SOCIOSFERA ONLUS
Soc. coop. Soc.
Via Gramsci, 9 SEREGNO (MB)

Customer Satisfaction 2015

C.D.D.
Il Giardino del Villaggio
Segrate

Modalità di somministrazione «Questionario Famigliari degli Utenti»

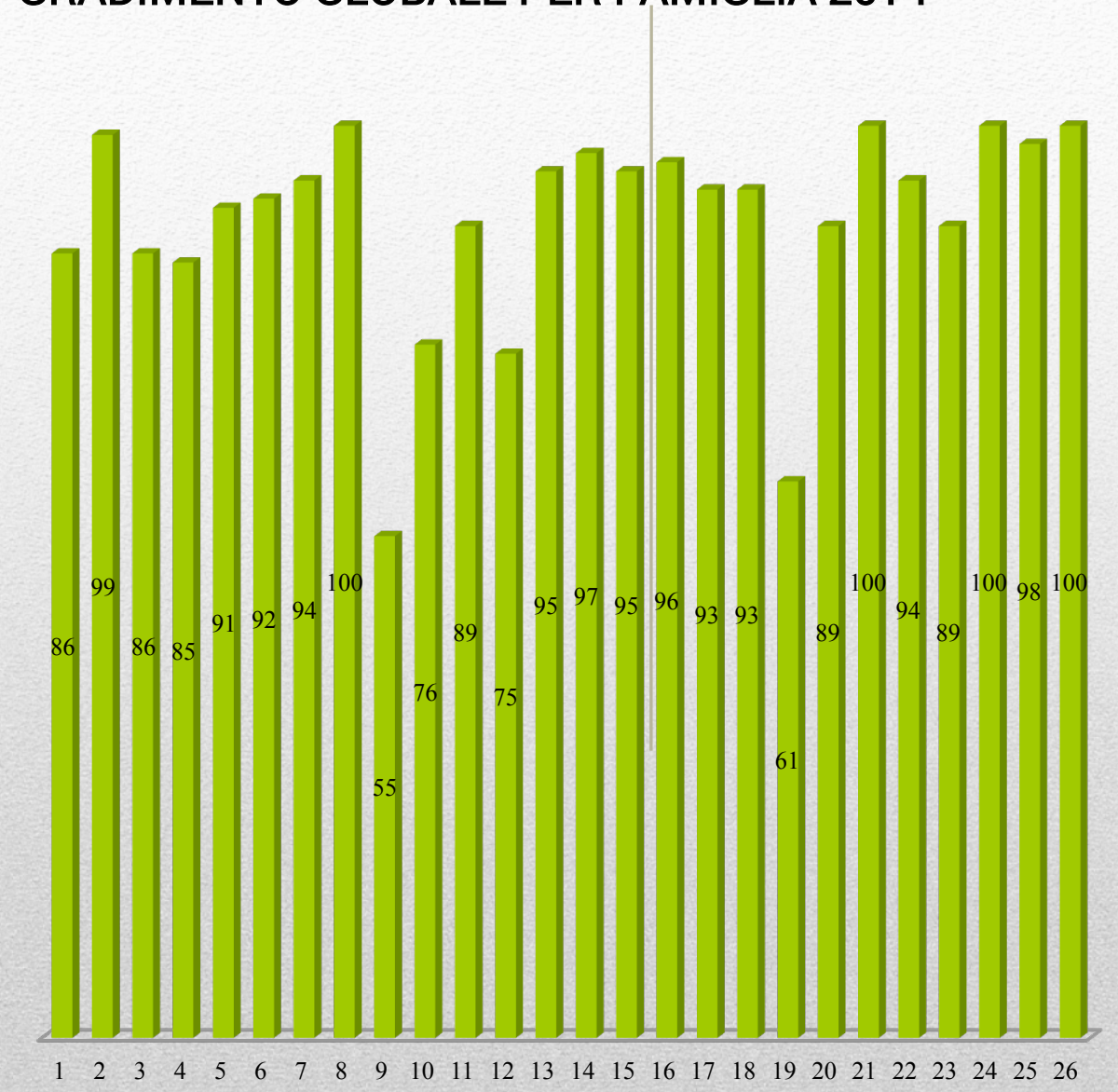
I QUESTIONARI SONO STATI INVIATI IN BUSTA CHIUSA E IN FORMA ANONIMA A TUTTI I FAMILIARI, TUTORI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO NEL GENNAIO 2015, CORREDATI DI SPIEGAZIONE PER LA COMPILAZIONE E RICONSEGNATI AL COORDINATORE IN FORMA ANONIMA.

