

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction 2024

Servizio: SRP-1 LE BADESSE

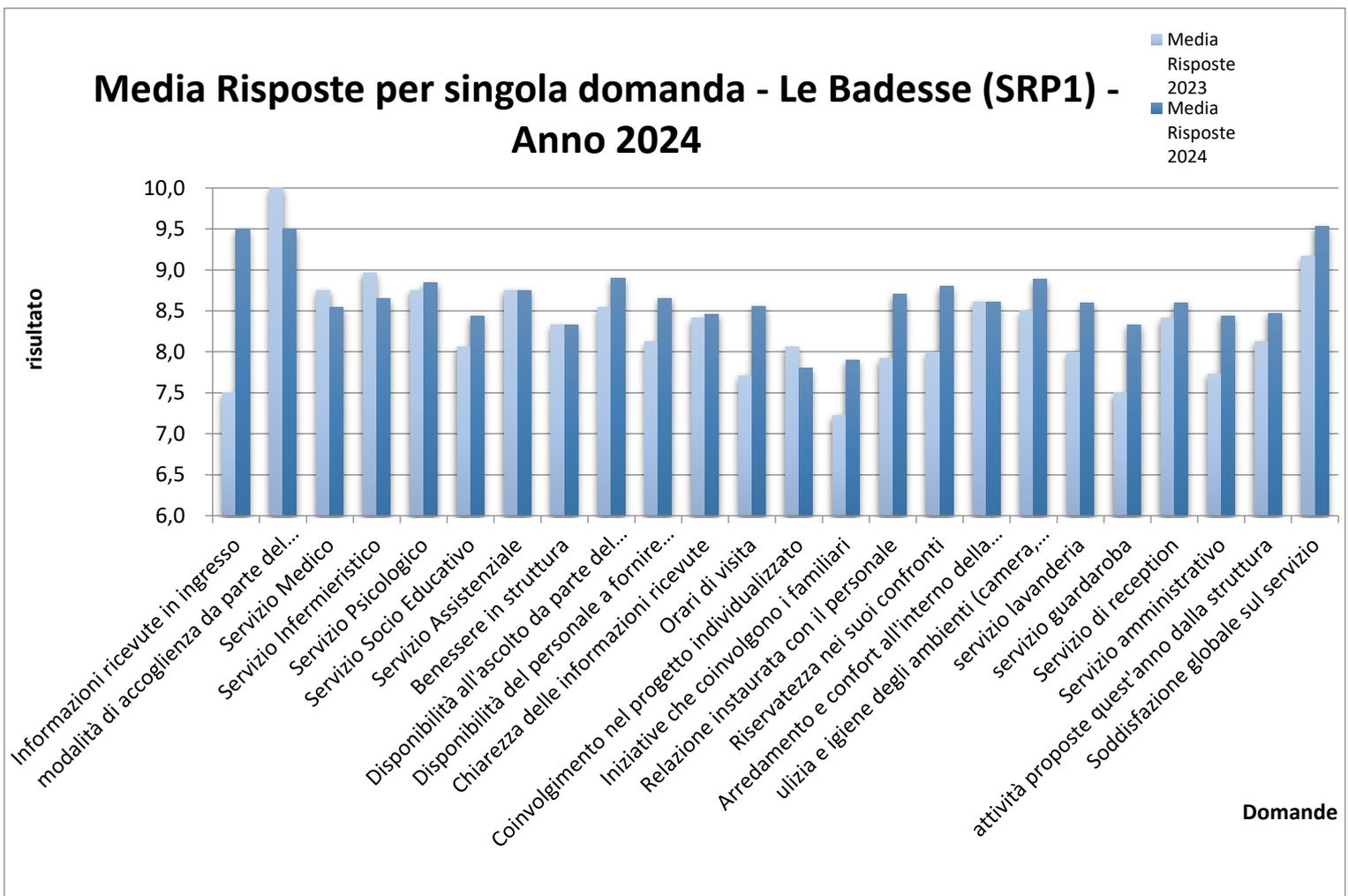
Scala di riferimento:

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 **SRP-1 LE 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. **27** rilevazioni su un totale di n. **27** utenti, con una percentuale di partecipazione pari a circa il **100%**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO BUONO** circa la soddisfazione degli utenti (familiari e stakeholder) di **SRP-1 LE BADESSE**: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **9,5** su 10, più alta rispetto alla media di 9,2 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 **molto buoni** rispetto alle **modalità di accoglienza da parte del personale** (media di 9,5 su 10 contro una media di 10 del 2023).

Rispetto invece alle **informazioni ricevute in ingresso** si registra una media **soddisfacente** di 9,5 su 10, in netto rialzo però rispetto al 7,5 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 8,5 su 10; in linea rispetto al 2023 dove era di 8,8), il **servizio infermieristico** (media di 8,6 su 10; 9,0 il valore registrato nel 2023), sia per quanto concerne il **servizio psicologico** (media di 8,8 su 10; in linea rispetto all'8,8 del 2023). Si evidenzia inoltre un **buon** giudizio riguardante il **servizio socio-educativo** (media di 8,4 su 10, leggermente più alta rispetto al 8,1 del 2023); sempre **buoni** risultati hanno ottenuto il **servizio assistenziale** (media di 8,8 su 10 in linea con l'8,8 del 2023) e il clima di **benessere in struttura** (media di 8,3 su 10, in linea rispetto all'8,3 del 2023).

