



Associazione L'abilità ONLUS
Sede legale
Via Pastrengo 16/18
20159 Milano
Tel. 02 66805457
www.labilita.org
amministrazione@pec.labilita.org

La casa di l'abilità
Comunità Socio-Sanitaria
Via Cipro 8
20137 Milano
Tel. 02 39431697
coordinamentocss@labilita.org

Analisi dei risultati di Customer Satisfaction relativa al 2024 somministrato alle famiglie

Nei primi mesi del 2025 è stata effettuata la Customer Satisfaction per tutti gli ospiti della Comunità Socio-Sanitaria, come previsto dalla normativa vigente (DGR n.2569/2014 – All.1; DGR n.18333/2004 – All. B; DGR 20763/2005 – All. B - AC 3.2.4.b).

La prima premessa importante è che, vista la tipologia di utenza e la gravità delle disabilità, non è stato possibile somministrare direttamente agli ospiti il questionario. Tuttavia, il benessere e la soddisfazione dei bambini vengono monitorati dall'equipe attraverso il PAI e il PEI, la scheda di rivalutazione periodica inviata ad ATS e l'analisi interdisciplinare costante del gruppo ospiti, effettuata settimanalmente in equipe.

La seconda considerazione è, di conseguenza, che le domande sono state inviate alla famiglia (ove necessario ai genitori separatamente) oppure all'ente affidatario o all'interlocutore più adeguato rispetto ad una reale conoscenza dello stato del bambino e che tenga costanti rapporti con la comunità, poiché non tutte le famiglie sono presenti.

Il questionario è stato inviato a 14 interlocutori (facendo riferimento a tutti i bambini che sono stati ospiti della comunità anche per brevi periodi) per via telematica attraverso un form da compilare digitalmente, che ha garantito la possibilità di raggiungere velocemente tutti i destinatari e mantenere l'anonimato delle risposte.

Le risposte sono state 9, e ciascun interlocutore ha risposto a tutte le domande.

Le aree tematiche erano 4:

- | | |
|--|-----------|
| 1. La comunicazione fra famiglia e operatori della comunità: | 6 domande |
| 2. La struttura e la sua funzionalità: | 4 domande |
| 3. Il servizio offerto nella sua globalità: | 3 domande |
| 4. Le competenze e le capacità dell'equipe: | 2 domande |

Ad ognuna delle 15 domande era possibile rispondere attraverso la spunta sul proprio grado di soddisfazione:

- Pienamente
- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per Niente

Non erano previste domande aperte o commenti al questionario, fermo restando che ogni interlocutore ha la possibilità di effettuare, al bisogno, un colloquio con la coordinatrice del servizio



Associazione L'abilità ONLUS
Sede legale
Via Pastrengo 16/18
20159 Milano
Tel. 02 66805457
www.labilita.org
amministrazione@pec.labilita.org

La casa di l'abilità
Comunità Socio-Sanitaria
Via Cipro 8
20137 Milano
Tel. 02 39431697
coordinamentocss@labilita.org

e viene interpellato periodicamente in occasione della scheda di rivalutazione (generalmente ogni sei mesi).

Nel documento allegato sono presenti le domande e le risposte date dalle quali è emersa una globale soddisfazione da parte degli interlocutori, nei confronti della comunità e delle modalità di accoglienza quotidiana e di gestione degli ospiti.

Nello specifico:

1. **La struttura e la sua funzionalità:** il punteggio medio di questa area è **4,75/5,00**. La struttura risulta accogliente e facilmente accessibile per tutti e si evidenzia una sostanziale soddisfazione degli ambienti in cui il bambino è accolto.
2. **Il servizio offerto nella sua globalità:** il punteggio medio di questa area è **4,70/5,00**. La comunità risulta essere un luogo dove le risposte educative, assistenziali e sanitarie sono più che adeguate ai bisogni del minore. In questo gruppo, tuttavia è presente la domanda che ha raggiunto il voto medio più basso (4,6/5,0), in riferimento al lavoro svolto in rete dall'equipe, a causa di una risposta in cui l'interlocutore si è detto abbastanza soddisfatto.
3. **Le competenze e le capacità dell'equipe:** il punteggio medio di questa area è **5,00/5,00**. È importante sottolineare come questo gruppo di risposte abbia raggiunto punteggio pieno, sintomo che tutti gli interlocutori hanno riconosciuto nell'equipe un alto grado di competenze
4. **La comunicazione fra famiglia e operatori della comunità:** il punteggio medio di questa area è **4,90/5,00**. Gli interlocutori hanno sottolineato in quasi tutti i casi una piena soddisfazione del rapporto con l'equipe della comunità che risponde con pertinenza, puntualità, riservatezza e completezza delle informazioni alle richieste. È un aspetto su cui si è lavorato molto negli ultimi anni, che ha portato i suoi frutti

Sulla base delle suddette interviste, del costante confronto con famiglie e servizi invianti, ma soprattutto delle puntuali riflessioni nel gruppo di lavoro, sono previste le seguenti azioni di miglioramento (come anche previsto nel Piano di lavoro e organizzativo 2025):

1. Coinvolgimento, laddove possibile e necessario, di mediatori culturali che possano aiutare le famiglie straniere a comprendere lo stato di salute dei propri figli.
2. Coinvolgimento, laddove possibile e necessario dei genitori alle visite mediche dei figli
3. Coinvolgimento delle famiglie durante le uscite e non solo durante le feste
4. Inserire la figura di case manager che si occuperà dei bisogni del bambino, facendo un piano di intervento. Manterrà la rete attiva con i diversi specialisti coinvolgendo e formando le figure infermieristiche che lavorano all'interno della CSS

La presente relazione è stata redatta dalla direzione, condivisa con l'equipe e comunicata a tutte le famiglie o referenti dei bambini accolti.

Il direttore dei servizi

Carlo Riva



Associazione L'abilità ONLUS
Sede legale
Via Pastrengo 16/18
20159 Milano
Tel. 02 66805457
www.labilita.org
amministrazione@pec.labilita.org

La casa di l'abilità
Comunità Socio-Sanitaria
Via Cipro 8
20137 Milano
Tel. 02 39431697
coordinamentocss@labilita.org

Allegato 1: Esiti customer satisfaction

