

**FONDAZIONE "RENATO PIATTI" ONLUS**

**RAPPORTO FINALE dell'INDAGINE di  
CUSTOMER SATISFACTION**

**C.T.R.S. di Besozzo**

**I semestre 2025**

**Responsabile:**

**Responsabile:**

**Dr.ssa Valentina Rusconi (Responsabile Area Sociale e Percorsi presa in carico)**

**Elaborato da:**

**Assistente Sociale Dr.ssa Emilia D'Amico**

**con la collaborazione della Dr.ssa Alice Pugliese**

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Obiettivo dell'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Modalità di somministrazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Tempi di realizzazione .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>2.5 Popolazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Area informazione e comunicazione.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Area ambiente e spazi .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Area organizzazione ed efficienza .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Area assistenza e continuità.....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 Area relazione.....</b>	<b>9</b>
<b>3.6 Soddisfazione complessiva .....</b>	<b>10</b>
<b>3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio .....</b>	<b>11</b>
<b>3.8 Consiglierebbe il servizio.....</b>	<b>12</b>
<b>3.9 Bilancio sociale .....</b>	<b>13</b>
<b>3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione.....</b>	<b>13</b>
<b>Osservazioni raccolte nei questionari.....</b>	<b>15</b>
<b>SCHEDA TECNICA dell'INDAGINE di CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>15</b>
<b>QUESTIONARIO</b>	

## 1. INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Questa indagine è stata condotta in adempimento alla normativa emanata dalla Regione Lombardia sull'accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, che prevede il monitoraggio annuale del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso rilevazioni sistematiche. La Fondazione Renato Piatti onlus riconosce inoltre l'importanza di sviluppare un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze e sull'ascolto delle persone con disabilità e delle loro famiglie: monitorare il loro livello di soddisfazione è fondamentale per organizzare e offrire Servizi che possano rispondere a bisogni reali e modificarsi con essi nel corso del tempo, oltre ad essere un'occasione fondamentale per mettere a fuoco opportunità di miglioramento.

## 2. METODOLOGIA

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).

### 2.1 Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine è di monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie, dei tutori e degli enti affidatari dei bambini e degli adolescenti frequentanti il CTRS di Besozzo, cioè indagare l'area della qualità percepita. Il fine è di migliorare il livello qualitativo del servizio offerto, attraverso la pianificazione di attività di miglioramento definite anche sulla base delle risposte e delle osservazioni fornite dai famigliari/ tutori e servizi.

### 2.2 Strumento di rilevazione e aree d'indagine

Lo strumento di rilevazione è composto da:

- una scheda iniziale per la rilevazione di informazioni generali del familiare/tutore o ente affidatario che compila il questionario
- un questionario che presenta una sezione con domande con possibilità di commento, associata a ciascun item, per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Nel questionario è stata adottata una scala a 5 valori + 1 (*non saprei*), ad eccezione di alcuni item, per i quali non viene richiesta una valutazione del livello di soddisfazione.

Attraverso questo strumento è stata indagata la qualità percepita rispetto a cinque aspetti del servizio fornito (di consuetudine presenti anche nelle rilevazioni negli scorsi anni) secondo le seguenti Aree:

1. Area Informazione e Comunicazione
2. Ambienti e spazi
3. Area Organizzazione ed Efficienza
4. Area Assistenza e Continuità
5. Area Relazionale

Nella parte finale è presente una domanda di carattere generale e complessivo ("*Soddisfazione complessiva*") che, oltre ad esprimere un giudizio sintetico finale, può fungere da "controllo" rispetto alle opinioni espresse in

precedenza (controllo di coerenza); infine si è inteso chiedere al compilatore ulteriori spunti di miglioramento della qualità del servizio, con quale probabilità consiglierebbe il servizio e una domanda sulla conoscenza del Bilancio Sociale.

Chiude il questionario uno spazio libero, a disposizione per documentare eventuali osservazioni e suggerimenti

### 2.3 Modalità di somministrazione

Abbiamo scelto come modalità di somministrazione l'auto compilazione del questionario da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno. Il questionario è compilabile solo con modalità on line, tramite link o QRcode presenti nella lettera di comunicazione di avvio della rilevazione.

Il medesimo link o QRcode offre la possibilità di effettuare la compilazione anche nella versione tradotta in cinese e arabo<sup>1</sup>.

Le informazioni raccolte con la compilazione della scheda di Informazioni generali e del questionario sono state utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

### 2.4 Tempi di realizzazione

I questionari sono stati distribuiti **dal 7 aprile al 24 aprile 2025**.

### 2.5 Popolazione

Sono stati distribuiti i questionari a tutte le famiglie/tutori dei minori frequentanti il CTRS di Besozzo da almeno 3 mesi. È prevista la possibilità di compilazione da parte di entrambi i genitori se separati.

n. bamibni/e e ragazzi/e	n. questionari distribuiti	n. questionari restituiti	percentuaò e di restituzione (restituiti rispetto ai distribuiti)
103	99	73	74%
	(4 minori erano assenti da 3 mesi o non reperibili al momento dell'indagine )	0 questionari compilati in arabo	

Parentela	n.	%		n.	%	
Padre	9	12%	<b>misura protezione</b>			
Madre	38	52%				
Genitore	15	21%		<b>tutore</b>	29	85%
non risponde	11	15%		<b>ente aff</b>	5	15%
Totale	73	100%		<b>totale</b>	34	100%

<sup>1</sup> L'utilizzo oramai consolidato della traduzione del questionario nelle due lingue straniere ha la finalità di consentire la massima partecipazione possibile nonché di garantire, indipendentemente dalla lingua, accoglienza e attenzione a tutte le famiglie dei minori frequentanti il centro.

