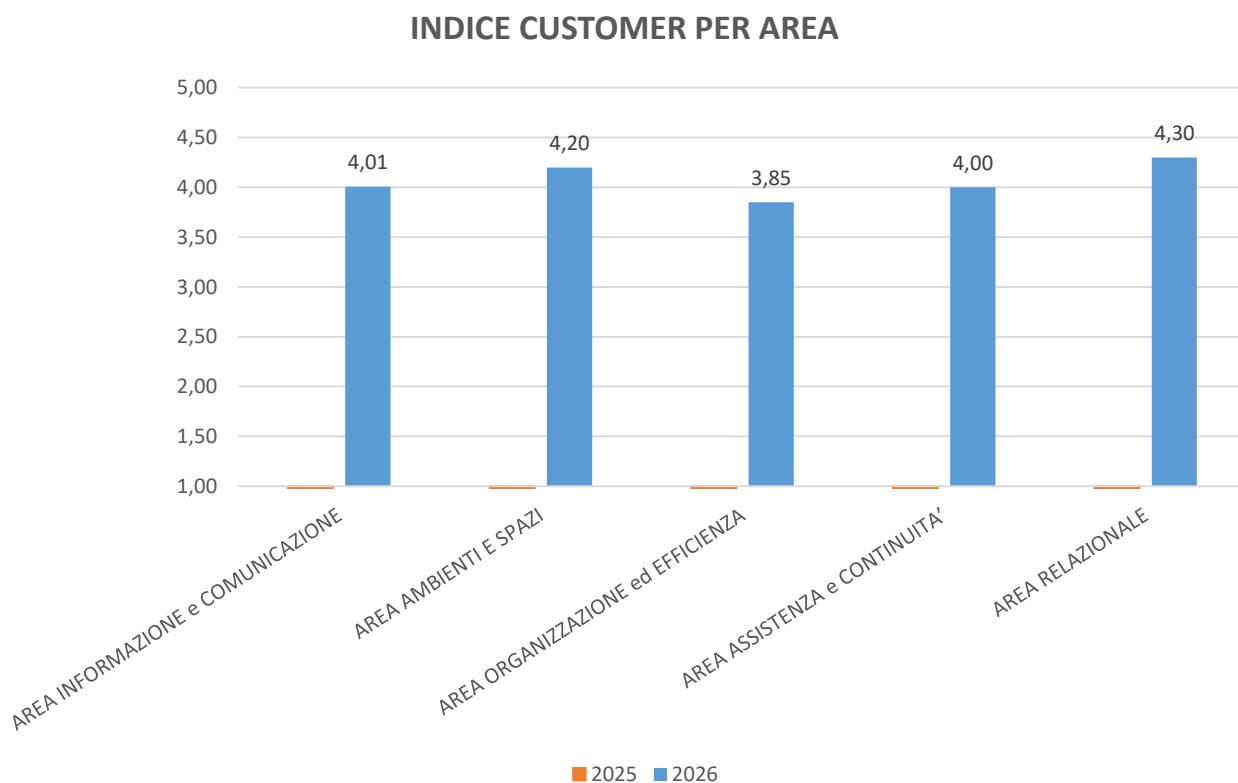
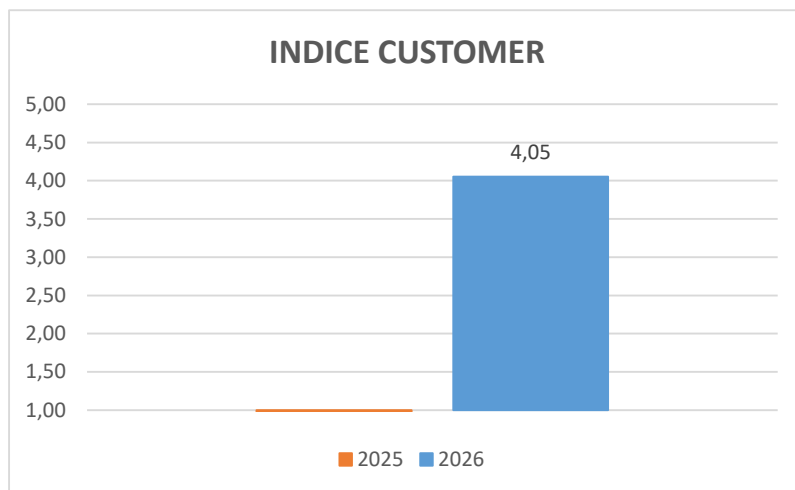


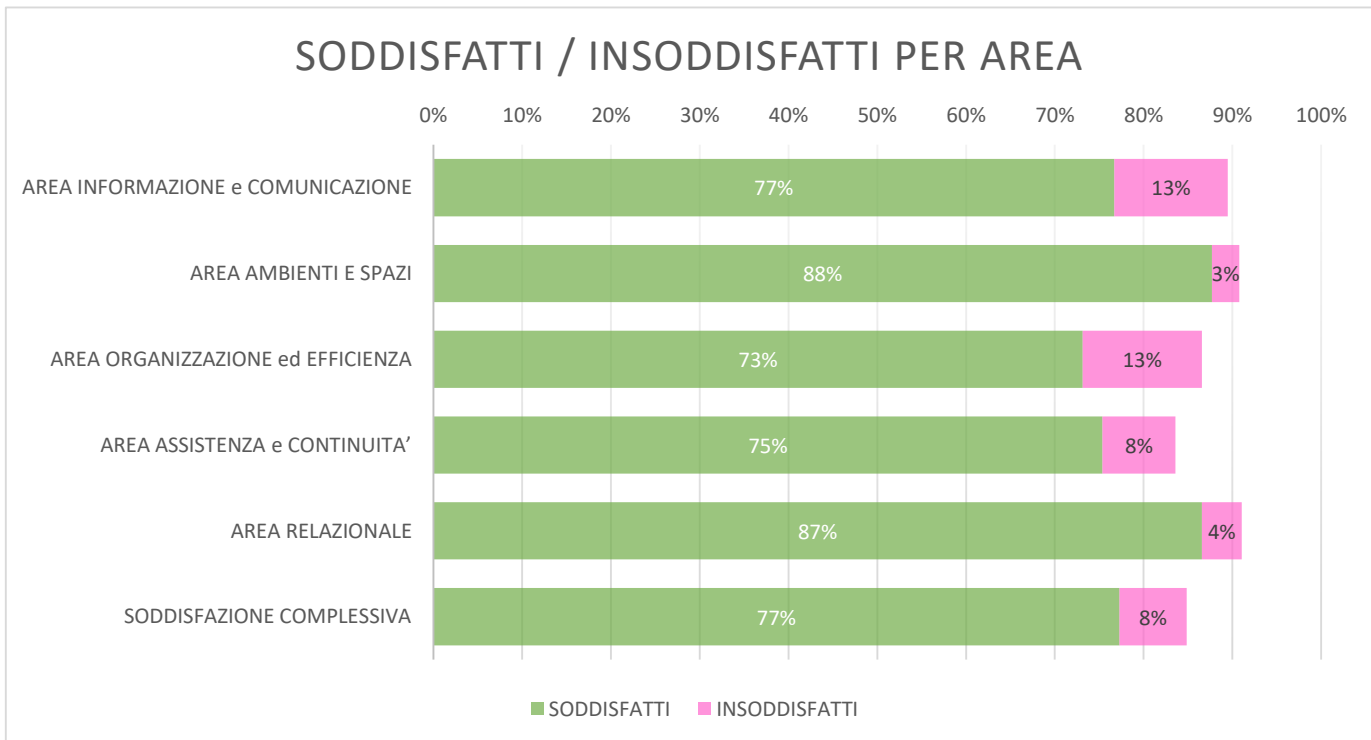
Servizio:	CTRS NUOVA BRUNELLA
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
130	67	51,5%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

