

# Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction

Questionario DO M 005:

**Utenti Ambulatoriali Minori Compilatori n. 27**

**Utenti Diurni Compilatori n. 56**

Questionario DO M 003: **Utenti CFP Compilatori n. 50**

**Utenti SRTRM Compilatori n. 20**

Questionario DO M 007:

**Utenti Ambulatoriali Adulti Compilatori n. 1**

*Anno 2019*

*Sede: Bosisio Parini*

*«... Non dubitate, perché io mi sento di essere con voi; di lavorare, di sacrificare e di gioire con voi»*

*Beato Luigi Monza*

# Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori - Ambulatorio. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 27

Domanda 1. Compilatore	(Genitore: 92,6%)	(Altro: 7,4%)
------------------------	-------------------	---------------

Domanda 4. Settori di Servizio	(Ambulatorio): (100,0%)
--------------------------------	-------------------------

Domanda 5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Conoscenti: 47,2%)	(Medico di base: 22,2%)
--	---------------------	-------------------------

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,3			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	8,9			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?	8,5			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		3,7%	96,3%	0%
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,9			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,8			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei suoi confronti?	8,6			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei suoi confronti?	8,3			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed <u>Educatori</u> nei suoi confronti?	9,1			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	7,9			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altri operatori</u> nei suoi confronti?	8,5			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	8,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed educatori nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti</u> sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	8,4			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,7			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (Attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)		88,9%	11,1%	0,0%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,5			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	8,7			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?	8,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		85,2%	0,0%	14,8%
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		25,9%	66,7%	7,4%
36	Il percorso di cura che sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		48,1%	25,9%	25,9%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	8,6			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		40,7%	48,1%	11,1%

# Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori - Diurni. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 56

Domanda 1. Compilatore	(Genitore: 98,2%)	(Altro: 1,8%)
------------------------	-------------------	---------------

Domanda 4. Settori di Servizio	(Diurni: 100,0%)
--------------------------------	------------------

Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Conoscenti: 30,5%)	(Medico di base: 27,1%)
---	---------------------	-------------------------

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,9			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	9,2			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?	9,1			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,8			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		7,1%	89,3%	3,6%

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,3			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,1			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei suoi confronti?	9,1			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei suoi confronti?	9,3			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed <u>Educatori</u> nei suoi confronti?	9,3			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,3			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altri operatori</u> nei suoi confronti?	9,1			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	9,0			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed educatori nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (Attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)		80,4%	16,1%	3,6%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,9			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	9,2			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?	9,3			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	8,8			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		92,9%	3,6%	3,6%



	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		28,6%	67,9%	3,6%
36	Il percorso di cura che sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		76,8%	8,9%	14,3%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	9,2			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		57,1%	30,4%	12,5%

# Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori – Diurni CFP. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 50

Domanda 1. Compilatore	(Genitore: 98,0%)	(Altro: 2,0%)
------------------------	-------------------	---------------

Domanda 4. Settori di Servizio	(Diurni CFP: 100,0%)
--------------------------------	----------------------

Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Scuola: 36,7%)	(Conoscenti: 21,7%)
---	-----------------	---------------------

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,7			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione e formazione erogato dal Centro?	8,8			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo e formativo in corso stia modificando la qualità di vita del ragazzo?	8,5			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo e formativo si stia realizzando come previsto?	8,4			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura, riabilitazione e formazione?		12,0%	86,0%	2,0%

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,9			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,9			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei suoi confronti?	8,9			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei suoi confronti?	9,1			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed <u>Educatori</u> ed <u>Insegnanti</u> nei suoi confronti?	9,3			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,1			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altri operatori</u> nei suoi confronti?	9,0			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi, le visite mediche e i colloqui con gli insegnanti?	9,1			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei confronti del ragazzo?	9,2			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei confronti del ragazzo?	9,2			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed educatori nei confronti del ragazzo?	9,2			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei confronti del ragazzo?	9,1			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altro personale</u> nei confronti del ragazzo?	9,1			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo e formativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (Attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)		84,0%	10,0%	6,0%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,9			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	9,1			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?	9,2			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	8,3			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		92,0%	2,0%	6,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		32,0%	64,0%	4,0%
36	Il percorso di cura e formazione che sta realizzando il ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		78,0%	6,0%	16,0%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	9,0			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		58,0%	30,0%	12,0%

# Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori - SRTRM. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 20

Domanda 1. Compilatore	(Genitore: 100,0%)
Domanda 4. Settori di Servizio	(SRTRM: 100,0%)

Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Conoscenti: 38,1%)	(Medico di base: 14,3%)
---	---------------------	-------------------------

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,2			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	8,2			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?	8,5			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,1			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		15,0%	85,0%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,0			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,4			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei suoi confronti?	8,7			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei suoi confronti?	8,9			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed <u>Educatori</u> nei suoi confronti?	8,5			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	8,2			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altri operatori</u> nei suoi confronti?	8,2			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	8,5			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,6			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>Terapisti</u> della riabilitazione ed educatori nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>Assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,0			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>Altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	7,8			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (Attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)		95,0%	5,0%	0,0%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,6			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	8,6			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?	8,6			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	8,4			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		90,0%	5,0%	5,0%



DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		45,0%	55,0%	0,0%
36	Il percorso di cura che sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		65,0%	25,0%	10,0%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	8,4			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		50,0%	15,0%	35,0%

# Risultati indagine di soddisfazione Utenti Adulti Ambulatorio. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 1

Domanda 1. Compilatore		(Genitore: 100,0%)			
Domanda 4. Settori di Servizio		(Ambulatorio: 100,0%)			
Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>		(Altri ospedali: 21,4%)		(Conoscenti: 17,9%)	
DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	10,0			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	10,0			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?	10,0			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	10,0			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		0,0%	100,0%	0,0
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	10,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	10,0			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	10,0			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	10,0			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei suoi confronti?	10,0			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	10,0			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altri operatori</u> nei suoi confronti?	10,0			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	10,0			
20	In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?	9,0			
21	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	10,0			
22	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	10,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
24	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		100,0%	0,0%	0,0%
27	Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		0,0%	100,0%	0,0%
29	Complessivamente, quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?	10,0%			
31	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		0,0%	100,0%	0,0%

