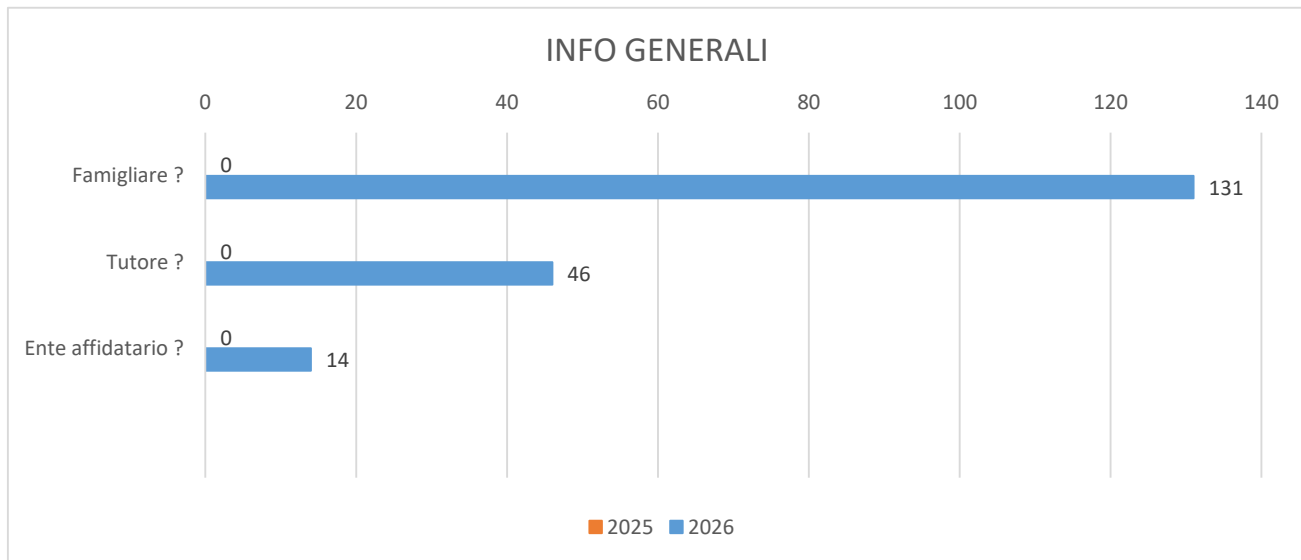


AREA RELAZIONALE

	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 di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	90	37	1	3	0	131	0	4,63
	69%	28%	1%	2%	0%			
TOTALI	90	37	1	3	0	131	0	4,63
	69%	28%	1%	2%	0%			



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Per la professionalità e l'accuratezza con cui viene svolto il servizio
Per la sensibilità, e cura che hanno sia con mia figlia che con me
Perche sono bravi tutti.
Personale (Educatori , Neuropsichiatrica, psicologa, logopedista)molto competenti.
Sono persone molto qualificate
Per fare terepie per bimbi
Centro con personale specializzato e qualificato..molto empatico sia con genitori e figli...
l'educatrice Tamara Gorla è di una professionalita' rara. In anni di terapia non ho mai conosciuto una persona cosi competente.
gli interventi sono adeguati ai problemi di mia figlia e quando abbiamo qualche cosa specifica cercano sempre di darci un supporto specifico
Competenti e attenti
Molto disponibili
sono tutti BRAVI
Sono molto soddisfatta per quello che hanno aiutato a mio figlio di migliorare tantissimo, e sviluppare, grazie mille
Professionalità, serietà e competenza
Comunicazione tra operatori con la famiglia e scuola .
Centro con professionisti bravi,affidabili
Da subito mi sono trovata bene con tutte le varie figure che negli anni hanno seguito mia figlia,l'ho sempre vista entrare contentissima. Molta professionalità e soprattutto il rapporto che si crea tra terapisti e genitori,molto importante
Prima era molto birichino, ma ora lo è di meno.Prima non parlava nemmeno. Ora è molto loquace.
The foundation is very good. My son has improved alot since we started here. Thankyou
Ho notato Evoluzione importante del bambino
Centro con professionisti preparati e qualificati per atendere a chi più ha bisogno.
Sono sempre disponibile
Grande professionalità e preparazione dei educatori rendono progetti efficaci che favoriscono la progressiva crescita dei bambini/ragazzi.
Interventi completi che prendono in carico globalmente il bambino nelle diverse aree

MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Perche mio figlio ha trovato un brava terapeuta che sa come gestire ogni singolo dettaglio e come trovare il modo di farlo stare meglio,nel miglior modo possibile.
Sono molto attenti
Centro di alto livello professionale
Tutti sono molto proffesionale e lavoranno con i cuore.
Per che tutti i ragazzi che fanno la terapia hanno molta pazienza e sono disponibili per nostro bimbi anche per noi
Per professionisti, gentilezza,accoglienza.
Educazione rispetto gentilezza
Ho trovato personale formato e competente; la difficoltà maggiore la riscontro nella fatica a condividere il lavoro e le strategie su cui si opera in struttura, in modo da renderle efficaci anche al di fuori del contesto stretto della terapia. Buona la
Per la presa in carico globale, la costanza, per il servizio erogato.
Perche sono soddisfatto e poi mio figlio sta migliorando qui
Per la professionalità e umanità dimostrata da tutti
gentilezza, accoglienza e competenza
Un ottima struttura gestita da persone competenti
Mi trovo molto bene buona parte del personane e preparato e accogliente
Mi trovo bene
Professionalità e competenza
Il continuo miglioramento delle condizioni dei bambini autistici è di grande aiuto per noi genitori.
Terapie ed educatori validi
Molto disponibili nel fare rete tutti insieme
Per organizzazione restituzione puntuali e professionalità di tutto il personale
I miei figli sono contenti. Siamo contenti.
Professionalità e competenza
Professionalità, attenzione e cura.
Essendo stranieri, non parliamo la lingua in modo fluente, ma i medici sono stati estremamente pazienti nello spiegare e nell'ascoltare, permettendoci di comprendere tutto chiaramente. Inoltre, mio figlio è migliorato moltissimo.

MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Perché abbiamo notato che in alcune parti manca ancora certe disponibilità
Ci troviamo molto bene
Mio figlio è molto migliorato o comunque li hanno e stanno insegnando le migliori strategie per vivere meglio e oltre a tutto ci sono educatori molto competenti.
Buon indirizzo
Ottima competenza, disponibilità e aiuto concreto
Perché siamo seguiti da tanti anni. E ci troviamo molto bene.
Lo consiglierei per la professionalità, la preparazione e il rapporto umano che hanno gli operatori e tutti coloro che lavorano nel centro
Empatia, organizzazione
Terapia trasparente e ottima gestione dei bambini, orari puntuali e attenzione alla situazione dei bambini.
L'esperienza positiva
Sono molto soddisfatta del servizio offerto. I terapisti sono professionali, gentili e sempre disponibili. Mio/a figlio/a è seguito/a con attenzione e cura, e la comunicazione è sempre chiara ed efficace.
Disponibilità e serietà
Grande organizzazione e responsabilità, grande professionalità e continuità terapeutica. Ottima comunicazione e relazione sia con i pazienti che con i familiari
Mio figlio ha fatto progressi enormi
Il lavoro e i progressi fatti si notano
Organizzati e disponibili
Per la professionalità e i progetti a target su bambino.
tutti bravi!
E la unica che conosco
siamo seguiti da molti anni e fino ad paio di anni fa avrei messo 10, na negli ultimi anni ci siamo trovati meno bene forse anche per quanto riguarda gli operatori assegnati.
Mi trovo bene
Per la professionalità
10
I risultati ottenuti

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Nulla va bene così

Tutto ok

Aumentare aiuto anche a livello motorio per iniziare ad andare in bicicletta o tenere in mano correttamente un pallone etc

No

tutto ok

Sala d'attesa più ampia e parcheggio più grande

Sono persone competenti

Molto soddisfatto di tutto quello che avete fatto per mio figlio durante tutti questi anni!Grazie di cuore!

Sarebbe bello se ci fossero date delle indicazioni sulle possibili strutture una volta terminato il lavoro da voi.