Soddisfazione parenti

- Questionari inviati: 29
- Questionari pervenuti debitamente compilati: 25
- Analizzati 6 settori suddivisi in 25 ambiti

- I questionari sono stati consegnati in forma anonima

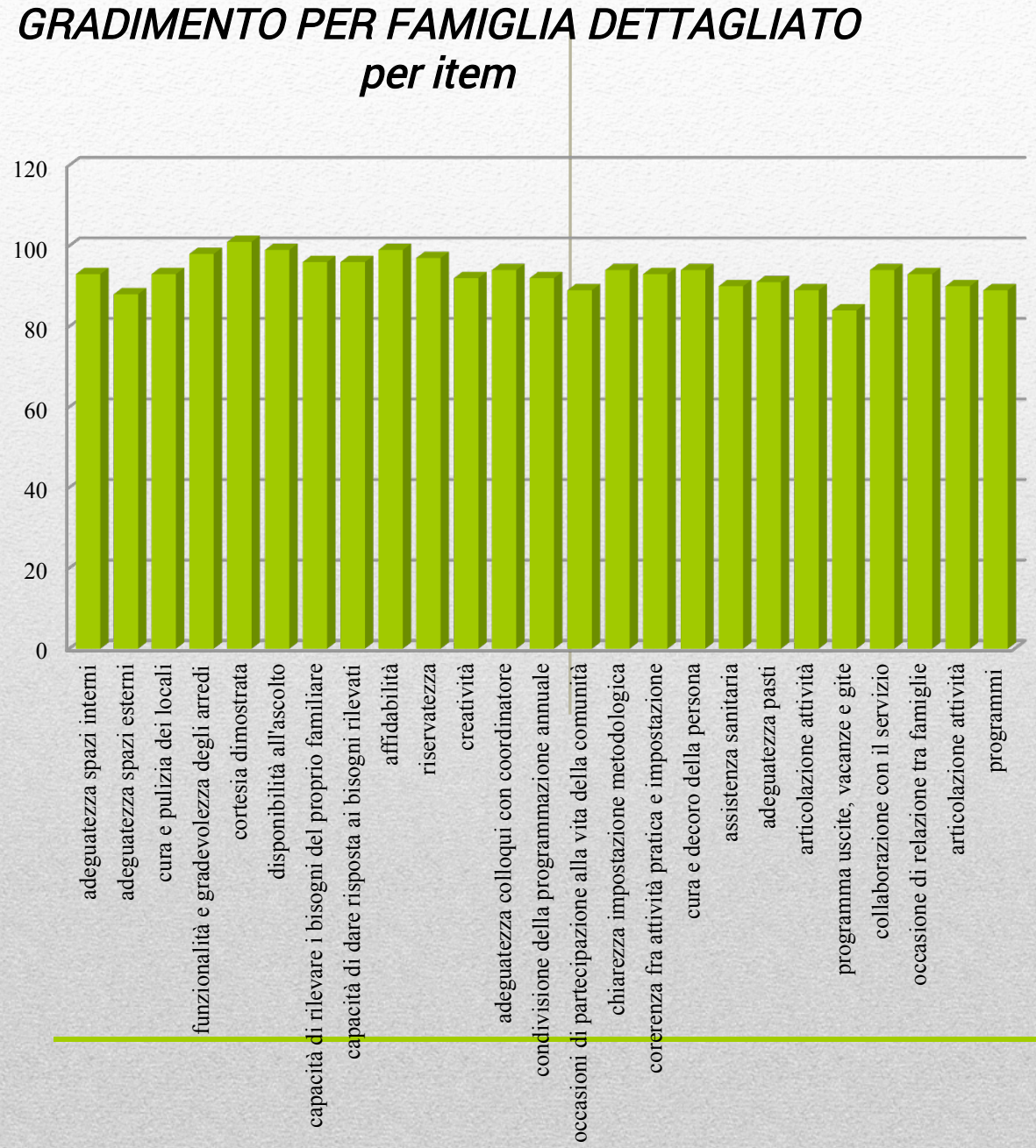
Settore	Ambito
struttura	Adeguatezza spazi interni
	Adeguatezza spazi esterni
	Cura e pulizia dei locali
	Funzionalità e gradevolezza degli arredi
personale	Cortesia dimostrata
	Disponibilità all'ascolto
	Capacità di rilevare i bisogni del proprio familiare
	Capacità di dare risposta ai bisogni rilevati
	Affidabilità
	Riservatezza
	Creatività
Chiarezza e completezza delle comunicazioni quotidiane	Adeguatezza dei colloqui individuali istituzionali con coordinatore e/o psicologo
	Condivisione della programmazione annuale
	Occasioni di partecipazione alla vita della comunità
impostazione del Servizio	Chiarezza dell'impostazione metodologica
	Coerenza fra attività pratica e impostazione metodologica
Erogazione del servizio	Cura e decoro della persona
	Assistenza sanitaria
	Adeguatezza dei pasti
	Articolazione delle attività proposte
	Programma di uscite, gite e vacanze
Relazioni	Collaborazione con il servizio
	Occasioni di relazione fra le famiglie
	Articolazione attività
	Programmi



