



Consorzio Stabile HCM

4.2_03c

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

**Utenti e familiari del Centro Diurno di Cernusco sul Naviglio
(Milano)**

Anno 2025

**Rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari rispetto alla
qualità dei servizi erogati**



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

Introduzione

Dal 31.12.2025 al 15.04.2026 è stata proposta la scheda Allegato 9 della Carta dei Servizi (e raccolta nel box di raccolta schede) agli utenti del Centro Diurno di Via Buonarroti, 59 Cernusco sul Naviglio Milano.

La compilazione dei questionari di gradimento dei servizi, rapporti con l'utenza (da riportare anche nella carta dei servizi): - presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi; - presenza.

La Customer Satisfaction rappresenta lo strumento che permette di **monitorare in itinere la qualità** percepita dall'utente rispetto ad un servizio offerto con l'obiettivo di migliorare gli standard qualitativi dei processi organizzativi relativi all'assistenza e alle prestazioni. Se la qualità del servizio è determinato dal rispetto di una serie di requisiti/parametri, la soddisfazione dell'utenza è data dalla coincidenza tra le aspettative di qualità e la relativa percezione.

La rilevazione della **Customer Satisfaction** rappresenta uno strumento fondamentale per **comprendere quanto i servizi e le attività proposte rispondano effettivamente alle aspettative** e ai bisogni degli utenti. Ascoltare la percezione del cliente consente all'organizzazione di superare una visione autoreferenziale, individuando punti di forza, criticità e aree di miglioramento. I risultati raccolti permettono quindi di orientare le decisioni e di riprogettare, in un'ottica di miglioramento continuo, sia le politiche pubbliche sia le modalità di erogazione dei servizi, con l'obiettivo di aumentare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti.

Percorso attuato

Al fine di realizzare quanto sopra esposto è stato utilizzato per la rilevazione, in forma anonima, il questionario impiegato Allegato 9 della carta dei servizi del Centro Diurno

Gli operatori sono stati informati in merito alla rilevazione durante riunioni di servizio ed è stata fornita una nota con le attività da attuare in merito alla consegna e raccolta dei questionari.

Gli utenti sono stati adeguatamente informati dell'iniziativa tramite locandine che pubblicizzavano la rilevazione.

Il periodo di indagine è stato dal 31.12.2025 al 15.04.2026.



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

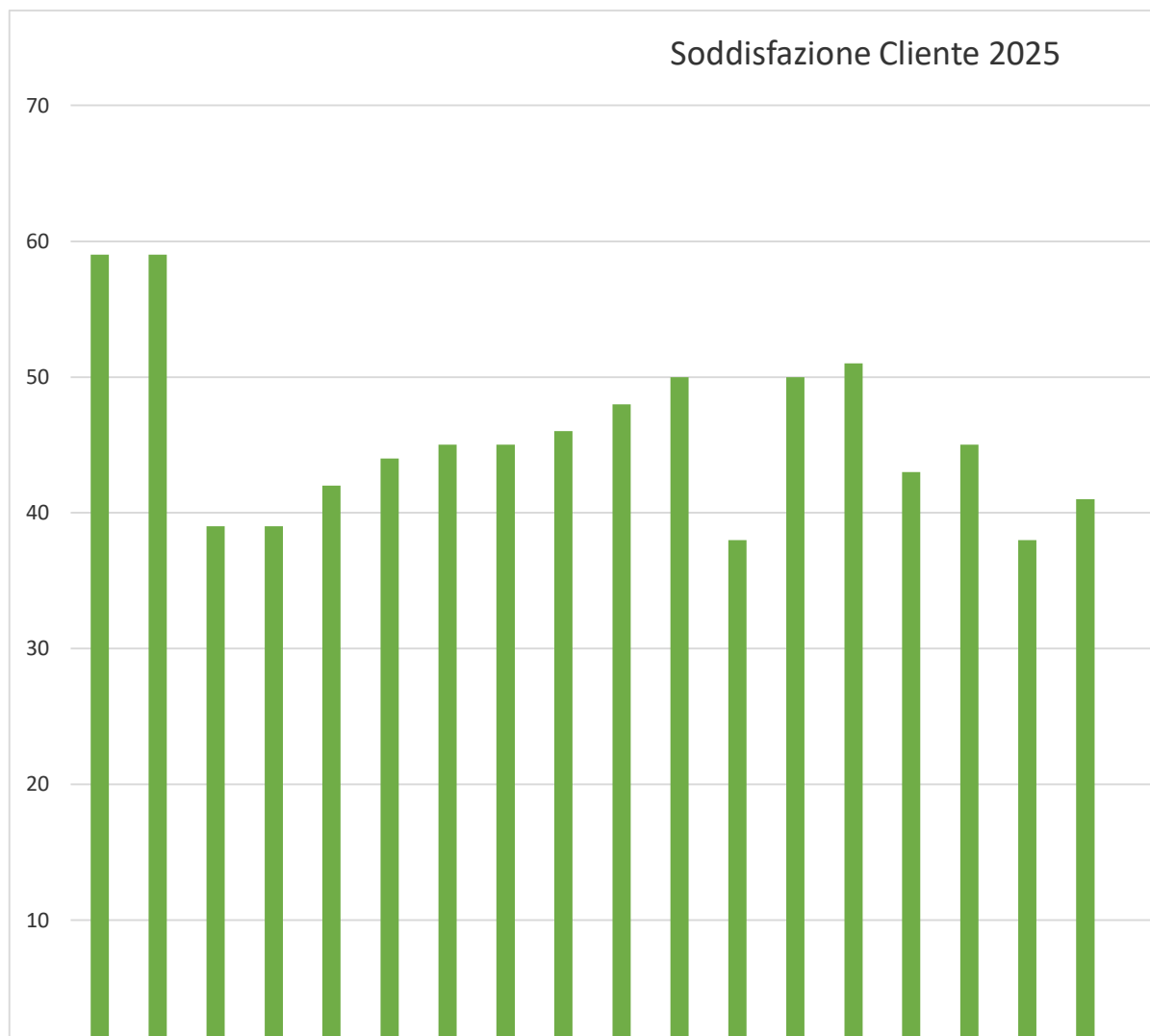
UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

