

**C.D.D.
IL RITORNO
SEREGNO**

CUSTOMER SATISFACTION 2022

**Il Ritorno APS
Corso Matteotti 149
Seregno (MB)**

Modalità di somministrazione «Questionario familiari degli Utenti»

I questionari sono stati somministrati ai familiari, tutori o amministratori di sostegno degli utenti nel mese di Gennaio 2022. È stato garantito l'anonimato facendo restituire il questionario in busta chiusa, una volta compilato.

I 15 Item del Questionario hanno possibilità di 2 tipologie di risposta: 12 domande a SCELTA MULTIPLA CON UNA SOLA RISPOSTA , da scegliere in un elenco precompilato: Ottimo-Buono-Sufficiente-Insufficiente e 3 sono DOMANDE CHIUSE e NEUTRE a cui si poteva rispondere scegliendo tra le opzioni SI e NO. L'elaborazione dei dati ha tenuto conto delle due possibilità di risposta e dei valori assegnati alle risposte

Sono stati somministrati 25 questionari su 26, 24 restituiti

Gradimento famiglie



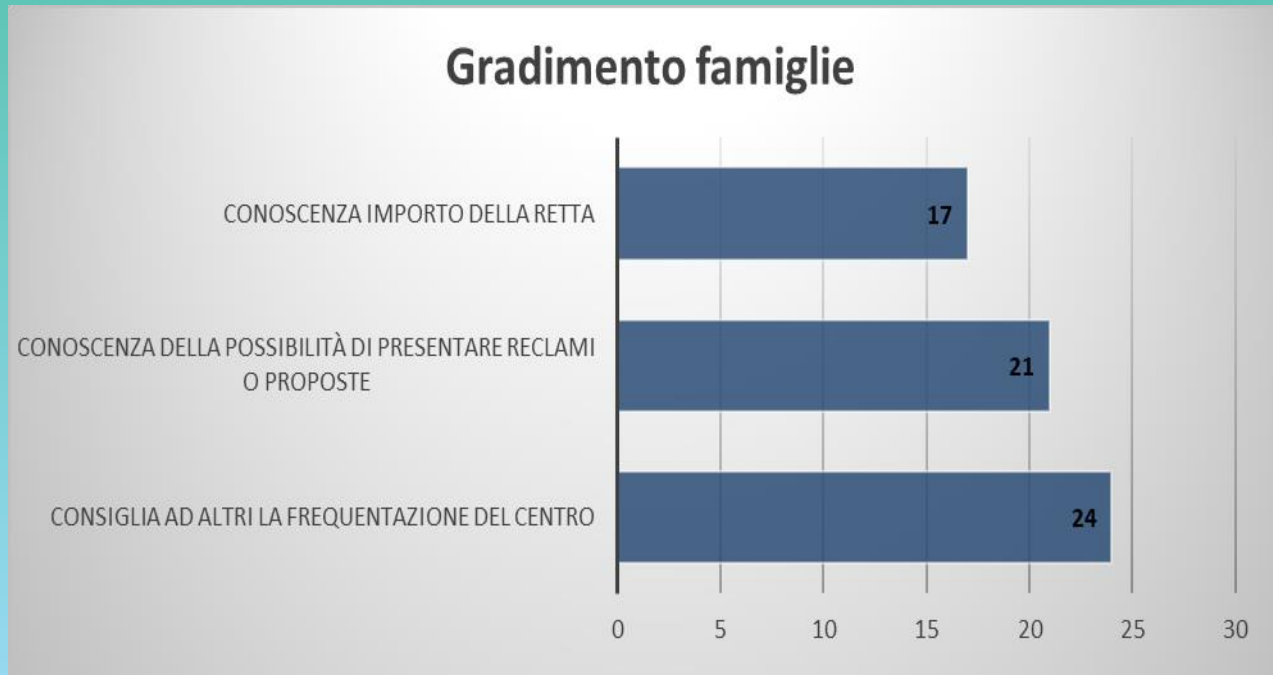
RISULTATI Domande scelta multipla

Punteggio massimo: 96

Media globale famiglie
intervistate: 79,9

Pari al 83,2% di gradimento
(escluso servizio mensa)

