

C.D.D.
IL RITORNO
SEREGNO

Customer satisfaction 2024

Il Ritorno APS
Corso Matteotti 149
Seregno (MB)

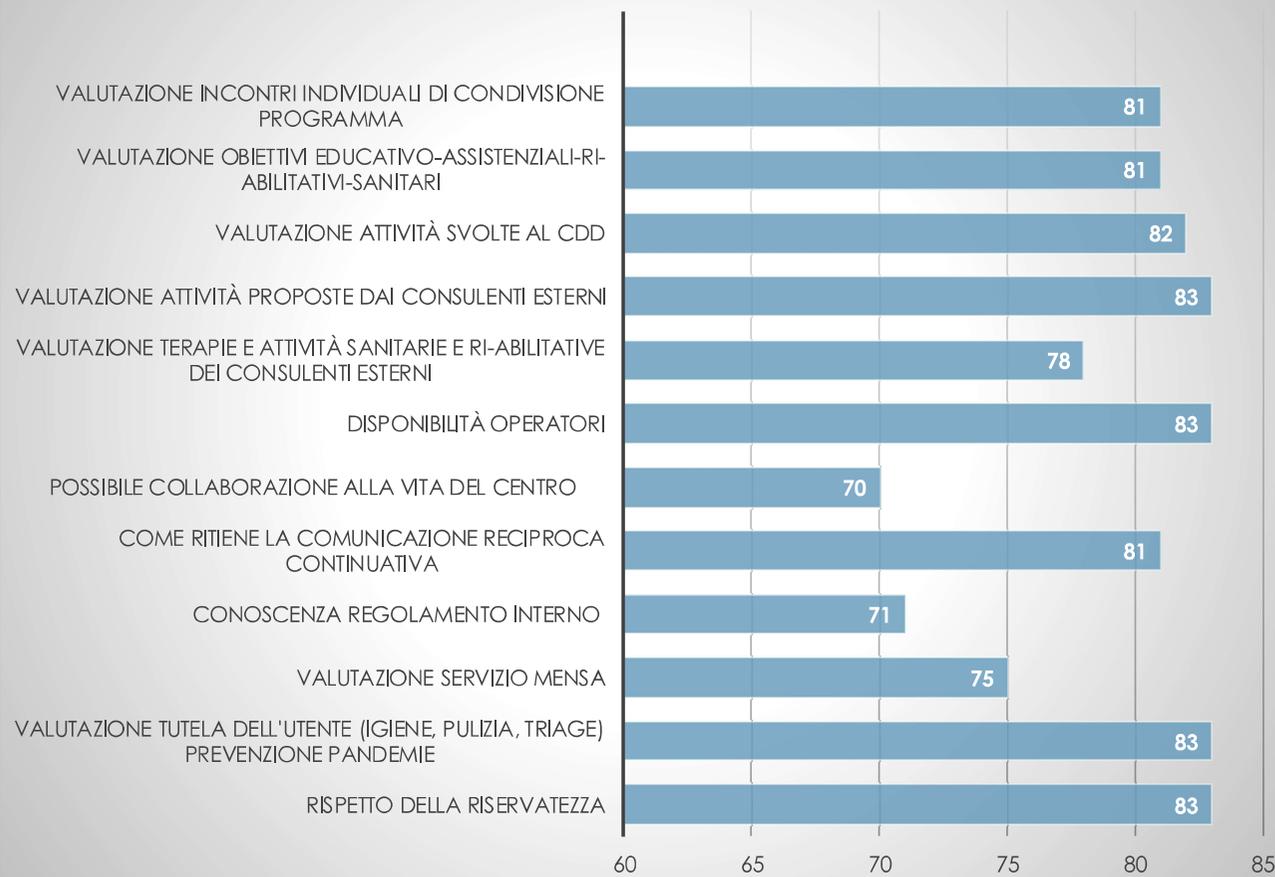
Modalità di somministrazione «Questionario familiari degli Utenti»

I questionari sono stati somministrati ai familiari o amministratori di sostegno degli utenti nel mese di Febbraio e Marzo 2025. È stato garantito l'anonimato facendo restituire il questionario compilato in busta chiusa oppure fatto inserire in una urna dopo averlo compilato prima e/o dopo il colloquio di Condivisione del Progetto Individualizzato 2025.

