

CUSTOMER SATISFACTION**FAMILIARI degli OSPITI del CDD “Ezio Brancato” di RHO****Anno 2024**

Il questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti è stato somministrato nel mese di gennaio dell’anno 2025 a n. 13 famiglie su n.14 ospiti del CDD di Rho (un ospite è stato assente per tutto il mese di gennaio).

La situazione si presenta essere, dunque, la seguente:

N° questionari distribuiti: **13**

N° questionari analizzati: **13**

Modalità di somministrazione del Questionario Familiari degli Ospiti:

I questionari sono stati consegnati in busta chiusa in forma anonima a tutti i familiari/tutori degli ospiti del CDD, corredati da spiegazione per la compilazione e riconsegnati al Coordinatore in forma anonima.

L’Analisi dei dati

Sono stati analizzati QUATTRO ITEM:

A. IMPOSTAZIONE del SERVIZIO NEI CONFRONTI DELL’OSPITE

1. Età dell’ospite inserito al CDD
2. Tempistica di inserimento dell’ospite nel CDD
3. Gradimento espresso dall’ospite
4. Giudizio complessivo rispetto alle attività proposte all’ospite

B. CHIAREZZA e COMPLETEZZA delle COMUNICAZIONI

5. Gradimento espresso in merito alla comunicazione tra gli operatori e i parenti
6. Soddiscamento rispetto alla collaborazione e alla disponibilità offerta dagli operatori

C. INTERVENTI DEL PERSONALE NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI

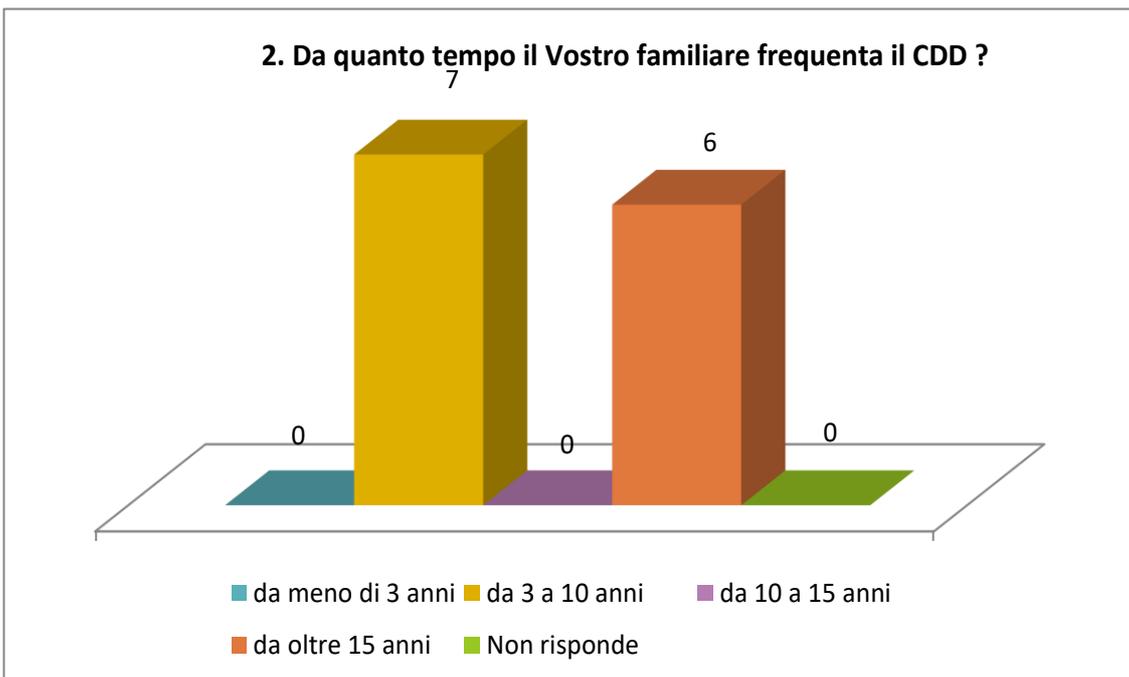
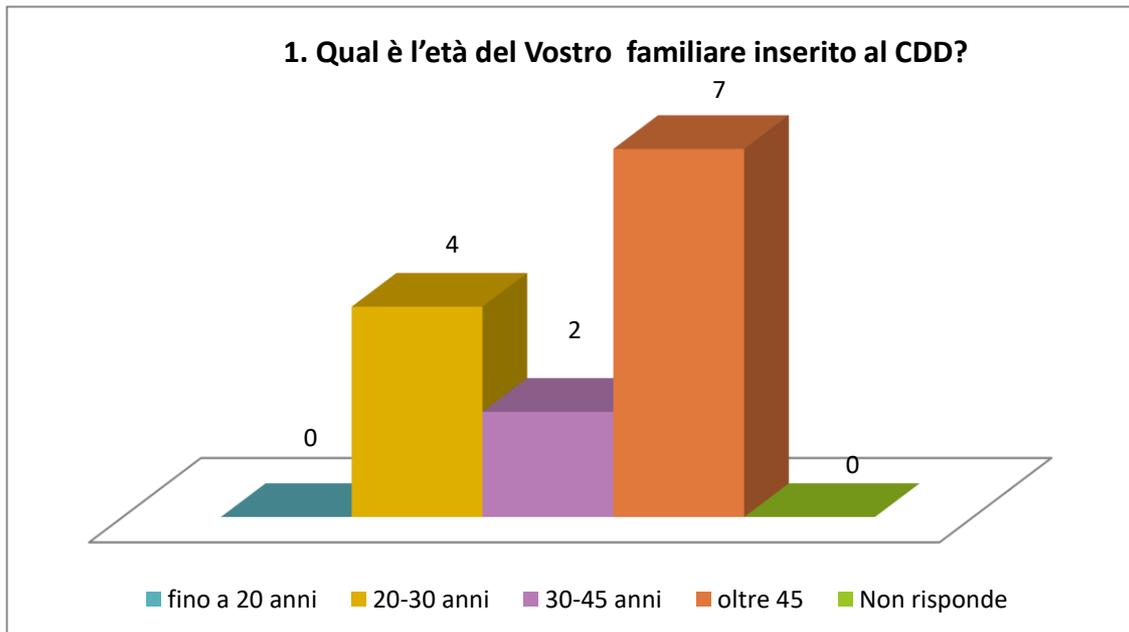
7. Gradimento espresso in merito all’intervento educativo
8. Gradimento espresso in merito agli interventi assistenziali a la cura igienico sanitaria
9. Beneficio tratto dalla frequenza del CDD

