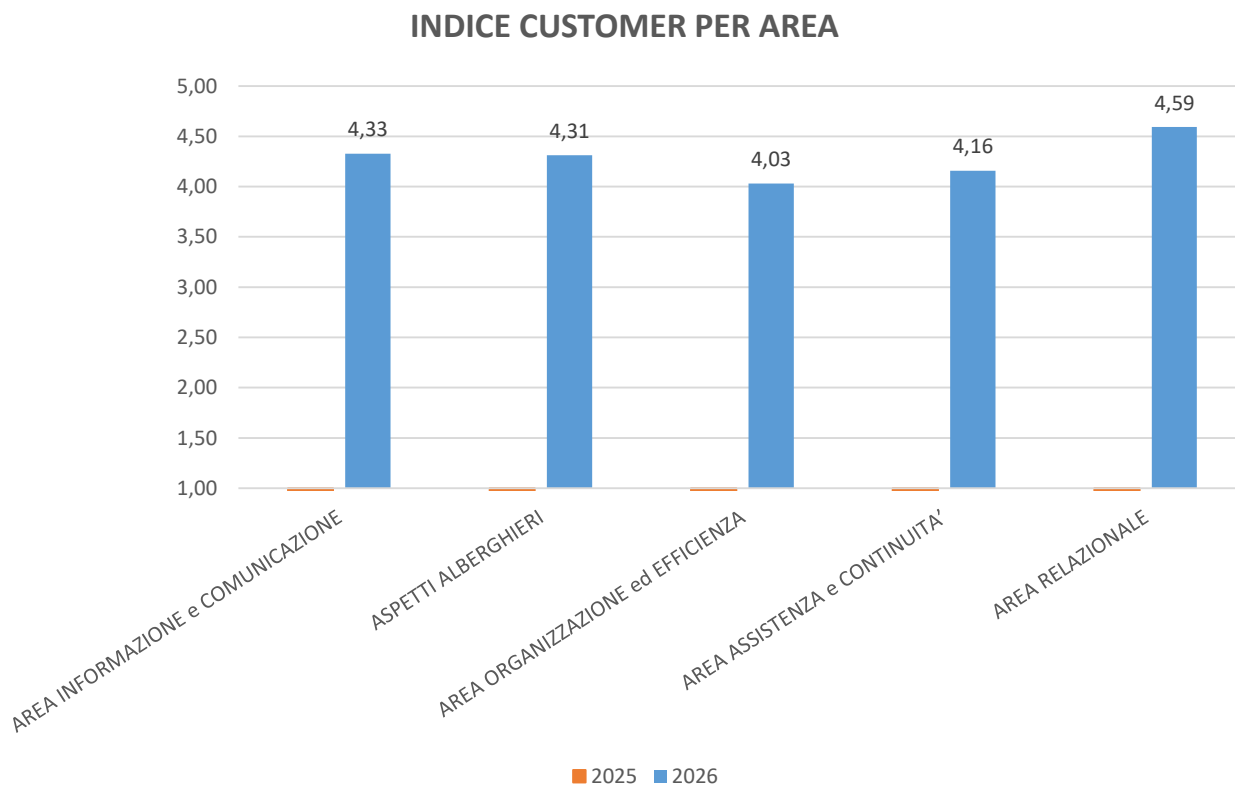
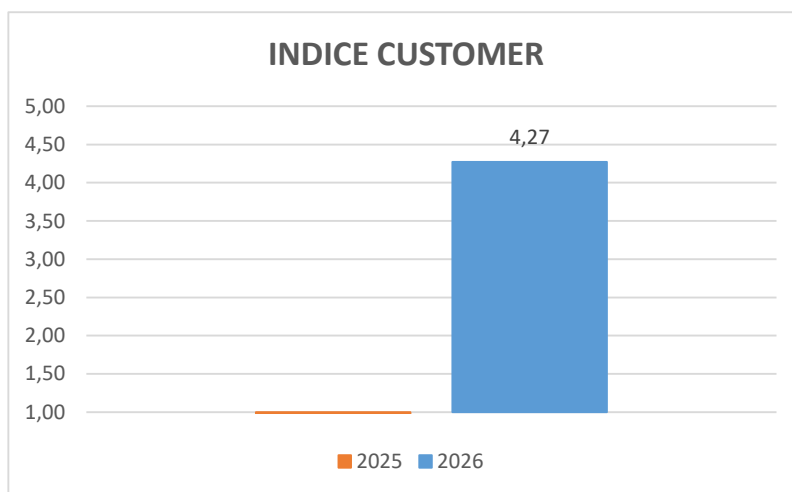


Servizio:	RSD SAN FERMO
Periodo	20 apr - 11 mag 2026

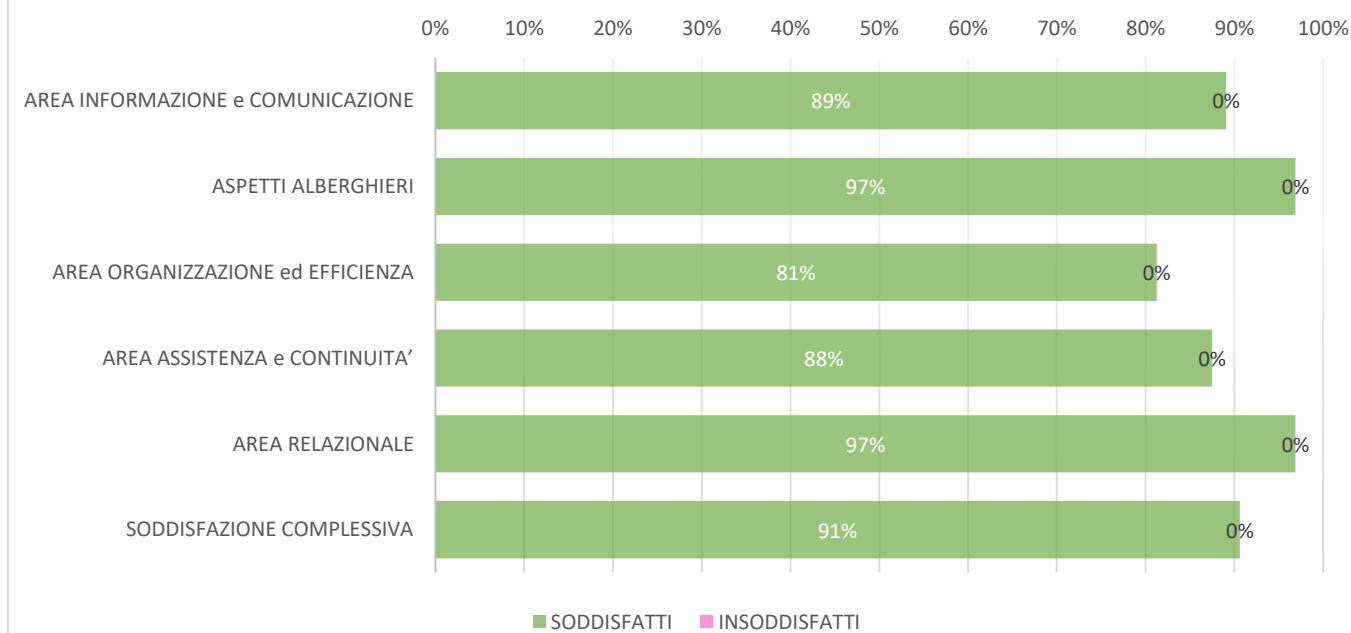
N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
58	32	55,2%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	ASPETTI ALBERGHIERI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	89%	97%	81%	88%	97%	91%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						

