

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

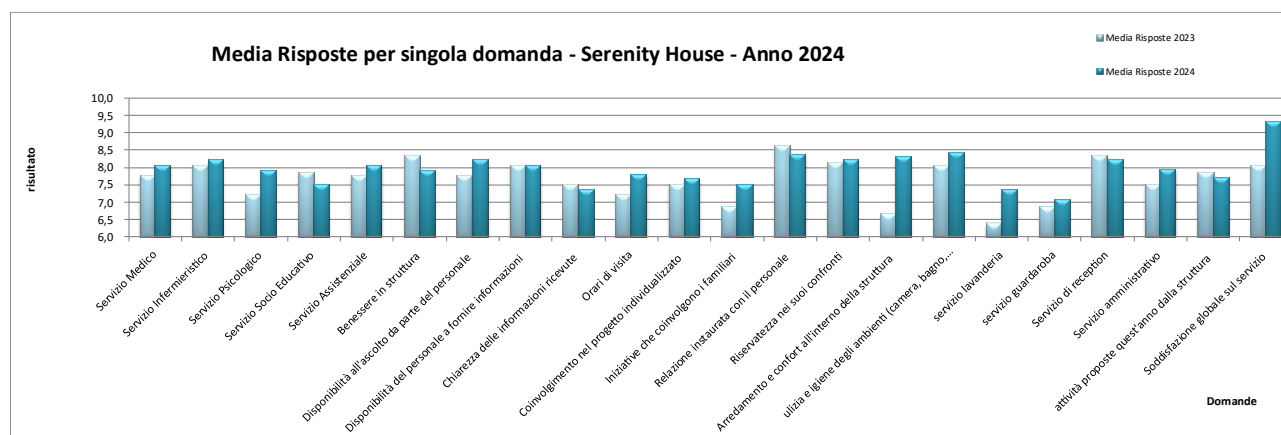
Servizio: **SERENITY HOUSE**

Scala di riferimento:

molto soddisfatto (8-10), soddisfatto (7-8), poco soddisfatto (6-7), insoddisfatto (6-<) non saprei (--)

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

Nel mese di **Novembre 2024** sono state eseguite n. 18 rilevazioni su un totale di n. 42 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 42,9%. Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO SODDISFATTO** circa la soddisfazione degli utenti della Serenity House; **GLOBALMENTE** la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 9,3 su 10 (vedi media della risposta "8").



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 vi sono dati utili poiché si tratta di utenti inseriti da più di sei mesi.

Per quanto riguarda **la QUALITA' DEL SERVIZIO**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono molto soddisfatti (media di 8 su 10). In particolare, per **servizio medico** (media di 8,1 su 10), per **professionalità del servizio infermieristico** (media di 8,2 su 10), **servizio assistenziale** (media di 8,1 su 10).

Si evidenziano inoltre punteggi inferiori ma con punteggi classificati come soddisfatti negli item che riguardano **servizio psicologico** (media di 7,9 su 10), **benessere in struttura** (media di 7,9 su 10) e servizio **socio-educativo** (media di 7,5 su 10). Non risulta necessario definire azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda **le RELAZIONI CON IL PERSONALE**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto soddisfacente (media di 7,9 su 10). In particolare osserviamo punteggi sopra l'8 (molto soddisfatto) nei seguenti item: **relazioni instaurate con il personale** (media di 8,4 su 10), **disponibilità**

all'ascolto da parte del personale (media di 8,2 su 10), **riservatezza nei suoi confronti** (media di 8,2 su 10), e **disponibilità del personale a fornire informazioni** (media di 8,1 su 10).

Si evidenziano inoltre punteggi inferiori, ma mai al di sotto del 7,4 (soddisfatto) nei seguenti item: **orari di visita** (media di 7,8 su 10), **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (media di 7,7 su 10), **iniziative che coinvolgono i familiari** (media di 7,5 su 10) e **chiarezza del personale a fornire informazioni** (media di 7,4 su 10). Nessuna azione di miglioramento.