D. LA STRUTTURA

10. Soddiscamento espressa in merito all’accoglienza, alle pulizie e alle attrezzature offerte dal CDD
11. Valutazione dell’offerta alimentare

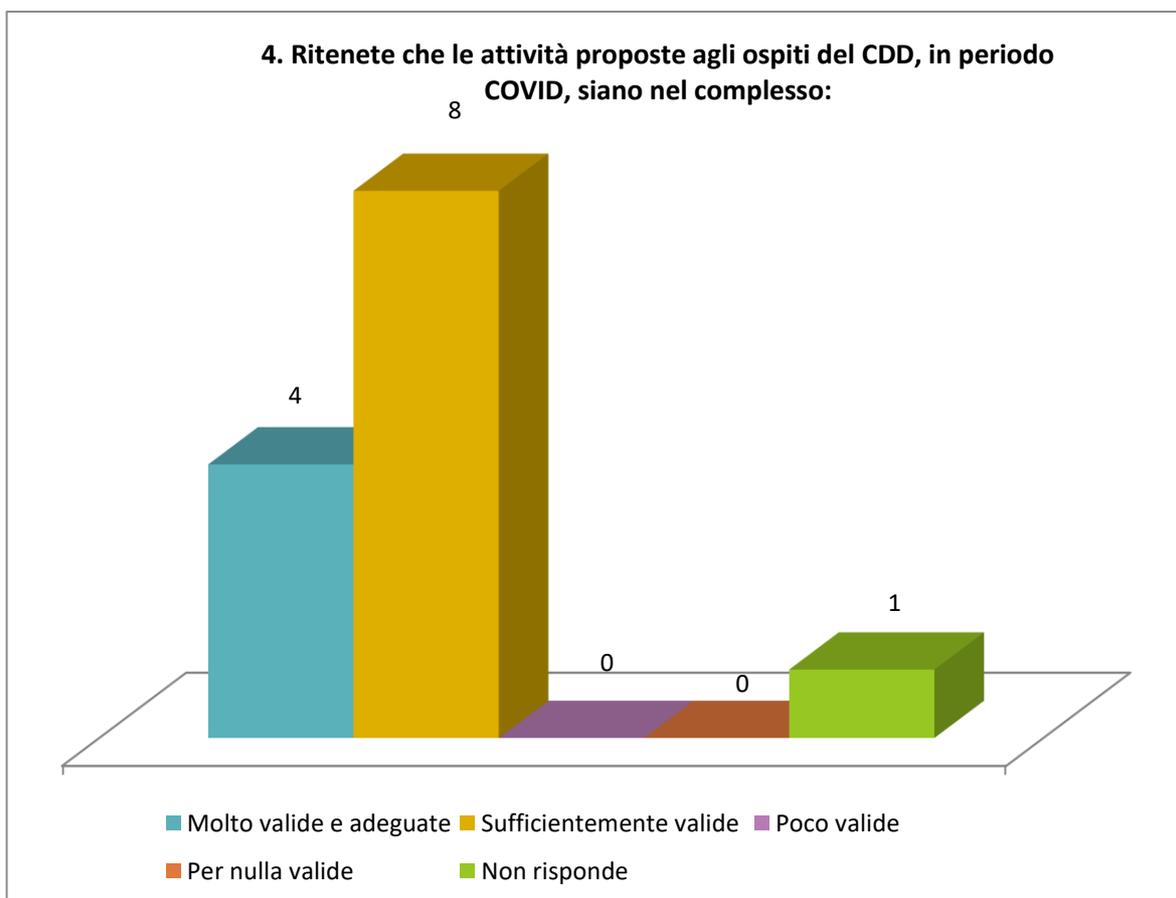
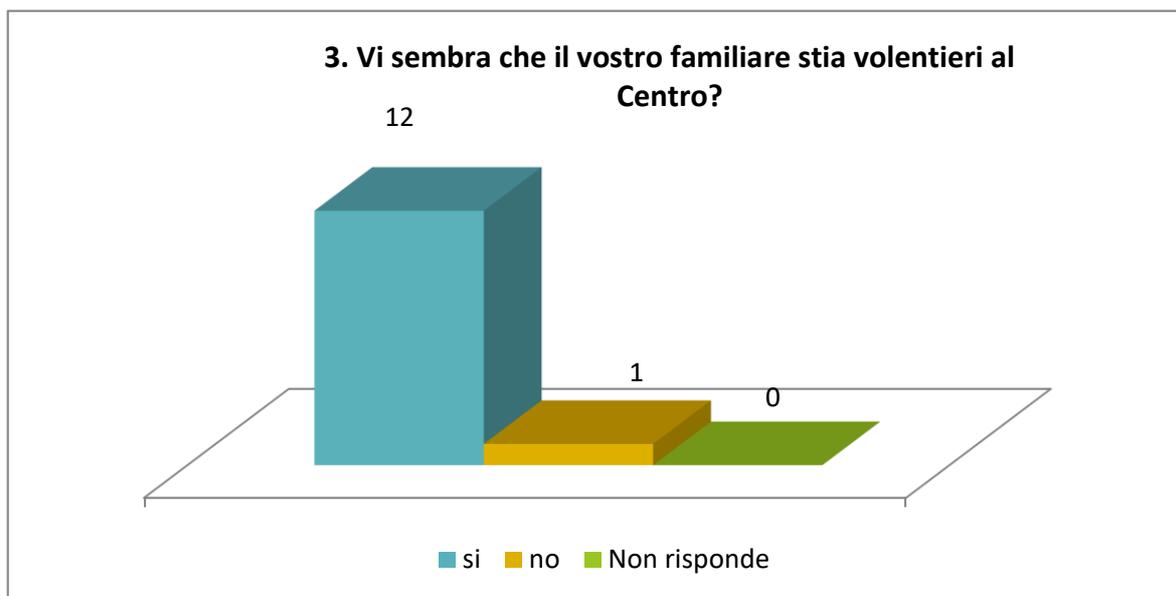


A. IMPOSTAZIONE del SERVIZIO NEI CONFRONTI DELL’OSPITE



L’analisi di questi item evidenzia, che presso il CDD, la prevalenza degli ospiti ha un’età superiore ai 45 anni (54%) e frequenta questo stesso Centro da oltre 15 anni (7/13).