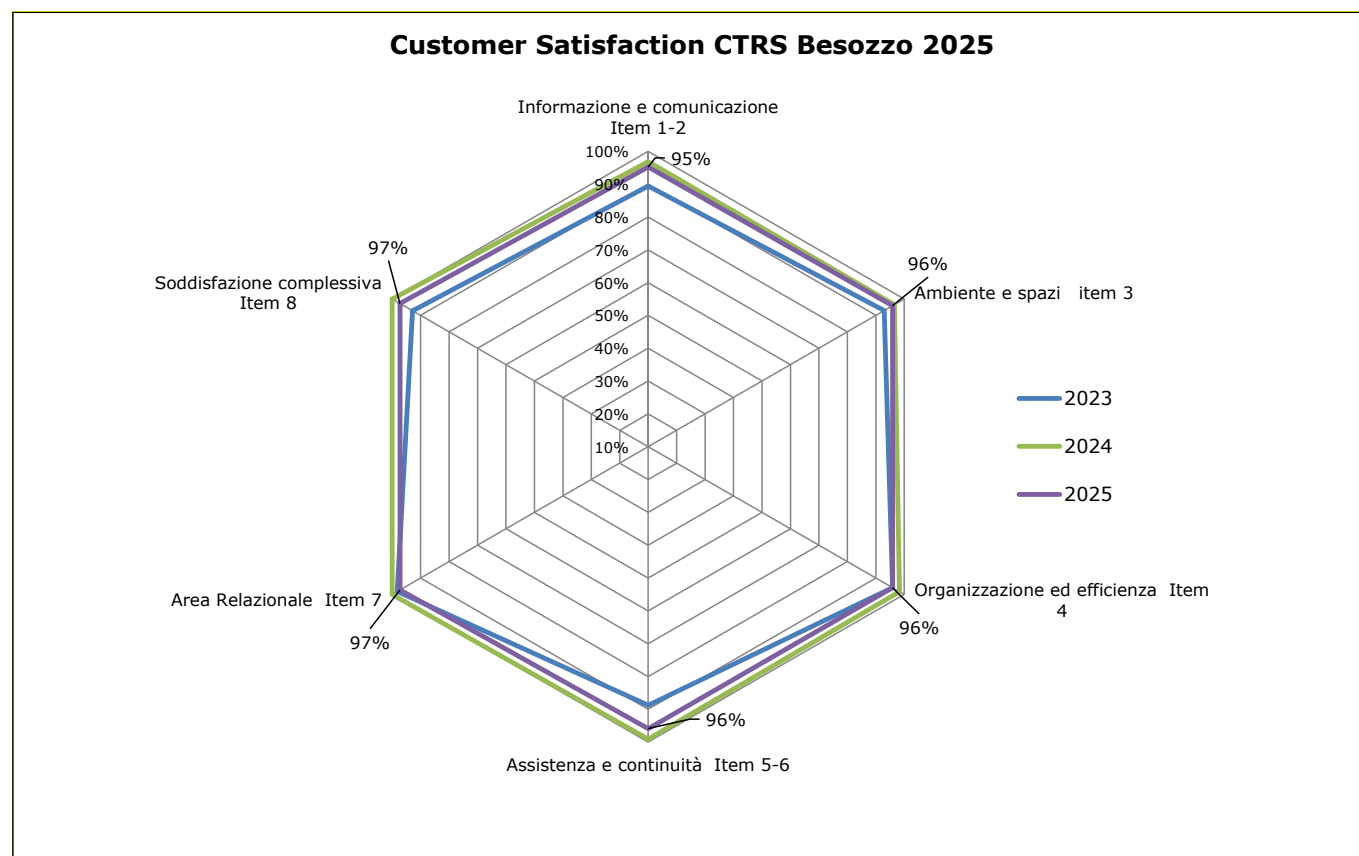
### 3. VALUTAZIONE DEI RISULTATI E DELLE INDICAZIONI EMERSE

Per permettere un confronto immediato tra le diverse aree abbiamo aggregato tra loro le frequenze relative alla risposta "molto soddisfatto" e "soddisfatto", interpretate come risposte che esprimono soddisfazione; poi abbiamo considerato le percentuali di "soddisfatto così così" ed infine abbiamo aggregato tra loro le frequenze di "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto" come risposte che esprimono invece insoddisfazione. Per maggior completezza si riporta anche un dato relativo alle medie dei risultati dei singoli item approfondito poi nell'ultima parte del presente report.

Abbiamo condotto due tipi di analisi dei dati:

- item per item
- sintetica per ogni area<sup>2</sup>.

È possibile effettuare l'analisi dei risultati in termini di confronto con i due anni precedenti avendo mantenuto il medesimo questionario.



STRUTTURA	ANNO	Restituzione	Informazione e comunicazione Item 1-2	Ambiente e spazi item 3	Organizzazione ed efficienza Item 4	Assistenza e continuità Item 5-6	Area Relazionale Item 7	Soddisfazione complessiva Item 8
<b>CTRS Besozzo</b>	2023	76%	89%	93%	96%	89%	98%	93%
	2024	71%	97%	97%	98%	99%	100%	100%
	<b>2025</b>	<b>74%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>
	2025/2024		-2%	-1%	-2%	-3%	-3%	-3%

<sup>2</sup>Quest'analisi è stata ottenuta aggregando fra loro le frequenze degli item presentati per ogni area d'indagine; più specificatamente, essendo stata adottata sempre la medesima scala, abbiamo sommato tra loro le frequenze della stessa modalità di risposta.