Risultati

- Punteggio massimo 100
- Media globale delle famiglie intervistate 89,5
- Pari al 93% di gradimento

Risultati



- Punteggio massimo 100
- Media globale per item 93

La valutazione dei familiari, rispetto la qualità del Servizio, è sostanzialmente buona.
Non ci sono variabili rilevanti rispetto ai singoli item ma risulta evidente il gradimento nettamente inferiore alla media di due famiglie.
In entrambi i questionari appare evidente la soddisfazione appena sufficiente rispetto alla globalità degli item.

Modalità di somministrazione «Questionario Utenti»

IL QUESTIONARIO È STATO SOMMINISTRATO AGLI UTENTI DEL CDD NEL MESE DI GENNAIO 2016 DAGLI OPERATORI DEL SERVIZIO.

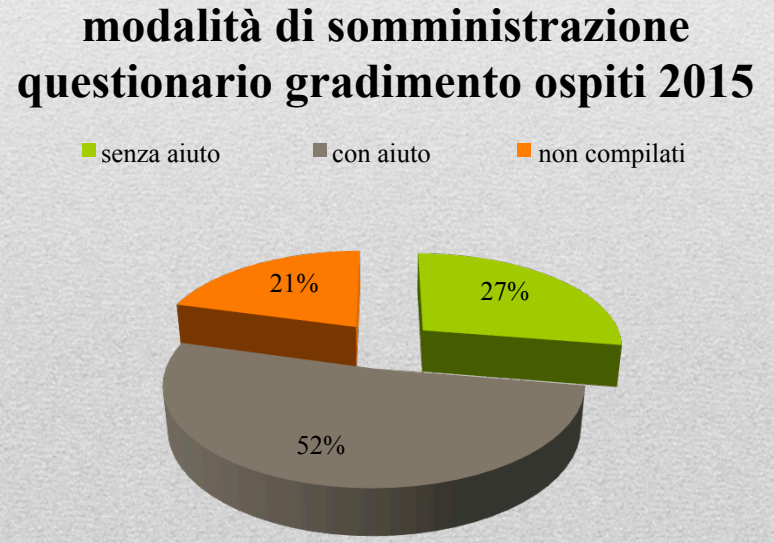
LA MODALITÀ UTILIZZATA È STATA QUELLA DELL'INTERVISTA INDIVIDUALE IN UN AMBIENTE TRANQUILLO. IN QUESTA SEDE SONO STATI COMUNICATI ALL'OSPITE, IN MANIERA MOLTO SEMPLICE, VISTO IL GRADO DI DISABILITÀ, GLI OBIETTIVI E L'INTENTO DEL QUESTIONARIO: VERIFICARE IL LORO SODDISFACIMENTO NEL FREQUENTARE IL CDD.