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 23 questionari, 22 restituiti

Gradimento famiglie



RISULTATI

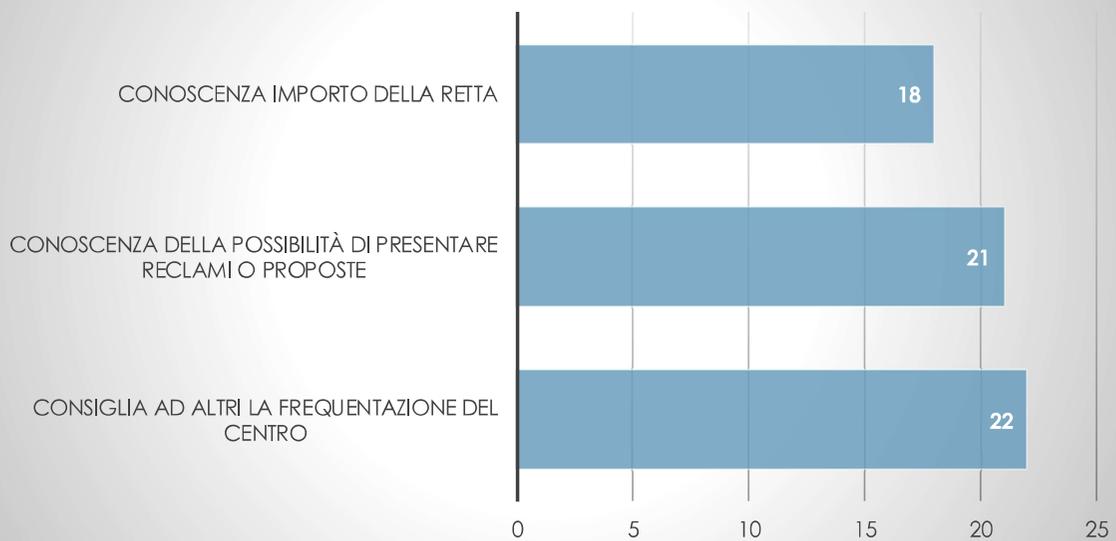
Domande scelta multipla

Punteggio massimo: 92

Media globale famiglie intervistate: 79

Pari al 90% di gradimento

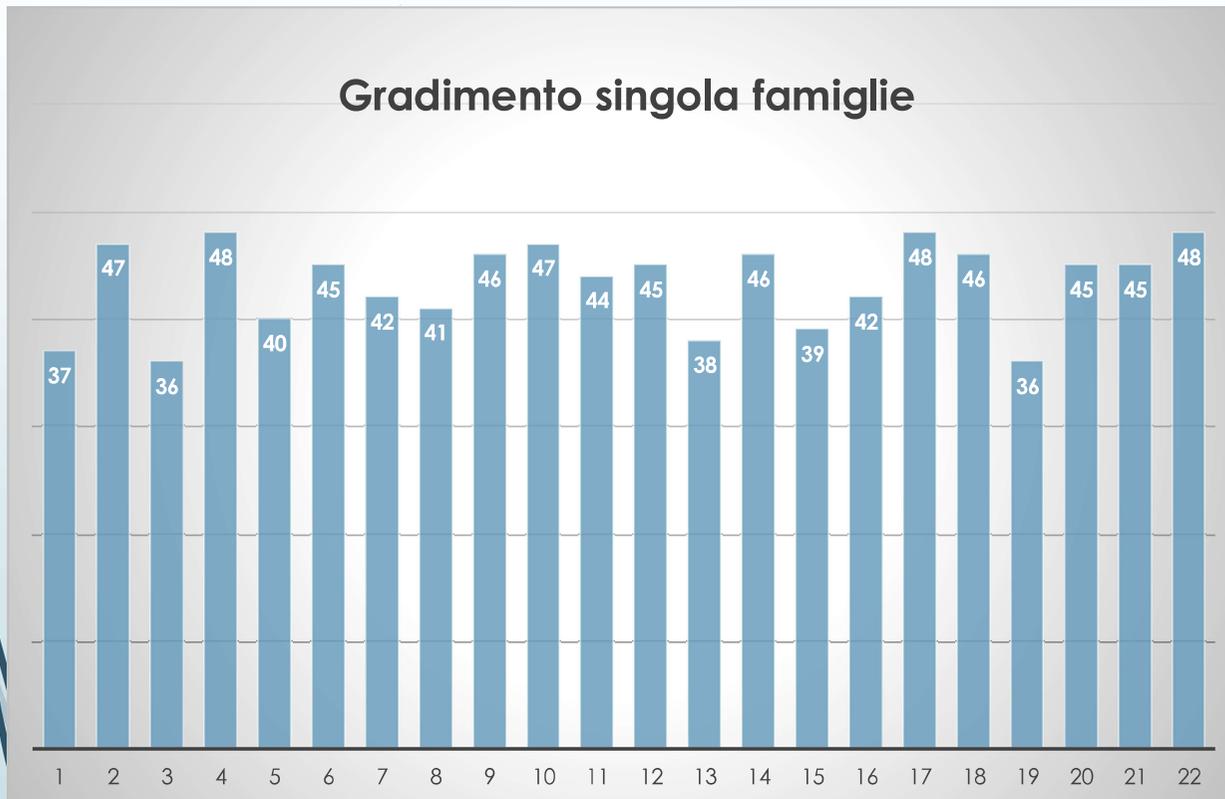
Gradimento famiglie



RISULTATI Domande chiuse

Punteggio massimo: 22

Media globale famiglie intervistate: 20,3



RISULTATI

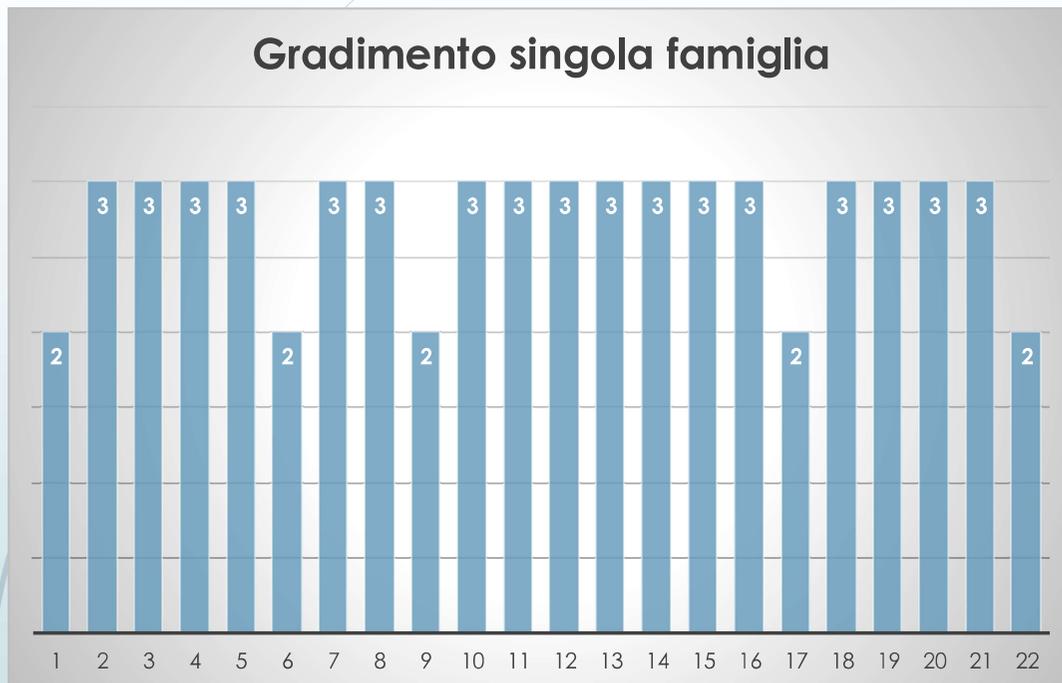
Domande scelta multipla

Punteggio massimo: 48

Media globale famiglie intervistate: 43,2

Indice di soddisfazione pari al 90%

Gradimento singola famiglia



RISULTATI

Domande chiuse

Punteggio massimo: 3

Media globale famiglie intervistate: 2,7



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

