

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction 2024

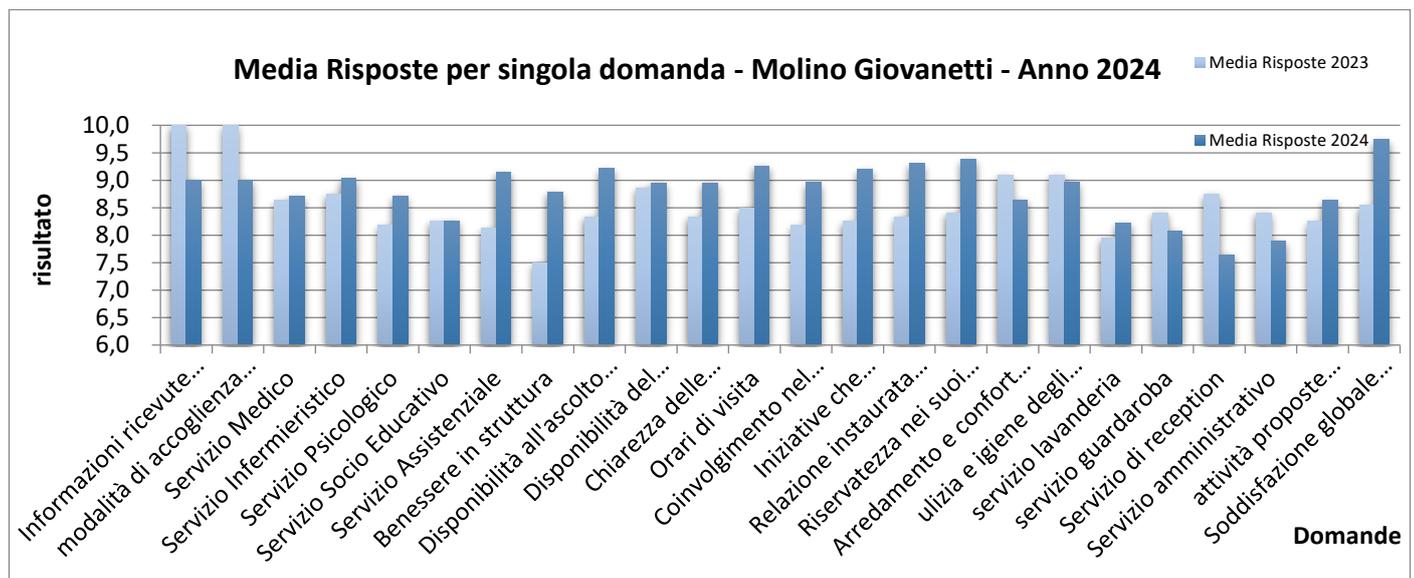
Servizio: **MOLINO GIOVANETTI**

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 del **MOLINO GIOVANETTI**. 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 **NOVEMBRE 2024** sono state eseguite n. **37** rilevazioni su un totale di n. **65** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **57%**

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO SODISFACENTE** circa la soddisfazione degli utenti del **MOLINO GIOVANETTI**: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **9,7** su 10, in progressione rispetto alla media del punteggio rispetto all'anno 2023, (8,5).



~~~~~

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

Per quanto riguarda **l'Accoglienza/inserimento** si riscontrano **giudizi positivi** rispetto alle INFORMAZIONI RICEVUTE (media di 9 su 10); e MODALITA' DI ACCOGLIENZA (media di 9 su 10).

Per quanto riguarda la **Qualità del Servizio**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono **soddisfatti** (media 8,76 su 10) rispetto all'anno 2023, si evidenzia un incremento (media 8,3

su 10), soprattutto riguardo **servizio assistenziale** (media di 9,1 su 10, rispetto alla media del 2023 di 8,1 su 10); **servizio infermieristico** (media di 9,0 su 10, rispetto alla media del 2023 di 8,8 su 10); **benessere in struttura** (media di 8,8 su 10, maggiore rispetto alla media del 2023 di 7,5 su 10); a pari punteggio troviamo sulle prossime due aree: **servizio psicologico** (media di 8,7 su 10, rispetto alla media del 2023 di 8,2 su 10) e **servizio medico** (media di 8,7 su 10 rispetto alla media del 2023 di 8,6 su 10); a seguire troviamo servizio socio-educativo che mantiene una media uguale all'anno precedente (media pari ad 8,3 su 10, in linea con la media del 2023 di 8,3 su 10).