### 3.1 Area informazione e comunicazione

**Item 1.** 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?

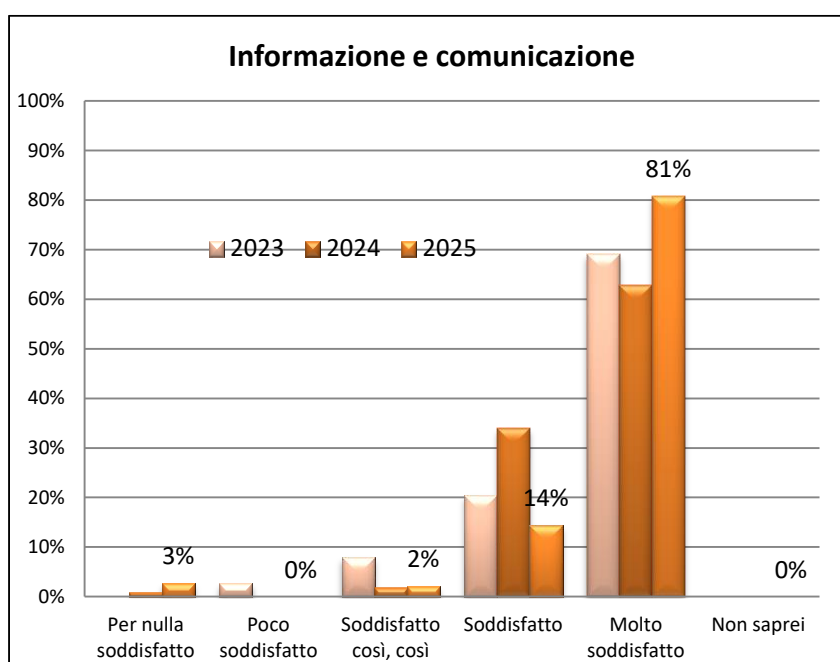
**Item 2** È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a?

Di seguito i risultati delle medie<sup>3</sup>:

	valore media
ITEM 1	4,71
ITEM 2	4,70
item 1 e 2	4,71

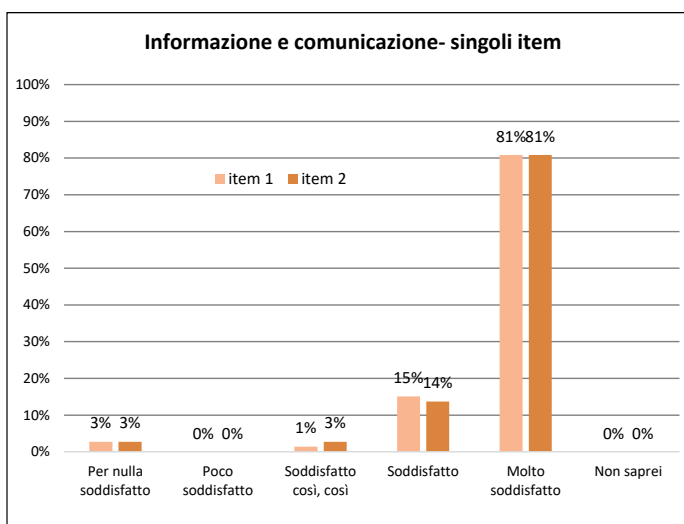
Si riportano inoltre e percentuali delle risposte raccolte:

Area informazione e comunicazione					
	2023	2024	2025	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	0%	1%	3%	2	2
Poco soddisfatto	3%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	8%	2%	2%	1	2
Soddisfatto	20%	34%	14%	11	10
Molto soddisfatto	69%	63%	81%	59	59
Non saprei	0%	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	100%	73	73



<sup>3</sup> La media rappresenta il "valore dato dalla somma algebrica degli elementi dell'insieme divisa per il numero degli elementi". Quindi si tratta di valore numerico, compreso tra 1 e 5, che sono i gradi della scala di valutazione presentata con il questionario. Si precisa che l'obiettivo è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso dalla Fondazione.

Area informazione e comunicazione				
	item 1	item 2	Item 1	Item 2
Per nulla soddisfatto	3%	3%	2	2
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	1%	3%	1	2
Soddisfatto	15%	14%	11	10
Molto soddisfatto	81%	81%	59	59
Non saprei	0%	0%	0	0
Tot.	100%	100%	73	73

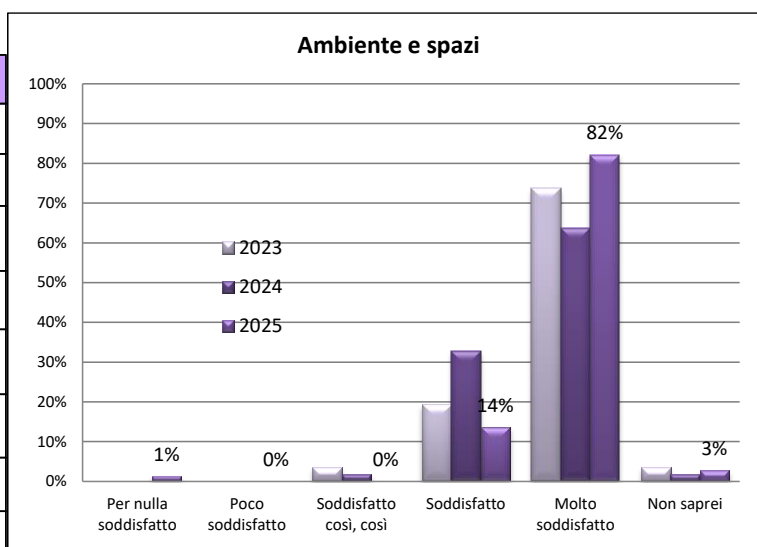


### 3.2 Area ambiente e spazi

**Item 3.** È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?

	valore media
ITEM 3	4,80

Ambiente e spazi				
	2023	2024	2025	Item 3
Per nulla soddisfatto	0%	0%	1%	1
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0
Soddisfatto così, così	4%	2%	0%	0
Soddisfatto	19%	33%	14%	10
Molto soddisfatto	74%	64%	82%	60
Non saprei	4%	2%	3%	2
Tot.	100%	100%	100%	73