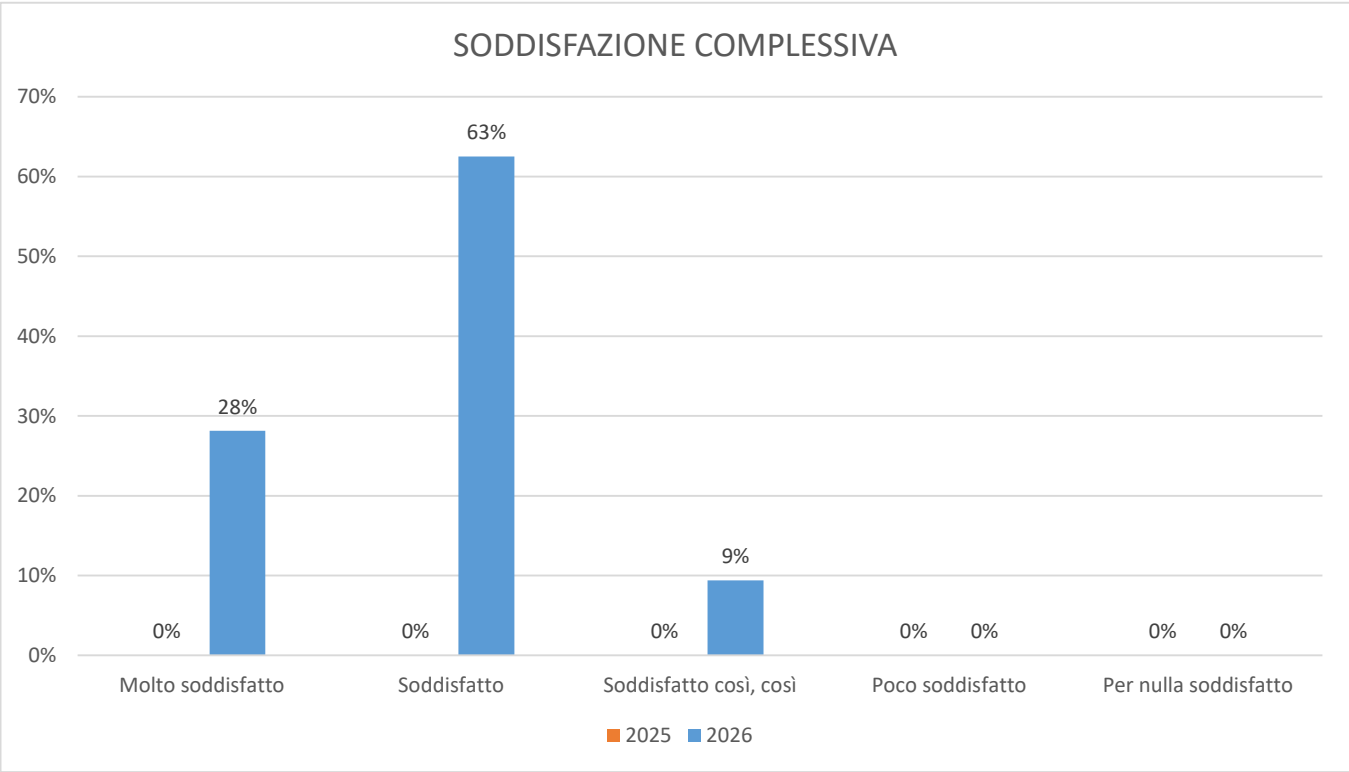
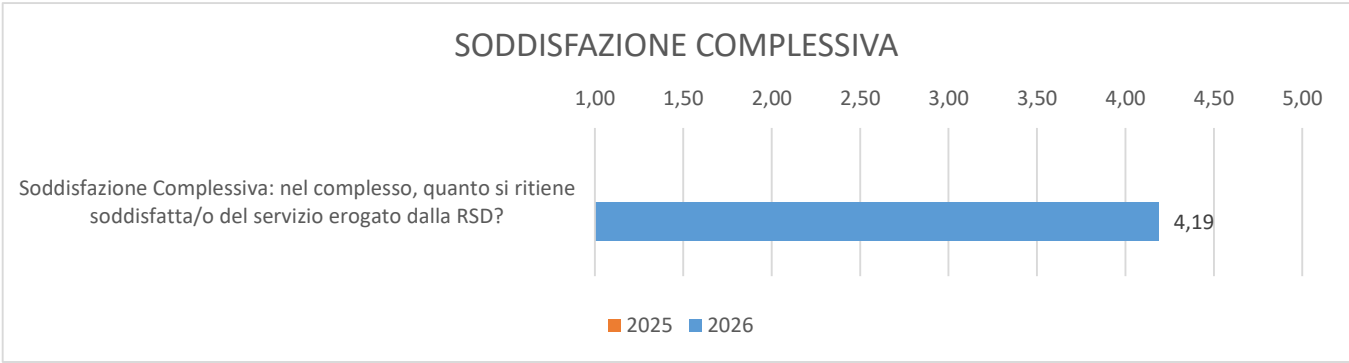
SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA



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

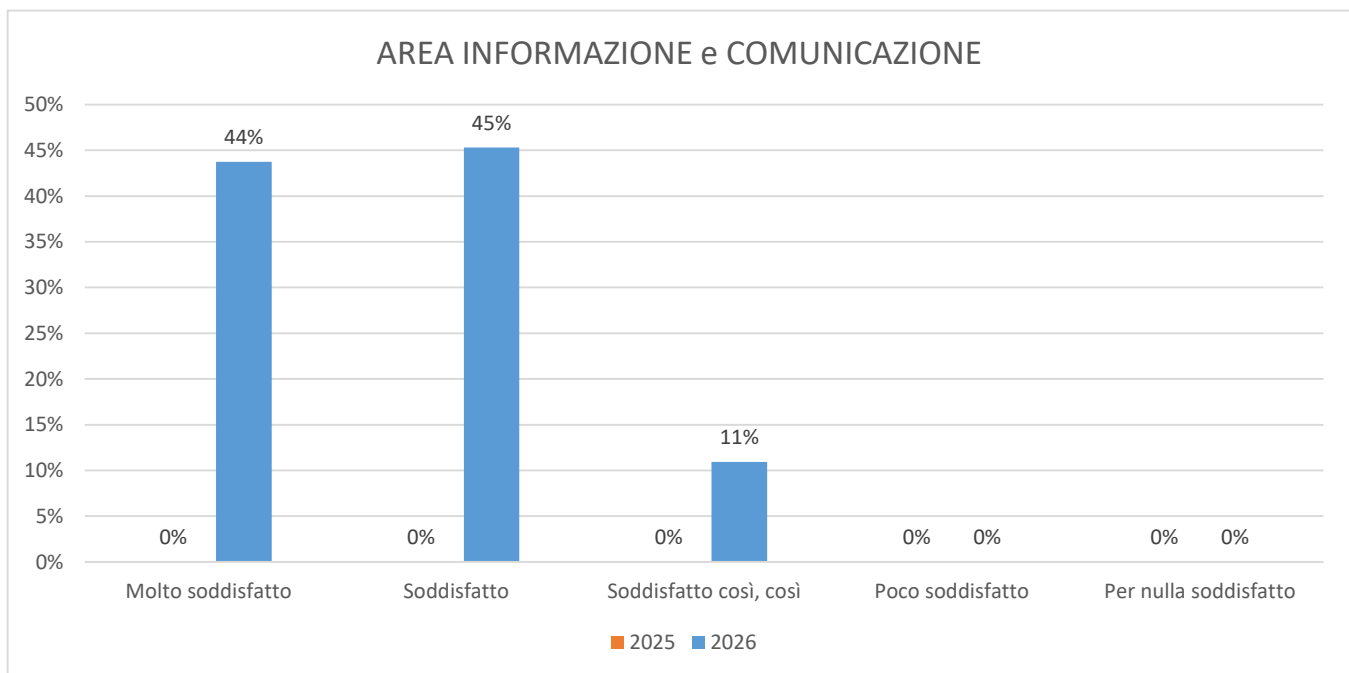
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	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 RSD?	9	20	3	0	0	32	0	4,19
	28%	63%	9%	0%	0%			



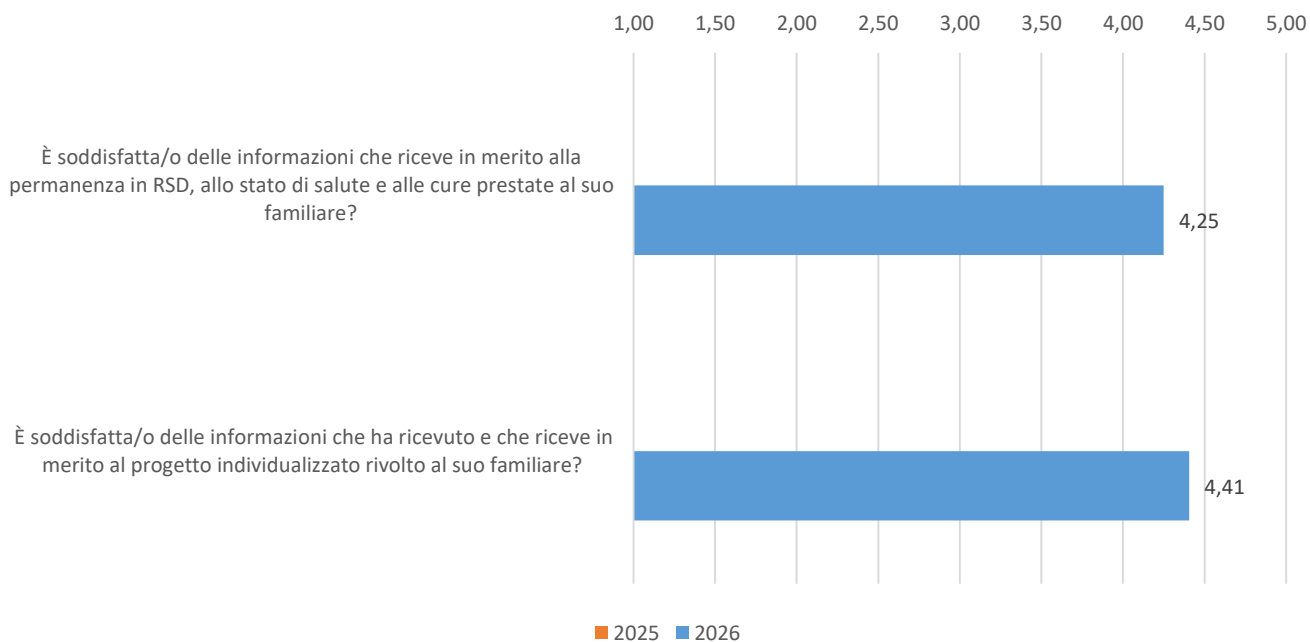
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o delle informazioni che riceve in merito alla permanenza in RSD, allo stato di salute e alle cure prestate al suo familiare?	13 41%	14 44%	5 16%	0 0%	0 0%	32	0	4,25
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare?	15 47%	15 47%	2 6%	0 0%	0 0%	32	0	4,41
TOTALI	28 44%	29 45%	7 11%	0 0%	0 0%	64	0	4,33