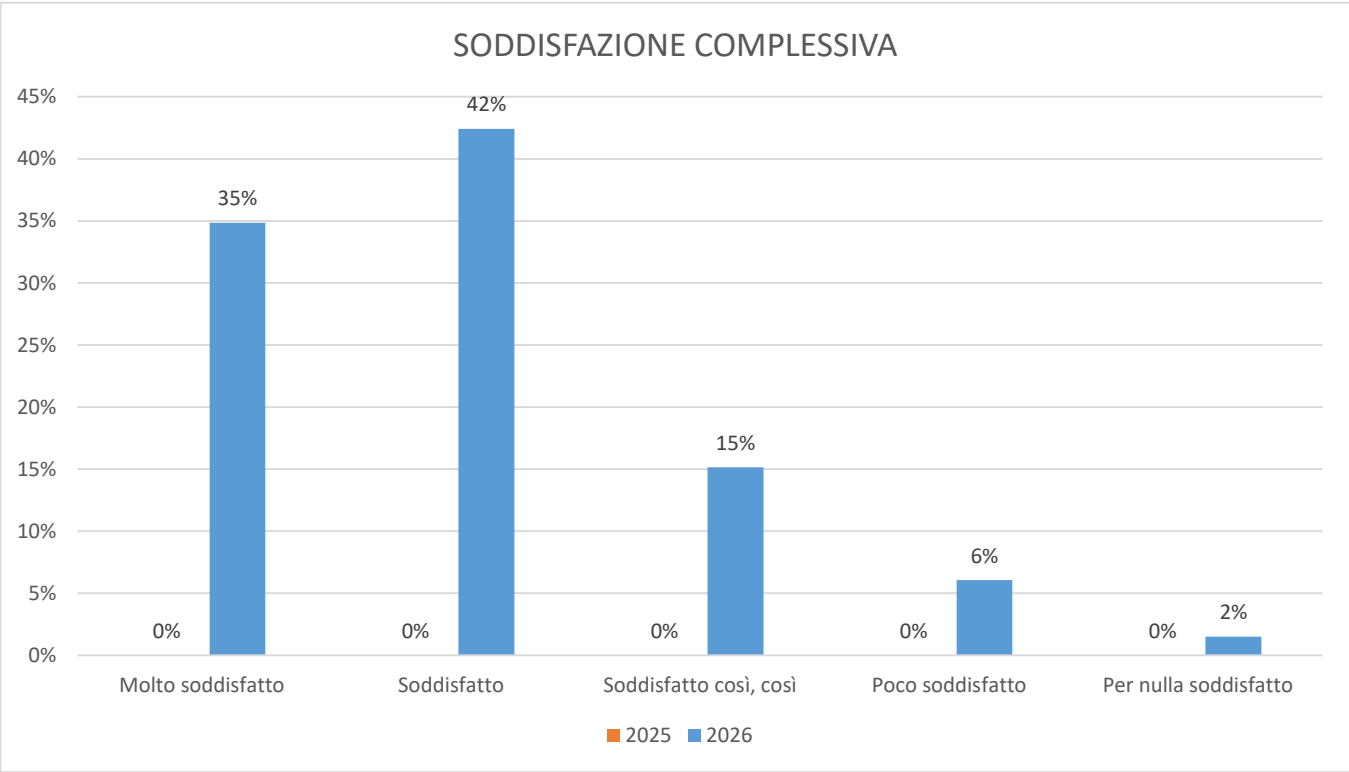
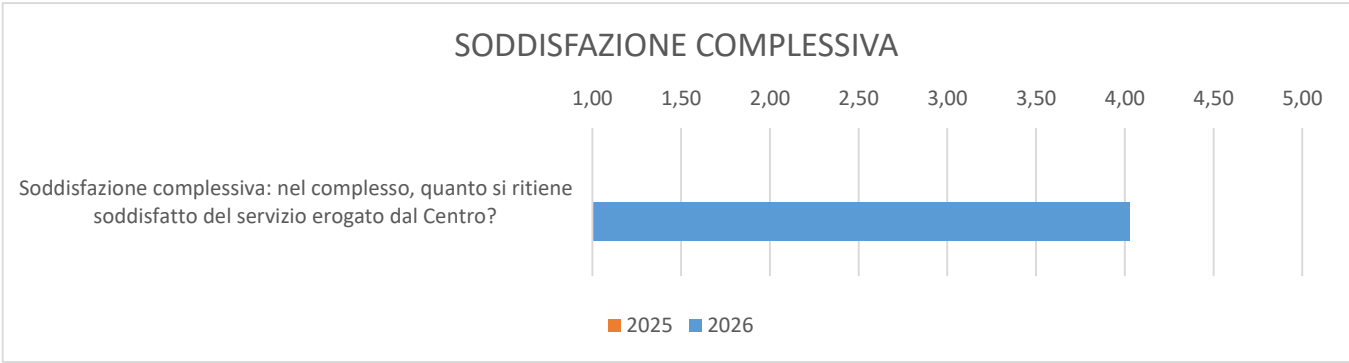
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	77%	88%	73%	75%	87%	77%
INSODDISFATTI	13%	3%	13%	8%	4%	8%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						