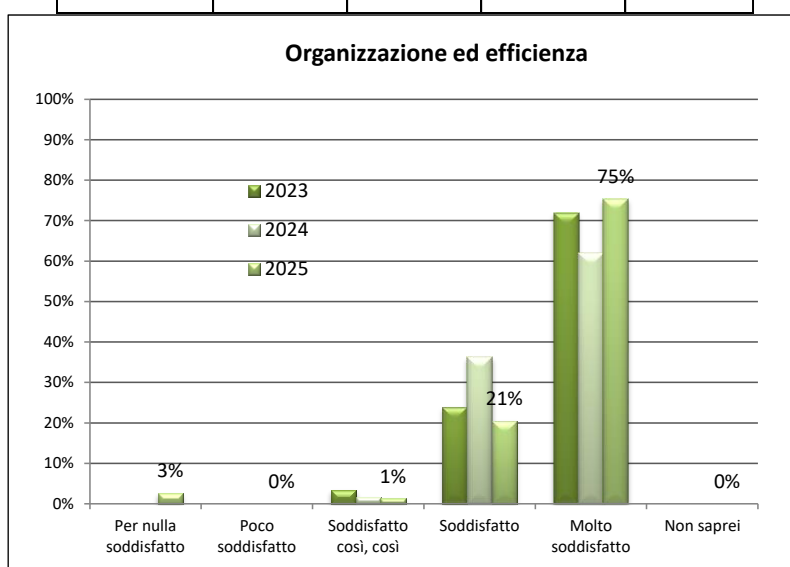


### 3.3 Area organizzazione ed efficienza

**Item 4.** È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?

	valore media
ITEM 4	4,66

Organizzazione ed efficienza				
	2023	2024	2025	Item 4
Per nulla soddisfatto	0%	0%	<b>3%</b>	2
Poco soddisfatto	0%	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	4%	2%	<b>1%</b>	1
Soddisfatto	24%	36%	<b>21%</b>	15
Molto soddisfatto	72%	62%	<b>75%</b>	55
Non saprei	0%	0%	<b>0%</b>	0
Tot.	100%	100%	<b>100%</b>	73



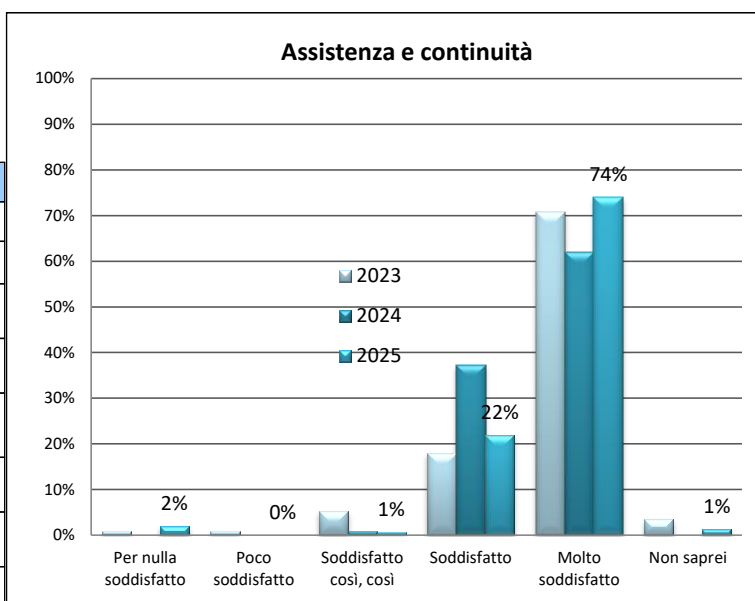
### 3.4 Area assistenza e continuità

**Item 5** *soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?*

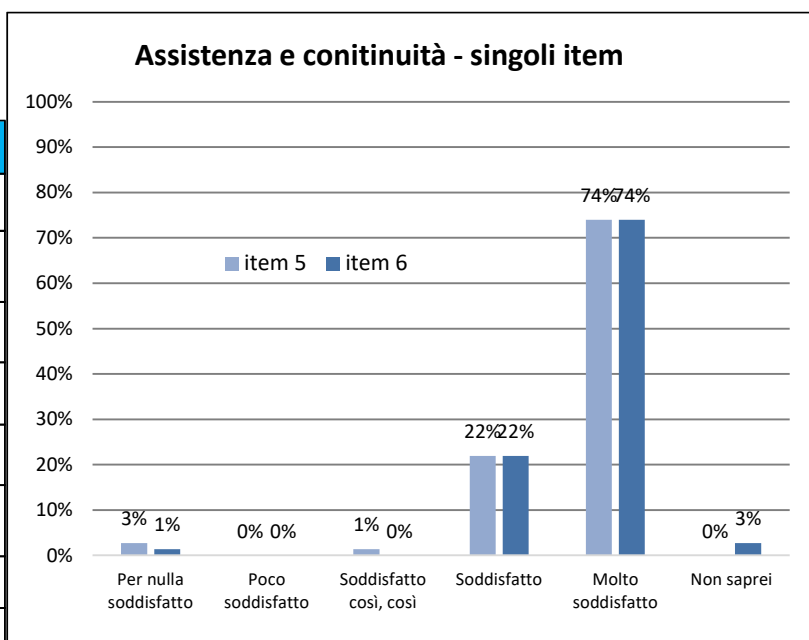
**Item 6** *È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?*

	valore media
ITEM 5	4,64
ITEM 6	4,72
item 5 e 6	4,68

Assistenza e continuità					
	2023	2024	2025	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	1%	0%	2%	2	1
Poco soddisfatto	1%	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	5%	1%	1%	1	0
Soddisfatto	18%	37%	22%	16	16
Molto soddisfatto	71%	62%	74%	54	54
Non saprei	4%	0%	1%	0	2
Tot.	100%	100%	100%	73	73