Per quanto riguarda **le Relazioni con il personale**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario, hanno mostrato un' **elevata soddisfazione** circa la **Qualità delle Relazioni** (con una media di 9,15 su 10, rispetto all'anno 2023 con una media 8,4 su 10), per **riservatezza** nei loro confronti (media 9,4 su 10), (media anno 2023 di 8,4 su 10) e al pari punteggio per **relazioni instaurate con il personale** (media di 9,3 su 10), (media anno 2023 di 8,3 su 10) e **orario di visita** (media di 9,3 su 10), (media anno 2023 di 8,5 su 10); pari punteggio si riscontra anche per **disponibilità all'ascolto** da parte del personale (media di 9,2 su 10) (media anno 2023 di 8,3 su 10) e per **iniziative che coinvolgono familiari** (media di 9,2 su 10), (media anno 2023 di 8,3 su 10); per **coinvolgimento nel progetto individualizzato** abbiamo una media di 9,0 su 10), (media anno 2023 di 8,2 su 10) a cui segue a parità di punteggio la **disponibilità del personale a fornire informazioni** (media di 8,9 su 10) (media anno 2023 di 8,9 su 10) e la **chiarezza delle informazioni ricevute** (media di 8,9 su 10), (media anno 2023 di 8,3 su 10).

Per quanto riguarda **cura degli ambienti**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono soddisfatti (media di 8,8 su 10), (media anno 2023 di 9,1 su 10); per **pulizia e igiene degli ambienti** (media di 9,0 su 10), (media anno 2023 di 9,1 su 10) e **per arredamento e confort all'interno della struttura** (media di 8,6 su 10) (media anno 2023 di 9,1 su 10).

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** si rileva una soddisfazione molto buona (media di 7,95 su 10), (media anno 2023 di 8,4 su 10), per **servizio di reception** (media di 7,6 su 10), (media anno 2023 di 8,8 su 10), per **servizio amministrativo** (media di 7,9 su 10), (media anno 2023 di 8,4 su 10), per il **servizio lavanderia** (media di 8,2 su 10), (media anno 2023 di 8 su 10) e per **servizio guardaroba** (media di 8,1 su 10), (media anno 2023 di 8,4 su 10).



Per quanto riguarda l'analisi delle **domande specifiche di struttura**, quest'anno abbiamo voluto comprendere il giudizio su alcuni aspetti per noi rilevanti per poter adottare azioni tendenti al miglioramento. Su questi aspetti si evidenzia che: riguardo le **attività proposte quest'anno dalla struttura** la soddisfazione appare notevolmente migliorata, raggiungendo un punteggio buono (media di 8,6 su 10), (media anno 2023 di 8,3 su 10).

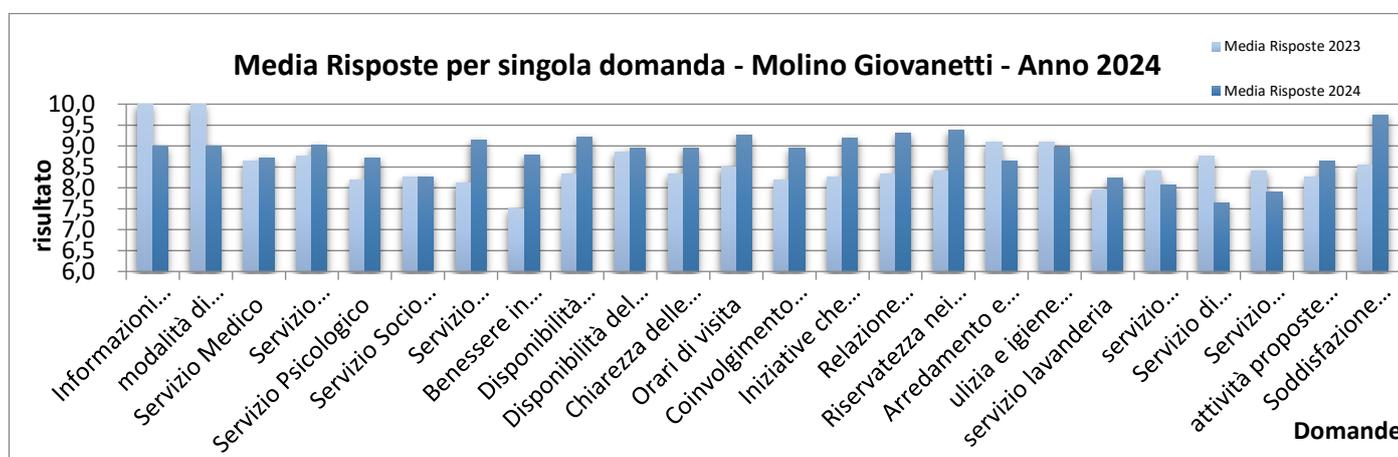


Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

- Elogi alla struttura (*Sono molto soddisfatta del personale, sempre cortese e gentile; Siamo contenti della struttura e del buon rapporto con il personale sempre disponibili ad ascoltarci;*)
- Viene richiesto potenziare lavoro in equipe con ADS esterni, più attività educative e attivare più mansioni lavorative per gli utenti della struttura, e la qualità del menu.

È stato inoltre somministrato nel mese di novembre 2024 un questionario sperimentale direttamente agli ospiti della struttura (in grado di dare il loro giudizio e affiancati da un operatore) per meglio intercettare la vera percezione del servizio svolto e gli eventuali suggerimenti su cui valutare nuove proposte di servizio. Sono state eseguite n. **66** rilevazioni su un totale di n. **66** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **100 %**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **molto sodisfacente** dalle valutazioni degli utenti: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un punteggio pari al **9,45 di media su 10**, in rialzo rispetto all'anno 2023, 6,85 su 10.