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

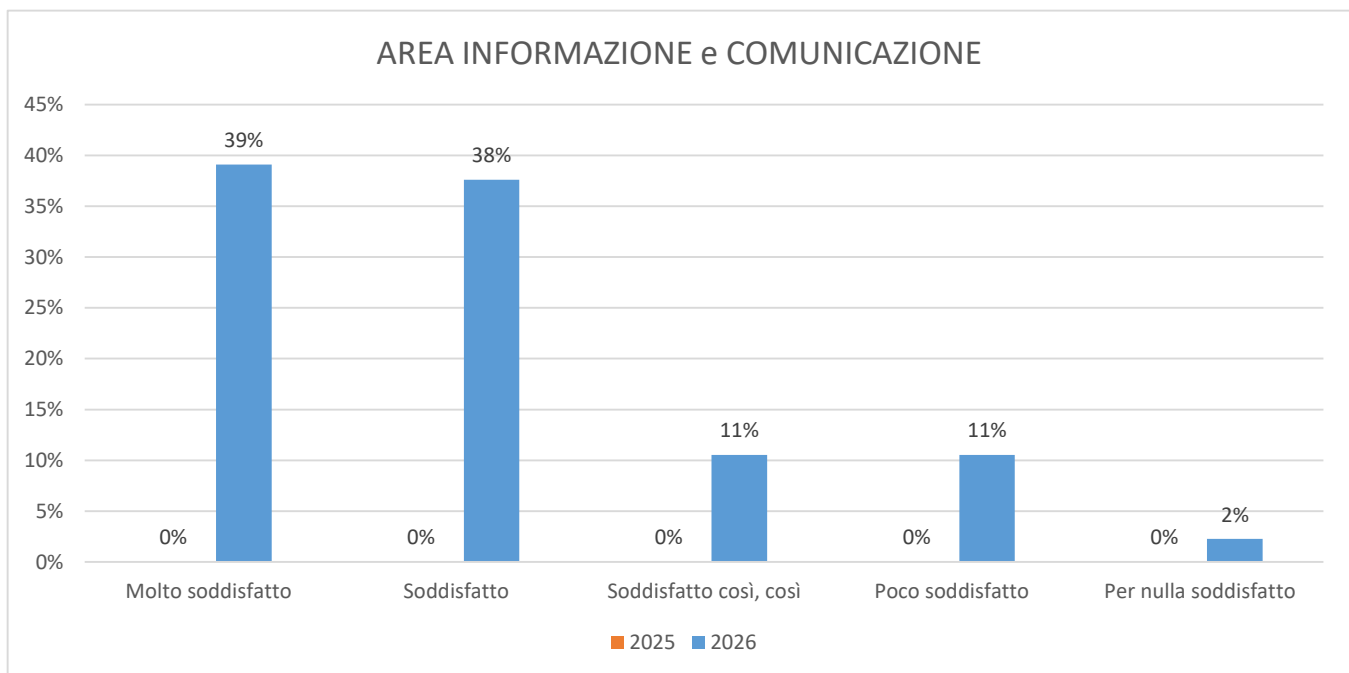
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	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?	23	28	10	4	1	66	1	4,03
	35%	42%	15%	6%	2%			

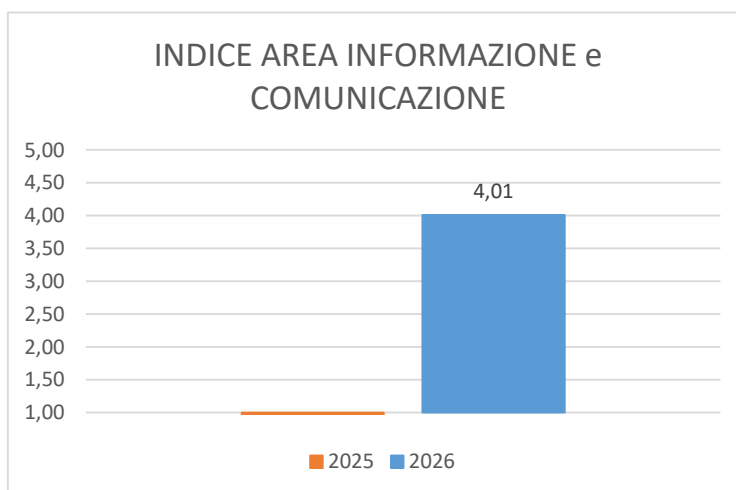
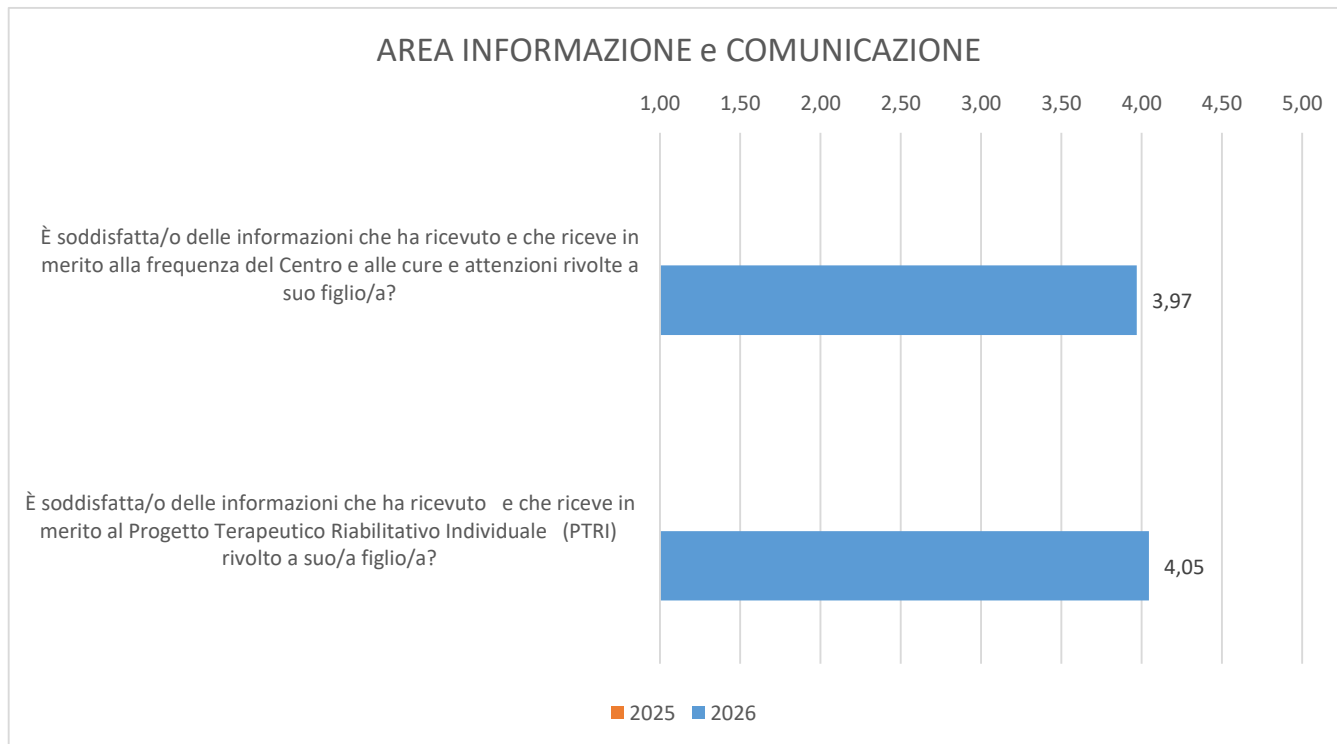