La “Valutazione attività proposte dai consulenti esterni”, la “Disponibilità operatori”, la “Valutazione tutela dell'utente (igiene, pulizia, triage) prevenzione pandemie” e il “Rispetto della riservatezza” e la sono gli item che hanno raggiunto il punteggio più elevato, con un gradimento pari al 94%

Mentre gli Item la “Valutazione servizio mensa”, la “Conoscenza del Regolamento Interno” e la “Possibile collaborazione alla vita del Centro” hanno il risultato più basso con gradimento che varia dal 85% al 79%.

Modalità di somministrazione «Questionario Utenti»

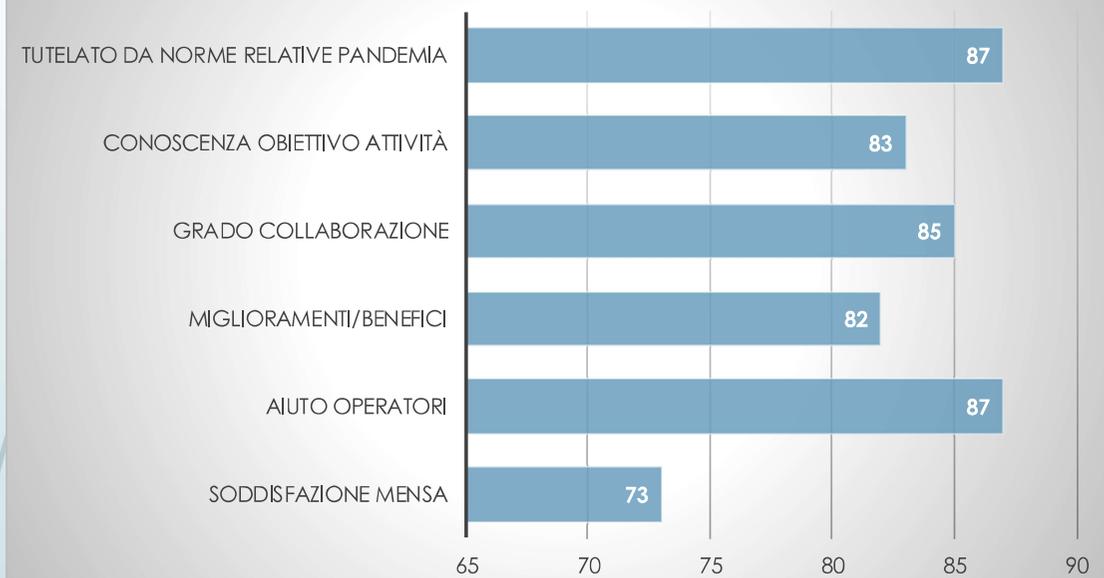
Il questionario è stato somministrato agli ospiti del CDD nel mese di Gennaio e Febbraio 2025 dagli operatori del servizio.

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.

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. In alcuni casi gli ospiti hanno risposto alle domande in modo autonomo.

Questionari somministrati 23, non è stato possibile sottoporre il questionario a due ospiti. Uno non somministrabile, uno inserito durante il corso dell'anno 2024.

Gradimento utenti



RISULTATI

Punteggio massimo: 92

**Media globale utenti
intervistati: 83**

**Pari al 90% di
gradimento**

Gradimento singolo utente



RISULTATI

Punteggio massimo: 24

**Media globale utenti
intervistati: 21,60**

**Indice di soddisfazione
pari al 90%**



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

Gli item dove si rilevano i dati con valori maggiori sono quelli relativi a «Ritieni che gli operatori del Centro si interessino nell'aiutarti a raggiungere gli obiettivi?» e «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 79%.



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, 10 marzo 2025