

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction 2024

Servizio: REMS CASA BADESSE

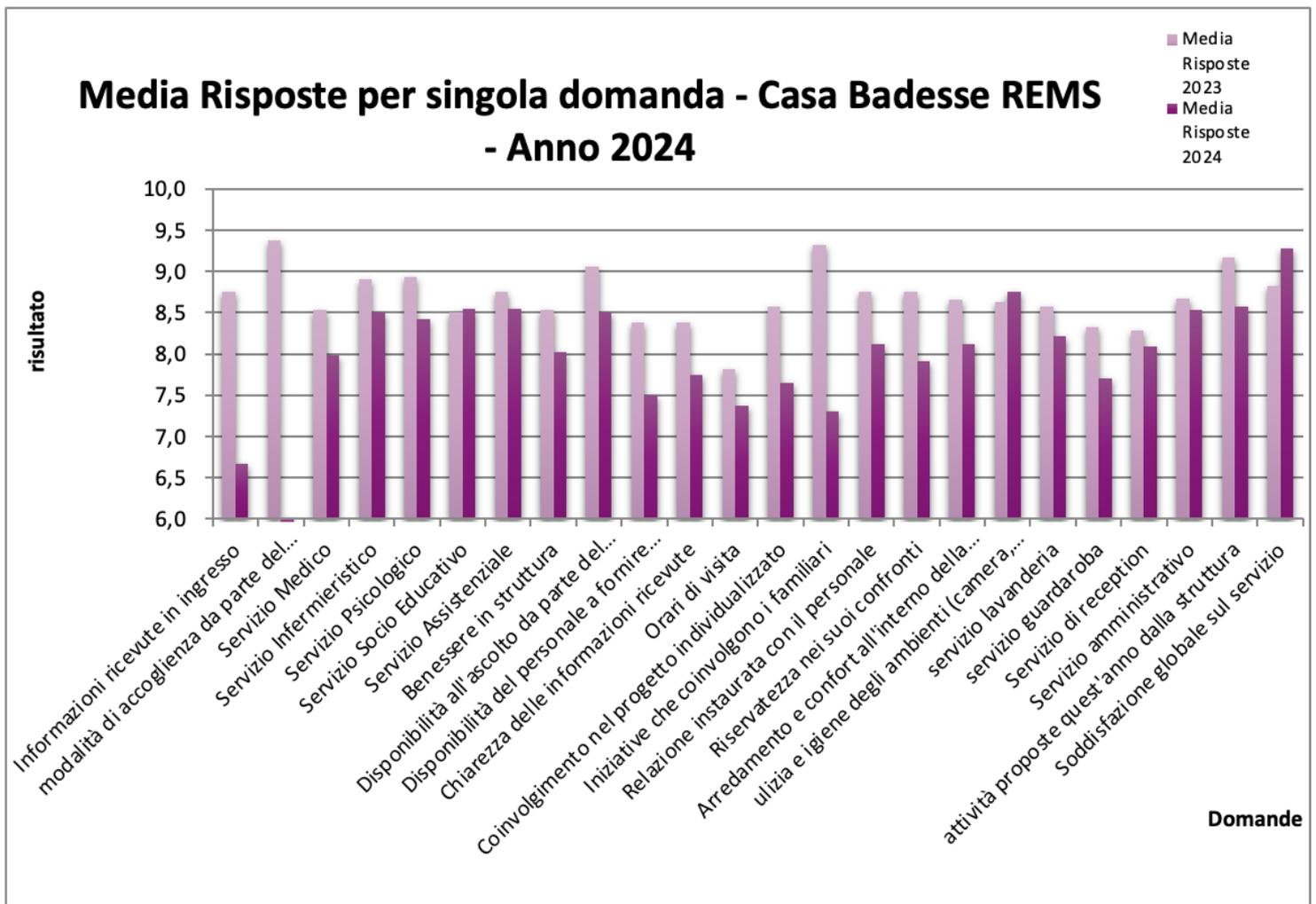
Scala di riferimento:

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 **REMS CASA BADESSE**. 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. **21** rilevazioni su un totale di n. **23** utenti, con una percentuale di partecipazione pari a circa il **91%**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO BUONO** circa la soddisfazione degli utenti (familiari e stakeholder) di **REMS CASA BADESSE**: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **9,3** su 10, più alta rispetto alla media di 8,8 registrata nell'anno 2023 e di 8,1 registrata nell'anno 2022.