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	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?	26 39%	25 37%	6 9%	8 12%	2 3%	67	0	3,97
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?	26 39%	25 38%	8 12%	6 9%	1 2%	66	1	4,05
TOTALI	52 39%	50 38%	14 11%	14 11%	3 2%	133	1	4,01

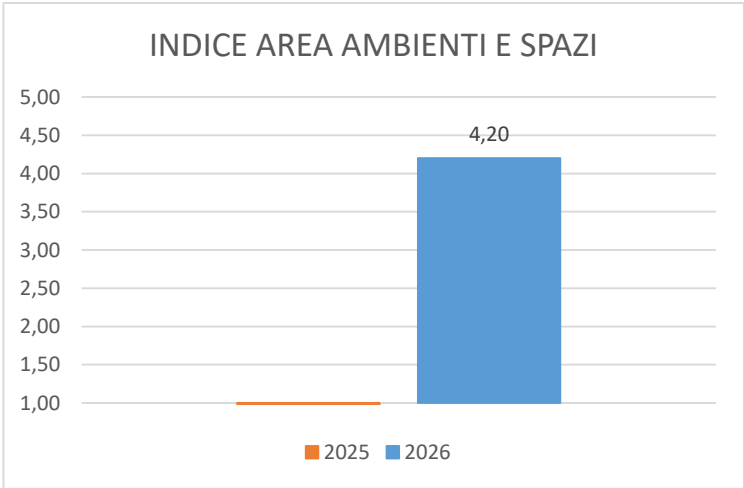
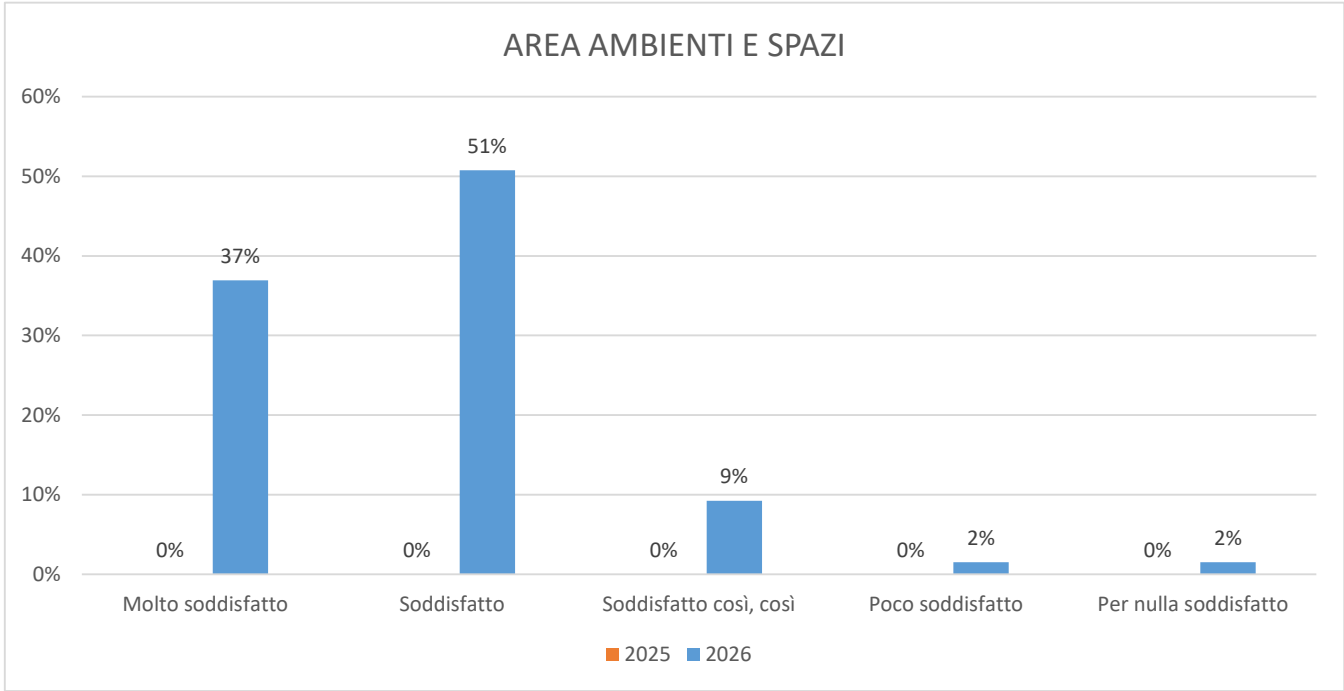


