

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

**CUSTOMER SATISFACTION 2023**

**Il Ritorno APS**

**Corso Matteotti 149**

**Seregno (MB)**

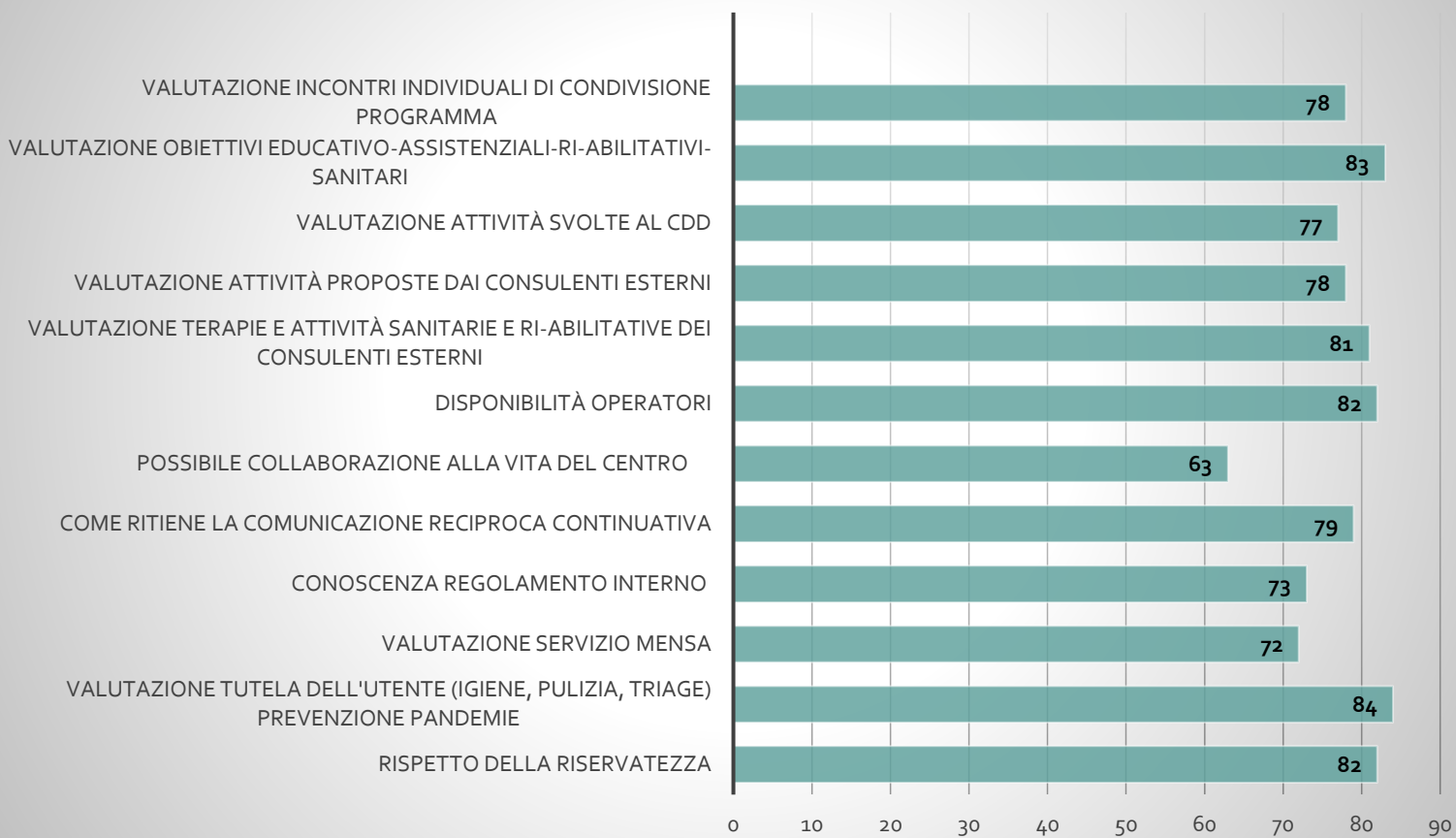
## **Modalità di somministrazione «Questionario familiari degli Utenti»**

**I questionari sono stati somministrati ai familiari o amministratori di sostegno degli utenti nel mese di Febbraio e Marzo 2024. 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, 23 restituiti**