Analisi dei dati

Al questionario di valutazione, compilato in forma anonima, hanno risposto in totale 12 soggetti. Di seguito i punteggi riportati per singolo indicatore che verranno normalizzati in una scala da 1 a 5.



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

Struttura del questionario

- Si è indagato il grado di soddisfazione degli utenti con scala di valore tra OTTIMO -DISCRETO – SUFFICIENTE-INSUFFICIENTE-MOLTO INSUFFICIENTE e molto migliorato/migliorato invariato/peggiolato/molto peggiorato attraverso una serie di item sotto riportati:

1 Rispetto al momento dell'ingresso al Centro Diurno, come ritiene sia stata l'accoglienza (informazioni ricevute, comportamento del personale in servizio, visione degli spazi ecc...)

2 Rispetto all'ascolto dei problemi emersi durante la permanenza al Centro Diurno per il suo familiare e per Lei, come ritiene siano state le proposte di soluzione che le sono state offerte?

3 Riguardo ai cambiamenti avvenuti nel suo parente da quando frequenta il CDI come giudica:

	Molto Migliorato	Migliorato	Invariato	Peggiorato	Molto Peggiorato
Il tono umore	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
La salute in generale	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
L'autonomia/autosufficienza	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le relazioni interpersonali	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to

4 Riguardo ai servizi che il CDI rivolge al suo parente, come giudica:

	Ottimo	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente
L'assistenza medica	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le prestazioni della psicologa	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
La disponibilità del servizio sociale	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le attività di animazione	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le attività di riabilitazione	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le attività infermieristiche	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
Le cure igieniche	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
La preparazione, l'attenzione e la premura degli operatori	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
L'alimentazione	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to
La sorveglianza	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1p.to



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

Consorzio Stabile HCM

4.2 03c

L'informazione e coinvolgimento della famiglia	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La presenza dei volontari	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
Il servizio di parrucchiere/barbiere	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La disponibilità e fruibilità degli spazi interni	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La disponibilità e fruibilità degli spazi esterni	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
L'igiene dei locali	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to

5 Le sembra che il suo parente venga volentieri al CDI

6 Riguardo ai cambiamenti avvenuti in famiglia dopo l'ingresso al CDI ritiene (le risposte devono riferirsi alla salute, al tempo e alla qualità di vita del parente):

	Molto soddisfacente	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Molto Peggiorata
La sua gestione del malato	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La quantità di tempo per sé	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La sua salute	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to
La sua vita familiare	5 p.ti	4 p.ti	3 p.ti	2 p.ti	1 p.to

- È stato poi indagato il grado di soddisfazione complessivo attraverso questa domanda:

7 Consiglierebbe il CDI ad altri che avessero il suo stesso problema?



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

Analisi dei risultati

Il dato di **4,47/5** evidenzia un **elevato livello di soddisfazione dell'ospite nei confronti del Centro Diurno**. La distribuzione dei punteggi è particolarmente positiva: tutti gli indicatori valutati si collocano infatti sopra **4,30/5**, quindi in una fascia di soddisfazione alta.