Area assistenza e continuità				
	item 5	item 6	Item 5	Item 6
Per nulla soddisfatto	3%	1%	2	1
Poco soddisfatto	0%	0%	0	0
Soddisfatto così, così	1%	0%	1	0
Soddisfatto	22%	22%	16	16
Molto soddisfatto	74%	74%	54	54
Non saprei	0%	3%	0	2
Tot.	100%	100%	73	73



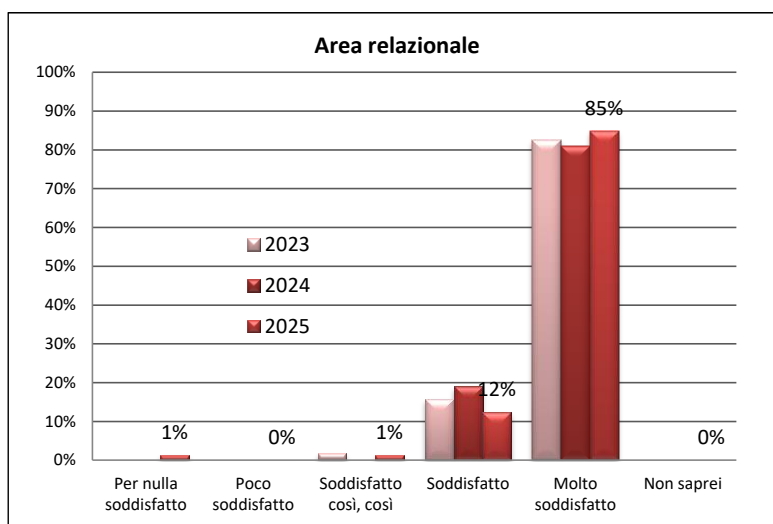
### 3.5 Area relazione

**Item 7.** È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?

	valore media
ITEM 7	4,79

Area relazione				
	2023	2024	2025	Item 7
Per nulla soddisfatto	0%	0%	<b>1%</b>	1
Poco soddisfatto	0%	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	2%	0%	<b>1%</b>	1
Soddisfatto	16%	19%	<b>12%</b>	9
Molto soddisfatto	82%	81%	<b>85%</b>	62
Non saprei	0%	0%	<b>0%</b>	0
Tot.	100%	100%	<b>100%</b>	73

100% per arrotondamento



### 3.6 Soddisfazione complessiva

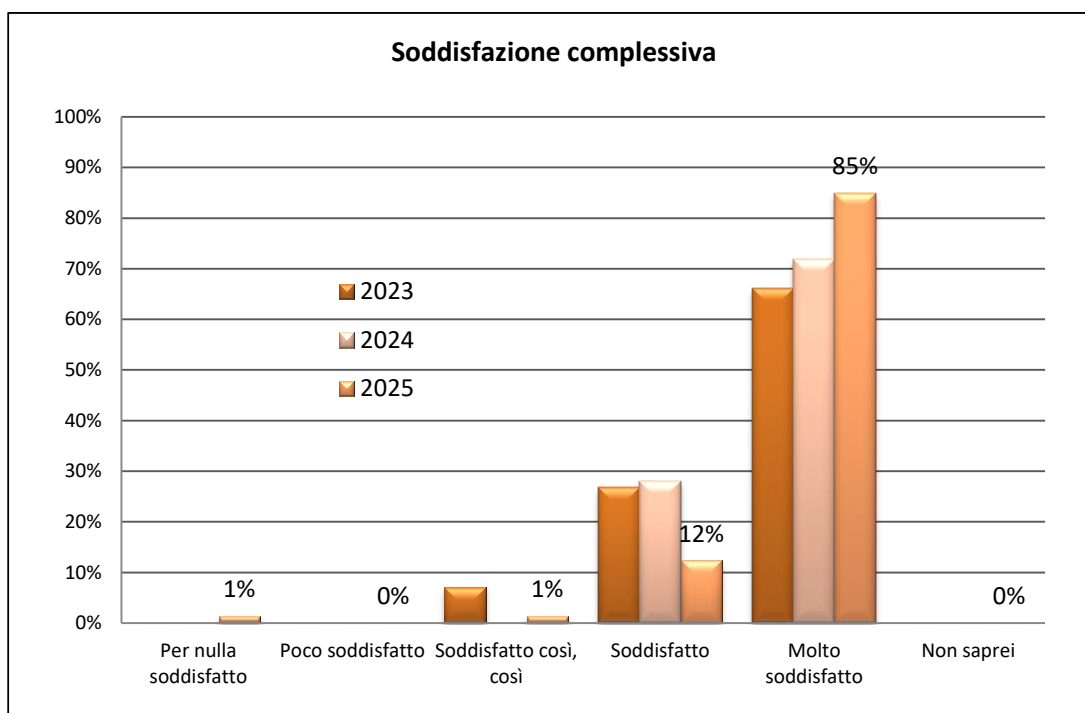
**Item 8.** *Soddisfazione complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?*