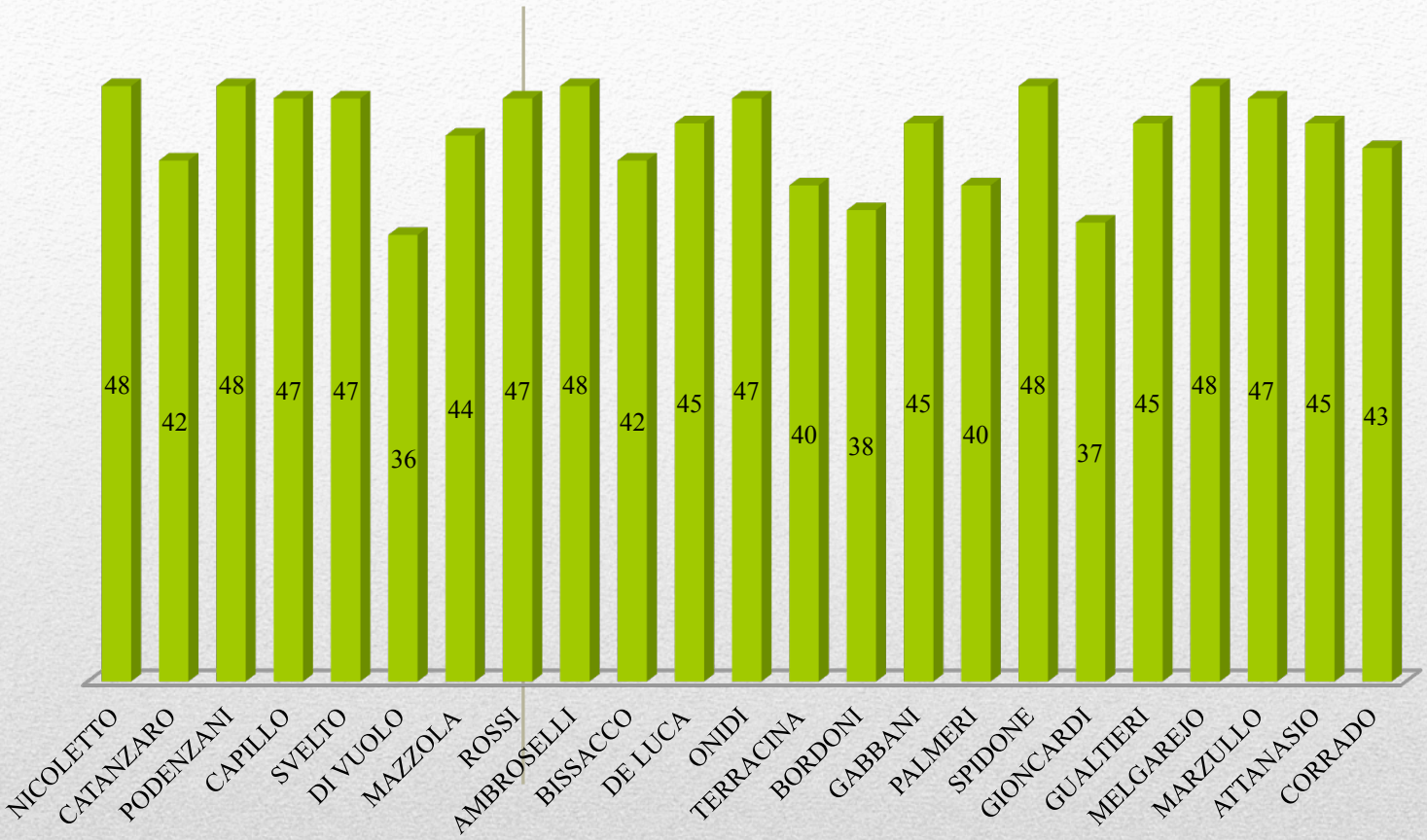
PROCEDURA SEGUITA: L'EDUCATORE HA POSTO LE DOMANDE EVIDENZIANDO LE RISPOSTE MULTIPLE (MOLTO, ABBASTANZA, PER NIENTE, NON SO) RAPPRESENTATE DA FACCINE COLORATE. HA AIUTATO L'OSPITE A ESPRIMERSI NEI MOMENTI DI DIFFICOLTÀ E HA SEGNATO SUL QUESTIONARIO LA RISPOSTA SCELTA. NON E' STATO POSSIBILE SOTTOPORRE IL QUESTIONARIO A TUTTI GLI UTENTI.