Servizio	Valori scala da 4 a 5 (valori medi soddisfazione complessiva)	Numero dei questionari contenenti risposte valide per l'item di cui sopra
Centro diurno	4.47/5	12
Tot. (media)	4.47/5	12

Lettura della soddisfazione complessiva

Assumendo quindi che i valori rappresentino medie di soddisfazione espresse in centesimi, riconducibili a una scala da 1 a 5, tutti i risultati si collocano in una fascia di soddisfazione medio-alta, compresa indicativamente tra 4,34 e 4,59 per gli indicatori diversi da quelli non valutati. Questo significa che non emergono vere e proprie aree di insoddisfazione, ma piuttosto differenze nella intensità della soddisfazione.

I valori più elevati riguardano:

- **Ingresso e accoglienza – 4,59**
- **Ascolto dei problemi – 4,59**
- Viene volentieri al CDI – 4,54
- Preparazione e attenzione dell'operatore – 4,51
- Attività di riabilitazione – 4,50
- Cure igieniche – 4,50

Questi risultati evidenziano una forte soddisfazione per la dimensione relazionale, l'accoglienza e l'attenzione ricevuta dagli operatori.

Gli aspetti con soddisfazione relativamente più bassa

Pur mantenendosi in una fascia positiva, i punteggi relativamente inferiori sono:

- Disponibilità/fruibilità degli spazi esterni – 4,34
- Attività infermieristica – 4,38
- Informazione e coinvolgimento della famiglia – 4,38
- Cambiamenti nel tono dell'umore – 4,39
- Cambiamenti nella salute generale – 4,39
- Presenza dei volontari – 4,41
- Alimentazione – 4,43



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001

I risultati della rilevazione evidenziano un livello complessivamente **elevato di soddisfazione** degli ospiti del Centro Diurno. I valori medi rilevati si collocano prevalentemente nella fascia 4–5 della scala di soddisfazione, evidenziando una percezione positiva della qualità del servizio.

Particolarmente elevata risulta la soddisfazione relativa all'accoglienza e all'ascolto, che rappresentano i principali punti di forza del servizio, così come la relazione con gli operatori e la disponibilità dell'ospite a frequentare il Centro. Anche le attività assistenziali, riabilitative e di animazione risultano ampiamente apprezzate.

Anche gli aspetti relativi alle attività assistenziali, riabilitative e di animazione presentano livelli di soddisfazione elevati. I punteggi relativamente più contenuti, pur rimanendo all'interno della fascia di soddisfazione positiva, riguardano la fruibilità degli spazi esterni, l'attività infermieristica, l'informazione e il coinvolgimento della famiglia e alcuni cambiamenti percepiti dall'ospite rispetto al proprio stato di salute e al tono dell'umore. Tali elementi possono essere considerati non tanto come situazioni di criticità, quanto come possibili aree sulle quali orientare ulteriori azioni di miglioramento.

Conclusioni

Nel complesso, la rilevazione restituisce quindi **un'immagine del CDI caratterizzata da un'elevata soddisfazione dell'utenza** e da una buona capacità del servizio di rispondere ai bisogni dell'anziano, con particolare efficacia nella dimensione dell'accoglienza, dell'ascolto e della relazione di cura.

Gli esiti della presente rilevazione della **Customer Satisfaction** saranno presentati ai familiari degli utenti del Centro Diurno, con l'obiettivo di condividere i risultati emersi, valorizzare gli aspetti maggiormente apprezzati e individuare, attraverso il confronto con le famiglie, eventuali aree di miglioramento. La restituzione dei risultati rappresenta inoltre un'importante occasione di **trasparenza, ascolto e partecipazione**, finalizzata a rafforzare la collaborazione tra il Centro Diurno di Cernusco il Comune, gli utenti e i loro familiari e a orientare le future azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

Milano, il 30.04.2026

Dott.ssa Valentina D'Apollo

RQ/gP 231/134



Consorzio Stabile HCM Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | C.F. e P. Iva Numero 04409410968
CODICE UNIVOCO W7YVJK9

Tel 02.36743200 | E-mail: info@hcmitalia.it – Sito Internet: www.hcmitalia.it PEC: CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT

UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ N. 50 100 8002 Rev. 009

UNI EN ISO 14001:2015 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE N.50 100 13934 Rev. 006

UNI ISO 45001:2018 CERTIFICATO SISTEMA GESTIONE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI N. 50 100 17148 Rev. 001