Le domande poste riguardano le seguenti aree:

Area **cura della persona** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **molto buono** con un punteggio medio di **9,13 su 10**, in netto aumento rispetto all'anno 2023 medio di **7,01 su 10**.

Nello specifico rispetto alle **cure assistenziali** (media di 9,39 su 10), (media anno 2023 di 7,24 su 10), **rispetto da parte del personale** (media di 9,24 su 10), (media anno 2023 di 7,64 su 10) e su **cure sanitarie** (media 8,73 su 10), (media anno 2023, 6,48 su 10).

Area delle **attività di animazione sociali e psicologiche** si evidenzia un risultato medio complessivo **soddisfacente** con un punteggio (medio di 8,67 su 10), (media anno 2023 6,83 su 10); nello specifico: le **attività educative svolte in struttura** (media di 9 su 10), (media anno 2023 di 6,61 su 10), **tempo libero a disposizione** (media di 8,82 su 10), (media anno 2023 di 7,48 su 10) e **progetti in cui sei coinvolto** (media di 8,20 su 10), (media anno 2023 di 6,42 su 10).

Area dei **servizi alberghieri** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **soddisfacente** con un punteggio medio di 8,63 su 10. Nello specifico: **servizio pulizia ambienti** (media di 9,49 su 10), (media anno 2023 di 7,33 su 10) e **arredamento e abbellimento degli spazi** (media di 9,30 su 10), (media anno di 6,12 su 10) e **servizio lavanderia e guardaroba** (media 8,04 su 10), (media anno 2022 di 6,70 su 10).

Valore in aumento per **pasti e servizio mensa** (media di 7,72 su 10), (media anno precedente di 5,39 su 10).

Area dei **servizi strutturali** da cui si evidenzia un risultato complessivamente molto soddisfacente con un punteggio medio di 9,37 su 10. Nello specifico: **temperature estate/ inverno** (media di 9,58 su 10), **adeguatezza degli spazi per le attività** (media di 9,10 su 10) e **confort e gradevolezza della stanza** (media di 9,44 su 10).

Area dei **servizi riabilitativi** da cui si evidenzia un risultato complessivamente molto buono con un punteggio medio di 8,47 su 10. Nello specifico: **gruppi terapeutici** (media 2024 di 8,86 su 10), (media 2023 di 6,61 su 10) e **attività proposte all'esterno** (media di 8,08 su 10),(media 2023 di 5,91 su 10).

Respetto alla domanda *“cosa le piacerebbe fare?”* gli ospiti hanno suggerito alcune proposte da mettere in atto:

- Notevoli preferenze sono state espresse verso la possibilità di effettuare uscite organizzate all'esterno con il personale della struttura.
- Più attività educative e riabilitative.
- Ampliare le attività di gruppo.
- Ampliare il menù.

L'**equipe** della struttura MOLINO GIOVANETTI ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare alla prossima riunione di inizio Aprile 2025 e da inserire come processo di miglioramento continuo:

- Rispetto alle domande dei questionari somministrati ai familiari:

| <b>Richieste/proposte</b>                      | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incrementare le attività educative             | Nel periodo in esame c'è stato un cambiamento del turn over educativo. In previsione già una stabilizzazione con nuove assunzioni.                                                                    |
| Coinvolgere più utenti ai gruppi riabilitativi | Sempre in riferimento alla proposta precedentemente indicata è prevista una stabilizzazione del personale educativo che si occuperà di coinvolgere un maggior numero di utenti alle attività/ gruppi. |
| Menù                                           | Il menù è stato concordato e approvato dalla Direzione Sanitaria.                                                                                                                                     |
| Potenziare il lavoro tra equipe e ADS esterni  | Implementare un sistema di comunicazione integrato che faciliti il flusso di informazioni in modo trasparente rapido e personalizzato.                                                                |
| Migliorare la comunicazione con i familiari    | Implementare un sistema di comunicazione integrato che faciliti il flusso di informazioni in modo trasparente rapido e personalizzato.                                                                |

- Rispetto ai suggerimenti dati dagli ospiti:

| <b>Aree delle Richieste</b>                       | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incremento della possibilità di effettuare uscite | La struttura Molino Giovanetti si impegna ad incrementare le uscite esterne, con finalità ludico ricreative, culturali; coinvolgendo gli ospiti |

|                                                           |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| organizzate all'esterno con il personale della struttura. | nelle decisioni, in apposita riunione di gruppo organizzativo, In occasione della primavera verrà calendarizzato un ciclo di uscite a scopo didattico e ludico ricreativo. |
| Incrementare le attività di gruppo                        | All'interno della struttura vengono svolte diverse attività di gruppo, con differenti finalità, da inizio 2025 molte delle attività suggerite sono state già avviate.      |

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, 24 febbraio 2025

Coordinatore Sanitario  
F.to Madalina Cain

Visto della Direzione  
F.to Yasha Diotalevi