Soddisfazione Utenti

Settore	Ambito
AMBIENTE	Struttura
	Esterno
	Pulizia
	Servizio Mensa
RELAZIONI	Cure operatori
	Ascolto operatori
	Comunicazioni operatori
	Relazioni Compagni
QUALITA' SERVIZIO	Attività interne
	Attività esterne
	Vacanze
	Salute

- Questionari sottoposti: 23
- Questionari pervenuti debitamente compilati: 23
- Questionari rimasti non compilati per impossibilità dell'utente: 6
- Analizzati 3 settori suddivisi in 12 ambiti
- Molti questionari sono stati compilati con l'aiuto degli operatori

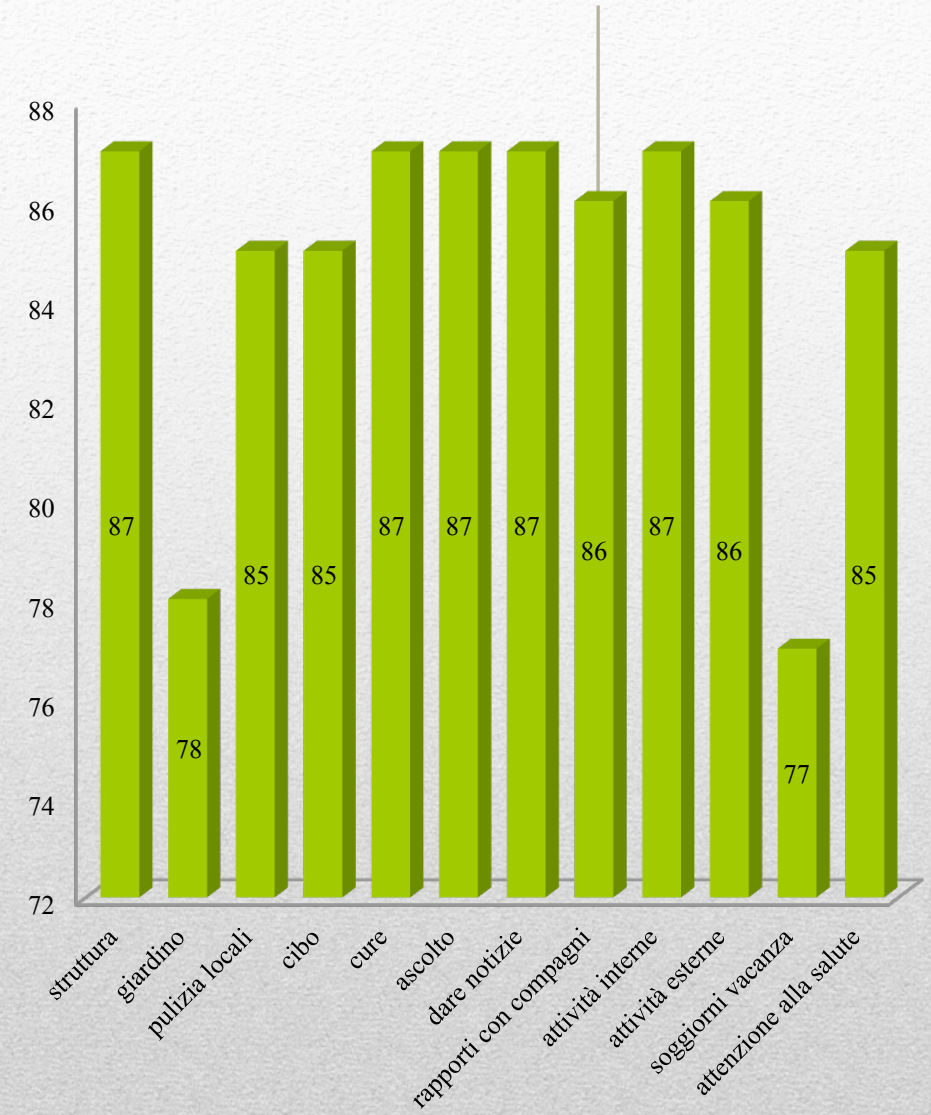




Risultati

- Punteggio massimo 48
- Media globale degli utenti intervistati 44,2
- **Pari all'92% di gradimento**

Risultati



- Punteggio massimo 92
- Media globale per item 84,75

Conclusioni

Analizzando gli ambiti esplorati in entrambe le indagini riteniamo i risultati soddisfacenti e congrui con gli obiettivi interni (Sistema Gestione Qualità) di servizio.

Tali risultati verranno **comunicati agli stake-holders** tramite invio documento riassuntivo, pubblicazione sul sito web della Cooperativa Mosaico Servizi www.mosaicoinrete.it e discussi con gli interessati nei vari ambiti di competenza.

Il Coordinatore del Servizio

Irene Masiero

Segrate, 29 gennaio 2016