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** si riscontrano giudizi **medio-bassi** rispetto a **informazioni ricevute in ingresso** (media di 6,7 su 10, anche se molto più basso rispetto all'8,8 del 2023) e sulla **modalità di accoglienza da parte del personale** (media di 5,8 su 10, di molto più bassa rispetto al 9,4 su 10 del 2023).

Per quanto riguarda **la Qualità del Servizio**, i familiari e gli stakeholder ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto **molto soddisfacente**, sia per quanto riguarda il **servizio medico** (media di 8,0 su 10; in linea al 2023 dove era di 8,5 su 10), il **servizio infermieristico** (media di 8,5 su 10; 8,9 il valore registrato nel 2023), sia per quanto concerne il **servizio psicologico** (media di 8,4 su 10; in leggero calo rispetto all'8,9 del 2023).

Si evidenzia inoltre un **buon** giudizio riguardante il **servizio socio-educativo** (media di 8,6 su 10, in linea rispetto all'8,5 del 2023); sempre **buoni** risultati hanno ottenuto il **servizio assistenziale** (media di 8,6 su 10 in linea con l'8,8 del 2023) e il clima di **benessere in struttura** (media di 8,0 su 10, di poco inferiore all'8,5 del 2023).

Per quanto riguarda **le Qualità delle relazioni**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto **soddisfacente** per ciò che riguarda la **disponibilità all'ascolto da parte del personale** (media di 8,5 su 10, in leggero calo rispetto al 9,1 dell'anno precedente). Valori accettabili si sono registrati nella **disponibilità del personale a fornire informazioni** (media di 7,5 su 10, in ribasso rispetto all'8,4 del 2023) e nella **chiarezza delle informazioni ricevute** (media di 7,8 su 10, leggermente più bassa rispetto all'8,4 del 2023).

Risultati soddisfacenti risultano dalla **relazione instaurata con il personale** (media di 8,1 su 10, più bassa rispetto all'8,8 dello scorso anno) e la **riservatezza** nei confronti dell'utente (anche qui con una media 7,9 su 10 rispetto all'8,8 del 2023).

I punteggi ottenuti sul **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (media di 7,7 su 10) e sulle **iniziative che coinvolgono i familiari** (media di 7,3 su 10) sono buoni anche se in ribasso rispetto allo scorso anno (8,6 per il coinvolgimento e 9,3 sulle iniziative).

Si sono evidenziati giudizi discreti per ciò che riguarda gli **orari di visita** (media di 7,4 su 10) in leggero calo in rialzo rispetto al 7,8 del 2023.

Per quanto riguarda **la cura degli ambienti** si rilevano **soddisfacenti** valori sia sull'**arredamento e comfort all'interno della struttura** (media di 8,1 su 10 contro l'8,7 del 2023), sia per quanto riguarda il **comfort e gradevolezza della stanza** (media di 8,8 su 10 contro l'8,6 dell'anno precedente).

