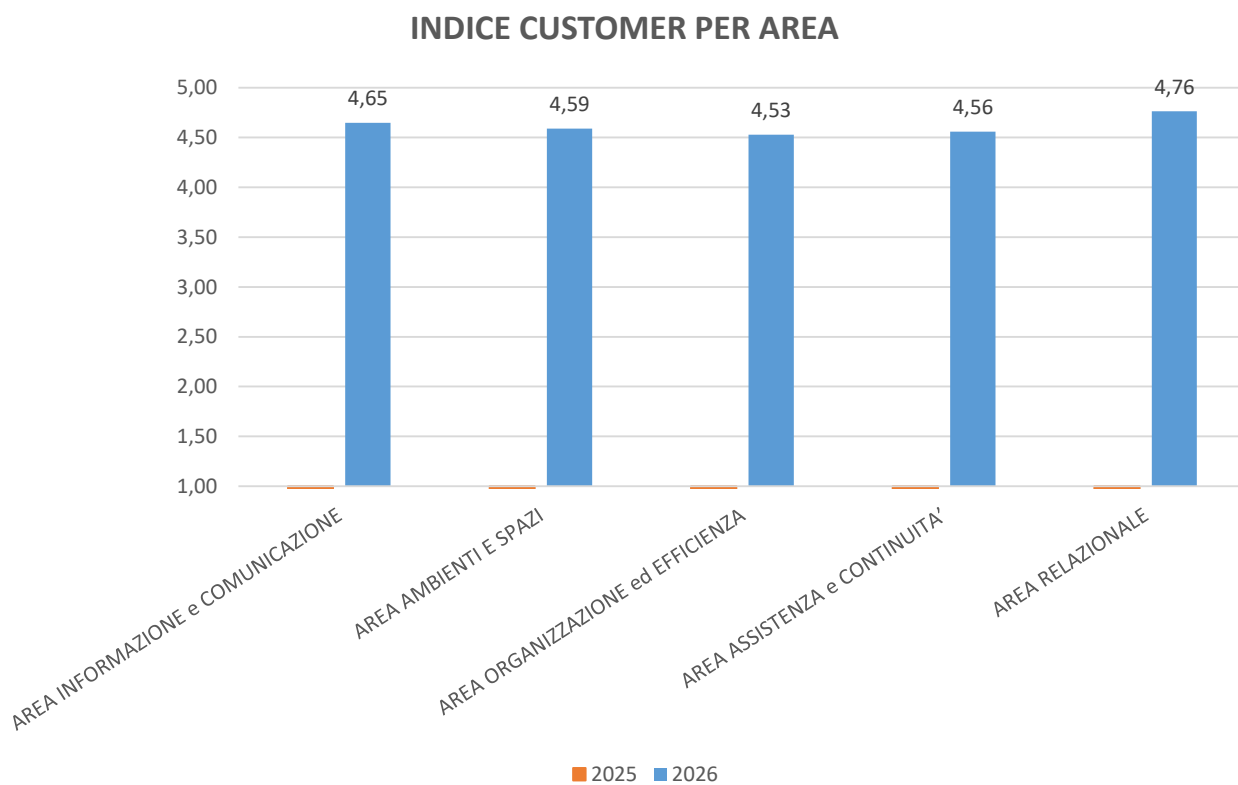
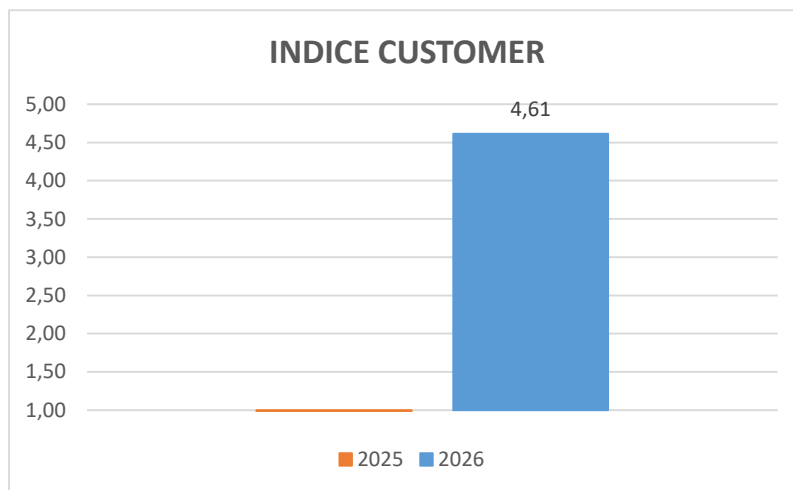