Al termine del questionario è presente questo item di carattere generale e complessivo che, oltre a fornire una valutazione sintetica, ha una funzione di "controllo" della coerenza delle opinioni espresse in precedenza nelle diverse aree.

	valore media
ITEM 8	4,79

Soddisfazione complessiva				
	2023	2024	2025	Item 8
Per nulla soddisfatto	0%	0%	<b>1%</b>	1
Poco soddisfatto	0%	0%	<b>0%</b>	0
Soddisfatto così, così	7%	0%	<b>1%</b>	1
Soddisfatto	27%	28%	<b>12%</b>	9
Molto soddisfatto	66%	72%	<b>85%</b>	62
Non saprei	0%	0%	<b>0%</b>	0
Tot.	100%	100%	<b>100%</b>	73

100% per arrotondamento



### 3.7 Aspetti di miglioramento della qualità del servizio

**Item 9.** Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?

Di seguito le osservazioni raccolte<sup>4</sup>:

	<b>Consideriamo il suo contributo fondamentale e le chiediamo: ci sono degli aspetti che possono migliorare la qualità del Servizio?</b>
4	Forse evitare di parlare di quello che fanno i bambini/ragazzi davanti agli altri genitori
11	Più ore di logopedia
12	INDUBBIAMENTE LA COMUNICAZIONE E LA FLESSIBILITA', OLTRE ALL'APERTURA MENTALE RISPETTO A NUOVE EVENTUALI TERAPIE OD ATTIVITA' PROPOSTE DALLE FAMIGLIE O DA OPERATORI ESTERNI CHE SEGUONO I BAMBINI/RAGAZZI.
23	Niente
27	Avere di più la possibilità pomeridiana per le terapie.
32	No per me e tutto perfetto
38	Ottima
45	Aumento ore fisioterapia
46	Super soddisfatta
50	Maggiore condivisione di quanto fatto al centro, magari con foto o canale WhatsApp.
62	Sono soddisfatta

<sup>4</sup> il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei famigliari/tutori/amministratori di sostegno.

65	Niente
67	Possibile inclusione dei genitori coi figli in terapia
68	È tutto meraviglioso sarebbe bello fare una gita
71	Un aiuto per trovare un eventuale trasporto esterno nel caso di bisogno
72	Nessuno
73	Come famiglia abbiamo scoperto che ha rappresentato un grande contributo per nostro figlio. Professionisti sempre attenti a tutte le esigenze, non solo di nostro figlio ma anche nostre. Siamo felici di vedere i nostri figli arrivare alla Fondazione e ne siamo molto grati.

### 3.8 Consiglierebbe il servizio

**Item 10** Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile - Per quali motivi?

Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile -item 10		
da 1 a 5	3	<b>4%</b>
da 6 a 10	70	<b>96%</b>
Totale	73	<b>100%</b>

Di seguito le risposte raccolte:

	<b>Su una scala da 1 a 10 con quale probabilità consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? 1 per nulla probabile, 10 estremamente probabile Per quali motivi?</b>
1	Disponibilità professionalità ed empatia.
3	Terapisti attenti alle necessità dei bambini e al loro percorso terapeutico, molto scrupolosi, gentili e dolci è proprio questo che i bambini e le famiglie hanno bisogno. Ci sentiamo accolti compresi e soprattutto penso che siate molto competenti e offrite un aiuto notevole.
4	Perché è un grosso aiuto per ragazzi e famiglie
6	Perché sono tutti molto disponibili e gentili ma soprattutto fanno un ottimo lavoro con il bambino.
8	Per la soddisfazione circa il supporto complessivo offerto.
11	Lo consiglierei per la cortesia, efficienza e inclusione da parte degli operatori
12	VEDI SOPRA
13	Serietà, professionalità, competenza e disponibilità.
18	Competenza, professionalità, cordialità e soprattutto umanità contraddistingue questo centro riabilitativo oltre ad avere raggiunto obiettivi.
20	Capacità di lavorare sul disabile con precisione e professionalità in merito alla patologia nonostante siano presenti molteplici patologie diverse.
22	In quanto si svolgono terapie complete in base alla necessità del bambino e da personale molto competente e cortese sempre disponibile verso noi genitori.

23	Perché ho due figli al centro e ho visto come sono andati molto avanti.
25	Sempre attenti e pronti alle esigenze delle persone con disabilità e alle loro famiglie.
27	Abbiamo visto nostro figlio sereno imparando tanto in questo centro.
30	È un ottimo centro
38	Ottima
43	L'impegno e il lavoro costante per aiutare i nostri figli al meglio e in poco tempo vedere il cambiamento di mia figlia.
45	Ottimo centro ben organizzato, con tanti spazi e ambienti colorati e armoniosi, attività educative interessanti e divertenti, terapisti ed educatori molto preparati, sempre cordiali, disponibili e simpatici, fanno sentire a casa ... e anche il direttore è TOP!
46	Per me sono tutti degli angeli
49	Professionalità e capacità di fronte alla patologia del minore.
51	Professionalità e gentilezza sono all'ordine del giorno è un ambiente molto positivo.
57	Per i servizi offerti
58	Per i servizi offerti
62	Chi troviamo benissimo
67	Perché sono molto bravi, accoglienti e mio figlio è molto felice di andare e collaborare
68	Professionalità umanità e gentilezza
71	Perché siete un ottimo centro per famiglie con persone disabili e aiutate la vita familiare e il miglioramento della persona
72	Molto bravi
73	Per il loro grande impegno non solo verso i bambini ma anche verso le famiglie. Ripeto, vedete grande professionalità e ve ne siamo molto grati.

