

# Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

## Servizio: "HOTEL DELLA SALUTE"

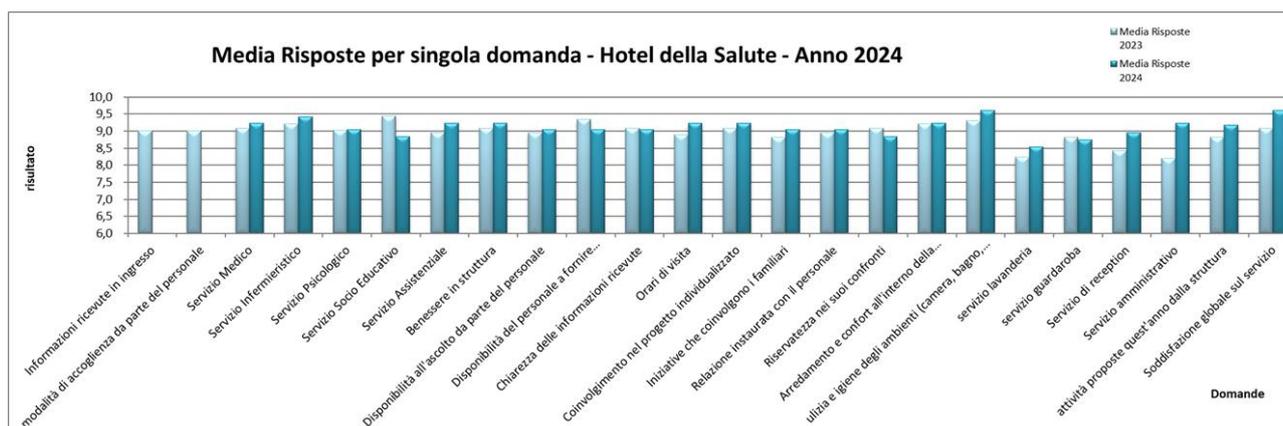
Scala di riferimento:

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 **HOTEL DELLA SALUTE**. 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. **13** rilevazioni su un totale di n. **17** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **76.4 %**

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO BUONO** circa la soddisfazione degli utenti del **HOTEL DELLA SALUTE**: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **9,1** su 10 con un valore generale più elevato rispetto l'anno 2023 (valore medio di 8,9), si osservano leggeri abbassamenti di punteggio rispetto all'anno precedente ma tutti gli altri valori si sono alzati, qualcuno notevolmente.



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

Per quanto riguarda **l'Accoglienza/inserimento** rispetto a **informazioni ricevute in ingresso e modalità di accoglienza da parte del personale** gli utenti non hanno saputo rispondere;

Per quanto riguarda **la Qualità del Servizio** gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto **molto soddisfacente**, in particolare per il **servizio infermieristico** (media di 9,4 su 10) (nel 2023 era 9,2 su 10); Si registra inoltre una soddisfazione **ottima** riguardo al **servizio medico** (media di 9,2 su 10) (nel 2023 era 9,1 su 10), al **benessere in struttura** (media di 9,2 su 10) (nel 2023 era 9,1 su 10), al **servizio psicologico** (media di 9 su 10) (nel 2023 era 9 su 10) e al **servizio assistenziale** (media di 9,2 su 10) (nel 2023 era 8,9 su 10);

Per quanto riguarda il **servizio socioeducativo** abbiamo avuto un leggero calo della media (media di 8,8 su 10) (nel 2022 era 9,4 su 10).

Per quanto riguarda la **qualità delle relazioni** gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto **ottimo** per quanto riguarda: il **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (media di 9.2 su 10) (nel 2023 era 9.1 su 10), per le **iniziative che coinvolgono i familiari** (media di 9 su 10) (nel 2023 era 8.8 su 10), per la **disponibilità all'ascolto da parte del personale** (media di 9 su 10) (nel 2023 era 8.9 su 10), per gli **orari di visita** (media di 9.2 su 10) (nel 2023 era 8,9 su 10) e per la **relazione instaurata con il personale** (media di 9 su 10) (nel 2023 era 8.9 su 10).

Si evidenzia inoltre una soddisfazione molto buona, anche se hanno avuto un leggero calo rispetto il 2023, i seguenti items: **riservatezza nei suoi confronti** (media di 8.8 su 10) (nel 2023 era 9,1 su 10), **disponibilità del personale a fornire informazioni** (media di 9.0 su 10) (nel 2023 era 9.3 su 10) e **chiarezza delle informazioni ricevute** (media di 9.0 su 10) (nel 2023 era 9.1 su 10).