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE



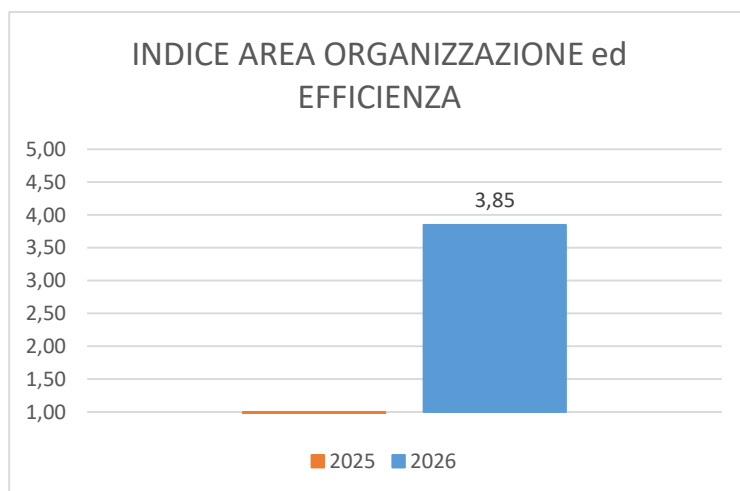
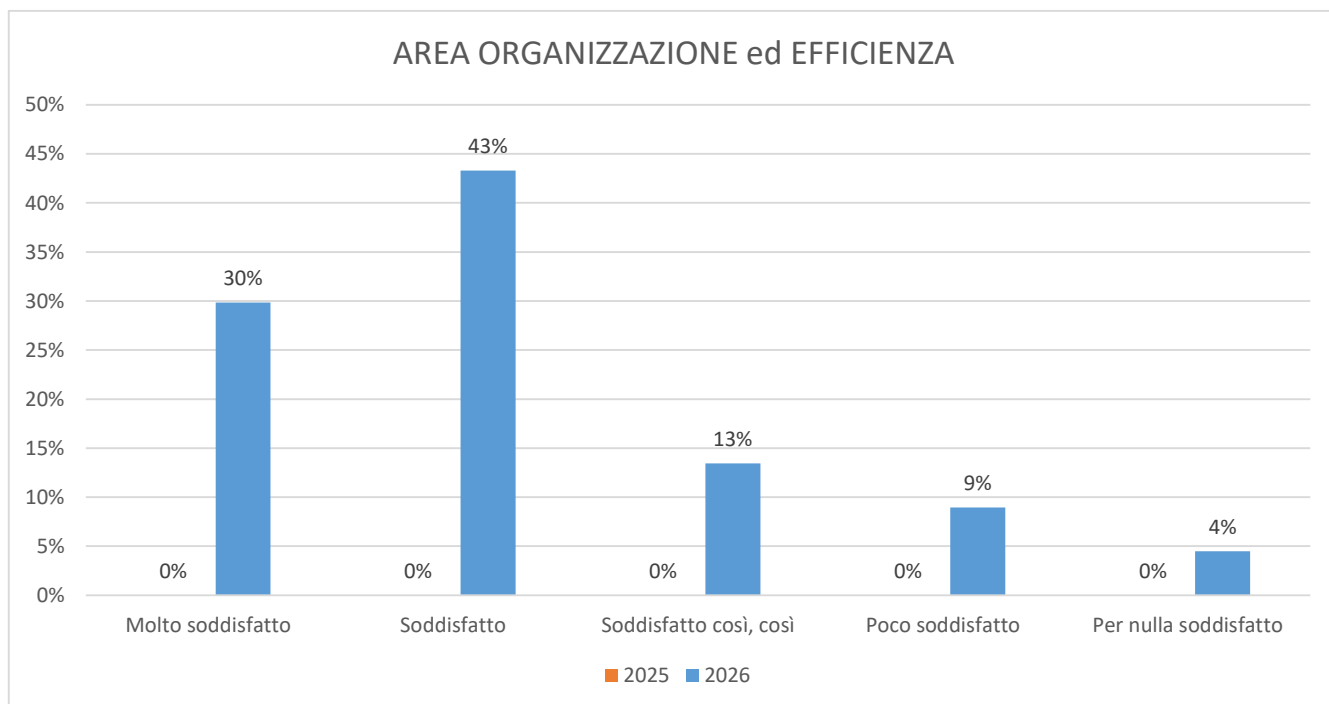
AREA AMBIENTI E SPAZI

	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.)?	24	33	6	1	1	65	2	4,20
	37%	51%	9%	2%	2%			
TOTALI	24	33	6	1	1	65	2	4,20
	37%	51%	9%	2%	2%			



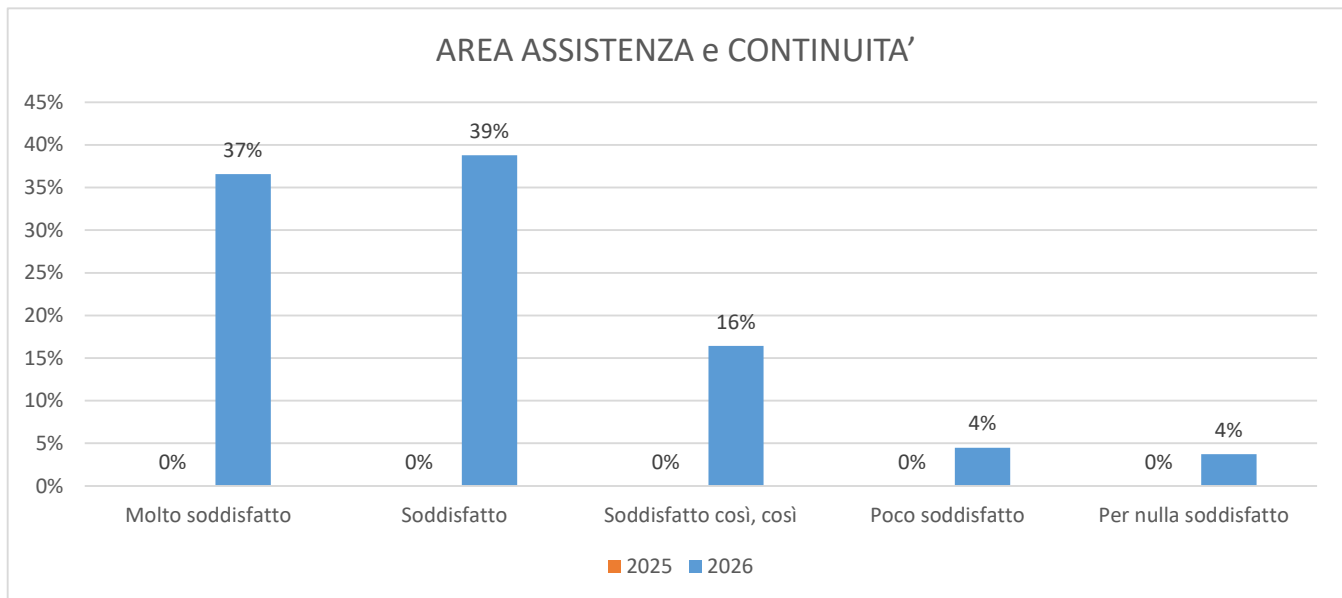
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

	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)?	20	29	9	6	3	67	0	3,85
	30%	43%	13%	9%	4%			
TOTALI	20	29	9	6	3	67	0	3,85
	30%	43%	13%	9%	4%			

