

C.D.D.  
IL RITORNO  
SEREGNO

Customer satisfaction 2025

Il Ritorno APS

Corso Matteotti 149

Seregno (MB)

# **Modalità di somministrazione**

## **«Questionario familiari degli Utenti»**

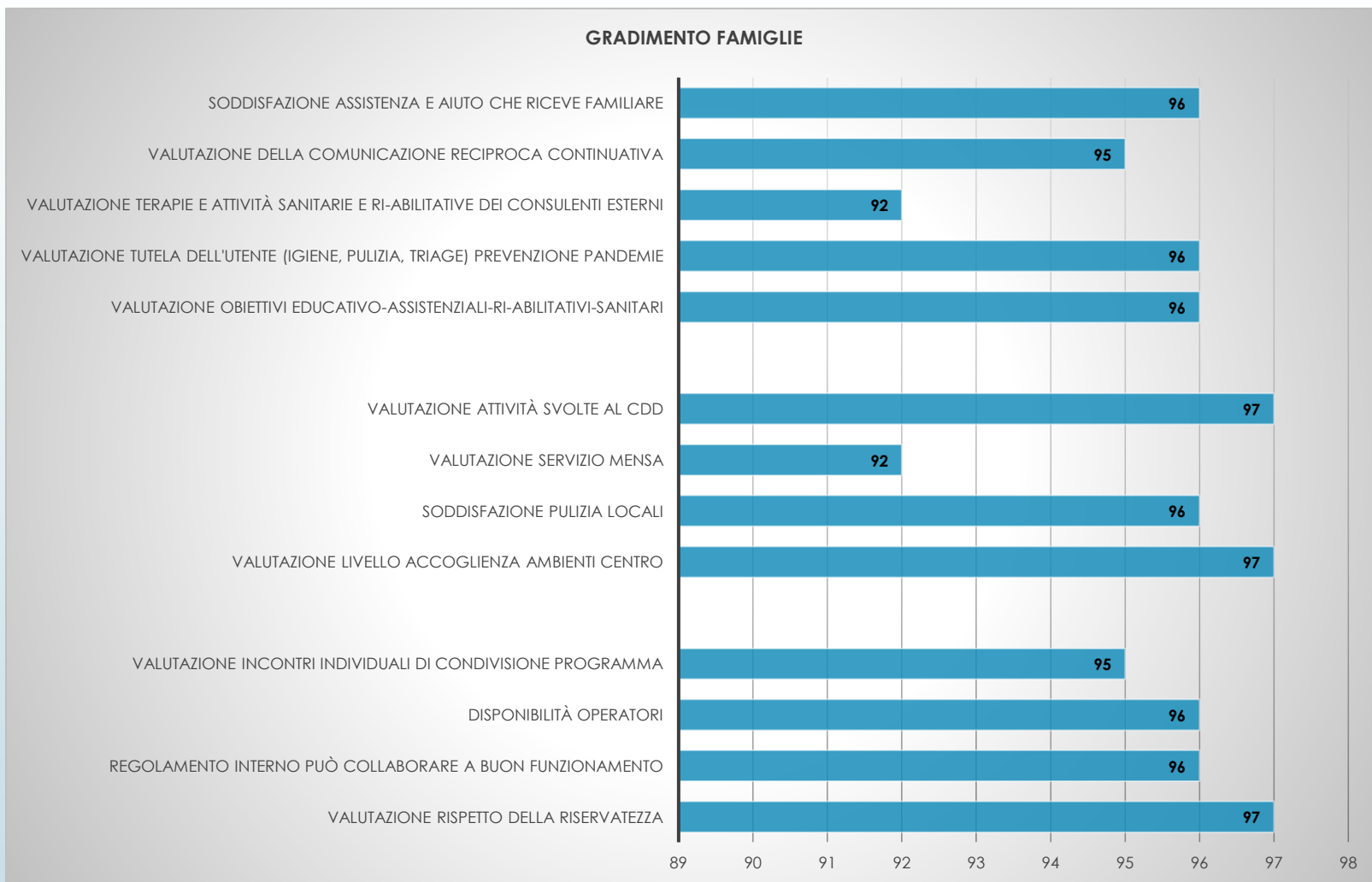
**I questionari sono stati somministrati ai familiari o amministratori di sostegno degli utenti nel mese di Febbraio e Marzo 2026. È stato garantito l'anonimato facendo restituire il questionario compilato in busta chiusa oppure fatto inserire in una urna dopo averlo compilato prima e/o dopo il colloquio di Condivisione del Progetto Individualizzato 2026.**