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

Risultati soddisfacenti risultano dalla **relazione instaurata con il personale** (media di 8,7 su 10, più alta rispetto all'7,9 dello scorso anno) e la **riservatezza** nei confronti dell'utente (anche qui con una media 8,8 su 10 in rialzo rispetto all'8,0 del 2023).

Il punteggio ottenuto sul **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (media di 7,8 su 10) è **discreto** ed in linea rispetto allo 8,1 del 2023.

Sulle **iniziative che coinvolgono i familiari** (media di 7,9 su 10 contro il 7,2 del 2022) si registra un discreto valore in rialzo rispetto all'anno precedente.

Si sono evidenziati giudizi positivi per ciò che riguarda gli **orari di visita** (media di 8,6 su 10), in netto rialzo rispetto al 7,7 del 2023 e sopra lo standard di accettabilità.

Per quanto riguarda **la cura degli ambienti** si rilevano **soddisfacenti** valori sia sull'**arredamento e comfort all'interno della struttura** (media di 8,6 su 10 in linea con l'8,6 del 2023), sia per quanto riguarda il **comfort e gradevolezza della stanza** (media di 8,9 su 10 in rialzo rispetto all'8,5 del 2023).

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 8,6 su 10, più alta rispetto al 8,0 del 2023) **servizio di reception** (media di 8,6 su 10, in lieve rialzo rispetto all'8,4 del 2023), **servizio amministrativo** (media di 8,4 su 10, in netto rialzo rispetto al 7,7 del 2023) e su **servizio guardaroba** (media di 8,3 su 10, più alto rispetto al 7,5 valore del 2023).



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 **attività proposte nell'anno dalla struttura** il valore è cresciuto rispetto al 8,1 del 2023, arrivando a una media di 8,5 su 10.