### 3.9 Bilancio sociale

**Item11.** *Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?*

Conosce il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? Item 11		
SI'	17	<b>23%</b>
NO	53	<b>73%</b>
Nessuna risposta	3	<b>4%</b>
Totale	73	<b>100%</b>

### 3.10 In conclusione: il livello di soddisfazione

In conclusione presentiamo una modalità di codifica complementare delle risposte fornite, finalizzata ad una valutazione ancor più mirata del livello di soddisfazione riportato dai compilatori. Per sintetizzare tale indicatore è stato associato un valore numerico, compreso tra 1 e 5, ad ognuno dei gradi della scala di valutazione presentata con il questionario: il valore target è rappresentato dal valore 4 (associato a soddisfatto), considerato quindi quale livello atteso. Tale indicatore (denominato appunto livello di soddisfazione) viene calcolato separatamente

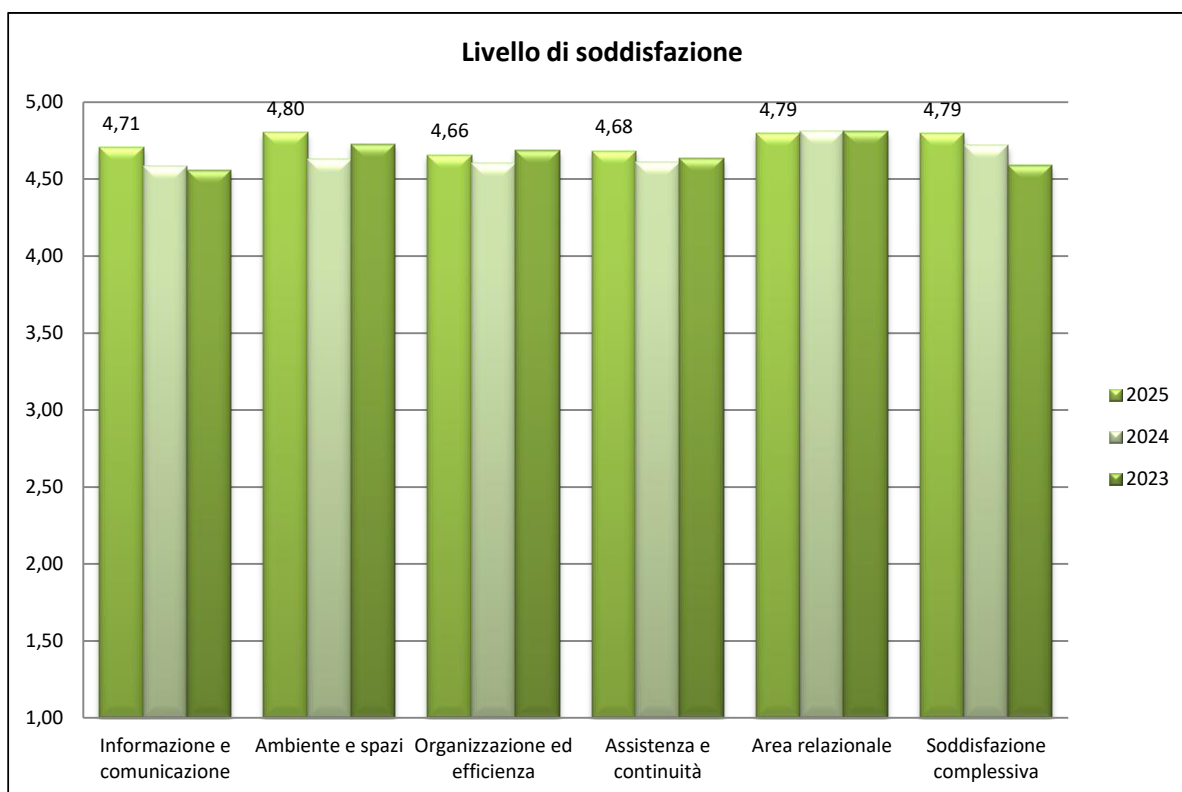
considerando prima i risultati degli item 1-7 e poi dell'item 8, proprio per mantenere la funzione di confronto e controllo attribuita all'item in questione (soddisfazione complessiva). Considerando le risposte fornite, è quindi possibile calcolare il valore medio e di mediana del livello di soddisfazione (per il 2025 sono evidenziati in rosso i valori di tendenza centrale):

	2025	
	Item 1-7	Item 8
<b>Media</b>	<b>4,71</b>	<b>4,79</b>
<b>Deviazione standard <math>\sigma</math></b>	<b>0,63</b>	<b>0,60</b>
<b>Mediana</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
<b>Coefficiente di Variazione (CV)</b>	<b>13,35%</b>	<b>12,43%</b>

	2024		2023	
	Item 1-7	Item 8	Item 1-7	Item 8
Media $\bar{X}$	<b>4,64</b>	<b>4,72</b>	<b>4,66</b>	<b>4,59</b>
Deviazione standard $\sigma$	<b>0,41</b>	<b>0,45</b>	0.56	0.62
Mediana	<b>4,86</b>	<b>5,00</b>	5.00	5.00
Coefficiente di Variazione (CV)	<b>8,90%</b>	<b>9,53%</b>	11.66%	13,52%

È inoltre possibile calcolare il livello di soddisfazione relativo a ciascuna delle aree d'indagine considerate, rilevando anche eventuali aree che potremmo definire "deboli", qualora presentassero un livello di soddisfazione inferiore al valore atteso (4, corrispondente a "soddisfatto").