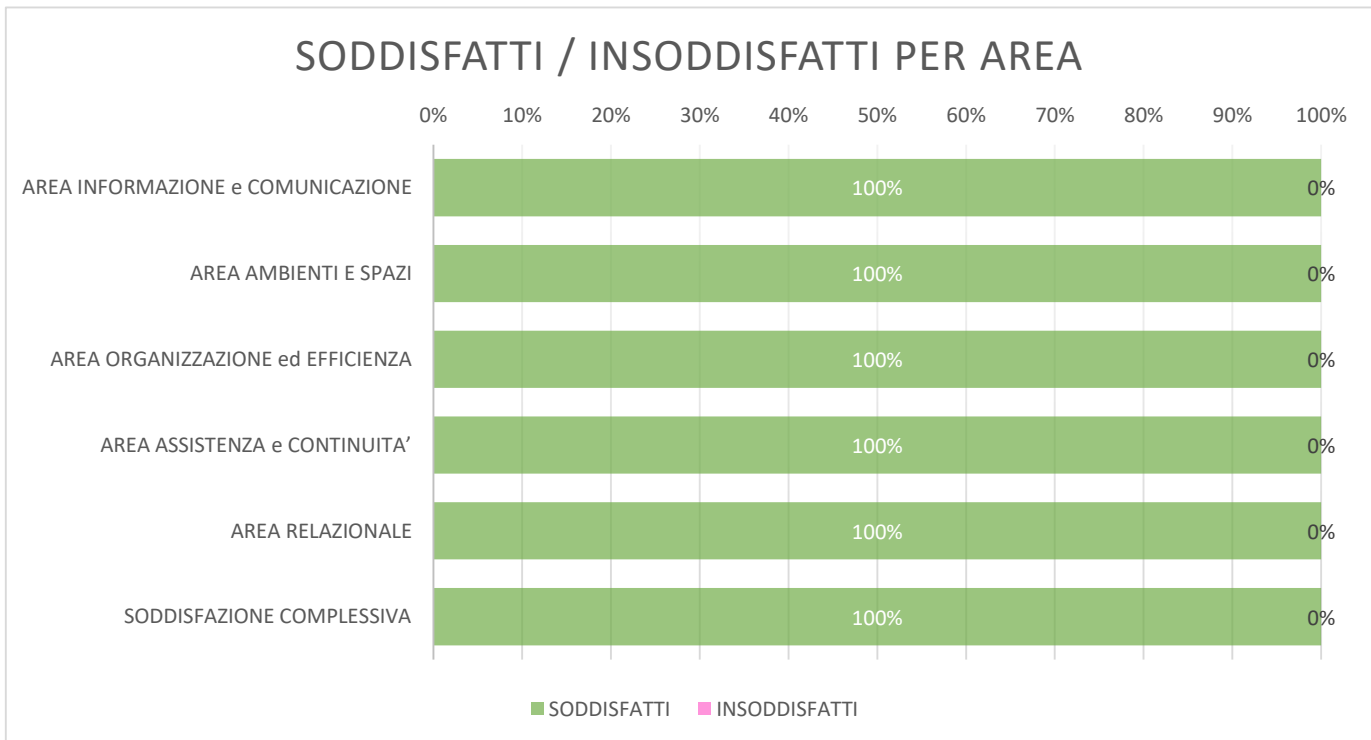
Servizio:	VOUCHER CTRS MILANO
Periodo:	20 apr - 11 mag 2026

N. Questionari Distribuiti	N. Questionari Compilati	Percentuale di restituzione
22	17	77,3%



SODDISFATTI / INSODDISFATTI PER AREA

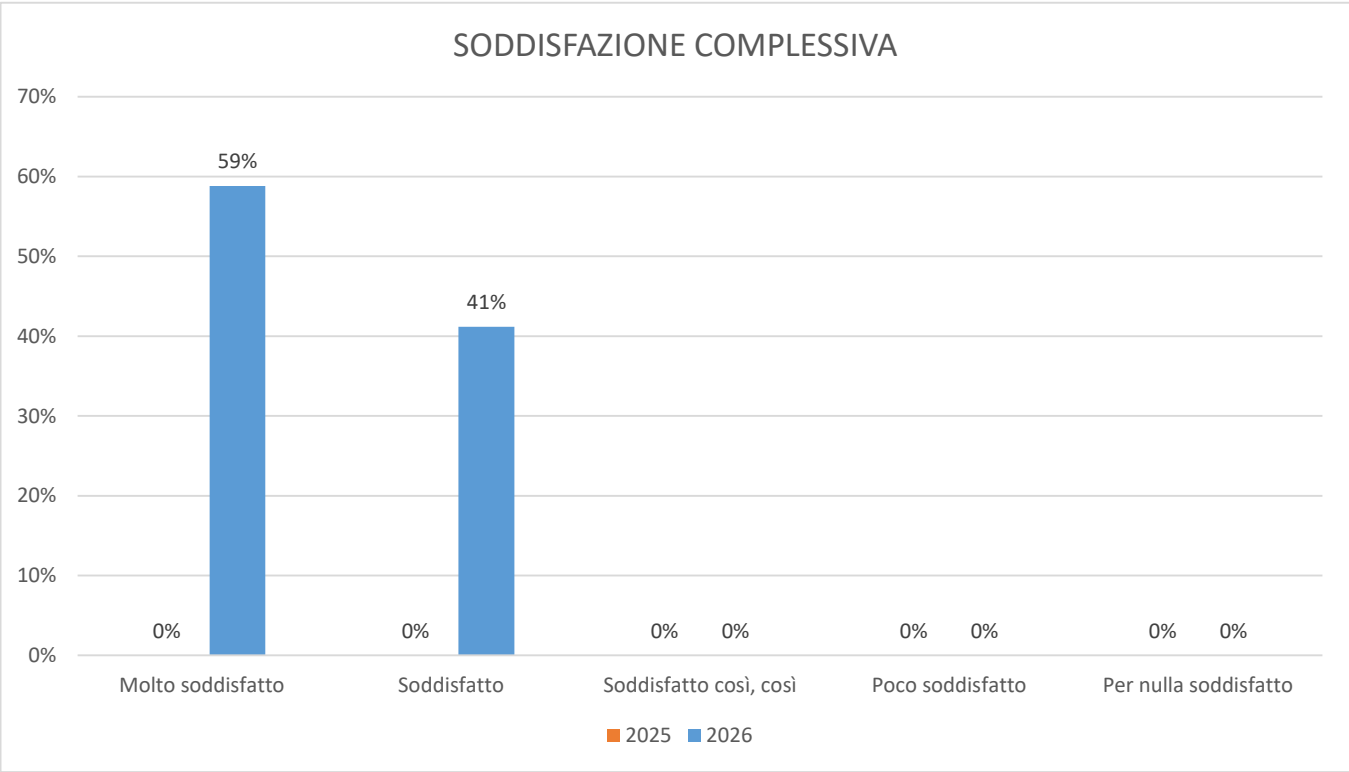
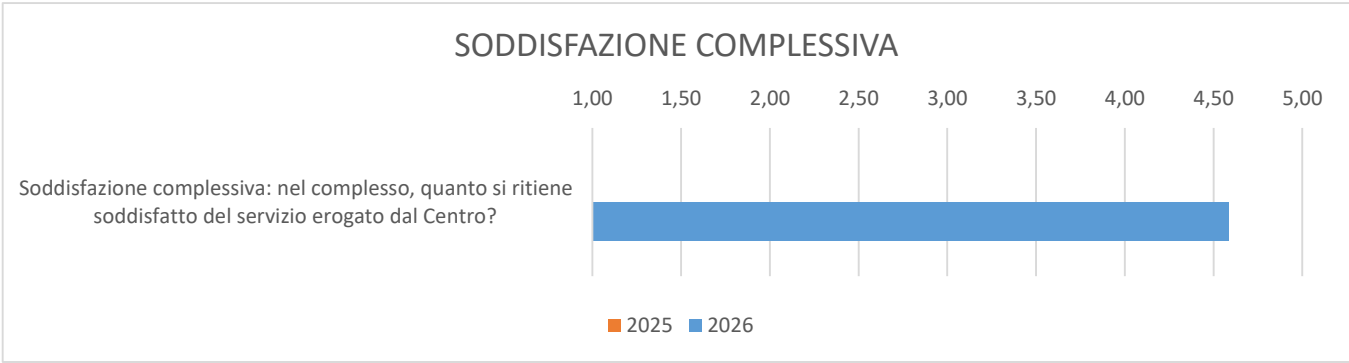
	AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE	AREA AMBIENTI E SPAZI	AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA	AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'	AREA RELAZIONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2026						
SODDISFATTI	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INSODDISFATTI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2025						
SODDISFATTI						
INSODDISFATTI						