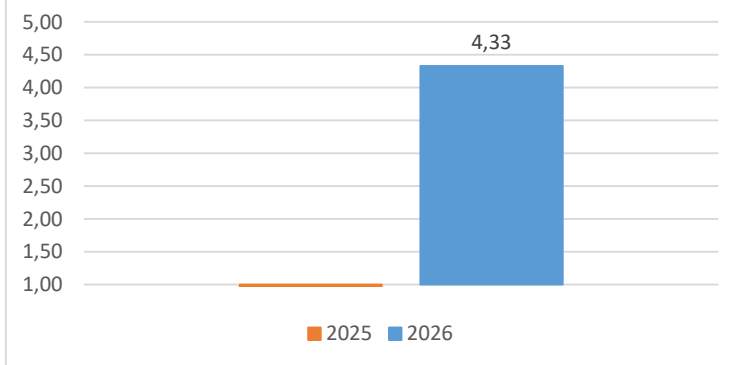


AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

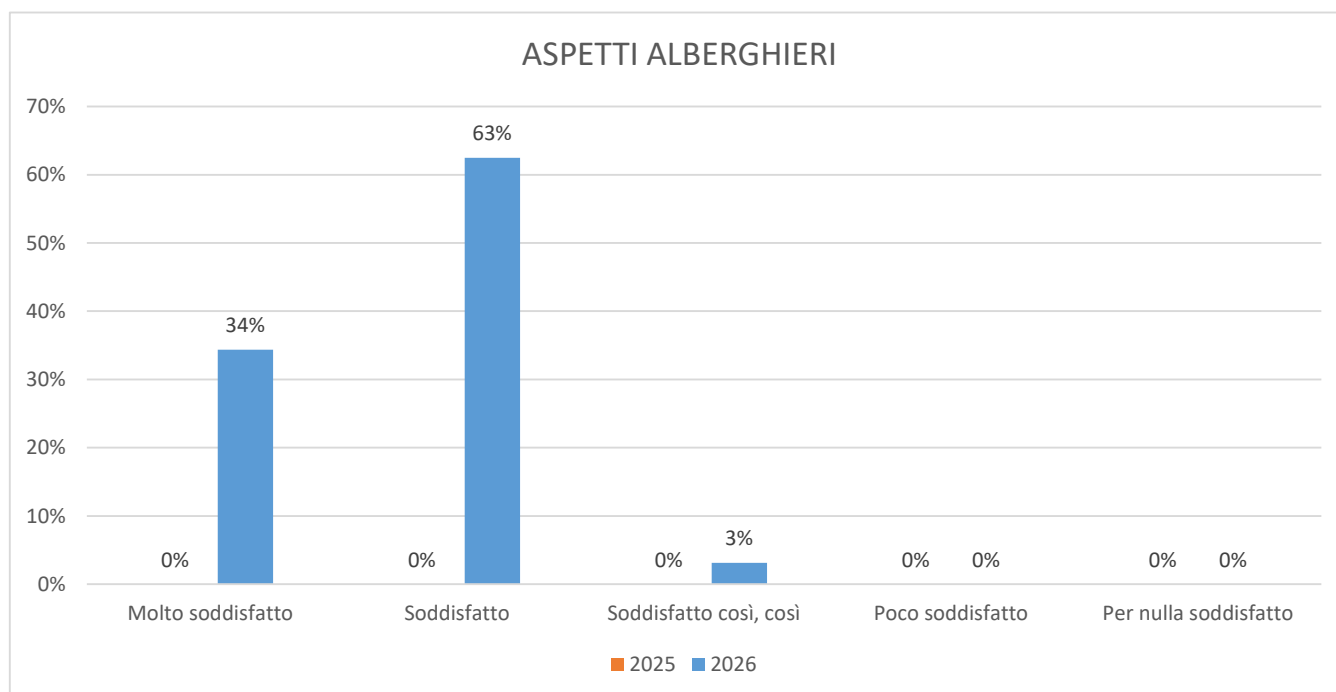


INDICE AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

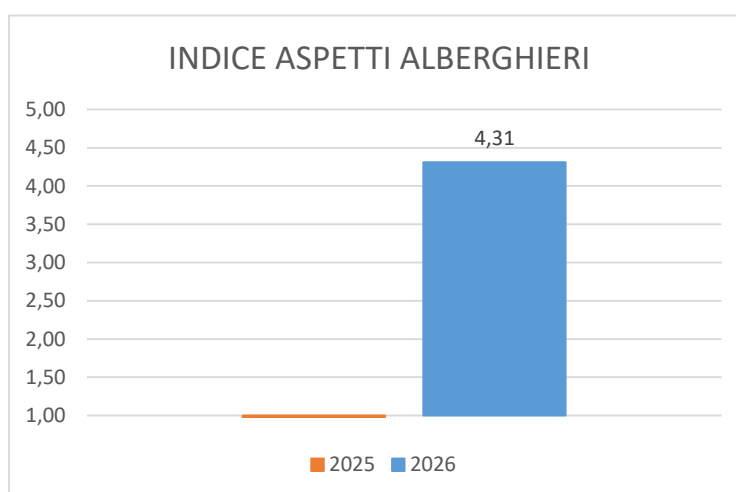
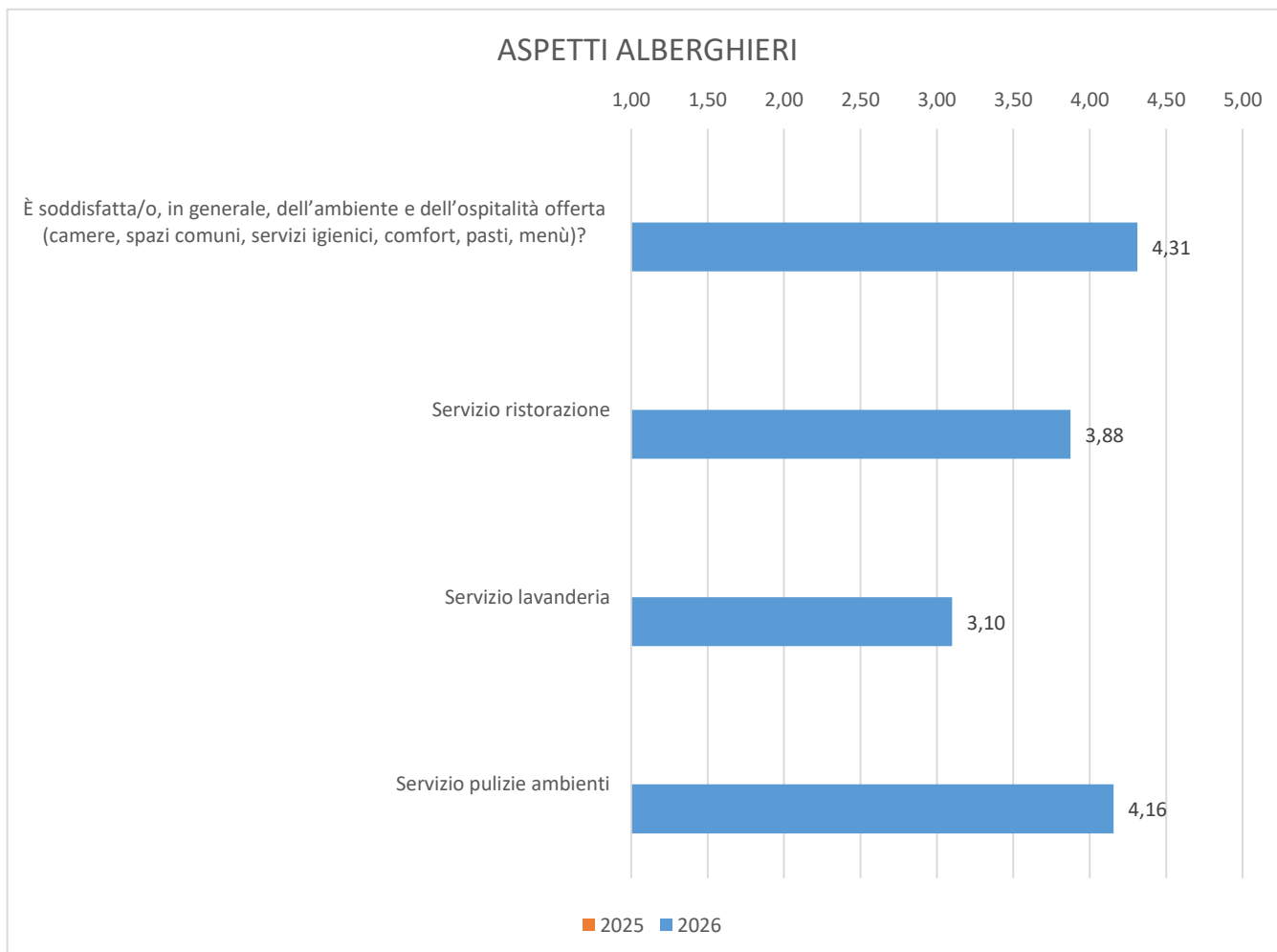