Premetto che sono molto soddisfatto dei servizi proposti, solo suggerirei di predisporre pulizia del parcheggio perché noto da molti mesi la presenza di alcuni rifiuti (vicino a vetrata piscina) anche abbastanza evidenti e che non vengono rimossi

Sarebbe una bellissima idea rivalutare l'apertura della piscina..moltissimi genitori rinunciano per mancanza di strutture che non hanno educatori specializzati per lezioni di nuoto con i nostri bambini e sono tanti quelli che ne usufruirebbero.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

È un aiuto enorme per bambini come mio figlio. È sempre entusiasta di venire qui. Sono grato per tutti i cambiamenti.

Cambio orario per organizzarmi con il lavoro

Nessuno

Nulla

Sarebbe interessante aumentare il servizio di logopedia per evitare interventi privati in separata sede da parte delle famiglie

Basterebbe migliorare la sala d'attesa. Per quanto riguarda il servizio e il personale, sono molto soddisfatto.

Si può sempre migliorare

Ho saputo che prima c'era la piscina
Adesso è chiusa, sarebbe bello che nostri bimbi facciano terapia in piscina

Di avere al meno 2 bagni anche per pubblico, non tutti bambini sono in grado di aspettare la fila, di arrivare bambini puntuali alla terapia non ritardo 10,15 minuti quasi sempre (parlo di bambino che fa mio figlio)...

Non ho sinceramente da aggiungere perché sanno benissimo il loro lavoro e quindi vi supporto a continuare

sarebbe opportuno un canale più veloce di comunicazione tra famiglia e terapeuta in modo da poter avere una chat per avere "a distanza" il breve scambio che ci dovrebbe essere al termine delle sedute, ma che, come genitori impossibilitati a portare il nostro figlio in sede causa esigenze lavorative, non riusciamo mai ad avere

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

La possibilità di metterci d'accordo sugli orari di frequenza così da avere una giusta alternanza per la famiglia
No
Sarebbe bello creare uno spazio per ragazzi dai 13 anni in su
Siamo soddisfatti del servizio offerto dal centro. Tutti i terapisti sono gentili e mio figlio è felice finché sa che è il suo giorno di terapia. Spero che continui così.
Meno giorni di frequenza e orari terapie prolungati
Nulla
Mi ritengo soddisfatto di tutti i servizi offerti in centro.
Nessuna
Soltanto che potete inserire una visita del educatore che ha carico il bambino a scuola per aiutare e comunque accertarsi che vengano seguiti come indicazione.
Nessuna
Servizio buono , però ci manca un posto dove ei bambini mangiano tranquilli per quelli. Che non mangiamo a scuola è dobbiamo portare li

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Area giochi più nuove e sala di attesa e molto piccola.

Più orari disponibili il pomeriggio.

Ho sentito dire che prima c'era una piscina che i bambini potevano usare per la terapia e il relax. Spero che riapra. Per il resto, sono soddisfatto dei servizi offerti.

Sarebbe opportuno offrire ai genitori la possibilità di scegliere i giorni e gli orari più comodi per accompagnare i bambini alle terapie.

Fanno un buon lavoro con il bambini non c'è di lamentarsi

Sono molto soddisfatta del servizio. Il team di terapisti è molto professionale, disponibile e attento ai bisogni di mio/a figlio/a. Anche il personale di segreteria e tutto lo staff sono sempre gentili e disponibili. Grazie per l'impegno e la cura che dedicate ogni giorno.

Più orari pomeridiani

Nulla

Vorrei che uno dei progetti del futuro coinvolgesse anche i genitori, a casa o anche direttamente al centro. Dare delle risposte a tante situazioni aiuterebbe tutti nel percorso di terapia. Grazie del vostro appoggio e lavoro, a tutte le figure coinvolte.

in passato c'era più cura, ora forse che l'assistito è più grande c'è meno attenzione, ma non lo reputo corretto.

Coinvolgere di più le famiglie nelle sessioni

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Più possibilità di comunicare con gli operatori (esempio whatsapp)

sarebbe meglio se il orario dedicato alla terapia per i bambini fosse aumentato

..

A mio avviso, ho avuto la sensazione di non essere ascoltata come avrei dovuto. Inoltre, vorrei che le situazioni di crisi o i comportamenti che mi preoccupano al di fuori del centro venissero gestiti dagli educatori.

Ottimo servizio per i nostri figli

Nessuna osservazione

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

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).