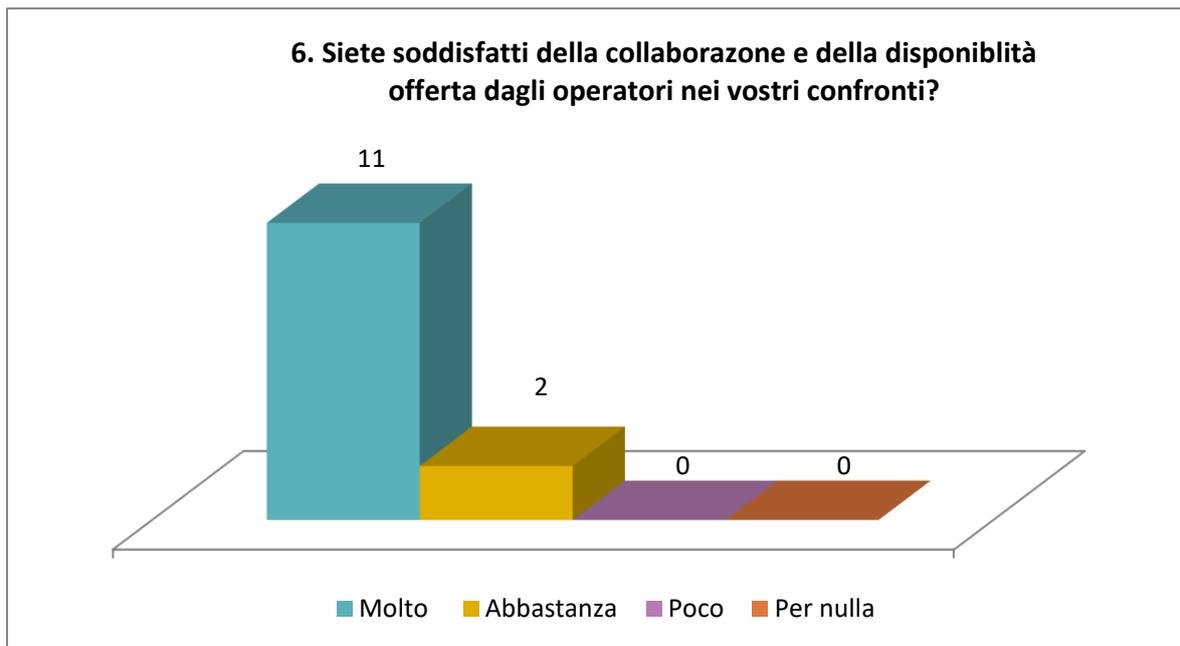
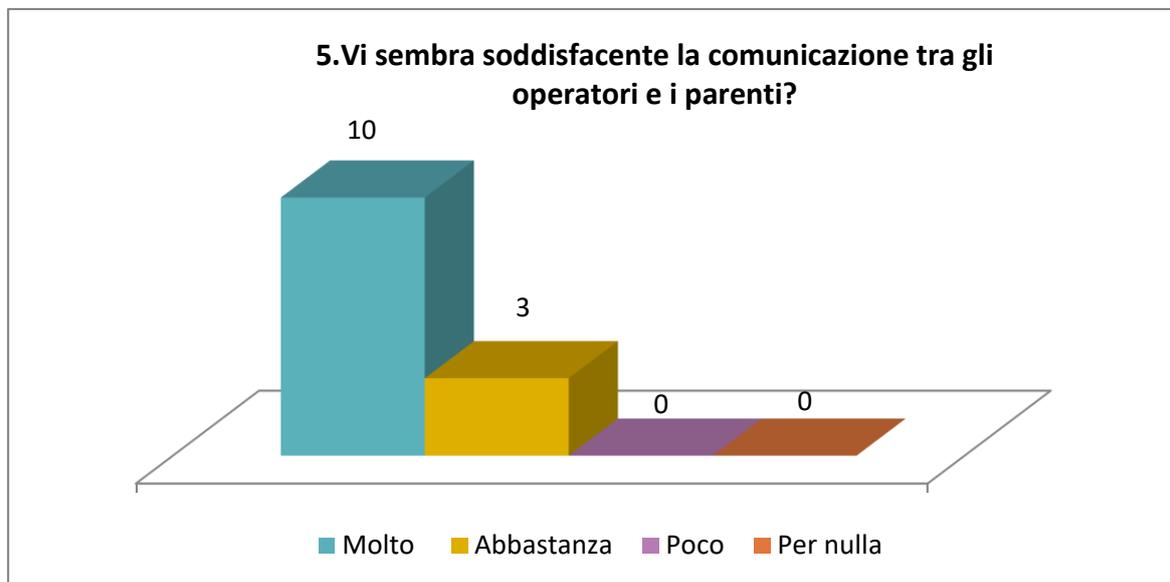
Già questo primo dato è espressione del gradimento degli ospiti che da anni confermano la loro frequenza al Centro.