ASPETTI ALBERGHIERI

	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 (camere, spazi comuni, servizi igienici, comfort, pasti, menù)?	11 34%	20 63%	1 3%	0 0%	0 0%	32	0	4,31
Servizio ristorazione	5 21%	13 54%	4 17%	2 8%	0 0%	24	8	3,88
Servizio lavanderia	3 10%	10 33%	7 23%	7 23%	3 10%	30	2	3,10
Servizio pulizie ambienti	7 22%	23 72%	2 6%	0 0%	0 0%	32	0	4,16
TOTALI	11 34%	20 63%	1 3%	0 0%	0 0%	32	0	4,31

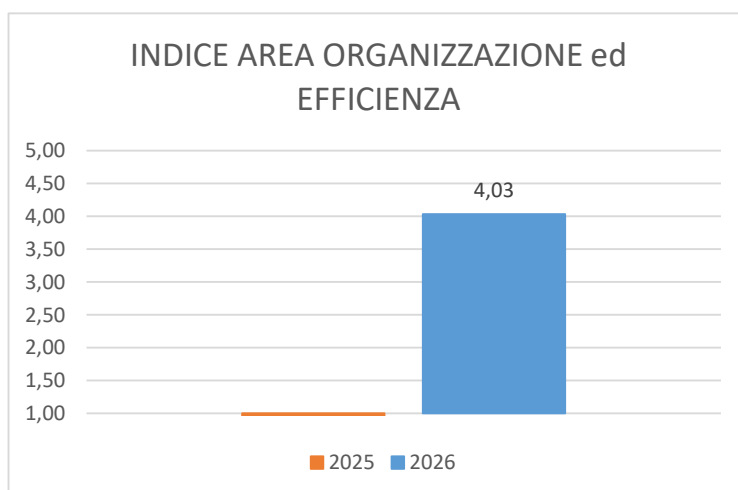
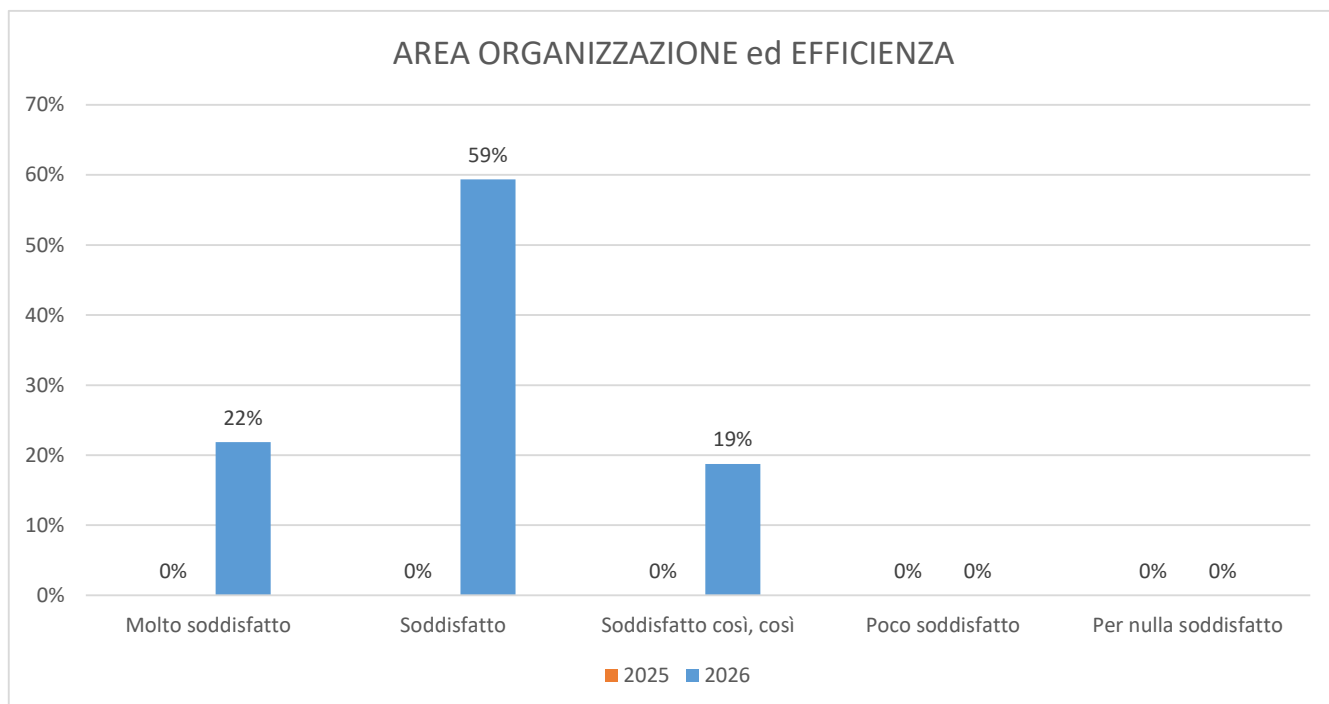