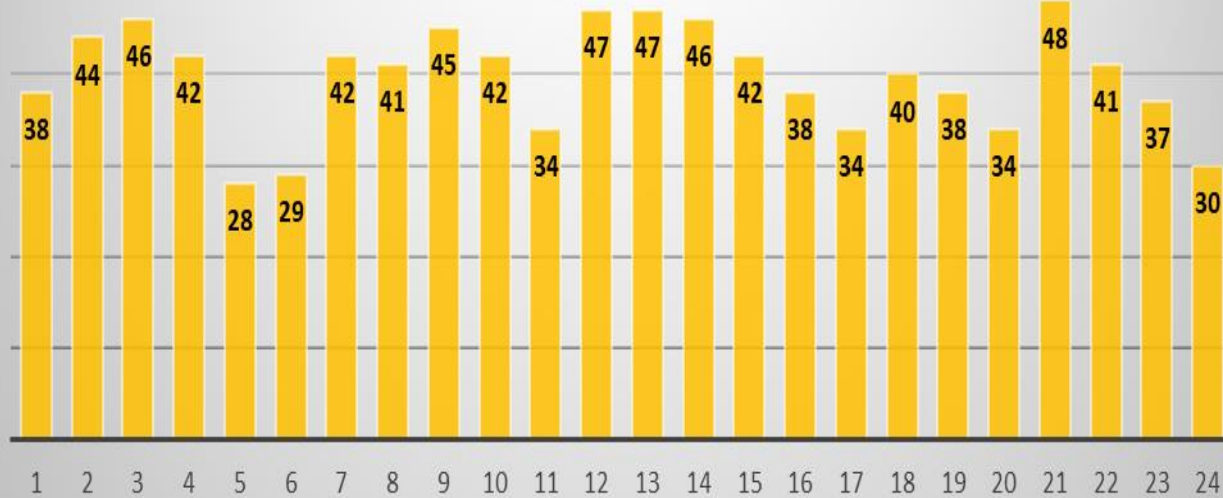
RISULTATI Domande chiuse



Punteggio massimo: 24

Media globale famiglie intervistate: 20,66

Gradimento singola famiglia



RISULTATI

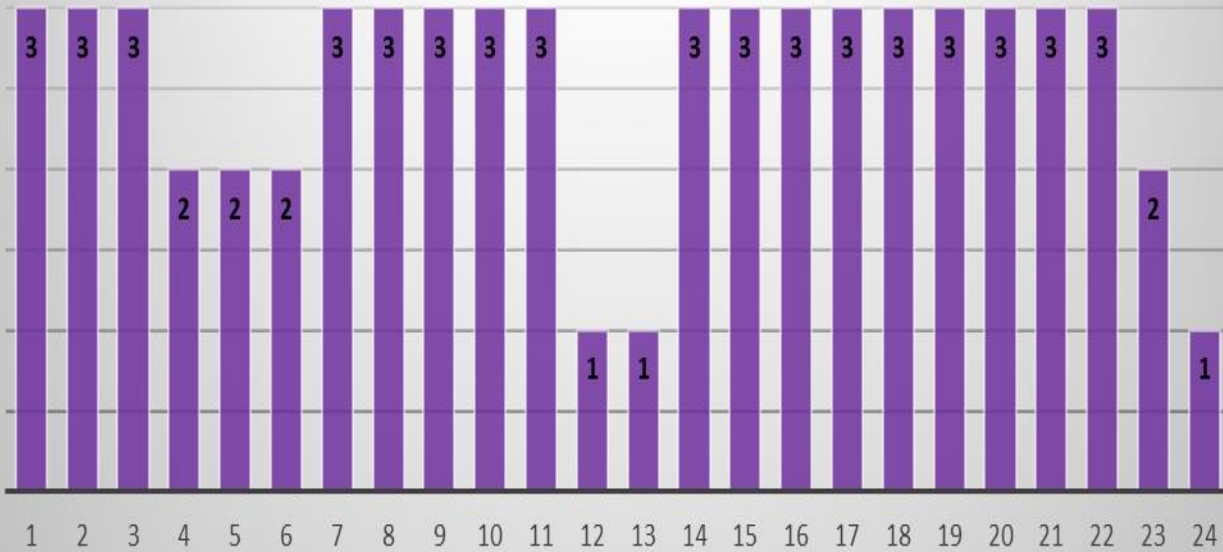
Domande scelta multipla

Punteggio massimo: 48

Media globale famiglie intervistate: 39,70

Indice di soddisfazione pari al 82,7%

Gradimento singola famiglia



RISULTATI Domande chiuse

Punteggio massimo: 3

Media globale famiglie intervistate: 2,5

La Valutazione dei familiari, rispetto la qualità del servizio, è sostanzialmente buona.