Anche questi item confermano che l'impostazione del servizio reso agli ospiti incontra il loro gradimento e quello delle famiglie che, nella quasi totalità, hanno espresso un giudizio assolutamente positivo rispetto alla frequenza (92%).

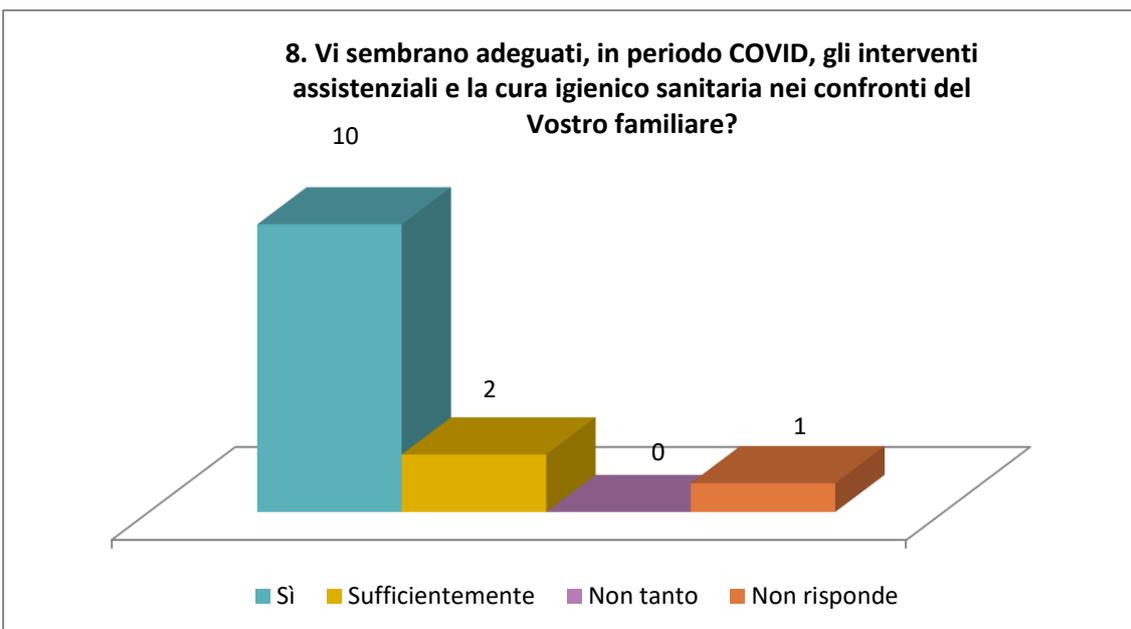