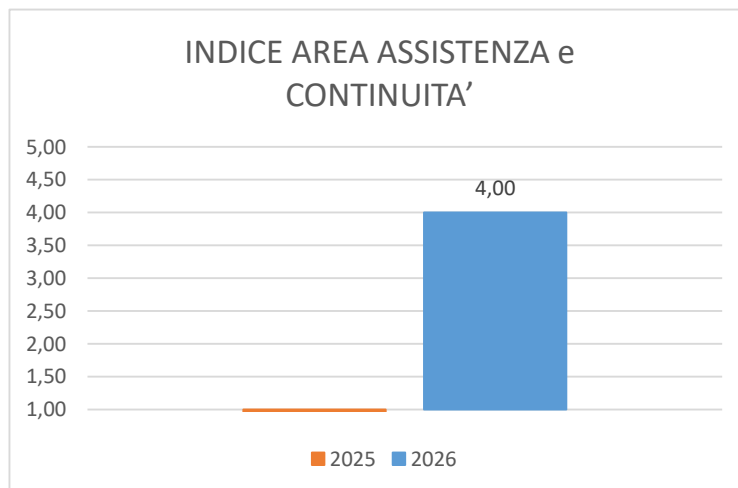
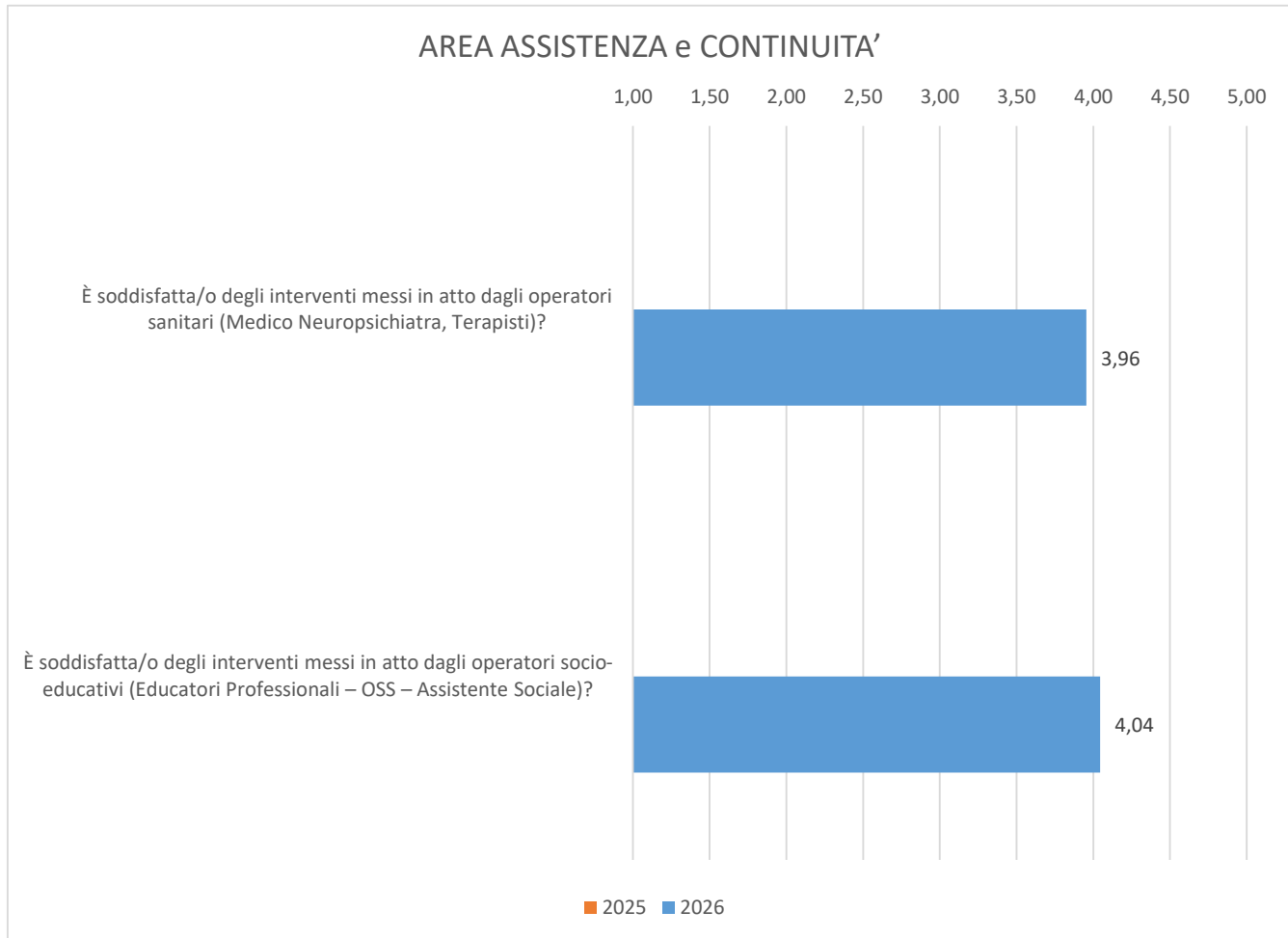


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	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)?	24 36%	25 37%	12 18%	3 4%	3 4%	67	0	3,96
È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	25 37%	27 40%	10 15%	3 4%	2 3%	67	0	4,04
TOTALI	49 37%	52 39%	22 16%	6 4%	5 4%	134	0	4,00