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

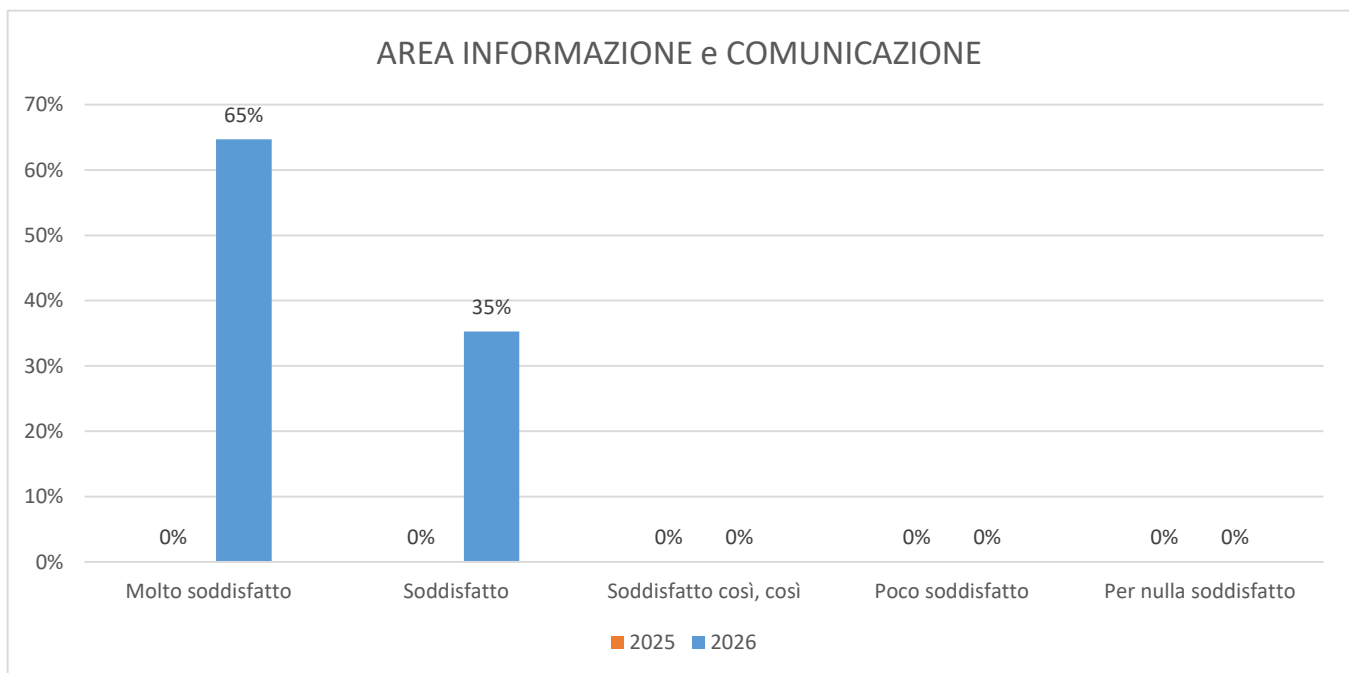
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	10	7	0	0	0	17	0	4,59
	59%	41%	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 rivolte a suo figlio/a?	11 65%	6 35%	0 0%	0 0%	0 0%	17	0	4,65
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?	11 65%	6 35%	0 0%	0 0%	0 0%	17	0	4,65
TOTALI	22 65%	12 35%	0 0%	0 0%	0 0%	34	0	4,65



AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

1,00 1,50 2,00 2,50 3,00 3,50 4,00 4,50 5,00

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?



4,65

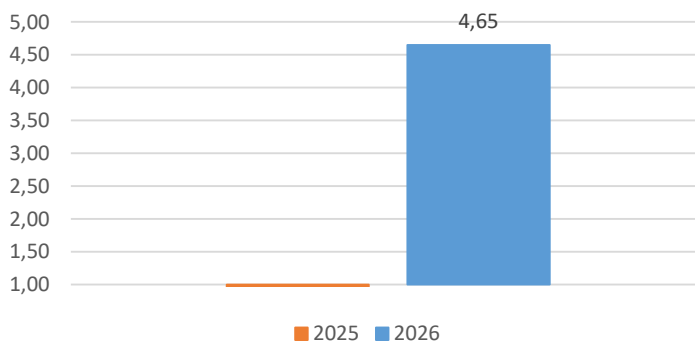
È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?



