

	Verbale ☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ✓ Ver. Metodologica	Mod7.5.1_04 Vers. Pag. 1 di 6
---	--	--

Centro Diurno Integrato –” Ines Mangili” di Bonate Sopra

Periodo di rilevazione: MARZO 2026 – APRILE 2026

Numero di questionari raccolti: 8

Servizio: Centro Diurno Integrato – Bonate Sopra Nell’ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e in coerenza con **Sistema di riferimento:** UNI EN ISO 9001:2015 e Accreditamento Regionale

1. Premessa

I dati riportati derivano dalla rilevazione delle risposte raccolte attraverso il box predisposto presso il Centro Diurno Integrato, rimasto a disposizione dal 1° marzo 2026 al 15 aprile 2026. I risultati ottenuti consentono di delineare un quadro complessivo del grado di soddisfazione come **molto positivo**; Sono stati raccolti complessivamente 8 questionari, articolati in 16 dimensioni di valutazione.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e in coerenza con i principi della **UNI EN ISO 9001:2015**, è stata effettuata la rilevazione della soddisfazione degli utenti/familiari del Centro Diurno Integrato di Bonate Sopra “Ines Mangili”.

La rilevazione ha avuto l'obiettivo di valutare il livello di soddisfazione percepito rispetto alla qualità del servizio erogato, alla professionalità degli operatori, all'organizzazione del servizio, alla capacità di risposta ai bisogni e alla relazione instaurata con gli utenti e i loro familiari.

Sono stati raccolti complessivamente **8 questionari**.

	Verbale	Mod7.5.1_04
	☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ☒ Ver. Metodologica	Vers.
		Pag. 2 di 6

2. Risultati della rilevazione

N.	Area oggetto di valutazione	Ottimo	Buono	% Ottimo
1	Puntualità del personale	7	1	87,5%
2	Risposta ai bisogni da parte dell'operatore	7	1	87,5%
3	Educazione e cortesia del personale	7	1	87,5%
4	Coordinamento del servizio	6	2	75,0%
5	Rispetto e correttezza verso ospiti e ambiente	7	1	87,5%
6	Chiarezza e comprensione del linguaggio	7	1	87,5%
7	Sensibilità umana e preparazione professionale	7	1	87,5%
8	Efficacia dell'intervento nel suo complesso	7	1	87,5%
9	Reperibilità del coordinatore	7	1	87,5%
10	Qualità della segreteria	7	1	87,5%
11	Efficacia e tempestività delle risposte dell'ente	6	2	75,0%
12	Comunicazione delle variazioni del servizio	6	2	75,0%
13	Rapporto di fiducia con servizio e operatori	7	1	87,5%
14	Monitoraggio del servizio da parte del coordinatore	6	2	75,0%
15	Gestione delle sostituzioni improvvise del personale	5	3	62,5%
16	Accessibilità al CDI	5	3	62,5%

3. Analisi complessiva dei risultati

I risultati della rilevazione evidenziano un **livello di soddisfazione complessivamente molto positivo** da parte degli utenti/familiari coinvolti.

In particolare, **tutti i 16 ambiti valutati hanno ottenuto esclusivamente giudizi "Ottimo" o "Buono"**, senza la presenza di valutazioni negative.

Gli aspetti che hanno registrato il maggior livello di soddisfazione, con **7 valutazioni "Ottimo" su 8 (87,5%)**, riguardano:

- puntualità del personale;
- capacità di risposta ai bisogni;
- educazione e cortesia;
- rispetto e correttezza;
- chiarezza della comunicazione;
- sensibilità umana e preparazione professionale;
- efficacia complessiva dell'intervento;
- reperibilità del coordinatore;
- qualità della segreteria;
- rapporto di fiducia instaurato con il servizio e gli operatori.

	Verbale ☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ✓ Ver. Metodologica	Mod7.5.1_04 Vers. Pag. 3 di 6
---	--	--

Tali risultati evidenziano una **percezione positiva sia della qualità professionale degli operatori sia della dimensione relazionale e umana del servizio.**

4. Aree di attenzione

Pur mantenendo un giudizio positivo, alcune aree presentano una percentuale di valutazioni "Ottimo" inferiore rispetto alle altre e rappresentano pertanto **possibili ambiti di miglioramento.**

Coordinamento e comunicazione

Il coordinamento del servizio, l'efficacia e tempestività delle risposte dell'ente, la comunicazione delle variazioni e il monitoraggio da parte del coordinatore hanno ottenuto: **6 "Ottimo" e 2 "Buono" – 75%.**

Il dato conferma comunque un buon livello di soddisfazione, ma suggerisce l'opportunità di mantenere alta l'attenzione sulla **tempestività e chiarezza della comunicazione con le famiglie.**

Gestione delle sostituzioni del personale

La gestione delle sostituzioni improvvise ha ottenuto:

5 "Ottimo" e 3 "Buono" – 62,5%.

Si tratta dell'area che presenta il maggior margine di miglioramento.

Il dato potrebbe essere collegato alla percezione delle famiglie rispetto alla continuità assistenziale e alla necessità di garantire, anche in caso di assenza improvvisa del personale, un adeguato livello di organizzazione e continuità del servizio.

Accessibilità al CDI

Anche l'accessibilità ha ottenuto:

5 "Ottimo" e 3 "Buono" – 62,5%.

Dalle osservazioni raccolte emerge che tale valutazione è stata influenzata principalmente dalla **disponibilità dei parcheggi**, soprattutto nella fase iniziale, quando non erano ancora presenti posti riservati.

Si tratta quindi di un elemento logistico che dovrà essere tenuto sotto osservazione, in previsione del riempimento della struttura (40 posti) che ci auguriamo avvenga al più presto verificando nel tempo la permanenza o il superamento della criticità segnalata.

