

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: ATENA

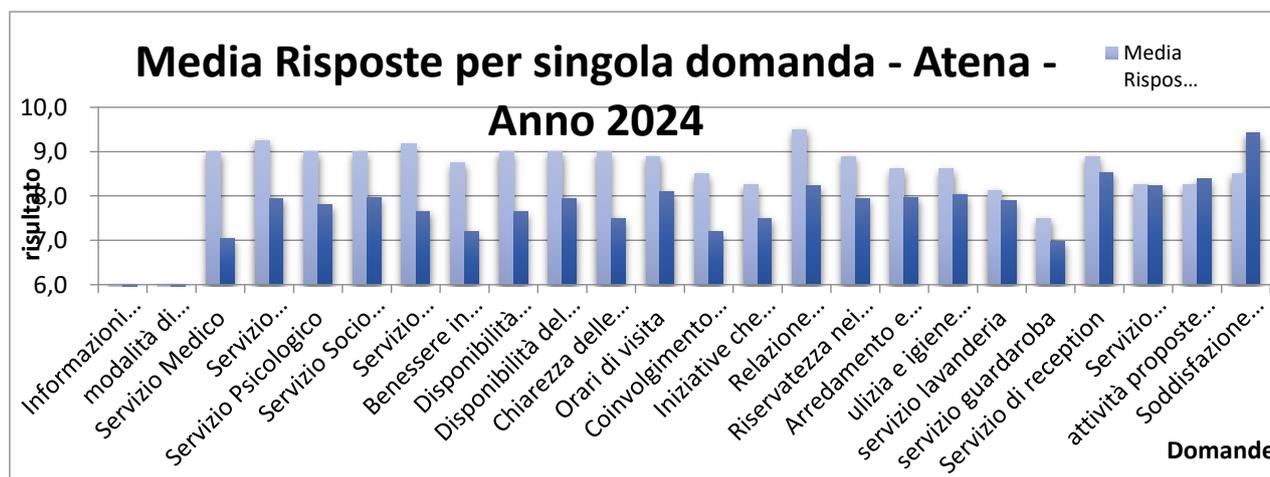
Scala di riferimento:

molto soddisfatto (10), soddisfatto (7,5); poco soddisfatto (5), insoddisfatto (2,5) non saprei (--)

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di ATENA. Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di DICEMBRE 2024 sono state eseguite n.17 rilevazioni su un totale di n. 48 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 35,42%

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente MOLTO SODDISFACENTE circa la soddisfazione degli utenti dell'ATENA: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 9.4 su 10 (vedi media della risposta "7").



Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario accoglienza, servizio, relazioni, ambienti e servizi alberghieri.

In particolare, per quanto riguarda **l'accoglienza/inserimento** non si riscontrano giudizi rispetto a **informazioni ricevute in ingresso** e sulle **modalità di accoglienza** da parte del personale, dalle quali non abbiamo avuto alcuna risposta. L'assenza di giudizio è sicuramente condizionata dal fatto che nell'ultimo anno tutti gli ingressi sono avvenuti tramite trasporto sanitario e spesso le famiglie non sono presenti nei percorsi degli ospiti. Per tali motivi non si ritiene necessario intervenire con azioni specifiche.

Per quanto riguarda **la Qualità del Servizio**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto soddisfacente, per il **servizio socioeducativo** (media di 8.0 su 10, rispetto 9.0 del 2023). Altrettanto soddisfacente, con un punteggio lievemente più basso riguarda: il **servizio infermieristico** (media di 7.9 su 10, rispetto 9.0 dell'anno 2023), il **servizio psicologico** (media di 7.8 su 10, rispetto 9.0 del 2023) e che per il **servizio assistenziale** (media di 7.7 su 10, rispetto 9.2 dell'anno 2023). Si evidenzia inoltre una buona soddisfazione riguardo il **benessere in**

struttura (media 7.2 su 10, rispetto 8.8 del 2023) e il **servizio medico** (media di 7.0 su 10, rispetto 9.0 del 2023).