## Gradimento famiglie



## RISULTATI

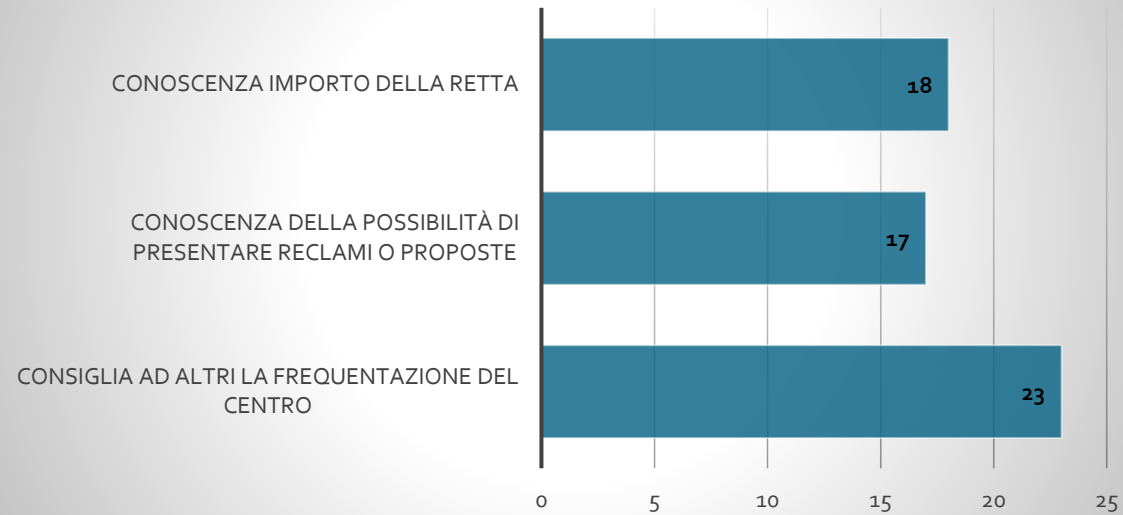
Domande scelta multipla

Punteggio massimo: 92

Media globale famiglie intervistate: 77

Pari al 84% di gradimento

## Gradimento famiglie

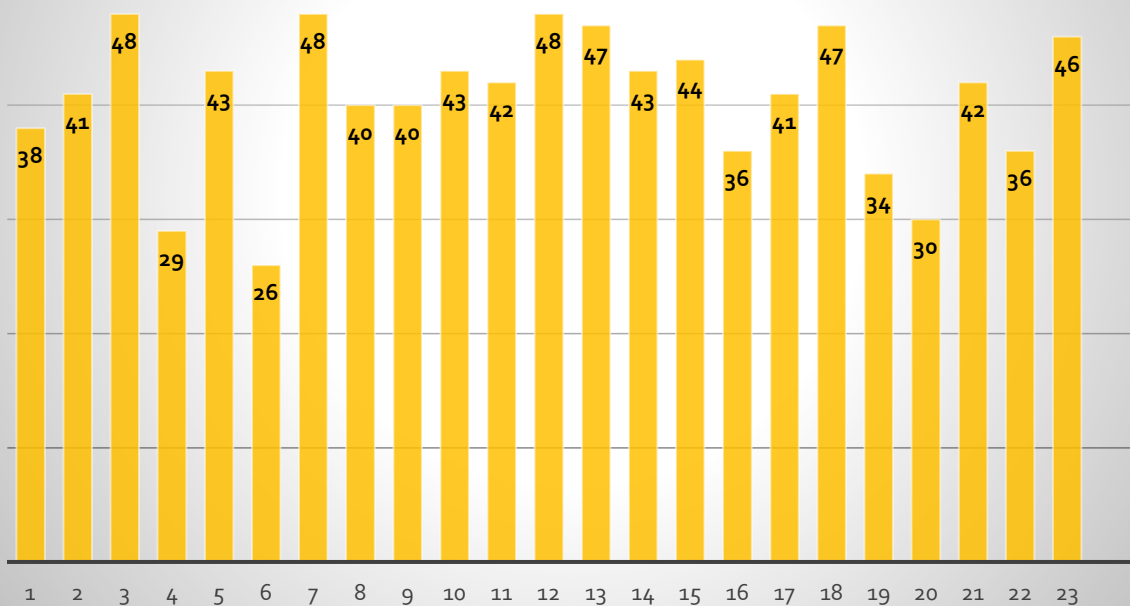


## RISULTATI Domande chiuse

Punteggio massimo: 23

Media globale famiglie  
intervistate: 19

## Gradimento singola famiglia



## RISULTATI

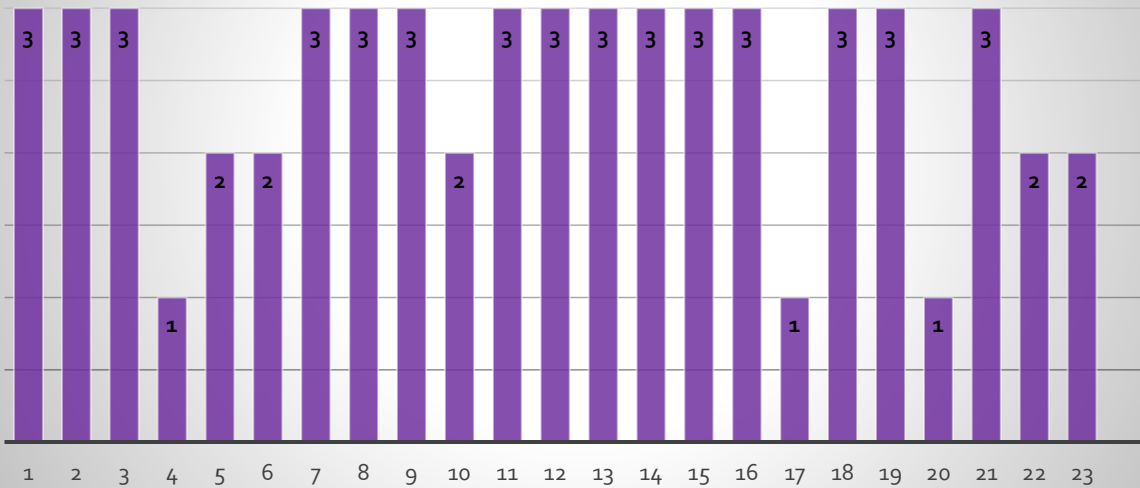
**Domande scelta multipla**

**Punteggio massimo: 48**

**Media globale famiglie intervistate: 40**

**Indice di soddisfazione pari al 84%**

## Gradimento singola famiglia



## RISULTATI Domande chiuse

Punteggio massimo: 3

Media globale famiglie  
intervistate: 2

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