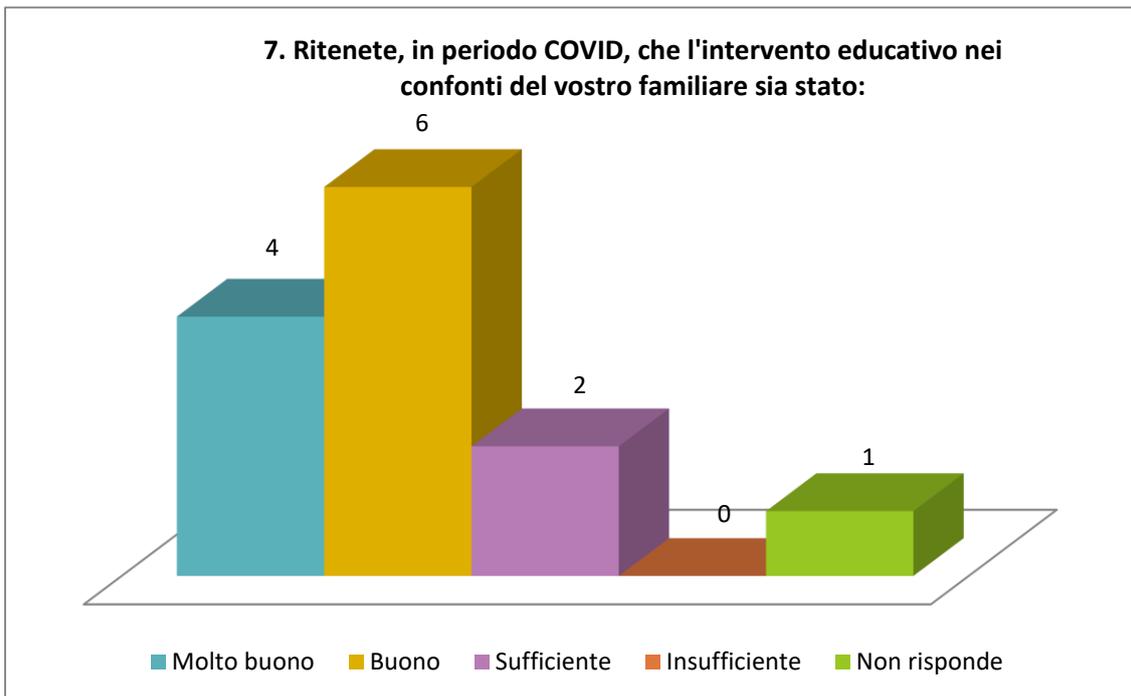
Le attività sono giudicate sufficientemente valide o molto valide nel 100% dei casi, confermando le indicazioni del 2023. Un familiare non risponde.

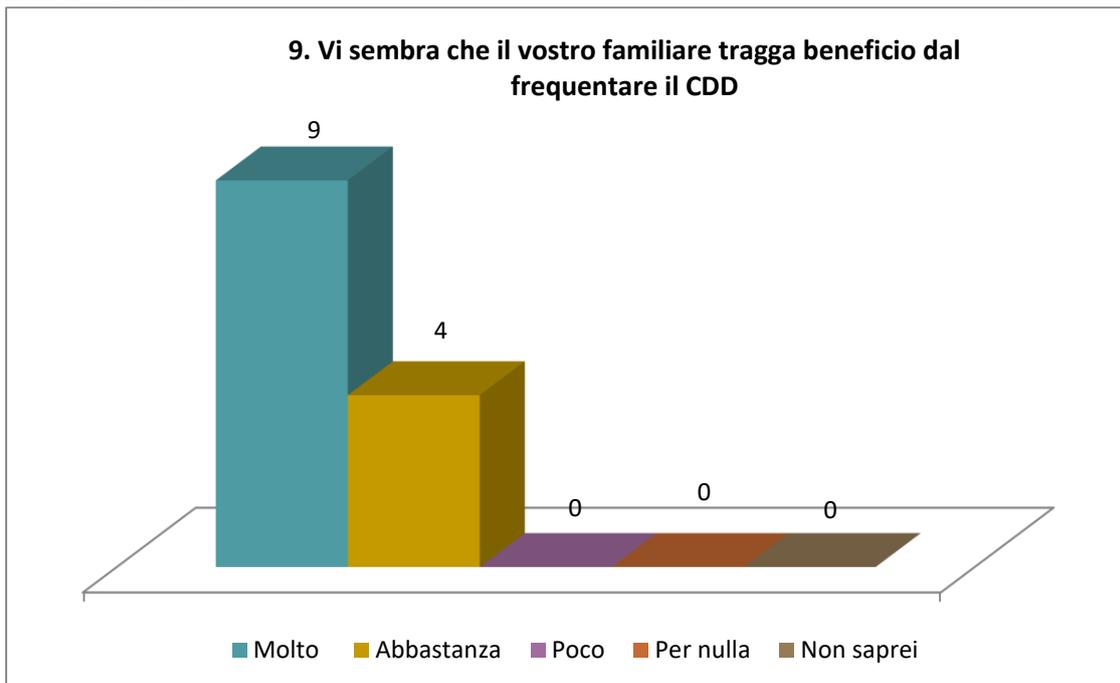
B. CHIAREZZA e COMPLETEZZA delle COMUNICAZIONI