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** risultano applicabili le attività di lavanderia, guardaroba, reception e servizio amministrativo su cui si rileva una **buona** soddisfazione generale derivante dai punteggi sul **servizio lavanderia** (media di 8,2 su 10, più bassa rispetto all'8,6 del 2023) **servizio di reception** (media di 7,7 su 10, in leggero calo rispetto all'8,3 del 2022), **servizio amministrativo** (media di 8,5 su 10, in linea con l'8,7 del 2023) e su **servizio guardaroba** (media di 8,1 su 10, in linea con l'8,3 del 2023).

~~~~~

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

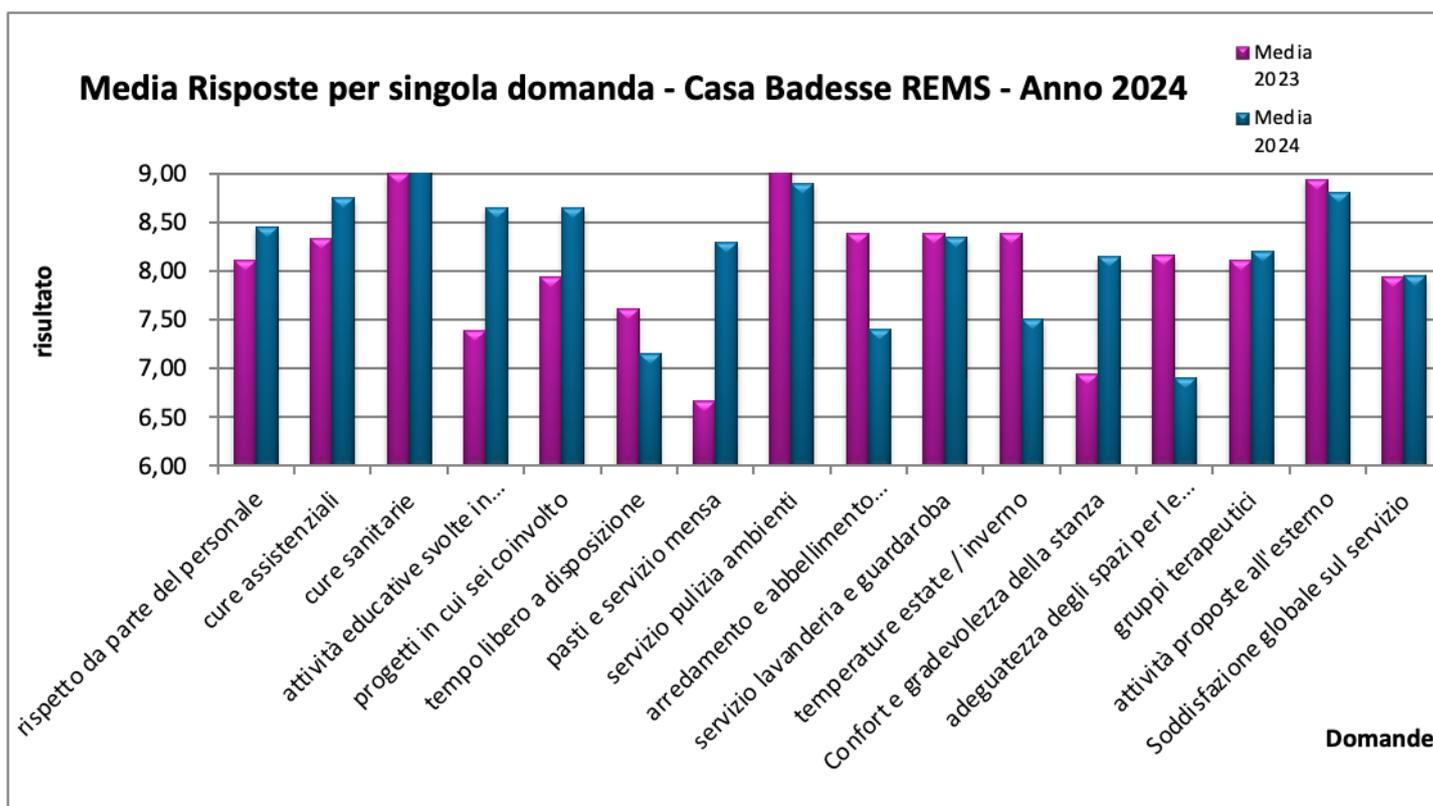
Su questi aspetti si evidenzia che: riguardo le **attività proposte nell'anno dalla struttura** il valore è in linea rispetto al 9,2 del 2023, arrivando a una media di 8,6 su 10.

Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte di familiari e stakeholder, questi vertono principalmente su:

- troppa chiusura e impossibilità a uscire con il proprio familiare;
- aumentare il numero di visite mensili;
- maggiori informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto.

È stato inoltre somministrato sempre nel mese di **NOVEMBRE 2024** un questionario 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. **18** rilevazioni su un totale di n. **23** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **78%**.

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 **7,95** su 10 (in linea rispetto al 7,94 dello scorso anno).



Le domande poste riguardano le seguenti aree:

Area **CURA DELLA PERSONA** da cui si evince un risultato complessivamente **buono** composto da **cure sanitarie** (media di 9,15 su 10, in leggera crescita rispetto al 9,00 del 2023), **cure assistenziali**

(media di 8,75 su 10, in crescita rispetto all'8,33 del 2023) e basato sul **rispetto da parte del personale** (salito anche questo a 8,45 su 10 rispetto all'8,11 dello scorso anno).

Area **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE** da cui si rileva un risultato complessivo **soddisfacente** e in crescita rispetto all'anno 2023 composta da valori di: **attività educative svolte in struttura** (media di 8,65 su 10, più alto rispetto al 7,39 del 2023), **progetti in cui sei coinvolto** (media di 8,65 su 10 rispetto al 7,39 del 2023) e **tempo libero a disposizione** (media di 7,15 su 10, più basso rispetto al 7,61 dello scorso anno).

Area dei **SERVIZI ALBERGHIERI** da cui emerge un risultato complessivo in media **soddisfacente** anche se così composto:

- **ottimo** il **servizio pulizia ambienti** (media di 8,90 su 10, 9,17 il valore del 2023)
- **discreto** il giudizio su **arredamento e abbellimento degli spazi** (media di 7,40 su 10, in calo rispetto all'8,39, valore registrato nel 2023).
- **buono** il **servizio di lavanderia e guardaroba** (media di 8,35 su 10, in linea all'8,39 dello scorso anno).
- **soddisfacente** e in grande crescita **pasti e servizio mensa** (media di 8,30 su 10, rispetto al 6,67 del 2023).

Domande ulteriori riguardano:

- La **temperatura estate/inverno** che ha raggiunto un buon valore di 7,50 su 10 (8,39 il valore raggiunto nel 2023);
- il **comfort e la gradevolezza della stanza** hanno raggiunto valori molto più alti rispetto al 2023 (8,15 su 10 contro 6,94 dello scorso anno);
- i **gruppi terapeutici** che hanno raggiunto un discreto valore di 8,20 su 10, in linea con l'8,11 del 2023;
- l'**adeguatezza degli spazi per le attività** con un valore in netto calo di 6,90 su 10 contro l'8,17 su 10 dello scorso anno;
- le **attività proposte all'esterno** con un ottimo valore di 8,81 su 10, in linea con l'8,94 della scorsa rilevazione.