Per quanto riguarda **le Relazioni con il personale**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto molto soddisfacente sia per la **relazione instaurata con il personale** (media 8.2 su 10, rispetto 9.5 del 2023) sia per gli **orari di visita** (media 8.1 su 10, rispetto 8.9 del 2023) Si evidenzia inoltre una buona soddisfazione riguardo **disponibilita' del personale a fornire informazioni** (media 7.9 su 10, rispetto 9.0 del 2023) la **riservatezza nei suoi confronti** (media 7.9 su 10, rispetto 8.9 del 2023), **la disponibilita' all'ascolto da parte del personale** (media di 7.6 su 10, rispetto 9.0 del 2023), nella **chiarezza delle informazioni ricevute** (media 7.5 su 10, rispetto 9.0 del 2023) e **nelle iniziative che riguardano i familiari** (media 7.5 su 10, rispetto 8.3 del 2023). Tra i valori quello meno soddisfacente è il **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (media 7.2 su 10, rispetto 8.5 del 2023) su cui si ritiene necessario attuare un'azione di miglioramento.

Per quanto riguarda **gli ambienti e gli spazi** si rileva una buona soddisfazione sia per **arredamento e confort all'interno della struttura** (media di 8.0 su 10, RISPETTO 8.6 DEL 2023) che per **possibilita' di personalizzazione degli ambienti** (media di 8.0 su 10, rispetto 8.6 del 2023).

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** risultano applicabili le attività di **ristorazione, lavanderia, guardaroba, reception e servizio amministrativo**. Si rileva una buona soddisfazione per **servizio di receptionist** (media di 8.5 su 10, rispetto 8.9 del 2023) e al **servizio amministrativo** (media di 8.2 su 10, rispetto 8.2 del 2023). Altri aspetti soddisfacenti sono rivolti al **servizio lavanderia** (media di 7.9 su 10, rispetto 8.1 del 2023). Per quanto riguarda il **servizio di guardaroba** (media di 7.0 su 10, rispetto 7.5 del 2023) si ritiene opportuno valutare alcune azioni di miglioramento. Gli altri servizi risultano non applicabili.

~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi delle **domande specifiche di struttura**, quest'anno abbiamo voluto comprendere il vostro giudizio rispetto alcuni aspetti per noi rilevanti per poter adottare azioni tendenti al miglioramento.

Su questi aspetti si evidenzia che riguardo LE ATTIVITA' PROPOSTE DALLA STRUTTURA QUEST'ANNO, il giudizio è SODDISFACENTE con un miglioramento rispetto l'anno precedente (media 8.4 su 10, rispetto 8.3 del 2023)