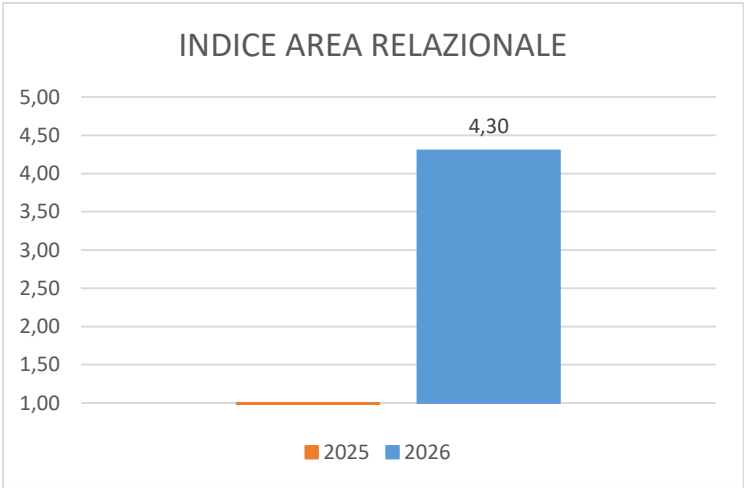
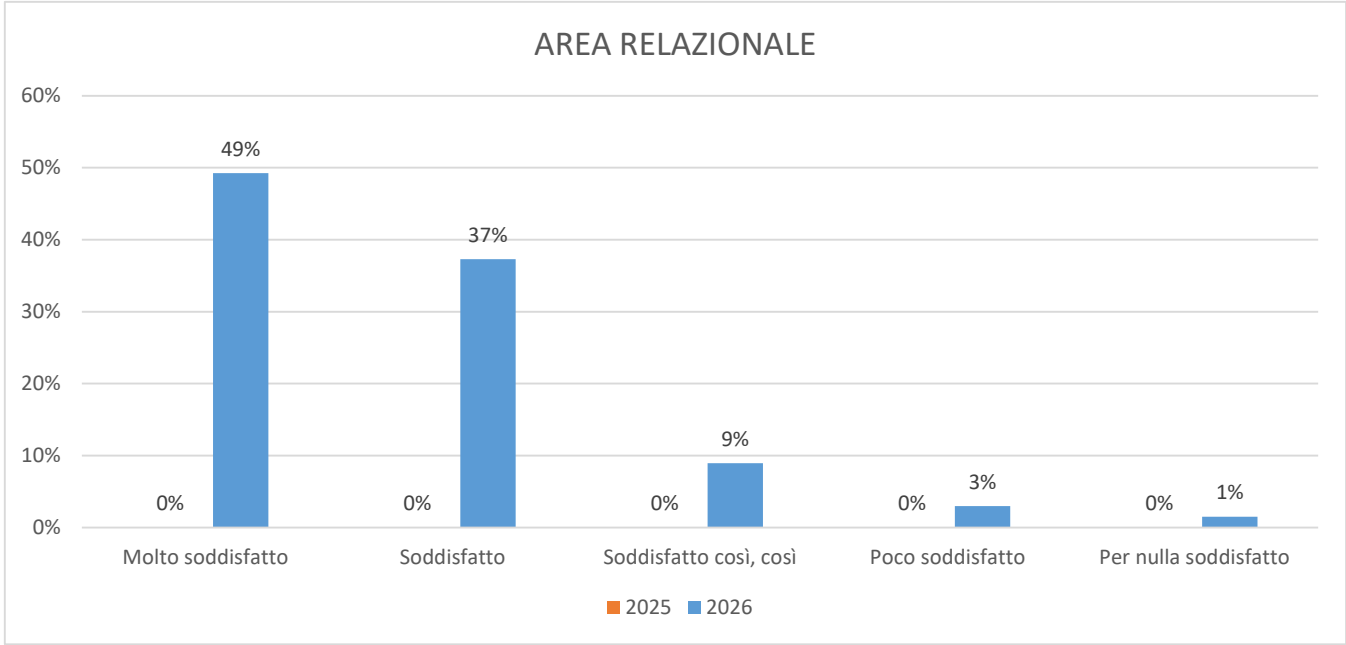


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

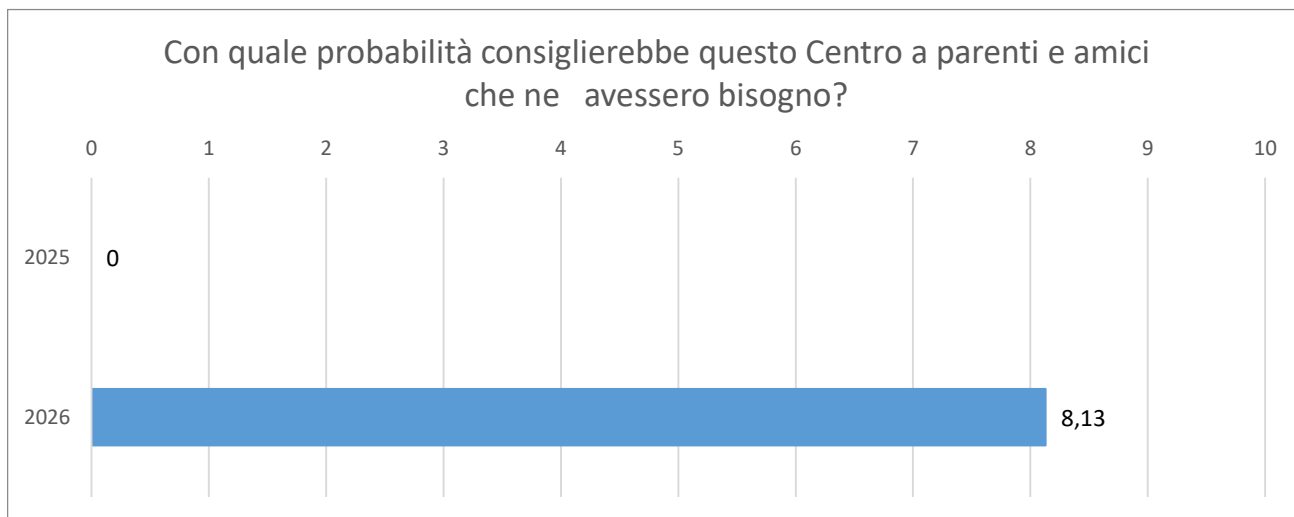
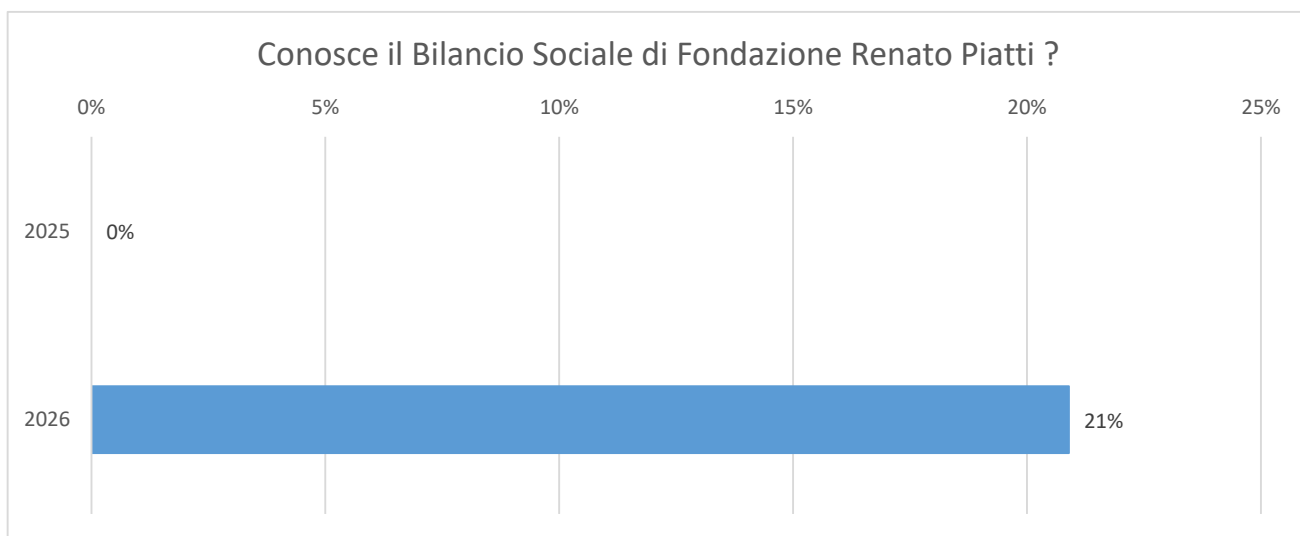
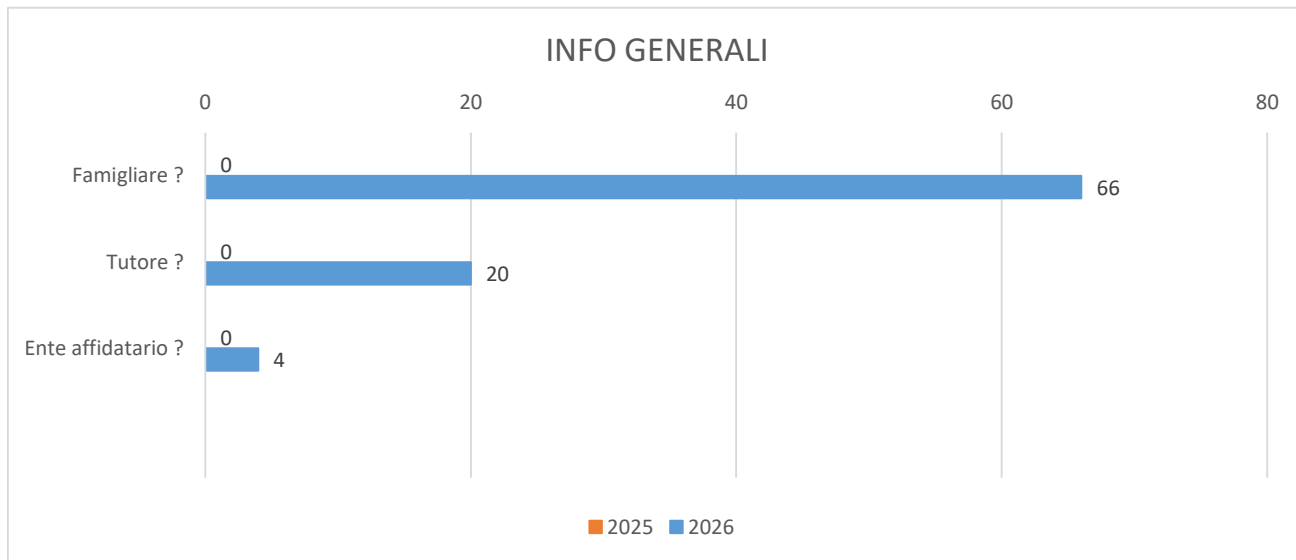