**Il Questionario quest'anno è stato modificato, suddividendolo in aree tematiche: Area Cure Assistenziali, Sanitarie, educative e ri-Abilitative - Area Attività Quotidiane e ambiente - Area Relazioni - Area informativa**

**Presentava 16 ITEM con la possibilità di 2 tipologie di risposta: 13 domande a SCELTA MULTIPLA CON UNA SOLA RISPOSTA, da scegliere in un elenco precompilato: Ottimo-Buono-Sufficiente-Insufficiente e 3 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, tutti restituiti**



## RISULTATI

### Domande scelta multipla

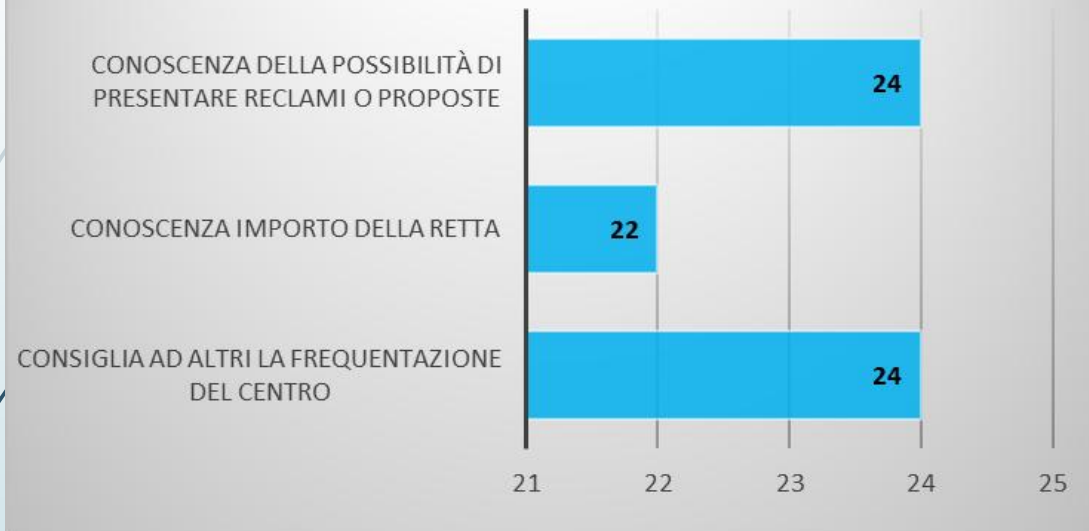
Punteggio massimo: 100

Media globale famiglie intervistate:  
**95,7**

**Pari al 96% di gradimento**

**(Escluso l'Item «Valutazione servizio mensa»)**

## GRADIMENTO FAMIGLIE

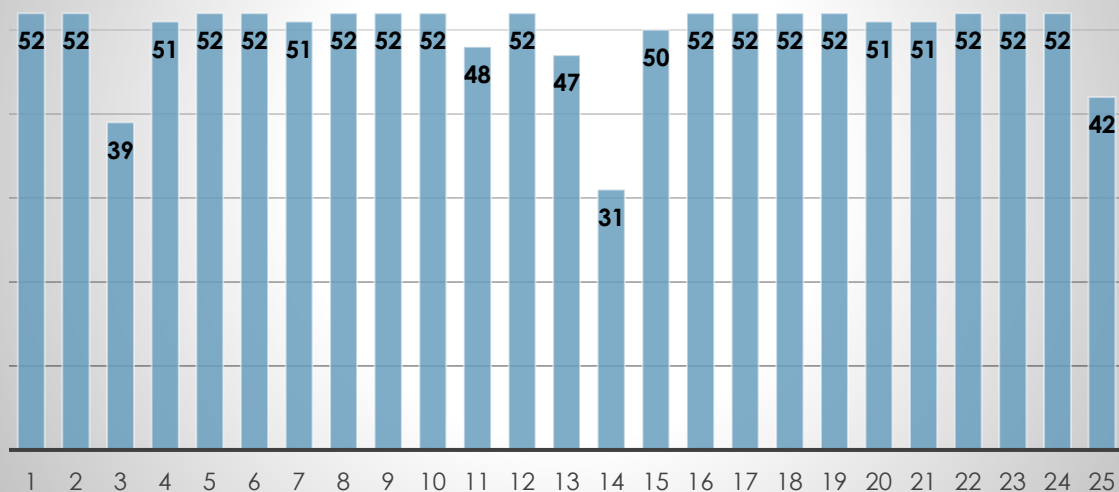


## RISULTATI Domande chiuse

**Punteggio massimo: 25**

**Media globale famiglie intervistate: 23,3**

## GRADIMENTO SINGOLA FAMIGLIA



## RISULTATI

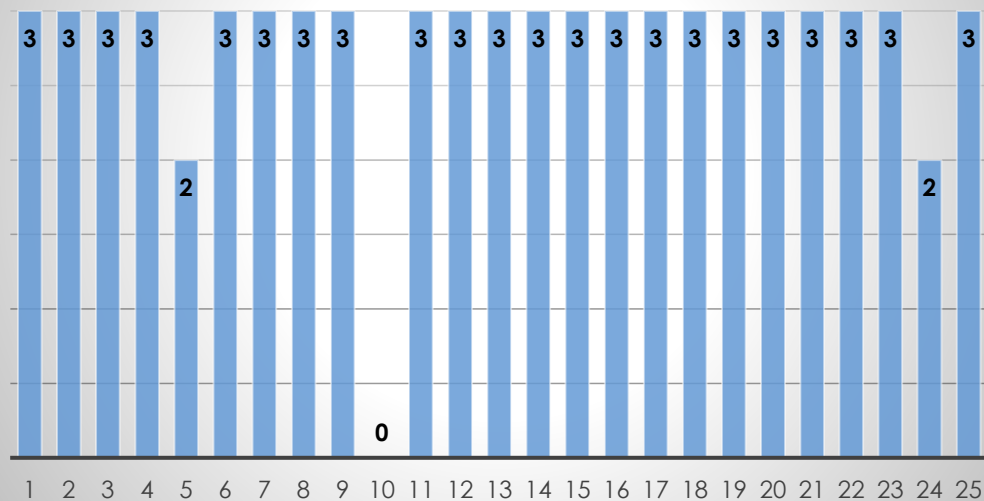