5. Soddisfazione generale

Particolarmente significativi risultano i tre quesiti relativi alla soddisfazione generale e alla fidelizzazione del servizio.

Il servizio ha soddisfatto le sue aspettative?

8 risposte "Sì" su 8 – 100%.

Consiglierebbe il servizio a un familiare o amico?

8 risposte "Sì" su 8 – 100%.

	Verbale ☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ☒ Ver. Metodologica	Mod7.5.1_04 Vers. Pag. 4 di 6
---	--	--

Ha mai presentato reclami al CDI?

8 risposte "No" su 8 – 100%.

Tali risultati rappresentano un **importante indicatore di soddisfazione e fiducia nei confronti del servizio**, evidenziando una percezione complessivamente positiva da parte delle famiglie.

6. Richieste di ulteriori servizi

Alla domanda relativa agli eventuali ulteriori servizi desiderati sono emerse le seguenti richieste:

- **1 richiesta di prolungamento dell'orario di apertura;**
- **1 richiesta di apertura del servizio nella giornata di sabato;**
- **1 richiesta di maggiore disponibilità di informazioni relative al menù giornaliero/settimanale.**

Le richieste relative all'ampliamento dell'orario e all'apertura del sabato potranno essere valutate dalla Direzione in relazione alla **sostenibilità organizzativa ed economica** e all'effettiva domanda dell'utenza.

Per quanto riguarda il menù, la richiesta appare di **facile implementazione** e potrebbe essere valutata l'introduzione di una comunicazione periodica del menù settimanale alle famiglie.

7. Osservazioni e suggerimenti

Dalle risposte aperte sono emersi i seguenti suggerimenti:

- predisposizione di una **tabella settimanale del menù;**
- richiesta di **maggiore presenza di personale.**

La prima proposta può essere presa in considerazione come azione di miglioramento organizzativo e comunicativo, sicuramente subordinata al tasso di riempimento della unità di offerta.

La richiesta relativa al personale rappresenta invece un elemento da monitorare, anche attraverso l'analisi dei carichi di lavoro, delle sostituzioni e dell'organizzazione del servizio.

	Verbale	Mod7.5.1_04
	☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ☒ Ver. Metodologica	Vers.
		Pag. 5 di 6

8. Piano di miglioramento

Alla luce dei risultati della Customer Satisfaction, si propone il seguente piano di miglioramento:

Area	Criticità/Esigenza	Azione proposta	Indicatore	Obiettivo
Comunicazione	Informazioni sul menù	Predisporre e condividere il menù settimanale- con SIR Ristorazione	% settimane con menù comunicato	≥95%
Sostituzioni	3 valutazioni "Buono"	Monitorare gestione delle sostituzioni e continuità del servizio	% sostituzioni gestite senza criticità	≥95%
Coordinamento	75% giudizi "Ottimo"	Mantenere monitoraggio e comunicazione con le famiglie	Customer Satisfaction	Mantenimento/miglioramento
Accessibilità	Parcheggi	Monitorare disponibilità e adeguatezza dei posti riservati	Segnalazioni ricevute	0 criticità
Personale	Richiesta di maggiore presenza	Valutare periodicamente adeguatezza dell'organico rispetto ai bisogni	N. segnalazioni	Riduzione
Orari	Richiesta prolungamento/sabato	Valutazione di fattibilità organizzativa	Analisi effettuata	Sì/No

9. Conclusioni

La rilevazione della Customer Satisfaction del Centro Diurno Integrato Ines Mangili di Bonate Sopra evidenzia un **livello di soddisfazione complessivamente elevato**.

Particolarmente significativi sono i risultati relativi alla soddisfazione generale: **il 100% dei rispondenti dichiara che il servizio ha soddisfatto le proprie aspettative e che lo consiglierebbe a un familiare o conoscente**. Inoltre, nessuno degli 8 partecipanti dichiara di aver presentato reclami al CDI.

La valutazione positiva riguarda in particolare la **professionalità, la disponibilità, la cortesia e la sensibilità del personale**, nonché il rapporto di fiducia instaurato con gli operatori e con il servizio.

Le principali aree da mantenere sotto osservazione riguardano la **gestione delle sostituzioni del personale, l'accessibilità al servizio, il coordinamento e la comunicazione delle variazioni**.

	Verbale ☐ Riunione ☐ Riesame della Direzione ☒ Ver. Metodologica	Mod7.5.1_04 Vers. Pag. 6 di 6
---	--	--

Le osservazioni raccolte costituiscono inoltre un'importante opportunità di miglioramento, in particolare per quanto riguarda la **condivisione del menù settimanale**, l'organizzazione delle sostituzioni e la valutazione delle esigenze relative all'orario di apertura e alla dotazione di personale.

Nel complesso, i risultati consentono di esprimere un **giudizio positivo sull'efficacia e sulla qualità percepita del servizio**, confermando l'adeguatezza delle modalità organizzative e assistenziali adottate e fornendo al contempo utili elementi per il processo di **miglioramento continuo previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001**.

Esito complessivo della Customer Satisfaction: POSITIVO.

Responsabile della rilevazione: Sara Lobasso

Data: 30.05.2026

Verificato da: Premoselli Gianluca

Approvato da: Premoselli Gianluca

Consorzio Stabile H.C.M.
Via Crescenzago, 55
20134 Milano
P.IVA / C.F. 04409410968



Impegni	Responsabilità	Scadenze
Per quanto riguarda il menù, la introduzione di una comunicazione periodica del menù settimanale alle famiglie.	Coordinatrice/SIR	Settembre 2026