Per quanto riguarda **gli ambienti e gli spazi** si rileva una soddisfazione elevata sia per **arredamento e confort all'interno della struttura** (media di 9.2 su 10) (nel 2023 era 9.2 su 10), che per **pulizia e igiene degli ambienti** (media di 9.6 su 10) (nel 2022 era 9.3 su 10);

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** risultano applicabili le attività di **lavanderia, guardaroba, reception e servizio amministrativo** su cui si rileva una soddisfazione molto buona per servizio guardaroba (media di 8.8 su 10) (nel 2023 era 8.8 su 10), per servizio di reception (media di 9 su 10) (nel 2023 era 8,4 su 10), per il **servizio lavanderia** (media di 8.5 su 10) (nel 2023 era 8.2 su 10) e per il **servizio amministrativo** (media di 9.2 su 10) (nel 2023 era 8,2 su 10).



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 QUEST'ANNO DALLA STRUTTURA** la soddisfazione è **MOLTO BUONA** (media di 9.2 su 10) (nel 2023 era 8.8 su 10);



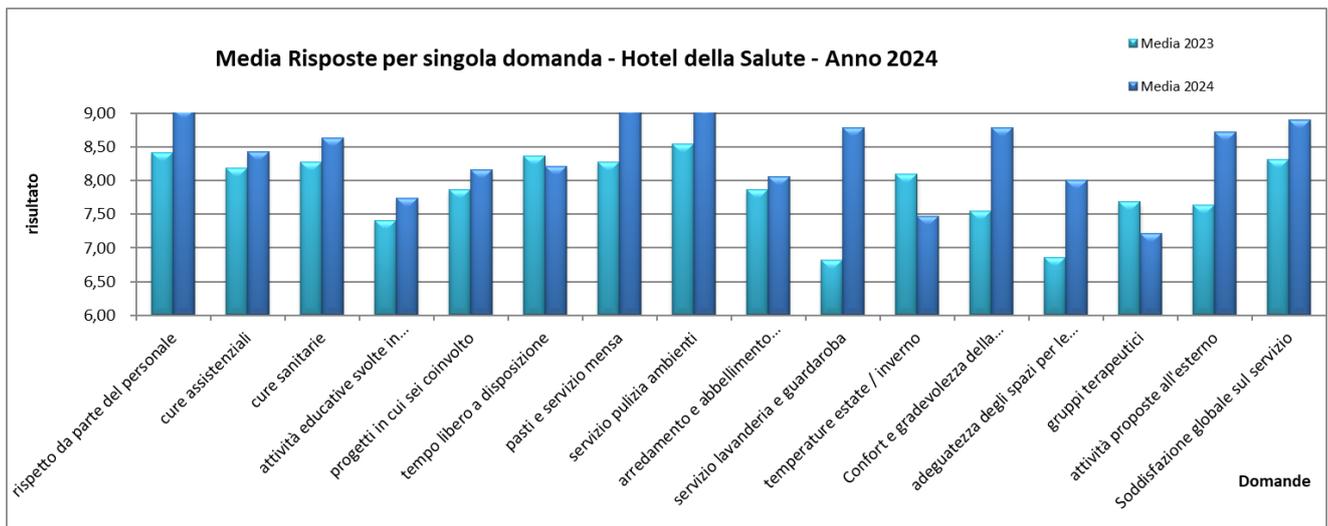
Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

**EDUCATIVA: Organizzare laboratori utili e coinvolgenti.**



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. **19** rilevazioni su un totale di n. **22** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **86%**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **molto buono** circa la soddisfazione degli utenti: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **8.89** su 10" (nel 2023 era 8.32 su 10).