### Domande scelta multipla

**Punteggio massimo: 52**

**Media globale famiglie intervistate: 49,9**

**(Esclusa dai calcoli la famiglia dell'Utente che non usufruisce del Servizio mensa)**

## GRADIMENTO SINGOLA FAMIGLIA



## RISULTATI Domande chiuse

**Punteggio massimo: 3**

**Media globale famiglie intervistate: 2,8**

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

La «Valutazione attività svolte al CDD», «Valutazione rispetto della riservatezza» e la «Valutazione livello accoglienza ambienti centro» sono gli Items che hanno raggiunto il punteggio più elevato, con un gradimento pari al 97%

Gli Items con il punteggio più basso sono «Valutazione servizio mensa», e «Valutazione terapie e attività sanitarie e ri-Abilitative dei consulenti esterni» con il 92% di gradimento.

«Valutazione servizio mensa esterno» è stato somministrato a 24 famiglie su 25, in quanto un utente non usufruisce del servizio perché frequenta il CDD Part Time

Tutti gli altri Items hanno ottenuto un gradimento molto alto, 95 o 96%

# Modalità di somministrazione «Questionario Utenti»

Il questionario è stato somministrato agli ospiti del CDD nel mese di Gennaio e Febbraio 2026 dagli operatori del servizio.