Per quanto riguarda **GLI AMBIENTI E GLI SPAZI** gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono molto soddisfatti (media di 8,5 su 10), nello specifico **sull'arredamento e comfort all'interno della struttura** (media di 8,3 su 10), /10) e **sulla pulizia e igiene degli ambienti**: camera, bagni, spazi comuni (media di 8,4 su 10). Nessuna azione di miglioramento ma mantenimento dei livelli raggiunti.

Infine, per quanto riguarda **I SERVIZI ALBERGHIERI** in media gli utenti si ritengono soddisfatti (7,6 su 10). Nello specifico: sono molto soddisfatti nel **servizio di reception** (8,2 su 10), soddisfatti nel **servizio amministrativo** (7,9 su 10), **servizio lavanderia** (7,4 su 10) e **servizio guardaroba** (7,1 su 10), su cui valuteremo azioni di miglioramento.

~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi delle **DOMANDE SPECIFICHE DI STRUTTURA** e nello specifico le ATTIVITA' PROPOSTE QUEST'ANNO DALLA STRUTTURA, la media è di 7,7 su 10 quindi un livello SODDISFATTO.

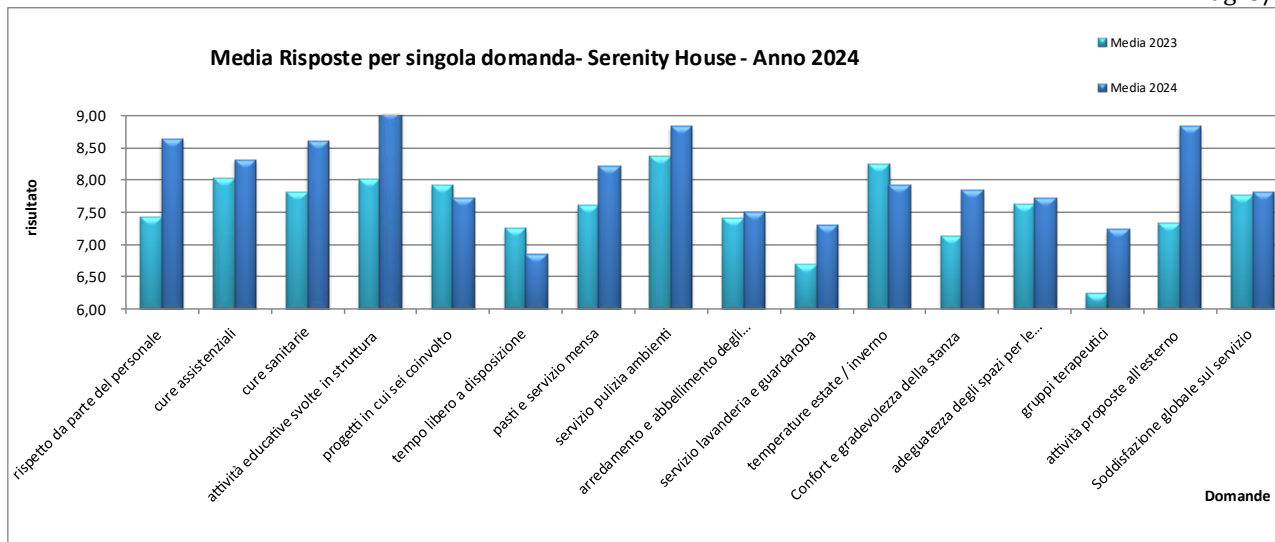
~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi dei **SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