Le domande poste riguardano le seguenti aree:

**Area assistenziale sanitaria** da cui si evidenzia un risultato complessivo **molto buono** con i seguenti giudizi: **rispetto da parte del personale** (media 9.05 su 10) (nel 2023 era 8.41 su 10), **cure assistenziali** (media di 8.42 su 10) (nel 2022 era 8.18 su 10), **cure sanitarie** (media di 8.63 su 10) (nel 2023 era 8.27 su 10);

Area delle attività sociali ed educative e psicologiche da cui si evidenzia un risultato complessivo buono con i seguenti giudizi: **attività educative svolte in struttura** (media di 7.74 su 10) (nel 2023 era 7.41 su 10), **progetti in cui sei coinvolto** (media di 8.16 su 10) (nel 2023 era 7.86 su 10), **tempo libero a disposizione** (media di 8.21 su 10) (nel 2022 era 8.36 su 10);

Area dei servizi alberghieri da cui si evidenzia un risultato complessivo **molto buono** con i seguenti giudizi: **pasti e servizi mensa** (media di 9.11 su 10) (nel 2023 era 8.27 su 10), **servizio pulizia ambienti** (media di 9.11 su 10) (nel 2023 era 8.55 su 10) il voto è lievemente diminuito ma comunque buono, **arredamento e abbellimento degli spazi** (media di 8.05 su 10) (nel 2023 era 7.86 su 10), **servizio lavanderia e guardaroba** (media di 7.79 su 10) ha avuto un incremento significativo (nel 2023 era 6.82 su 10).

Per quanto riguarda le aree inserite nei questionari 2023, si riscontra nel 2024 un risultato **ottimo**, con un significativo incremento in quasi tutte le aree: **confort e gradevolezza della stanza** (media di 8.79 su 10) (nel 2023 era 7.55 su 10), **adeguatezza degli spazi per le attività** (media di 8.00 su 10) (nel 2023 era 8.09 su 10), **attività proposte all'esterno** (media di 8.72 su 10) (nel 2023 era di 7.64). Abbiamo invece un leggero calo nelle seguenti aree: **temperature estate/inverno** (media di 7.47 su 10) (nel 2023 era 8.09 su 10), **gruppi terapeutici** (media di 7.21 su 10) (nel 2023 era di 7.68)



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

- Andare a lavorare con la macchina e creare una mia autonomia;
- Vorrei fare più uscite con gli educatori;
- Laboratorio di cucina più frequente;
- Fare attività fisica, in particolar modo piscina;
- Fare attività artistiche di creazione;

- Scrivere il mio libro e pubblicarlo;
- Fare attività di taglio e cucito.

Su cui valutare eventuali proposte da mettere in atto.



L'equipe della struttura HOTEL DELLA SALUTE ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare, approvare e da inserire come processo di miglioramento continuo:

- Rispetto ai questionari somministrati a familiari o altro:

<b>Richieste/proposte</b>	<b>Soluzione/azione</b>
Laboratori utili e coinvolgenti	Variare la proposta dei laboratori

- Rispetto ai questionari somministrati agli utenti:

<b>Richieste/proposte</b>	<b>Soluzione/azione</b>
Lavorare con uno stipendio	Nel 2024 c'erano N.3 tirocini di inclusione attivi , cercheremo di attivarne altri per il 2025, ma avere un vero e proprio stipendio al momento non è possibile
Lettura del giornale con discussione	Al momento è presente un laboratorio di lettura e discussione del giornale 2/3 volte a settimana, possiamo provare ad incrementare questi momenti di confronto a 4 volte a settimana
Andare al cinema	Durante il 2024 sono state fatte effettivamente poche uscite cinema, nel 2025 se verrà inserito un educatore si riuscirà certamente a incrementare tali uscite
Laboratorio di cucina più frequente	Cercheremo di implementare il laboratorio di cucina, questa cosa risulterà più semplice se verrà inserito un educatore nell'organico
Ricominciare piscina, fare palestra	Al momento l'attività di palestra viene svolta 3 volte a settimana, purtroppo al momento risulta difficile inserire anche l'attività di piscina
Uscite tese allo svago e all'arricchimento culturale	Nel 2024 siamo riusciti a organizzare parecchie uscite tese allo svago e all'arricchimento culturale, faremo del nostro meglio per incrementarle ulteriormente.

Fare più colloqui di psicoterapia	Lo psicoterapeuta cercherà aumentare il numero di colloqui individuali
Avere il cellulare alla mattina	L'orario di utilizzo dei dispositivi elettronici è nella fascia pomeridiana e già sufficientemente ampio in quanto la mattina ci si dedica alle mansioni

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 Grimano Terme, 10 febbraio 2025

Coordinatore del servizio  
F.to Simona Bartolucci

Visto del Direttore  
F.to Yasha Diotalevi