ASPETTI ALBERGHIERI



AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

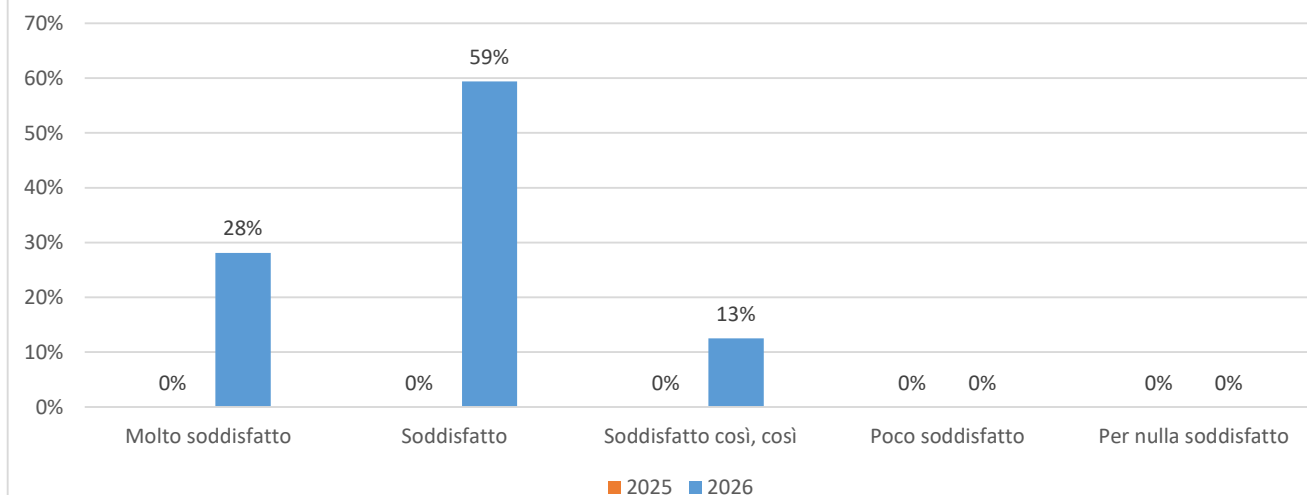
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della RSD (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa de...	7	19	6	0	0	32	0	4,03
	22%	59%	19%	0%	0%			
TOTALI	7	19	6	0	0	32	0	4,03
	22%	59%	19%	0%	0%			



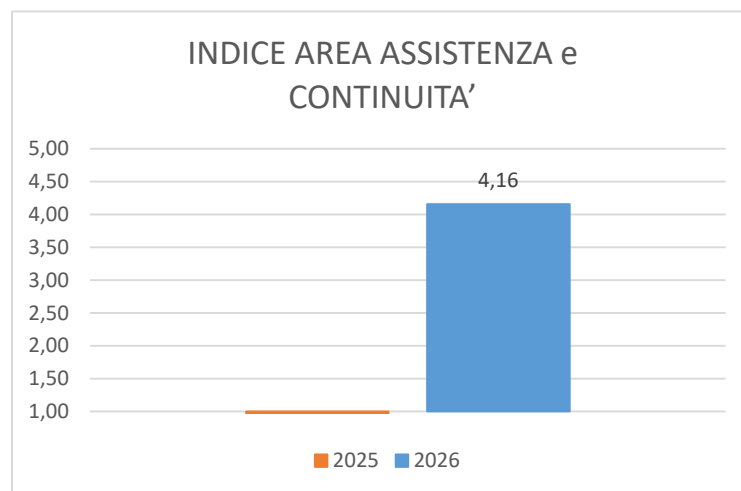
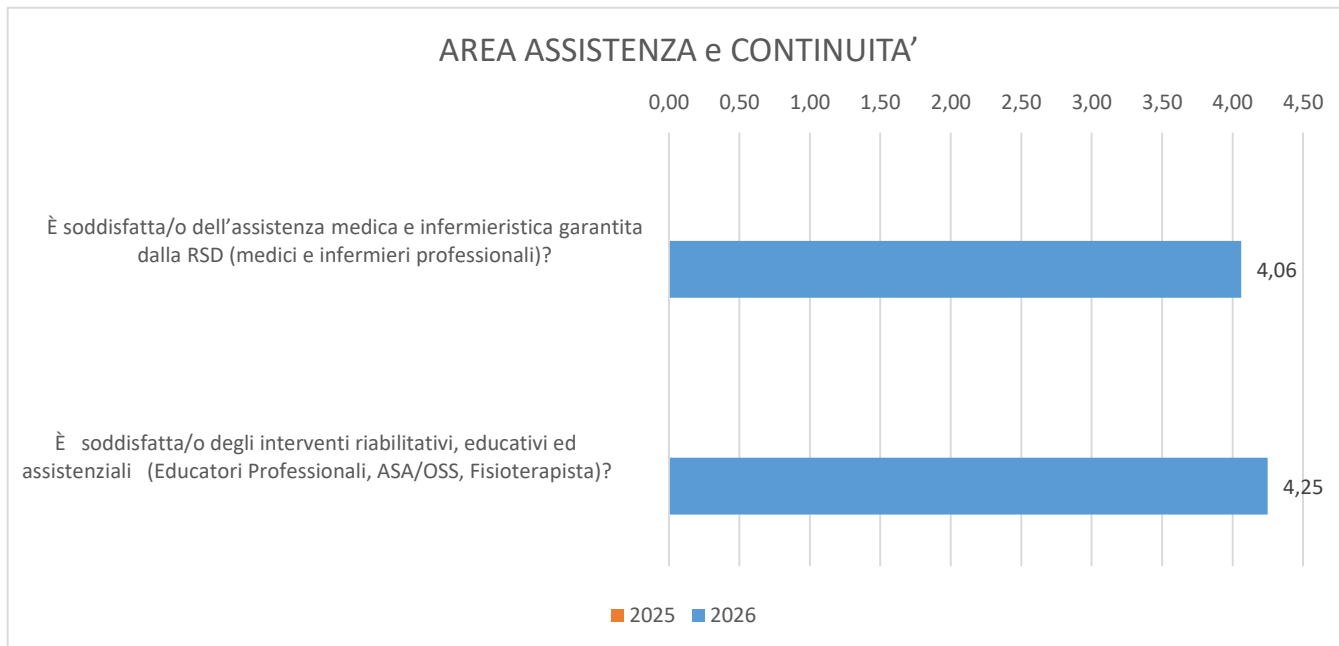
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o dell'assistenza medica e infermieristica garantita dalla RSD (medici e infermieri professionali)?	8 25%	18 56%	6 19%	0 0%	0 0%	32	0	4,06
È soddisfatta/o degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista)?	10 31%	20 63%	2 6%	0 0%	0 0%	32	0	4,25
TOTALI	18 28%	38 59%	8 13%	0 0%	0 0%	64	0	4,16

AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

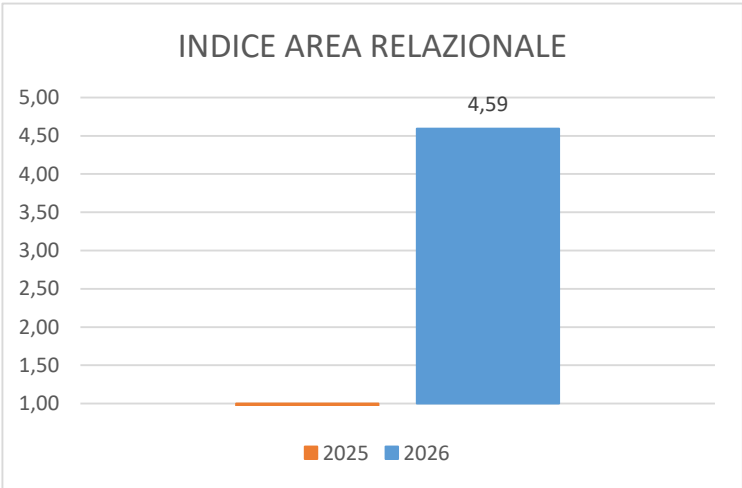
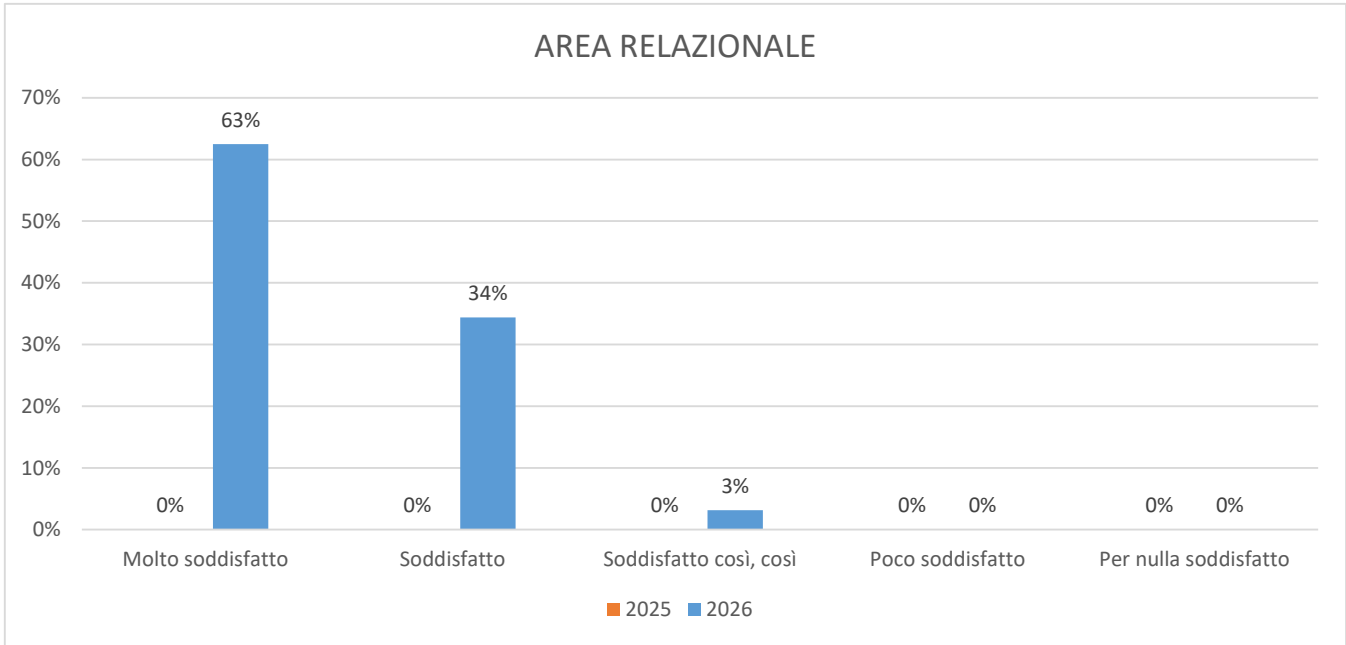