La “Valutazione tutela dell'utente (igiene, pulizia, triage) prevenzione pandemie”, la “Valutazione obiettivi educativo-assistenziali-ri-Abilitativi-sanitari”, il “Rispetto della riservatezza” e la “Disponibilità operatori” sono gli item che hanno raggiunto il punteggio più elevato.

Mentre gli Item la “Possibile collaborazione alla vita del Centro” e la «Valutazione servizio mensa» hanno il risultato più basso.

# Modalità di somministrazione «Questionario Utenti»

Il questionario è stato somministrato agli ospiti del CDD nel mese di Febbraio 2024 dagli operatori del servizio.

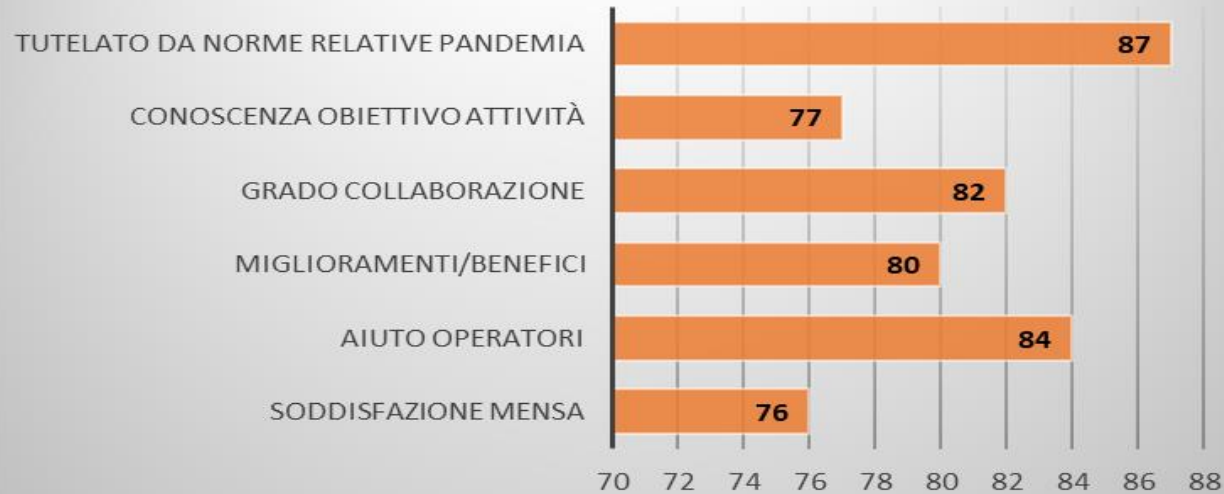
La modalità utilizzata è stata quella dell'intervista individuale in un ambiente tranquillo. Sono stati comunicati all'ospite, in maniera molto semplice, gli obiettivi e l'intento del questionario.