- Potenziare il lavoro d'équipe e la collaborazione con A.D.S esterni;
- Gli ospiti dovrebbero essere più coinvolti nelle attività motorie e lavorative;
- Maggiore cura nella scelta del guardaroba del paziente, prestando sempre bene attenzione che il vestario sia del paziente stesso.
- Colloqui più frequenti con i familiari per avere informazioni per avere info sullo stato di salute per migliorare la qualità di vita del paziente.

~~~~~

È stato inoltre somministrato nel mese di Novembre 2024 un questionario sperimentale direttamente agli ospiti della struttura (in grado di dare il loro giudizio, con aiuto o in autonomia) per meglio intercettare la vera percezione del servizio svolto e gli eventuali suggerimenti su cui valutare nuove proposte di servizio. Sono state eseguite n. 36 rilevazioni su un totale di n. 72 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 50%.



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 a 7,81 su 10 (vedi media della risposta "6").

Le domande poste riguardano le seguenti aree:

Per quanto riguarda l'area **CURA DELLA PERSONA** gli utenti sono molto soddisfatti con una media di 8,51 su 10. Tutti gli item raggiungono livelli elevanti; nello specifico **il rispetto da parte del personale** ha una media di 8,64 su 10, **le cure sanitarie** con media di 8,58 su 10, e le **cure assistenziali** con media di 8,31 su 10.

Per quanto concerne **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE SOCIALI E PSICOLOGICHE** la media generale è di 7,90 su 10, quindi gli ospiti si ritengono soddisfatti; gli utenti sono molto soddisfatti (media di 9,1 su 10) per le **attività svolte in struttura**, soddisfatti sui **progetti a cui sei coinvolto** (media di 7,7 su 10) e poco soddisfatti sul **tempo libero a disposizione** (media di 6,8 su 10) dove verranno predisposte azioni di miglioramento.

Riguardo i **SERVIZI ALBERGHIERI** gli ospiti sono soddisfatti, con una media di punteggio di 8,1 su 10. Nello specifico gli ospiti sono molto soddisfatti per il **servizio pulizia ambienti** (media di 8,8 su 10) e per **pasti e servizio mensa** (media di 8,2 su 10); si sentono soddisfatti per **l'arredamento e abbellimento degli spazi** (media di 7,5 su 10) e per il **servizio lavanderia e guardaroba** (media di 7,3 su 10). Per quest'ultimo item predisporre azioni di miglioramento.

~~~~~

Rispetto alla domanda *"cosa le piacerebbe fare"* gli ospiti che hanno proposto i seguenti suggerimenti:

- Più attività artistiche e musicali
- Riprendere attività di arteterapia;
- Macchinetta del caffè;
- Vedere di più i famigliari;
- Giocare a calcio;
- Puzzle e attività di stimolazione cognitiva;
- Uscire di più;
- Occupare tempo libero facendo attività manuali;

- Più gruppi educativi;
- Ping-pong;
- Prendere una laurea in struttura, percorso di inglese;
- Pet therapy;
- Pallavolo e piscina;
- Prendere la patente;
- Palestra;
- Avere il cellulare;
- Fare più shopping;
- Fare la mansione della lavanderia.

Su cui valutare eventuali proposte da mettere in atto.



L'equipe della struttura Serenity House ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare in sede di equipe e da inserire come processo di miglioramento continuo:

- Rispetto alle domande dei questionari somministrati ai familiari:

Richieste/proposte	Soluzione/azione
Potenziare il Lavoro d'equipe e la collaborazione con A.D.S. esterni	Ogni martedì o giovedì (in base alla presenza del medico psichiatra o esigenze di struttura) viene svolta l'equipe per valutare ogni singolo ospite. Potenziare i contatti con gli a.d.s. per aggiornarli maggiormente sulle condizioni dei loro assistiti.
Ospiti più coinvolti nelle attività motorie e lavorative	Ogni settimana gli educatori con la psicoterapeuta si incontrano per organizzare le attività della settimana, comprese le attività motorie. Non sono possibili attività lavorative esterne
Maggiore cura nella scelta del guardaroba	Inserimento nel Piano di Lavoro OSS: dalle 13.30 alle 15.00 un O.s.s. del reparto SRR sale nelle camere e si occupa di sistemare gli indumenti e la lavanderia. Gli educatori durante la riunione organizzativa stabiliscono quale ospite dovrà occuparsi della lavanderia. Nominare dei referenti di reparto che si occupino anche dell'organizzazione del reparto stesso
Colloqui più frequenti con i familiari per avere informazioni sullo stato di salute per migliorare la qualità di vita del paziente	Allo stato attuale si decide in non intraprendere soluzioni/azioni in quanto tutte le figure professionali sono sempre disponibili ad ogni richiesta di colloquio