Nonostante i valori della Customer del 2023 siano superiori a quelli dell'anno corrente, si ritiene di aver ricevuto un risultato soddisfacente, tenendo in considerazione che le rilevazioni eseguite nel 2023 erano 10 a dispetto di quelle del 2024 che ammontano a 17, incidendo sulla media.

~~~~~

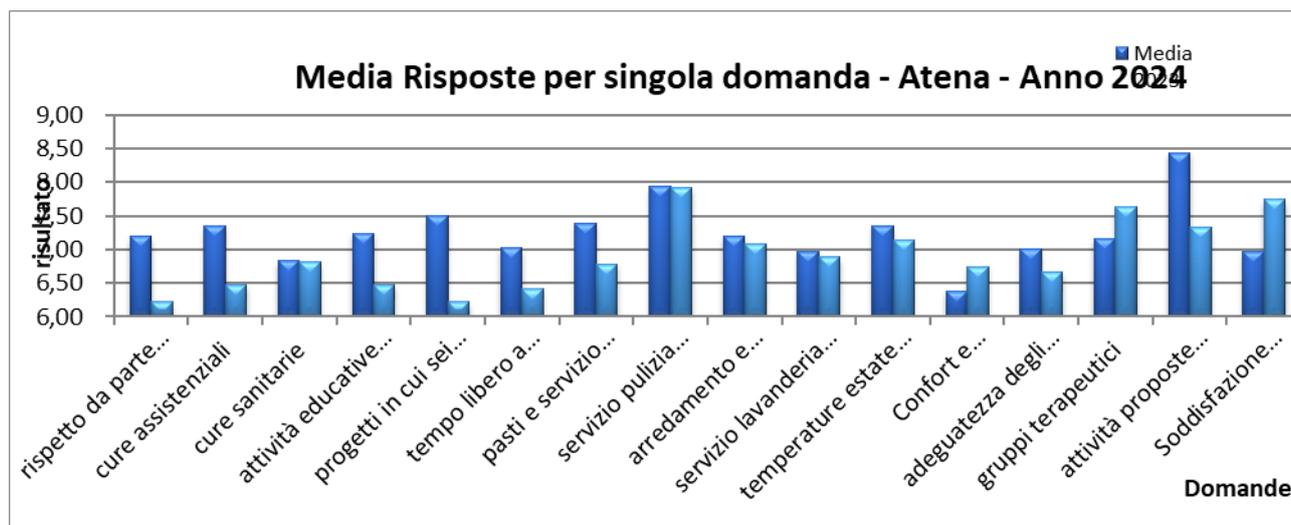
Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

- Proporre delle attività lavorative;
- Incrementare le attività proposte agli ospiti;
- Incrementare le chiamate in uscita dalla struttura;
- La possibilità di vedere domo dormono gli ospiti e gli spazi utilizzati per le attività;

~~~~~

È stato inoltre somministrato nel mese di DICEMBRE un questionario sperimentale direttamente agli ospiti della struttura (in grado di dare il loro giudizio) per meglio intercettare la vera percezione del servizio svolto e gli eventuali suggerimenti su cui valutare nuove proposte di servizio. Sono state eseguite n. 27 rilevazioni su un totale di n. 48 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 56,25%.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente BUONO circa la soddisfazione degli utenti: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 7,74 su 10 (vedi media della risposta "7"). Valore leggermente al di sopra del valore globale del precedente anno (media di 6,98 su 10)



Le domande poste riguardano le seguenti aree:

Area **cura della persona** da cui si evidenzia un risultato complessivamente meno soddisfacente dell'anno precedente riguarda il rispetto da parte del personale (media 6,22 su 10, rispetto 7,19 del 2023), le **cure assistenziali** (media 6,48 su 10, rispetto 7,36 del 2023) e le **cure sanitarie** (media 6,81 su 10, rispetto 6,83 del 2023).

Area delle **attività sociali, educative e psicologiche** da cui si evidenzia un risultato complessivamente sufficiente ma meno soddisfacente dell'anno precedente su tutti i giudizi: **attività educative svolte in struttura** (media di 6,48 su 10, rispetto 7,24 del 2023); **progetti in cui sei coinvolto** (media 6,22 su 10, rispetto 7,50 del 2023) e **tempo libero a disposizione** (media 6,41 su 10, rispetto 7,02 del 2023). Su cui valutare azioni di miglioramento.

Area dei **servizi alberghieri** da cui si evidenzia un risultato complessivo buono con valori leggermente più bassi: **pasti e servizio mensa** (media 6,78 su 10, rispetto 7,38 del 2023); **servizio pulizia ambienti** (media 7,93 su 10, rispetto 7,93 del 2023); **arredamento e abbellimento degli spazi** (media 7,07 su 10, rispetto 7,19 del 2023); **servizio di lavanderia e guardaroba** (media 6,89 su 10, rispetto 6,98 del 2023)

Rispetto il precedente anno sono state inserite altre due aree: aspetti strutturali e riabilitazione. Area degli **aspetti strutturali** da cui si evidenzia un risultato complessivamente buono : **temperature estate/inverno** (media 6,74 su 10, rispetto 6,38 del 2023), **l'adeguatezza degli spazi**

per le attività (media 6.67 su 10, rispetto 7.0 del 2023) e il **confort e gradevolezza della stanza** (media 7.15 su 10, rispetto 7.36 del 2023).