AREA RELAZIONALE

	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.)?	33 49%	25 37%	6 9%	2 3%	1 1%	67	0	4,30
TOTALI	33 49%	25 37%	6 9%	2 3%	1 1%	67	0	4,30



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Comunicazione e cura nel servizio offerto
Probabilmente lo consiglierai perché è gratuito per gli utenti
Organizzazione ed efficienza
Educatrici sono tutti bravi
Non siamo soddisfatti della comunicazione , per esempio abbiamo saputo del cambio di terapeuta una settimana prima dalla terapeuta stessa e non da chi preposto a farlo, e ancora oggi non ci è stato comunicato il sostituto
professionalità, gentilezza e cordialità
Affidabilità
Imparato tante cose Grazie
Molta disponibilità, molta empatia e professionalità .TANTA UMANITÀ ❤️ GRAZIE ❤️
Perché sono molto bravi
Gentilezza, professionalità de tutto il personale
Siamo stati seguiti sempre molto bene sia il bambino che noi come famiglia per qualsiasi esigenza e problema
vedo i progressi fatti con mio figlio
Molto soddisfatta direi molto professionali
Profesionalismo, cura per i bambini
Mi sto trovando bene
Proprio per tutte le risposte date precedentemente
Perché grazie a voi mio figlio e mi gloriato tantissimo e una fondazione che mai dimenticherò e la mia vita grazie veramente
Per il fatto che mi sono eh mi trovo ancora bene per che mio figlio a migliorato tantissimo rispetto ah quanto era prima
Il giudizio precedente dipende molto dall'età dell'utente interessato. A mio avviso le attività proposte sono ottime nelle fasce d'età 4-8 anni. Con il crescere dei ragazzi però le attività restano troppo limitate. Negli ultimi due anni abbiamo
Ci troviamo bene
Per aiutare a migliorare la quotidianità della famiglia e della persona con neurodiversità
In tutto: l'organizzazione, gli spazi, i terapeuti. In tutto va bene
Perché frequentando questo centro, è migliorata la vita di mio figlio e della nostra famiglia.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Sono un po' perplesso dal turno over di personale degli ultimi anni

Non ho nulla da dire, va tutto bene.

Più comunicazione sull cambio di terapeuta
Ho sulla frequenza con si effettua ad esempio la logopedia nel mio caso .!

Proponerei un'area gioco per i bambini piu ricca di giochi! I tempi di attesa x loro sono importanti e il piccolo parco è un punto di incontro anche per i genitori .
Richiederei più colloqui con NPI e altri professionisti che seguono i bambini per dei confronti con i genitori, senza aspettare solo la consegna del PTRI

nessuno

Non saprei

Niente

Si è possibile più giochi esterno per i bambini

Niente

no

Sono troppo bravi

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

È ancora presto, per il momento è soddisfacente

Ni sunna

Lo único che posso dire, eh che continuate così, siete una bellissima escuadra eh sono molto grata alla fondazione piatti ringrazio anticipatamente famiglia Ochoa

Purtroppo negli ultimi anni lo staff ha subito molti cambiamenti di personale che ha portato a diversi periodi di stallo e poca chiarezza. Come famiglia ci siamo sentiti molto meno seguiti e abbiamo riscontrato una situazione di staticità e poca evoluzione anche durante le terapie. Il programma educativo-terapeutico ci è poco chiaro. Le attività proposte sono spesso ripetitive o semplicemente ludiche, non idonee all'età o agli interessi del bambino. Il giorni imposti di terapia non

Non ne ho

Avere più strumenti per aiutare i bambini

1)Considerata la complessità organizzativa delle famiglie, si ritiene auspicabile introdurre un margine di flessibilità che consenta, ove necessario, la non partecipazione a una delle tre giornate, in presenza di comprovate esigenze familiari o scolastiche.

Per momento niente

Orati dí uscita a volte e anticipo

Orario chiedo che operatrice siano puntuale sul orario

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

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).