Gli Item dove si rileva il dato con valore maggiore è quello relativo al «Rispetto della riservatezza» con un gradimento pari al 89,5%.

Il «Gradimento ambienti del Centro» e la «Disponibilità degli operatori» hanno un valore di gradimento pari al 88,5%.

Mentre gli Item la “Possibile collaborazione alla vita del Centro” e la “Conoscenza del Regolamento interno” hanno il risultato più basso con un indice di gradimento pari al 72,9%.

Modalità di somministrazione «Questionario Utenti»

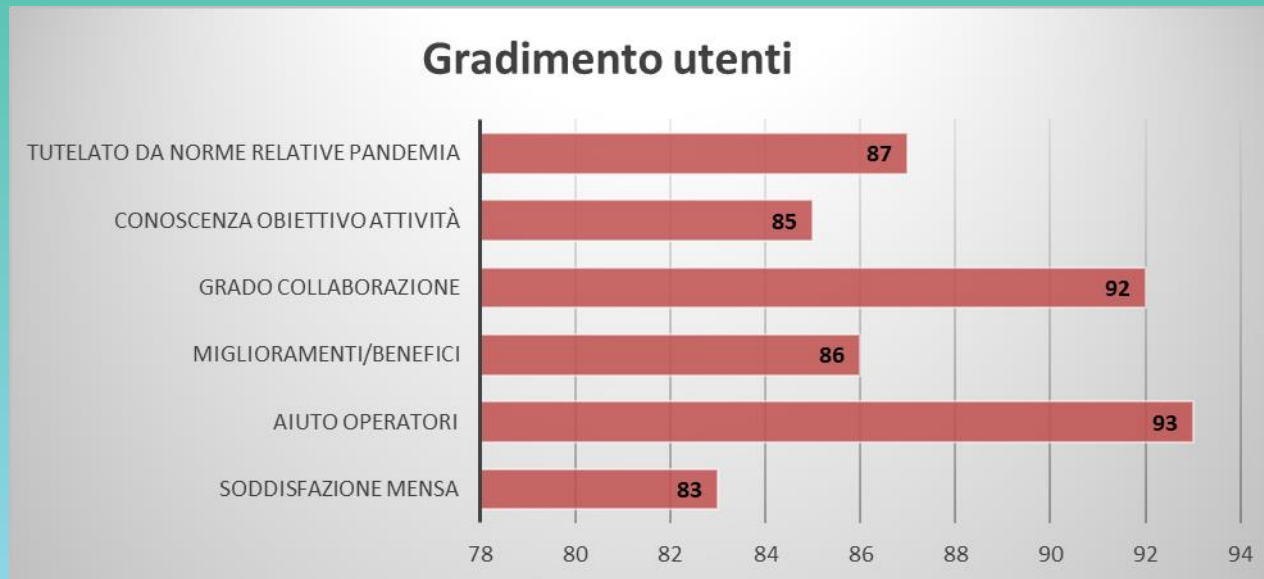
Il questionario è stato somministrato agli ospiti del CDD nel mese di GENNAIO 2023 dagli operatori del servizio.

La modalità utilizzata è stata quella dell'intervista individuale in un ambiente tranquillo. Sono stati comunicati all'ospite, in maniera molto semplice, gli obiettivi e l'intento del questionario.