- Rispetto ai suggerimenti dati dagli ospiti:

Aree delle Richieste	Soluzione/azione
Piu attività artistiche e musicali	Quanto l'educatore entra in turno, organizza le attività di tutti i reparti
Arteterapia	Da Febbraio 2024 è ripreso il laboratorio esterno di Ceramica Raku. Per la Serenity House ogni mercoledì pomeriggio presso la struttura le Badesse.
Uscire di più	Con l'arrivo della bella stagione sono previste uscite sul territorio, stabilite settimanalmente dagli educatori in base alle esigenze di struttura.
Aree delle Richieste	Soluzione/azione
Più gruppi educativi	Due volte al mese al posto di una, uno finalizzato alle mansioni, e l'altro finalizzato al miglioramento dell'interazione con gli
Macchinetta del caffè	Non è possibile gestire la macchina del caffè per gli utenti. Si continua con la somministrazione da parte degli operatori negli orari stabiliti.
Vedere di più i famigliari	Non ci sono soluzioni/azioni da mettere in atto
Giocare a calcio	In estate sarà organizzato un torneo di calcio tra tutte le strutture del Gruppo Atena.
Puzzle e attività di stimolazione cognitiva	Attività già inserite nel programma educativo; quanto l'educatore entra in turno, organizza le attività di tutti i reparti affidando il materiale al personale O.S.S.
Occupare tempo libero facendo attività manuali	Con l'arrivo della bella stagione verrà inserito il Progetto di Ripristino delle staccionate esterne e il riordino dei Giardini e dei prati.
Ping pong	Ricerca del materiale necessario.
Prendere una laurea in struttura, percorso d'inglese	In struttura non è possibile accedere ai dispositivi e non è possibile utilizzare le rete internet.
Pet therapy	Una volta a Settimana viene effettuata un'uscita alla fattoria didattica, Pesaro. Accedono due gruppi di ospiti con abilità differenti tra loro.

Pallavolo e piscina	Attualmente si decide di non intervenire
Prendere la patente	Percorso non attuabile in struttura
Palestra	Gli ospiti si recano in palestra a Mercatino Conca il martedì mattina accompagnati dall'educatore
Avere il cellulare	Non è possibile mettere in atto soluzioni/azioni
Fare più shopping	Arrivare a un'uscita mensile con gli educatori per fare shopping
Fare la mansione della lavanderia	Gli educatori durante la riunione organizzativa mensile, stabiliscono quale ospite dovrà occuparsi della mansione lavanderia.

L'Equipe della struttura Serenity House ha individuato alcune possibili soluzioni da condividere al prossimo collettivo del 05/03/2025 e da inserire come processo di miglioramento continuo.

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

Richieste/proposte	Soluzione/azione
Servizio lavanderia	Contattata altra ditta per il servizio lavanderia
Servizio guardaroba	- Inserimento nei piani di Lavoro oss: dalle 13.30 alle 15.00 un'unità sale ai piani e sistema il guardaroba; - identificazione di referenti di reparto per migliorare l'organizzazione; - Inserimento della mansione lavanderia nell'organizzativa degli ospiti, come richiesto anche nei questionnaire.
Tempo libero e attività	Ogni lunedì gli educatori e la psicoterapeuta si incontrano per organizzare le attività e le uscite della settimana. Con un educatore per turno non è possibile incrementare le attività di laboratorio ma si decide di coinvolgere il personale O.S.S. nell'organizzazione di attività ludiche/ricreative. Sarà compito dell'educatore, ad ogni suo inizio turno, fornire idee e materiali ai colleghi o.s.s. per svolgere attività ludico/ricreative ogni qual volta il turno lo permette.

Rif: Sistema Gestione Qualità
Rapporto di Valutazione Customer Satisfaction
Servizio: Serenity House

Mod: A05c
Rev.00
del 01/09/22
Pag. 7/7

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;
- 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.

Montegrimano Terme, 18 febbraio 2025

Coordinatore del Servizio
F.to Cinzia Baldacci

Visto della Direzione
F.to Yasha Diotalevi