Livello di soddisfazione			
	2025	2024	2023
Informazione e comunicazione	<b>4,71</b>	4,58	4,56
Ambiente e spazi	<b>4,80</b>	4,63	4,73
Organizzazione ed efficienza	<b>4,66</b>	4,60	4,68
Assistenza e continuità	<b>4,68</b>	4,61	4,63
Area relazionale	<b>4,79</b>	4,81	4,81
Soddisfazione complessiva	<b>4,79</b>	4,72	4,59



Di seguito si riportano le osservazioni/considerazioni scritte dai compilatori nei questionari ed integralmente trascritte.

### **Osservazioni raccolte nei questionari**

	<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE):</b>
11	Aumentare le terapie di logopedia. Grazie
12	ASSENZA DI COMUNICAZIONE TRA TERAPISTI E FAMIGLIA. ASSENZA DI RETE TRA OPERATORI ANCHE ESTERNI AL CENTRO. ASSENZA DI CONTINUITA' TRA ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO ED EVENTUALMENTE DA RIPORTARE A CASA. COME SE IL CENTRO FOSSE UNA REALTA' AVULSA DA TUTTO IL RESTO DEL MONDO.
22	Vorrei che fosse più facile per la scuola mettersi in contatto con voi quando hanno bisogno
23	Niente
32	Tutto perfetto e bravi nel loro lavoro
40	Nulla da dire
65	Niente
67	Un grosso grazie a tutto il personale, di tutto cuore
71	So che è complicato ma vorrei ricevere più informazioni riguardo alle attività fatte.
72	Nessuno
73	ottimi professionisti

	<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA AMBIENTI E SPAZI):</b>
13	Aprire più centri
23	Niente
40	Nulla da dire
43	Nell'area attesa genitori un bagno
62	Spazioso
65	Niente
72	Nessuno
	<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA)</b>
23	Niente
40	Nulla da dire
62	Bravissimi i tutti i sensi
65	Niente
67	La flessibilità è molto utile e spero possa rimanere così, è un grosso aiuto.
72	Nessuno
	<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA ASSISTENZA e CONTINUITA')</b>
1	Persone meravigliose
11	Aumentare le ore di terapia logopedica
23	Niente
38	Ottima
62	Bravi
65	Niente
72	Nessuno
73	ottimi professionisti
	<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti (AREA RELAZIONALE)</b>
23	Niente
38	Ottima
40	Perfetto
62	Bravi
65	Niente
67	Mi piacerebbe avere un colloquio mensile.
72	Nessuno
73	sempre molto attento e fornisce informazioni tempestive
	<b>EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO</b>
4	Evitare di parlare di cose che riguardano i singoli davanti a tutti
6	Far tornare il Fisiatra in sede per eventuali prescrizioni e ausili perché solo voi conoscete bene quali bisogni ha il bambino.

11	Aumentare le ore di logopedia
23	Sono molto soddisfatto del vostro lavoro
31	La possibilità di avere il proprio trasporto anche a pagamento
38	Ottima
40	Grazie per quello che stanno facendo
46	No
62	Tutto ok
65	Niente
72	Nessuno

*NB: il numero indicato nella prima colonna fa riferimento al questionario dove sono state raccolte le osservazioni secondo l'ordine di compilazione da parte dei familiari/tutori/amministratori di sostegno.*

*Redazione del report conclusa il*

## SCHEMA TECNICA dell'INDAGINE<sup>5</sup> di CUSTOMER SATISFACTION


<b>INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (analisi della correlazione qualità progettata/erogata – qualità percepita) AREA SEMI-RESIDENZIALITA'</b>	
<b>FINALITA' e SCOPI</b>	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.
<b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>	Oggetto del monitoraggio è il livello di soddisfazione delle famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti della Residenza Sanitaria Assistenziale 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.
<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>	Questionario analitico composto da domande chiuse, a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta (indicare eventuali suggerimenti e osservazioni).
<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>	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.
<b>CAMPIONE</b>	Visto il numero di utenti del nostro servizio e in particolare la continuità del rapporto, si è scelto di effettuare una rilevazione esaustiva.
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	L'indagine prevede le seguenti fasi: rilevazione → analisi → conclusioni → stesura del report Il questionario viene spedito o consegnato a mano, accompagnato da una lettera che indica finalità e scopi dell'indagine, nonché tempi e modalità per la sua restituzione. Referente per la somministrazione – raccolta – analisi dei questionari e stesura del report è l'Assistente Sociale Emila D'Amico.
<b>CRITERI DI VALIDITA' DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI</b>	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.
<b>PERIODICITA'</b>	Semestrale Annuale nel 2020 e 2021
<b>COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI</b>	I risultati dell'indagine saranno esposti presso la struttura, 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.

<sup>5</sup>Bibliografia:

Regione Lombardia *Linee Guida per la Customer Satisfaction – Allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002;*

Corbetta Piergiorgio, "Metodologia e tecniche della ricerca sociale", Il Mulino, '99;

*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).

	<i>Modulo</i>		Rev 2
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 14/03/2025
			Pagina 1 di 3

**Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)**

**Nota bene:** le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

Il questionario viene compilato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_:

**INFORMAZIONI GENERALI**


A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare?  SI  NO

Se SI, rapporto di parentela \_\_\_\_\_

Tutore?  SI  NO

Ente affidatario?  SI  NO

	Modulo		Rev 2
	M8.04.29	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS	del 14/03/2025
			Pagina 2 di 3

### Centro Semiresidenziale di NPIA Besozzo (VA)

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
1.	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?	1	2	3	4	5	0
2	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?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
5	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)?	1	2	3	4	5	0
6	È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA RELAZIONALE</b>							
7.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>IN CONCLUSIONE ...</b>							