Procedura seguita: l'operatore ha posto le domande a risposta multipla (Per niente, Poco, Abbastanza e Molto) Ha aiutato l'ospite ad esprimersi nei momenti di difficoltà e ha segnato sul questionario la risposta scelta, se ospite impossibilitato a farlo personalmente

Questionari somministrati 25, non è stato possibile sottoporre il questionario ad un ospite

RISULTATI



Punteggio massimo: 100

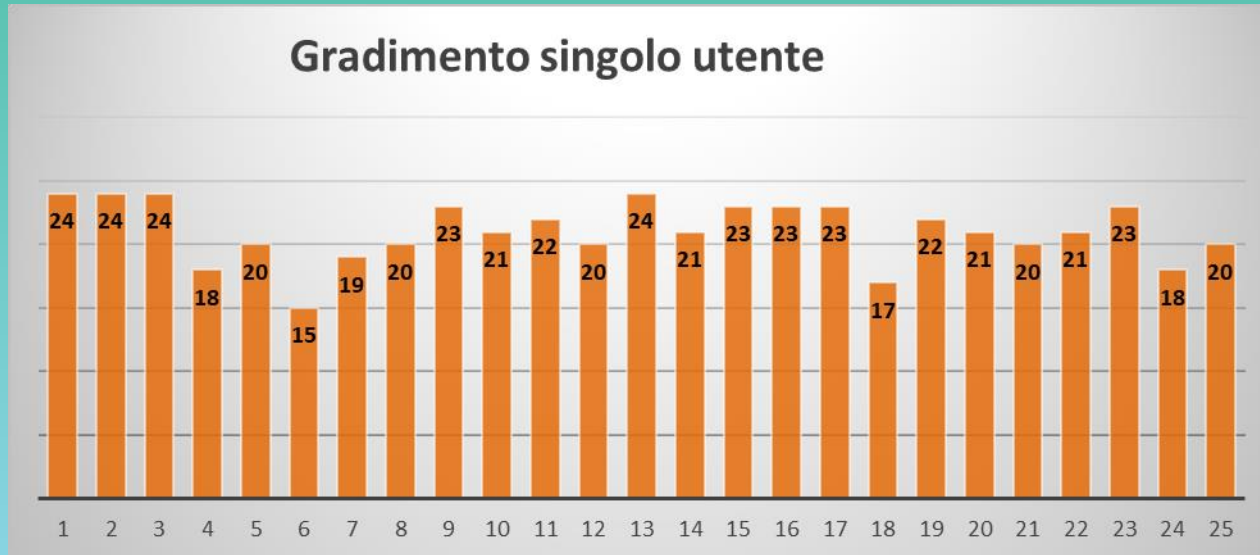
**Media globale utenti
intervistati: 87,6**

**Pari al 88,6% di gradimento
(escluso servizio mensa)**

L'Item sul «Soddisfazione servizio mensa» raggiunge un punteggio di 83 su un punteggio massimo di 96, con un gradimento pari al 86%

L'Item è stato somministrato a 24 utenti su 25, in quanto un utente riceve una Nutrizione Enterale (NE) tramite PEG.

RISULTATI



Punteggio massimo: 24

Media globale utenti
intervistati: 21,88

Indice di soddisfazione pari al
88,1%
(24 utenti su 25)

Un utente riceve una Nutrizione Enterale (NE) tramite PEG, quindi non ha risposto a tutte e 6 gli Item. Il suo punteggio è di 18 su un punteggio massimo di 20, con un indice di gradimento pari al 90%

Dato in linea con l'indice di gradimento degli altri utenti a cui sono stati sottoposti i 6 Item del Questionario

La Valutazione degli ospiti del CDD, rispetto la qualità del servizio, è sostanzialmente buona.

L'item dove si rilevano i dati con valori maggiori è quello relativo al «Ritieni che gli operatori del Centro si interessino nell'aiutarti a raggiungere gli obiettivi», con un gradimento pari al 93%.

Mentre l'item che evidenzia il valore più basso è quello relativo alla «Conosci il perché (obiettivo) delle attività a cui hai partecipato», con un indice di gradimento pari al 85%.

CONCLUSIONI

Analizzando gli ambiti esplorati nelle due indagini riteniamo i risultati soddisfacenti e congrui con gli obiettivi interni di servizio.

Tali risultati verranno comunicati tramite pubblicazione sul sito web e discussi con gli interessati nei vari ambiti di competenza

Seregno, 23 febbraio 2023