Il gradimento espresso dalle famiglie in merito alla comunicazione con gli operatori appare totalmente soddisfacente (100%), migliorando il risultato registrato nel 2023.

C. INTERVENTI DEL PERSONALE NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI

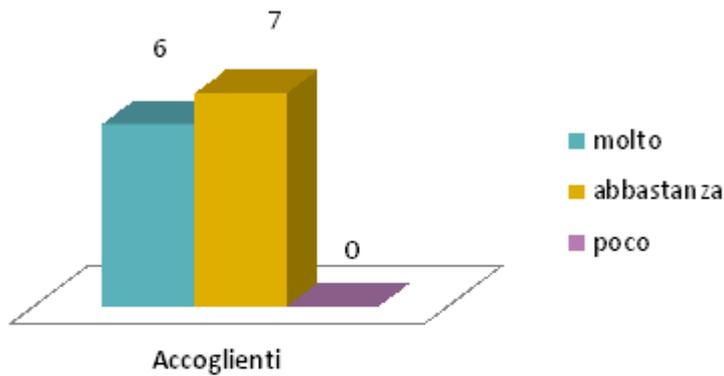




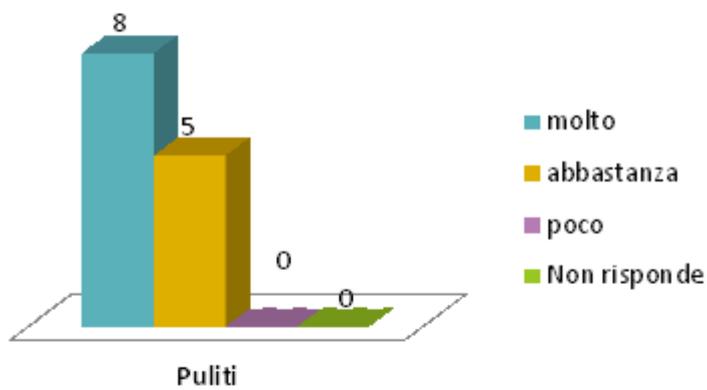
Per quanto riguarda gli interventi educativi, tutte le risposte giudicano almeno sufficienti tali interventi, l’83% li qualifica buoni o molto buoni. Allo stesso modo gli interventi assistenziali e l’igiene degli ospiti è giudicata come adeguata (83% di risposte pienamente positive).

Il beneficio espresso dai familiari in merito alla frequentazione dell’ospite risulta confermato dalla risposta positiva compresa tra i gradienti “molto” e “abbastanza” (100% delle risposte, come nel 2024).