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 23, non è stato possibile sottoporre il questionario a due ospiti. Uno non somministrabile, uno assente.



## Gradimento utenti



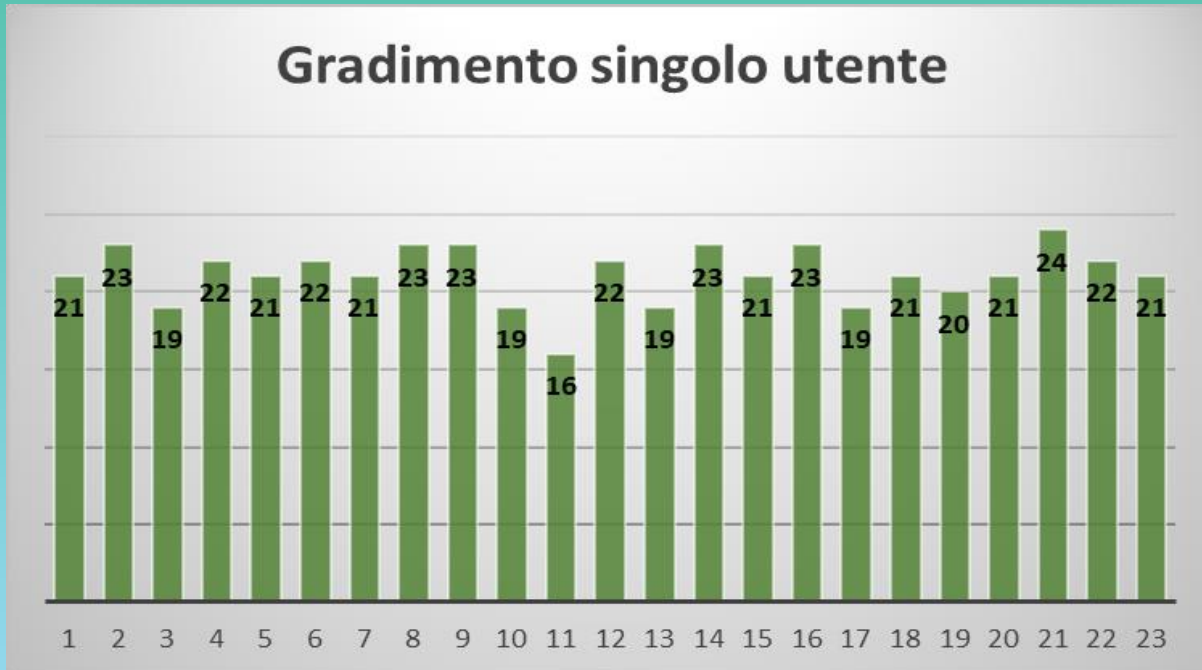
## RISULTATI

**Punteggio massimo: 92**

**Media globale utenti  
intervistati: 81**

**Pari al 88% di gradimento**

## RISULTATI



**Punteggio massimo: 24**

**Media globale utenti  
intervistati: 21,13**

**Indice di soddisfazione pari al  
88%**

## **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 «Ti sei sentito tutelato dalle norme adottate dal CDD in merito alla pandemia», con un gradimento pari al 94%.

Mentre l'item che evidenzia il valore più basso è quello relativo alla «Se ti fermi a pranzo sei soddisfatto del servizio mensa», con un indice di gradimento pari al 82%.

# 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, 20 marzo 2024**