4,65

2025 2026

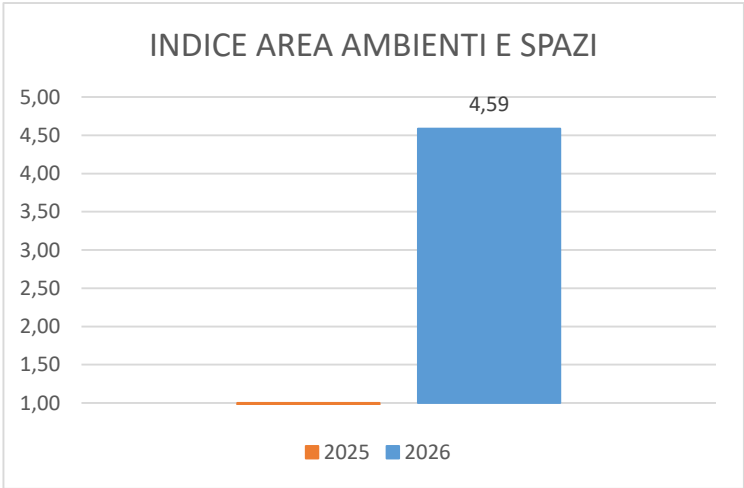
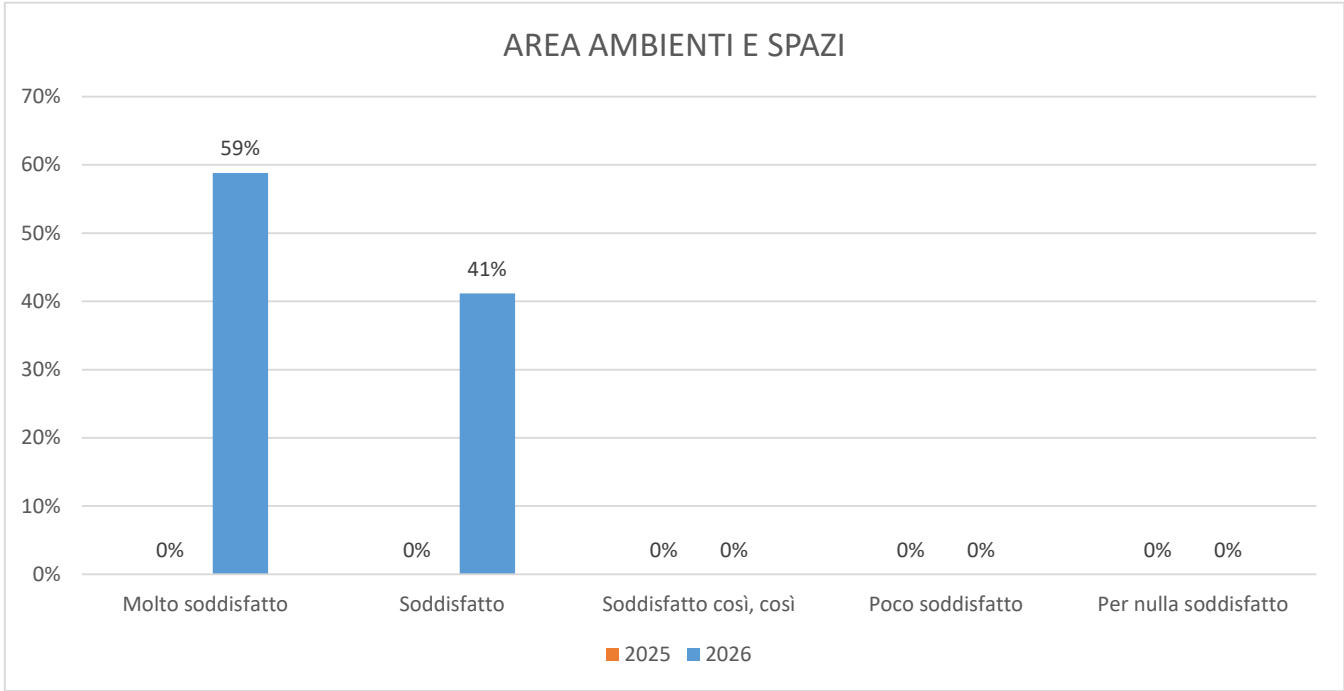
INDICE AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE



2025 2026

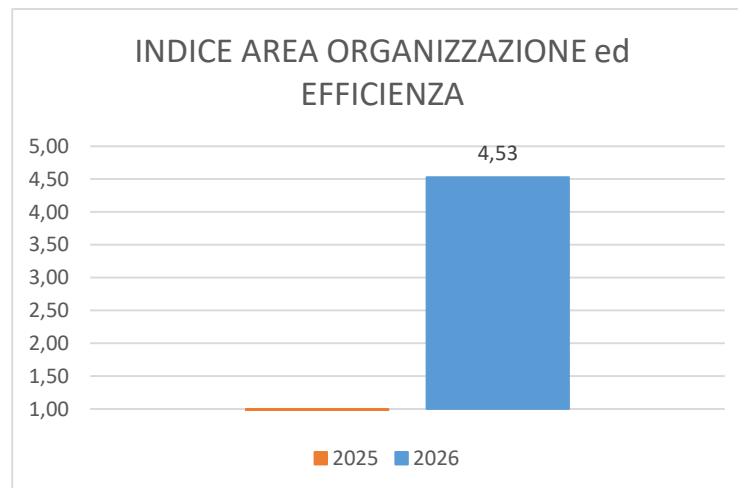
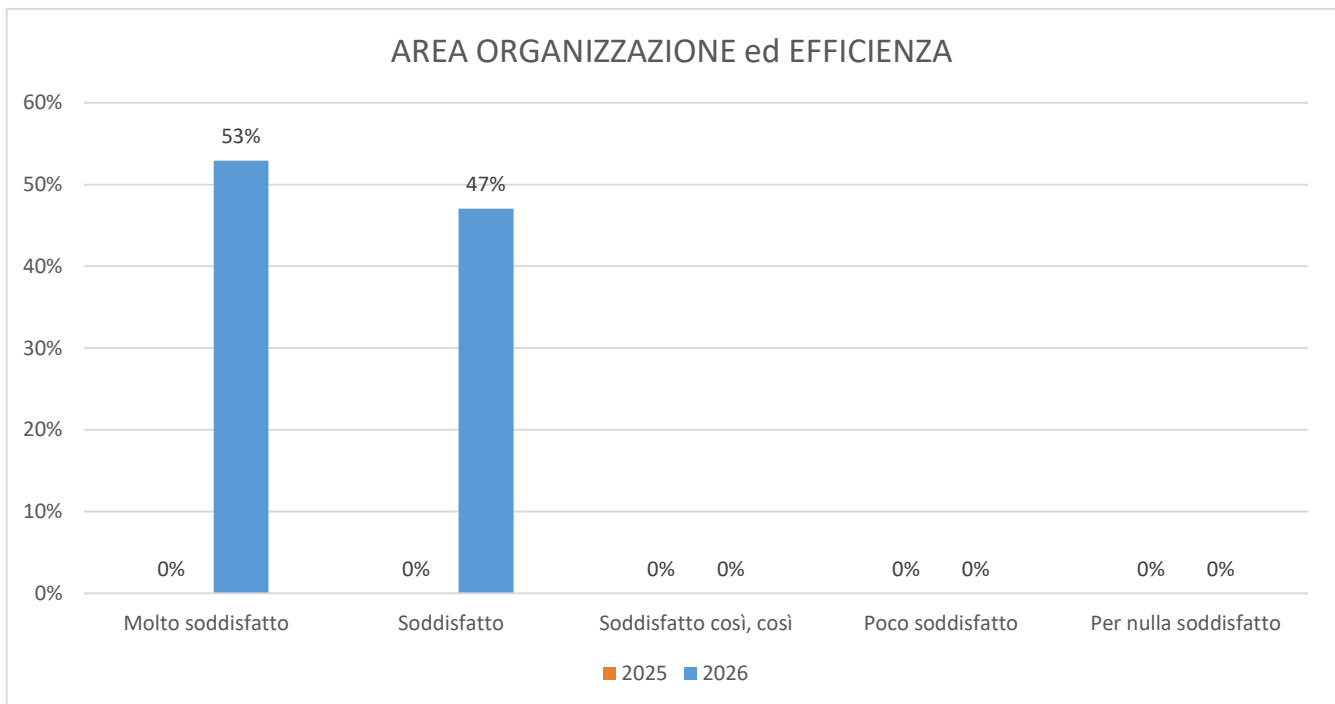
AREA AMBIENTI E SPAZI

	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.)?	10	7	0	0	0	17	0	4,59
	59%	41%	0%	0%	0%			
TOTALI	10	7	0	0	0	17	0	4,59
	59%	41%	0%	0%	0%			



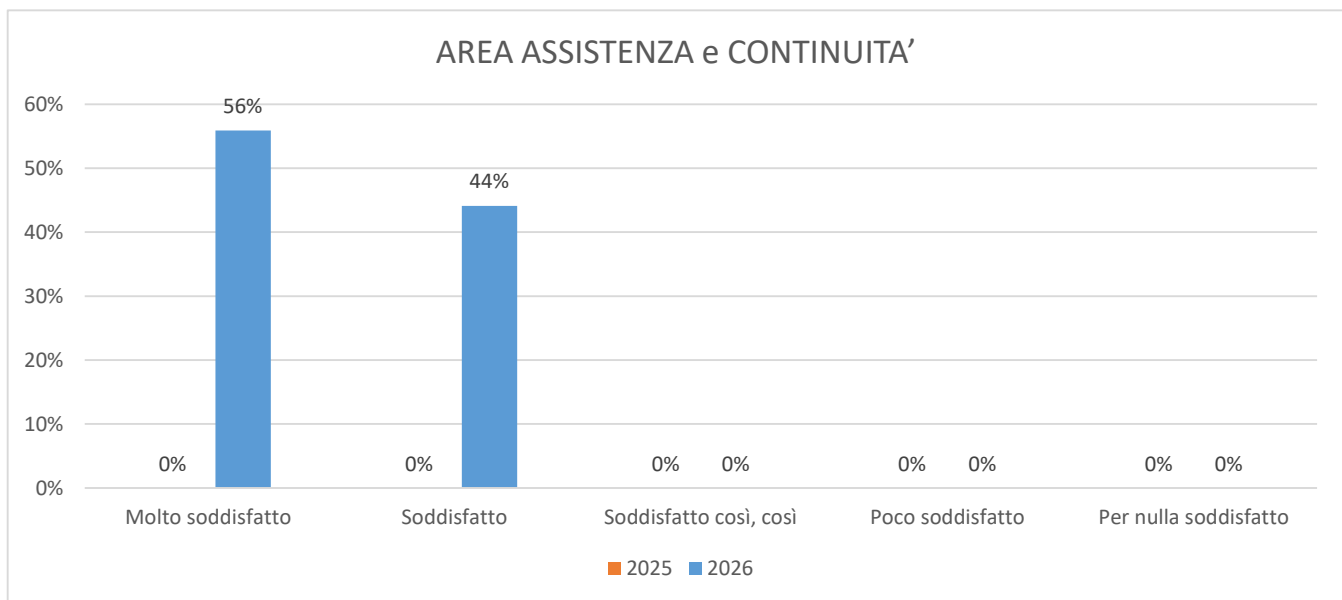
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	9	8	0	0	0	17	0	4,53
	53%	47%	0%	0%	0%			
TOTALI	9	8	0	0	0	17	0	4,53
	53%	47%	0%	0%	0%			