~~~~~

Rispetto alla domanda *“cosa le piacerebbe fare”* gli ospiti non hanno risposto:

- “Vorrei poter lavorare”;
- “Giocare a calcetto”;
- “Fare palestra”;
- “Studiare al pc”;
- “Fare più laboratori di cucina”;
- “Fare un corso di pittura”;
- “Far venire un operatore esperto in massaggi”.

~~~~~

Alla luce delle indicazioni raccolte, l'équipe della struttura REMS LE BADESSE non ha individuato particolari problemi su cui attuare soluzioni/azioni.

Essendo la REMS una struttura di esecuzione di misure di sicurezza detentive è al momento difficile prospettare un'apertura all'esterno oltre alle già presenti attività. Inoltre, le licenze trattamentali richieste per gli ospiti non possono essere al momento superiori alle 30 annue.

Si propongono le seguenti proposte di azione di miglioramento:

| <b>Suggerimenti/proposte Stakeholder</b>                            | <b>Azioni/obiettivi</b>                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| modalità di accoglienza da parte del personale (media di 5,8 su 10) | Il personale è a disposizione nei limiti dei requisiti definiti all'interno del regolamento.                                                                                |
| Informazioni ricevute in ingresso (media di 6,7 su 10)              | Il personale di Rems è a disposizione per fornire informazioni sullo stato di salute del congiunto (dopo consenso scritto da parte di quest'ultimo) su richiesta esplicita. |
| Maggiori informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto   |                                                                                                                                                                             |

| <b>Suggerimenti/proposte utenza</b>                                 | <b>Azioni/obiettivi</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adeguatezza degli spazi per le attività con un valore di 6,90 su 10 | Gli spazi sono rispondenti alla tipologia di prestazione, al numero di posti autorizzati secondo normativa regionale e alle esigenze di un'utenza sottoposta a misure detentive.                                                                                                  |
| Suggerimenti liberi degli ospiti                                    | La struttura mette a disposizione le seguenti attività ludico/ricreative: orticoltura, corso di nuoto, partite di calcetto, laboratori di ceramica e laboratori di cucina. È inoltre disponibile a vagliare nuove proposte sulla base di obiettivi definiti all'interno dei PTRP. |

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'équipe di programmazione annuale.

Macerata Feltria, 28 febbraio 2025

Coordinatore del servizio  
F.to Andrea Lepretti

Visto della direzione  
F.to Yasha Diotalevi