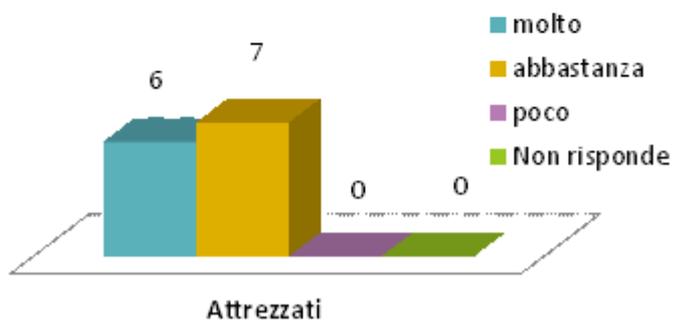
10. Ritiene che gli ambienti del CDD siano:



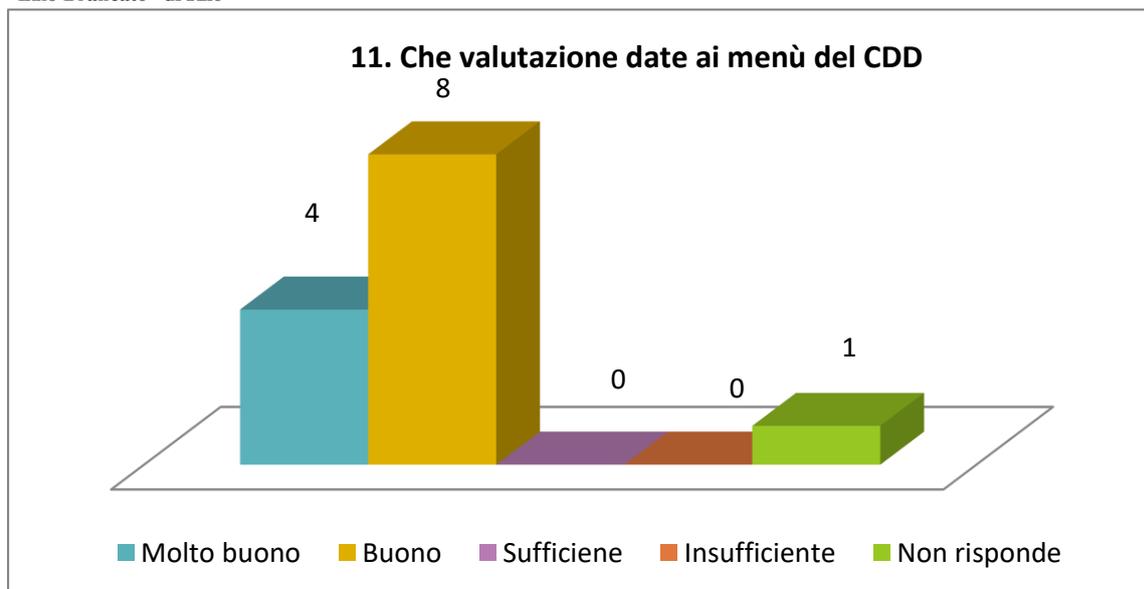
10. Ritiene che gli ambienti del CDD siano:



10. Ritiene che gli ambienti del CDD siano:



Gli ambienti risultano nella totalità dei casi accoglienti, puliti e attrezzati, con percentuali di gradimento combinato del 100%. Rispetto agli anni passati mancano giudizi negativi sugli ambienti.



La valutazione del menù offerto agli ospiti è ottimo, con il 100% di pareri positivi (un familiare non risponde). Negli ultimi anni sono aumentate le diete personalizzate, segno di un lavoro più approfondito sulle necessità dell'utenza.

Domande aperte, criticità rilevate e modalità di risoluzione

Un familiare ha evidenziato la mancanza di attività svolte prima del periodo COVID, come piscina ed equitazione. Un familiare chiede che le vaccinazioni vengano eseguite il prima possibile nel periodo dedicato.

Conclusioni

La valutazione dei familiari, rispetto la qualità del Servizio, risulta molto buona, ottima in alcuni frangenti. Gran parte dell'utenza presente frequenta il centro da molti anni, suggerendo una continuità apprezzata da famiglie ed utenti, confermando il profondo legame di stima nei confronti degli operatori testimoniato dalle risposte fornite in merito all'adeguatezza degli interventi educativi ed assistenziali.

Febbraio 2025

La coordinatrice del CDD
Federica Maisano

Il Direttore S.S. Disabilità e Fragilità
Dr. Paolo Chiapponi