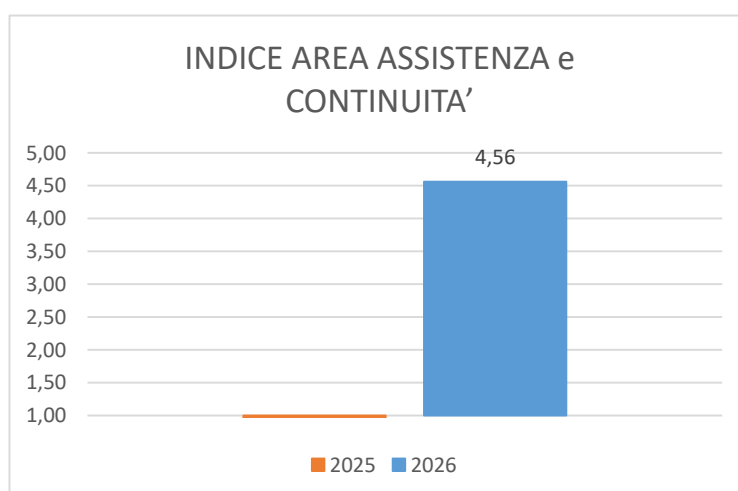
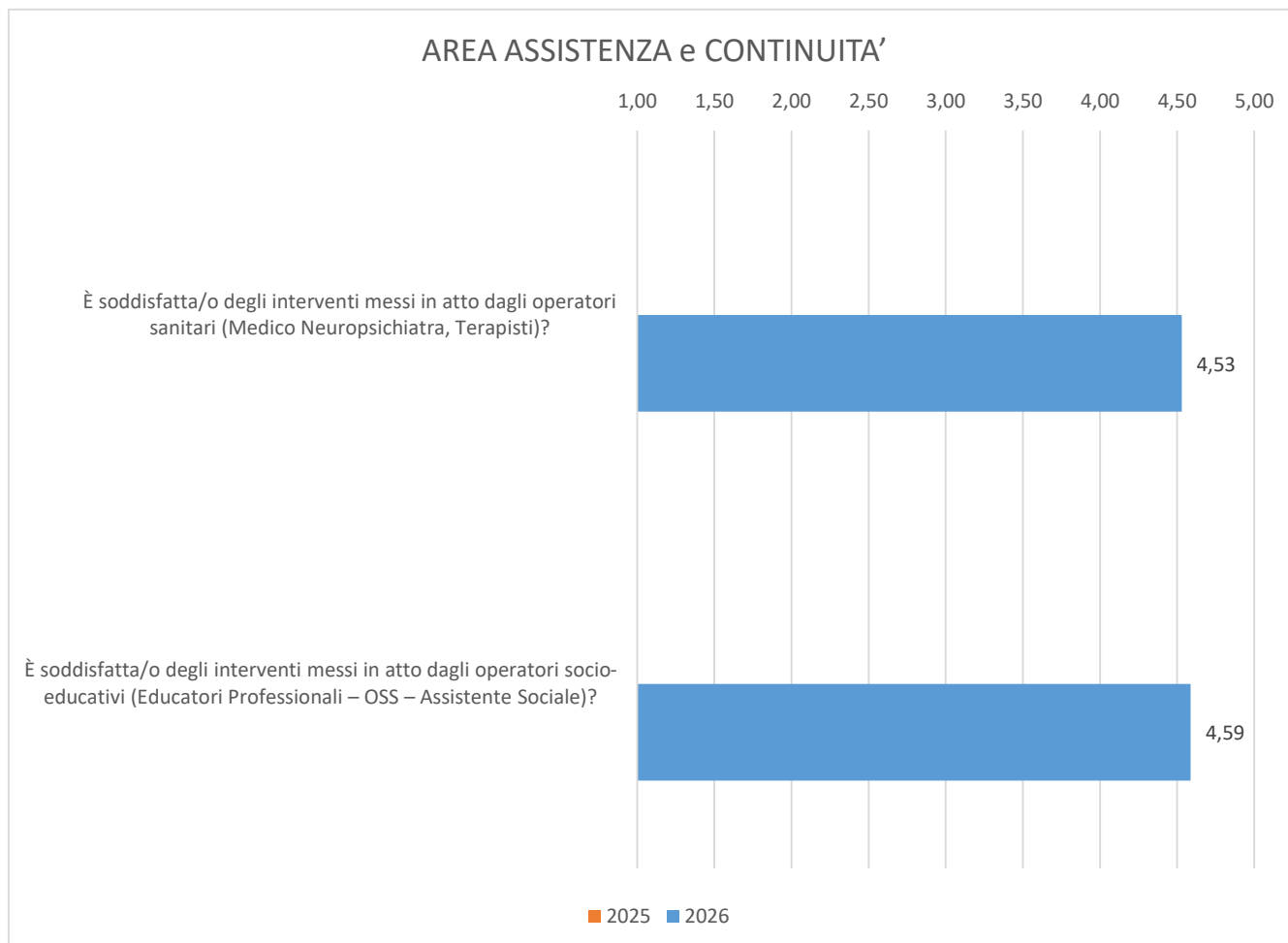


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto così, così	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	TOTALE RISPOSTE	Non saprei	MEDIA
È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	9	8	0	0	0	17	0	4,53
	53%	47%	0%	0%	0%			
È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	10	7	0	0	0	17	0	4,59
	59%	41%	0%	0%	0%			
TOTALI	19	15	0	0	0	34	0	4,56
	56%	44%	0%	0%	0%			