Area della **riabilitazione**: si evidenzia un risultato buono riguardo le **attività proposte all'esterno** (media 7.33 su 10, rispetto 8.43 del 2023) e i **gruppi terapeutici** (media 7.63 su 10, rispetto 7.17 su 10).

~~~~~

Rispetto alla domanda *“cosa le piacerebbe fare”* gli ospiti che hanno risposto hanno suggerito le seguenti cose:

- Fare più uscite con educatori;
- Proporre attività che inseriscono nel mondo del lavoro;
- Incremento delle attività sportive, passeggiate ed escursioni;
- Organizzare dei tornei di calcetto con le altre strutture;
- Organizzare corsi di Canto e di Ballo;
- Avere la possibilità di tenere un cane in Struttura;
- Poter fare più permessi a casa;
- Aggiustare la piscina della struttura;
- Proseguire con il progetto “orto”;
- Utilizzo del computer;
- Realizzare un bar all'interno della struttura;
- Uscite esterne per fare shopping;
- Attività ludico ricreative.

Su cui valutare eventuali proposte da mettere in atto.

~~~~~

L'equipe della struttura ATENA ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare alla prossima riunione da inserire come processo di miglioramento continuo:

- Rispetto alle domande dei questionari somministrati ai familiari:

| <b>Richieste/proposte</b>                                          | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suggerimenti: maggiore confronto con le psichiatre della struttura | L'inserimento lavorativo non applicabile nella nostra struttura, ma possibili in altre del Gruppo Atena.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Suggerimento: maggior numero di telefonate in uscita               | Le chiamate in uscita sono regolate in solo giorno perché gestite da educatore e richiedono molto tempo, è però concesso ai familiari di chiamare tutte le volte che ritengono opportuno dal lunedì alla domenica dalle 9:00 alle 17:00 (salvo diverse indicazioni dovute a restrizioni).                                                                                                                                                       |
| Suggerimento: incrementare le attività                             | L'equipe provvederà a ricercare nuove attività sportive per incrementare le proposte già esistenti e consolidate che fanno parte della progettualità dell'Atena, quali: <ul style="list-style-type: none"><li>- Corso di Nuoto presso la piscina di Sassocorvaro,</li><li>- Corso di Palestra presso la palestra di Mercatino Conca,</li><li>- Calcetto infrasettimanale in palestra a Monte Grimano/ Campo esterno a Monte Cerignone</li></ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>- Corso di Pilates/ginnastica Posturale presso la palestra di Monte Grimano</p> <p>Per quanto riguarda le attività ludico-ricreative all'esterno è stato approvato per l'anno 2024 il progetto di "Ceramica Raku" e il progetto sulla "Salute Mentale", con l'Istituto Tecnico Agrario "A. Cecchi" di Pesaro.</p> <p>Fra le Attività Culturali, continueremo a proporre la visita al Palazzo Ducale di Urbino, Castello di Gradara e Rocca di San Leo.</p> <p>Tra le uscite proponiamo visite all'acquario "Le Navi" di Cattolica, zoo, giornate al Mare, trekking tra la natura del Montefeltro, pranzi all'Hotel della Salute e in altri ristoranti della zona.</p> <p>L'equipe rimane disponibile alle proposte degli utenti.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Rispetto ai suggerimenti dati dagli ospiti:

| <b>Aree delle Richieste</b>                                                                               | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Area della Riabilitazione<br/>"Attività proposte all'esterno"</p>                                      | <p>L'equipe provvederà a ricercare nuove attività sportive per incrementare le proposte già esistenti e consolidate che fanno parte della progettualità dell'Atena, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corso di Nuoto presso la piscina di Sassocorvaro,</li> <li>- Corso di Palestra presso la palestra di Mercatino Conca,</li> <li>- Calciotto infrasettimanale in palestra a Monte Grimano/ Campo esterno a Monte Cerignone</li> <li>- Corso di Pilates/ginnastica Posturale presso la palestra di Monte Grimano</li> </ul> <p>Per quanto riguarda le attività ludico-ricreative all'esterno è stato approvato per l'anno 2024 il progetto di "Ceramica Raku" e il progetto sulla "Salute Mentale", con l'Istituto Tecnico Agrario "A. Cecchi" di Pesaro.</p> <p>Fra le Attività Culturali, continueremo a proporre la visita al Palazzo Ducale di Urbino, Castello di Gradara e Rocca di San Leo.</p> <p>Tra le uscite proponiamo visite all'acquario "Le Navi" di Cattolica, zoo, giornate al Mare, trekking tra la natura del Montefeltro, pranzi all'Hotel della Salute e in altri ristoranti della zona.</p> <p>L'equipe rimane disponibile alle proposte degli utenti.</p> |
| <p>Area delle attività sociali, educative e psicologiche<br/>"Attività educative svolte in struttura"</p> | <p>L'equipe provvederà ad organizzare Gruppi di Arte Terapia, Gruppi terapeutici, laboratorio di cucina, attività ricreative.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Dall'analisi effettuata, sulla base delle risorse valutate; si definiscono per il 2025 i seguenti obiettivi:

| Richieste/proposte                                                                                                                    | Soluzione/azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Area della Riabilitazione<br/>"Attività proposte all'esterno"</p>                                      | <p>L'equipe provvederà a ricercare nuove attività sportive per incrementare le proposte già esistenti e consolidate che fanno parte della progettualità dell'Atena, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corso di Nuoto presso la piscina di Sassocorvaro,</li> <li>- Corso di Palestra presso la palestra di Mercatino Conca,</li> <li>- Calcetto infrasettimanale in palestra a Monte Grimano/ Campo esterno a Monte Cerignone</li> <li>- Corso di Pilates/ginnastica Posturale presso la palestra di Monte Grimano</li> </ul> <p>Per quanto riguarda le attività ludico-ricreative all'esterno è stato approvato per l'anno 2024 il progetto di "Ceramica Raku" e il progetto sulla "Salute Mentale", con l'Istituto Tecnico Agrario "A. Cecchi" di Pesaro.</p> <p>Fra le Attività Culturali, continueremo a proporre la visita al Palazzo Ducale di Urbino, Castello di Gradara e Rocca di San Leo.</p> <p>Tra le uscite proponiamo visite all'acquario "Le Navi" di Cattolica, zoo, giornate al Mare, trekking tra la natura del Montefeltro, pranzi all'Hotel della Salute e in altri ristoranti della zona.</p> <p>L'equipe rimane disponibile alle proposte degli utenti.</p> |
| <p style="text-align: center;">Area della Riabilitazione<br/>"Attività proposte all'esterno"</p>                                      | <p>L'inserimento lavorativo non applicabile nella nostra struttura, ma possibili in altre del Gruppo Atena.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p style="text-align: center;">Area delle attività sociali, educative e psicologiche<br/>"Attività educative svolte in struttura"</p> | <p>L'equipe provvederà ad organizzare Gruppi di Arte Terapia, Gruppi terapeutici, laboratorio di cucina, attività ricreative.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

L'analisi sopra riportata verrà affissa in bacheca e trasmessa alle seguenti parti coinvolte:

- Sistema Qualità Aziendale che ha il compito di relazionare l'insieme delle analisi di soddisfazione dei servizi certificati;
- Ente di riferimento del servizio al quale si chiede di valutare i risultati insieme al Responsabile del servizio prima della riunione d'equipe di programmazione annuale;

Monte Cerignone lì 20/12/2024

Visto del Direttore  
F.to Yasha Diotalevi

Coordinatore del servizio  
F. to Gaia Tesei