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

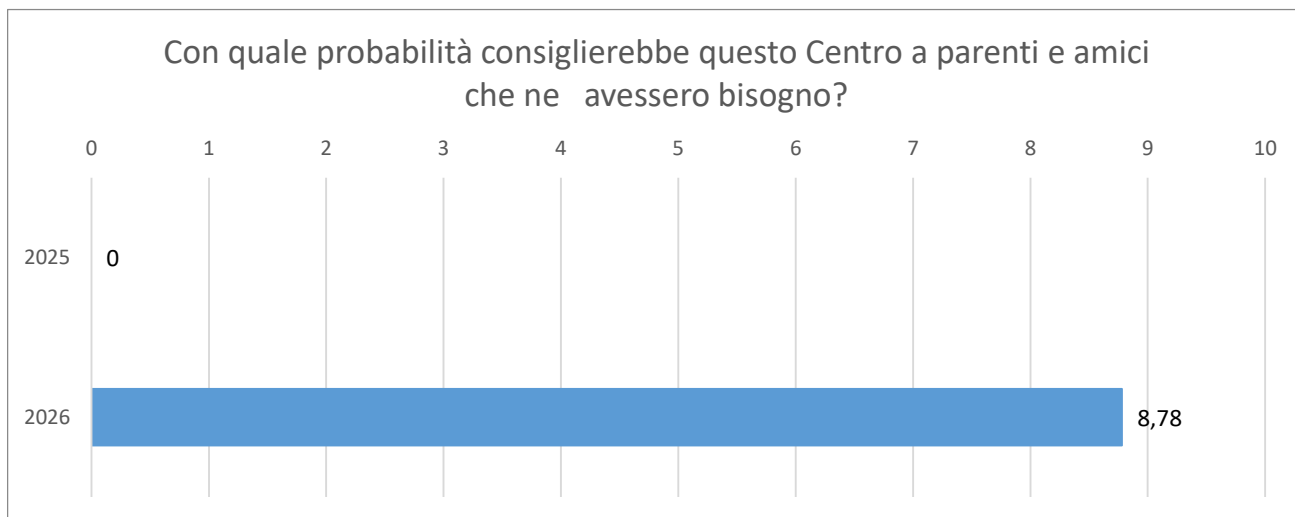
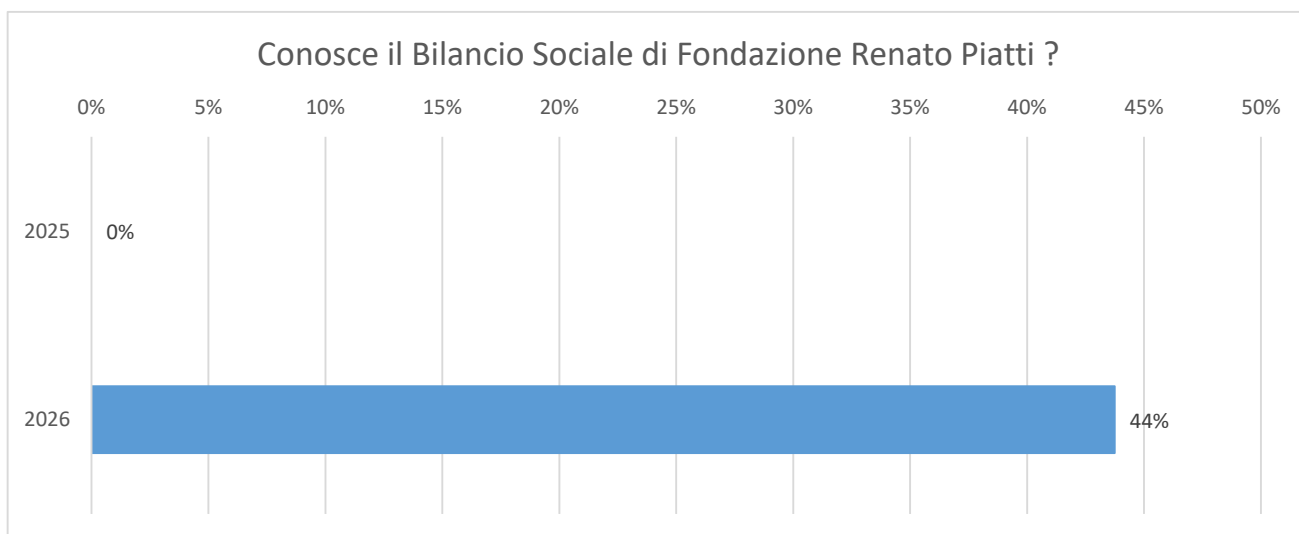
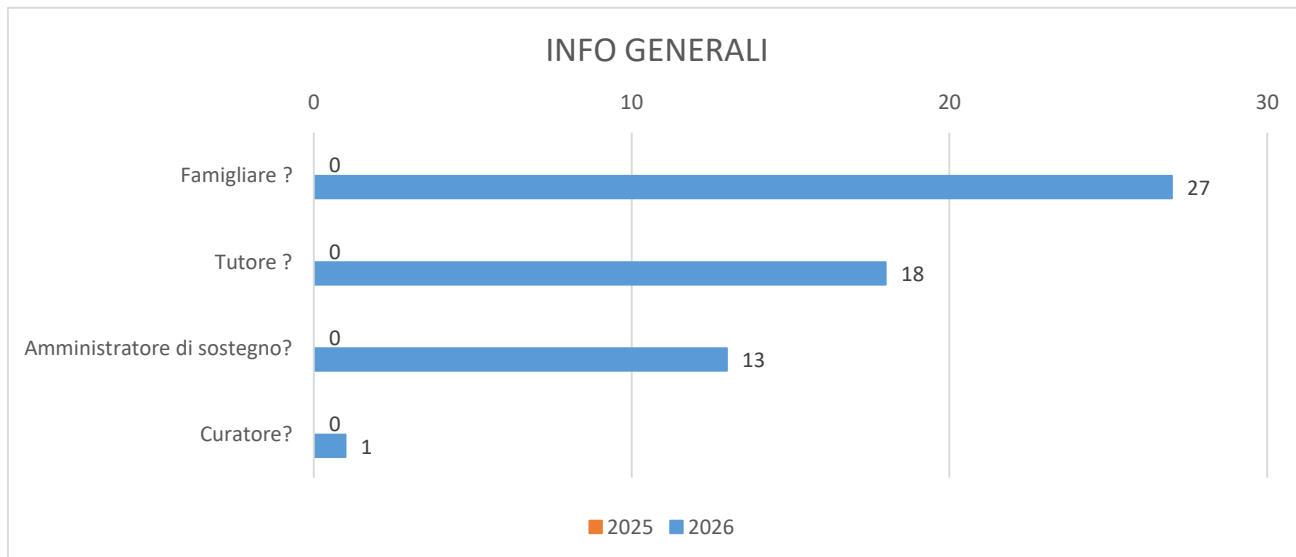


AREA RELAZIONALE

	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 (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	20	11	1	0	0	32	0	4,59
	63%	34%	3%	0%	0%			
TOTALI	20	11	1	0	0	32	0	4,59
	63%	34%	3%	0%	0%			



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Per la competenza l' amore con cui si interfacciano con gli ospiti. La professionalità.
Per l'umanità,la dedizione e l'amore per il vostro lavoro che ho visto con mio figlio Mattia ma anche in generale, grazie.
Essendo entrati da poco nella struttura ancora non ho ancora una visione completa però x i primi 9 mesi mi ritengo soddisfatto della fondazione renato piatti
Cordialità,empatia con i residenti,ascolto attivo,proposte all esterno della struttura
per l'attenzione che viene data al disabile e ai suoi familiari
Sono anni che mio fratello si trova lì in questi anni sono successe molteplici problemi e tutti sono sempre stati presenti a risolvere problemi per questo li ringrazio per aver fatto vivere gli ultimi anni ai miei genitori più sereni
un ottimo rapporto con le educatrici che puntualmente mi aggiornano sulla condizione di mio fratello , si svolgono diverse attività nelle quali gli ospiti vengono coinvolti il piu possibile
Perché è sicuro
Garanzia di Tutela e assistenza continua
Professionalità
attenzione , accoglienza , cura
Soprattutto per l'amore nel curare e nello svolgimento del proprio lavoro che hanno OSS ed educatori nei confronti di mio fratello
Alla luce dell'esperienza che vivo io niente è perfetto, ma c'è l'impegno ad esserlo!
La votazione è 8 perché deve essere uno stimolo continuo a migliorare
per l'attenzione verso gli ospiti ei parenti
Per professionalità, organizzazione, gentilezza operatori, pulizia, posto tranquillo.
Per l'efficienza e la qualità dei servizi resi a favore della persona
Umanità unita a professionalità e servizi offerti
Struttura organizzazione persinale
Perfetto per le patologie a cui il centro è dedicato
Settorialita' e poca precisione delle informazioni
lo trattano bene

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Amplierei la comunicazione con il servizio medico.
Nessuna
Limitare il continuo cambio personale
Bisognerebbe incaricare una persona per i contatti tra ospedale e RSD in caso di ricovero dato che giustamente l'ospedale non dà informazioni telefoniche e non sempre per i familiari è possibile raggiungere l'ospedale di persona.
serve piu attenzione al guardaroba ,a volte ci vengono chiesti nuovi indumenti e hanno armadio pieno ... per il resto tutto bene
Più cura de vestiti
non perdere mai di vista il progetto di vita dei nostri ragazzi, con una visione reale e concreta sulla loro Qualità di Vita
Problema conosciuto quello del servizio lavanderia. Alcuni capi di abbigliamento vengono smarriti.
Conosco poco tutta l'equipe, mi piacerebbe ascoltare il punto di vista di tutti i professionisti che si occupano della persona disabile.
Andrebbe un po' migliorata la comunicazione con le famiglie sugli aspetti medici e sanitari e serve sicuramente un occhio di riguardo in più sulla turnazione personale, in modo che siano sempre presenti anche assistenti più esperte, specie nei periodi di ferie
Maggior cura sulle movimentazioni dei "pazienti"

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).