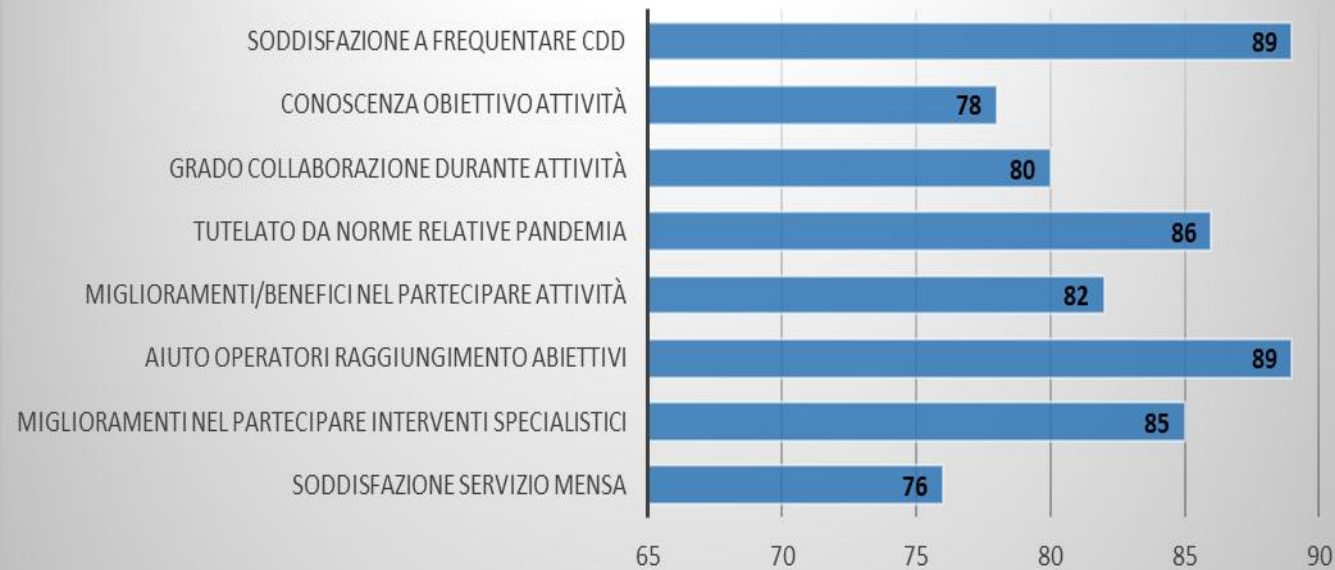
La modalità utilizzata è stata quella dell'intervista individuale in un ambiente tranquillo. Sono stati comunicati all'ospite, in maniera molto semplice, gli obiettivi e l'intento del questionario.

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.

Introdotta, rispetto al 2024, l'Item "Sei soddisfatto di frequentare il Centro Diurno?"

Questionari somministrati 24, non è stato possibile sottoporre il questionario a due ospiti. Uno non somministrabile, uno non ha collaborato e si è rifiutato di compilare.

## GRADIMENTO UTENTI



## RISULTATI

**Punteggio massimo: 96**

**Media globale utenti  
intervistati: 84,1**

**Pari al 84% di gradimento**

**(Escluso l'Item «Soddisfazione  
servizio mensa»)**



## RISULTATI

**Punteggio massimo: 32**

**Media globale utenti intervistati:  
27,6**

**(Escluso dai calcoli l'Utente che  
non usufruisce del Servizio  
mensa)**

## **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 «Sei soddisfatto di frequentare il Centro Diurno?» e «Ritieni che gli operatori del Centro si interessino nell'aiutarti a raggiungere gli obiettivi?» con un gradimento pari al 93%.**

**«Ti sei sentito tutelato dalle norme adottate dal CDD in merito alla pandemia», con un gradimento pari al 89%.**

**Alti comunque i risultati degli altri Items con gradimento tra l'83% e l'88%.**

**Mentre l'item che evidenzia il valore più basso è quello relativo «Conosci il perché (obiettivo) delle attività a cui hai partecipato?» 81%**

**«Se ti fermi a pranzo sei soddisfatto del servizio mensa», con un indice di gradimento pari al 82%, è il risultato delle risposte di 23 utenti su 24.**

# Modalità di somministrazione «Questionario Operatori»

Quest'anno sono stati somministrati Questionari di Soddisfazioni agli operatori del CDD, per offrire la possibilità di esprimere un parere relativo al servizio e di valutarne gli elementi maggiormente rilevanti.

I questionari sono stati distribuiti nel mese di Gennaio 2026 e, una volta compilati, per garantire l'anonimato, sono stati fatti inserire in una urna.

Il questionario presentava 15 ITEM, a scelta multipla.

Le possibili risposte erano: GIUDIZIO NEGATIVO, QUINDI NON È D'ACCORDO - GIUDIZIO NEGATIVO, ANCHE SE PARZIALMENTE - GIUDIZIO POSITIVO, ANCHE SE PARZIALMENTE - GIUDIZIO POSITIVO, QUINDI È D'ACCORDO

L'analisi dettagliata di tutti gli Items dimostra una percentuale di gradimento degli operatori particolarmente elevata, la maggior parte delle risposte è stata GIUDIZIO POSITIVO, QUINDI È D'ACCORDO (12 Items su 15).



# **CONCLUSIONI**

**Analizzando gli ambiti esplorati nelle tre 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, 26 marzo 20226**