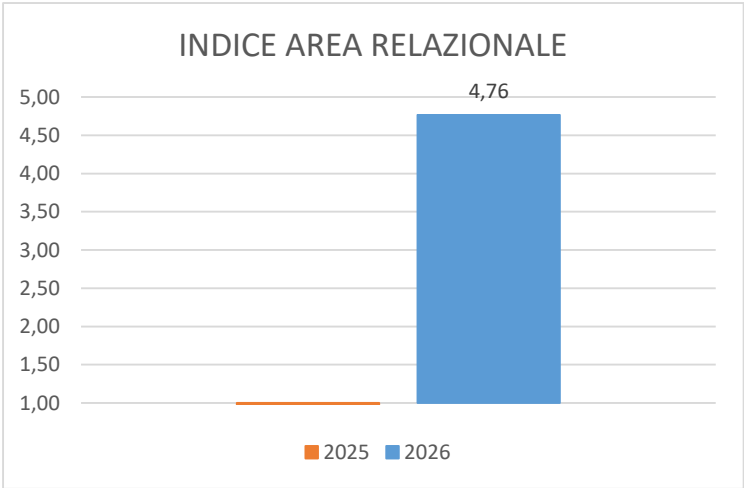
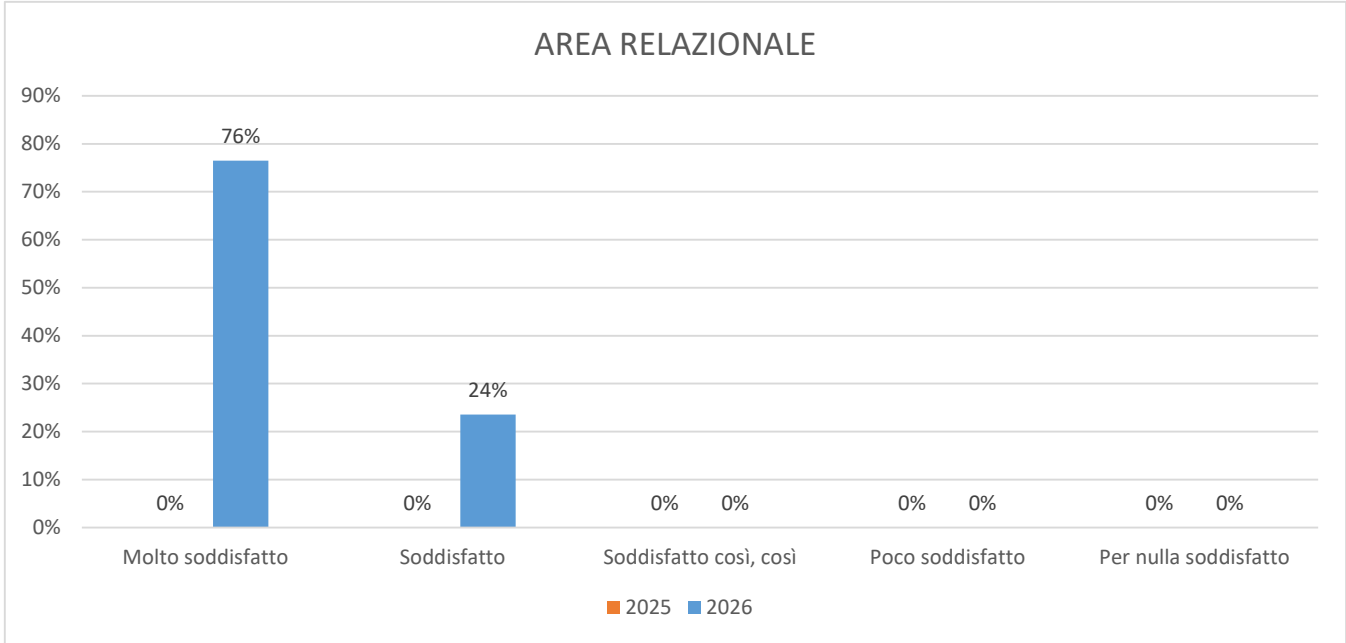


AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

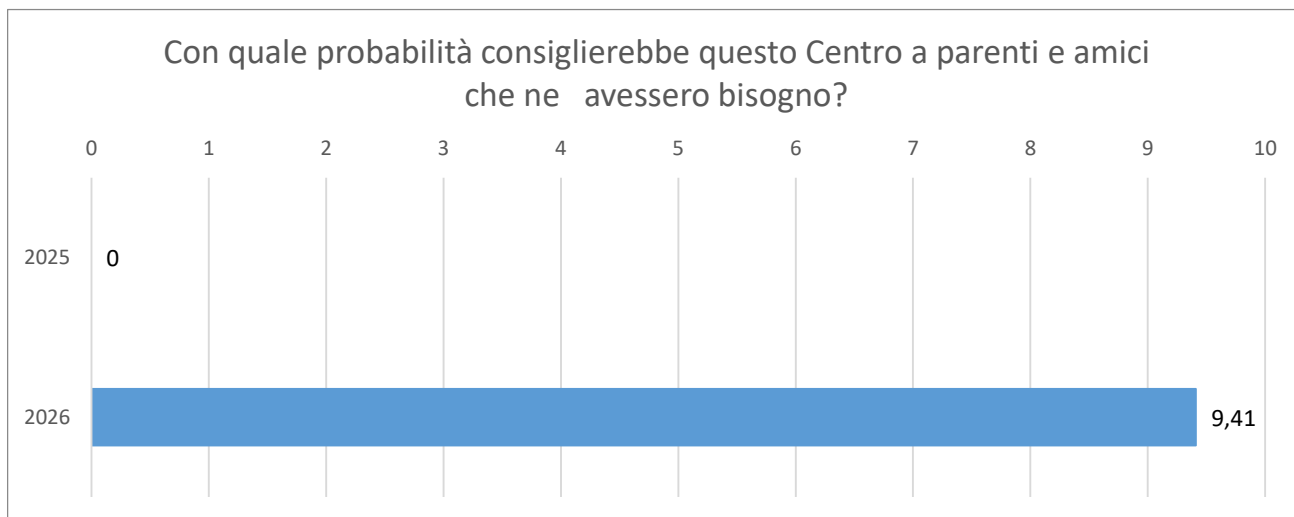
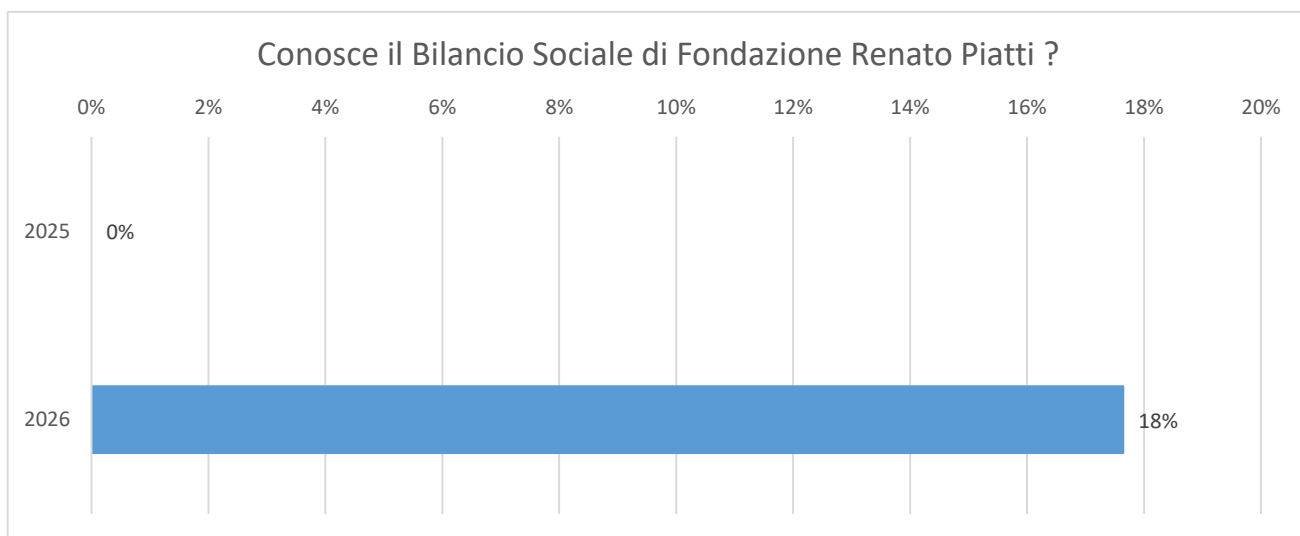
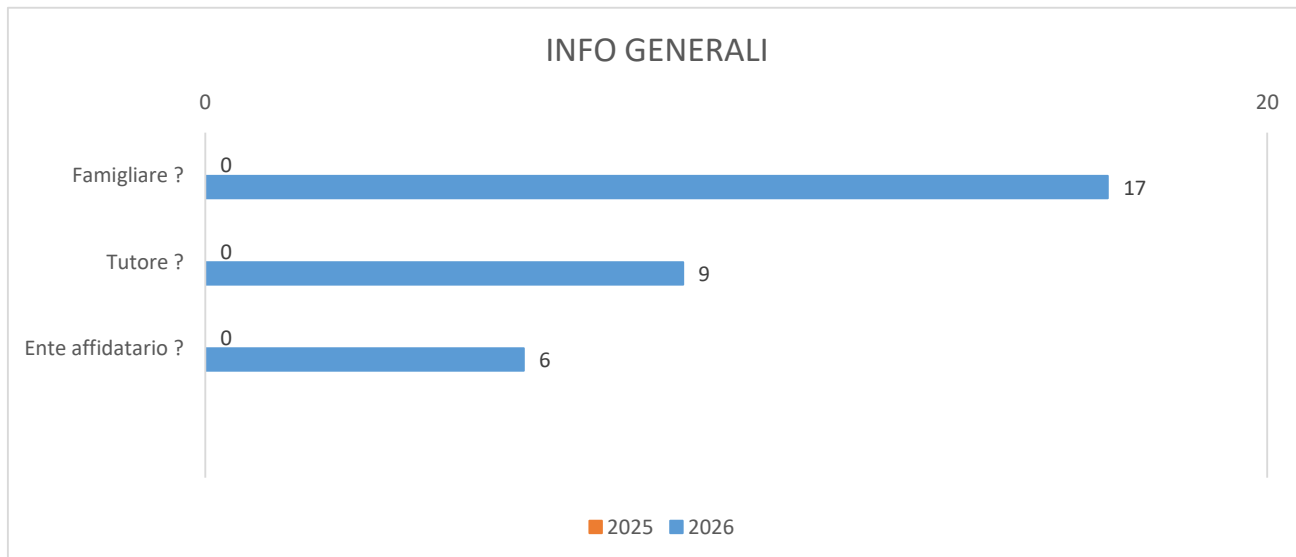


AREA RELAZIONALE

	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.)?	13	4	0	0	0	17	0	4,76
	76%	24%	0%	0%	0%			
TOTALI	13	4	0	0	0	17	0	4,76
	76%	24%	0%	0%	0%			



INFO GENERALI



MOTIVAZIONE CONSIGLIO CENTRO

Dottoresse sempre presenti,e sono molto bravi
Dotorressw molto brave se smpre disponibili
Molto accoglienti e molta professionalità da parte di tutti.
Per la organizzazione e serietà
Tutti bravi
Ottime persone
Professionalità cura dei dettagli empatia con paziente e genitori disponibilità per qulsiasi situazione
Personale altamente qualificato
Ci troviamo molto bene ♥
Competenza e clima accogliente

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Nulla da dire

Ottimo centro e ottimi terapisti

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

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. Emilia 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).