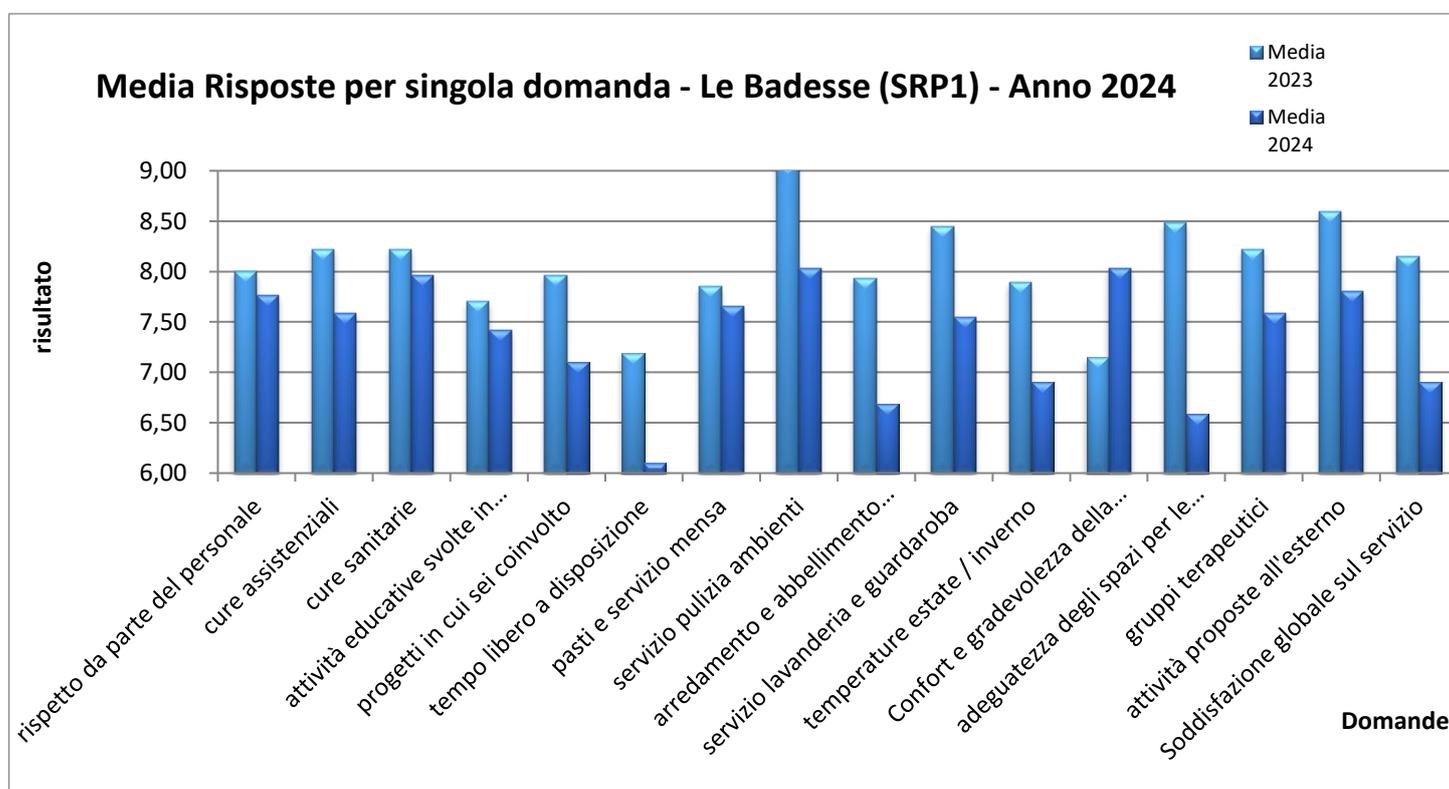


Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte di familiari e stakeholder, questi vertono principalmente su:

- aumentare il numero di attività esterne degli ospiti;
- possibilità di avere più informazioni circa lo stato di salute del familiare;
- essere più coinvolti nel progetto individuale del familiare.

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. **27** rilevazioni su un totale di n. **27** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **100%**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **discreto** circa la soddisfazione degli utenti: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **6,90** su 10 (in netto calo rispetto all'8,15 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 7,59 su 10, in leggero calo rispetto all'8,22 del 2023), **cure assistenziali** (media di 7,97 su 10, in linea rispetto al 8,22 del 2023) e basato sul **rispetto da parte del personale** (valore di 7,66 su 10 rispetto all'8,00 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 7,41 su 10, in leggera diminuzione rispetto al 7,70 del 2023), **progetti in cui sei coinvolto** (media di 7,10 su 10, in calo rispetto al 7,96 del 2023) e **tempo libero a disposizione** (media di 6,10 su 10, molto in calo rispetto al 7,19 dello scorso anno).

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

**buono** il **servizio pulizia ambienti** (media di 8,03 su 10, anche se in calo rispetto al 9,07 del 2023) e **sufficiente** il giudizio su **arredamento e abbellimento degli spazi** (media di 6,69 su 10. 7,93 era il valore registrato nel 2023).

Il **servizio di lavanderia e guardaroba** (media di 7,55 su 10) è risultato in decrescita rispetto all'8,44 del 2023.

**Soddisfacente** rimane **pasti e servizio mensa** (media di 7,66 su 10, in linea rispetto al 7,85 del 2023).

Ulteriori domande riguardano:

La **temperatura estate/inverno** che ha raggiunto un discreto valore di 6,90 su 10 (comunque in calo rispetto al 7,89 del 2023);

il **comfort e la gradevolezza della stanza** ha raggiunto un valore di 8,03 su 10, in rialzo rispetto al 7,15 su 10 del 2023;

i **gruppi terapeutici** che hanno raggiunto un discreto valore di 7,59 su 10 (8,22 su 10 del 2023);

l'**adeguatezza degli spazi per le attività** con un basso valore di 6,59 su 10 (in repentino calo rispetto all'8,40 su 10 del 2023);

le **attività proposte all'esterno** con un buon valore di 7,81 su 10 (anche questo in calo rispetto all'8,59 su 10 dello scorso anno).

~~~~~  
Rispetto alla domanda "cosa le piacerebbe fare" gli ospiti hanno inserito le seguenti risposte:

- suonare strumenti musicali;
- creare un ambiente con l'allestimento di attrezzatura per svolgere attività fisica;
- fare karaoke;
- utilizzare telefoni cellulari;
- più uscite al bar;
- corsi di informatica e lingua;
- corsi di piscina e palestra esterni alla struttura;
- fare più uscite all'esterno;
- laboratorio di cucina;
- corsi di pittura;

~~~~~  
Alla luce delle indicazioni raccolte, l'équipe della struttura SRP-1 LE BADESSE ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da far approvare alla direzione e da inserire come processo di miglioramento continuo:

#### Questionari stakeholder:

| Richieste/proposte                                          | Soluzione/azione                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colloqui dei familiari con personale sanitario di struttura | È già prevista la possibilità di avere colloqui con i medici previo appuntamento; tutto il personale sanitario e non sanitario dovrà impegnarsi nel dare informazioni più precise ai familiari circa le condizioni del proprio congiunto |

**Questionari ospiti e loro suggerimenti:**

| <b>Aree delle richieste</b>           | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività fisica e attività all'aperto | Aumentare frequenza di attività fisica e di attività all'aperto per gli ospiti.<br>Individuazione e completamento degli spazi esterni alla struttura (parco Badesse) |

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

| <b>Richieste/proposte</b>             | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività fisica e attività all'aperto | Aumentare frequenza di attività fisica e di attività all'aperto per gli ospiti.<br>Individuazione e completamento degli spazi esterni alla struttura (parco Badesse) |

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