

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: "VILLA VERDE"

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 **VILLA VERDE**. 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. 8 rilevazioni su un totale di n. 23 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 35%.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente POSITIVO circa la soddisfazione degli utenti della RP VILLA VERDE: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **7.11** su 10.

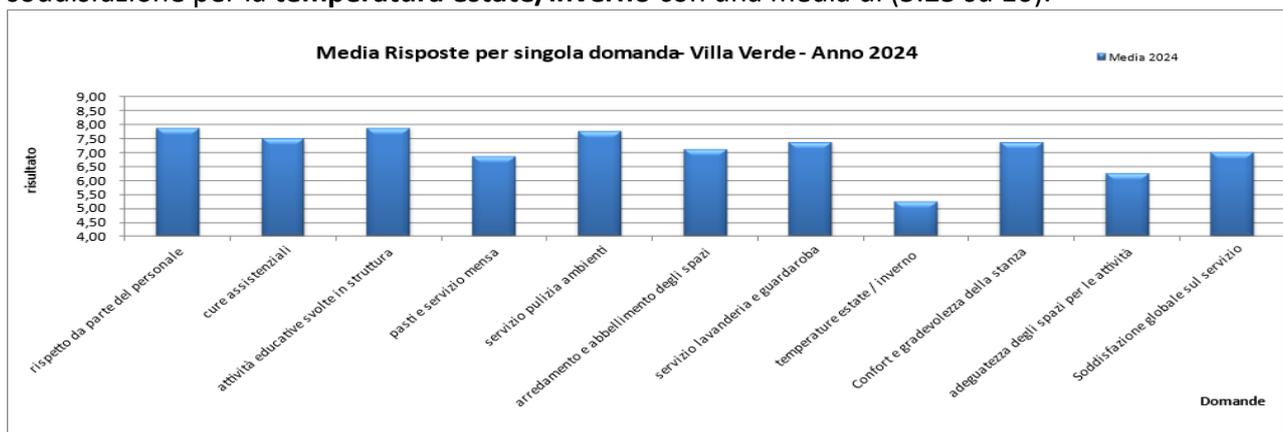
Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario: accoglienza, servizio, relazioni, ambienti e servizi alberghieri.

In particolare, per quanto riguarda **cura della persona** si riscontrano giudizi positivi rispetto a "**Il modo in cui lei e i suoi familiari siete stati accolti da parte del personale**" (media di 7.88 su 10) e **cura assistenziale** (media di 7,5 su 10).

Per quanto riguarda **attività di animazione**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto soddisfacente, con la media (7.88 su 10).

Per quanto riguarda il **servizio alberghiero** si riscontrano giudizi positivi con una media (7.28 su 10), **servizio pulizia e ambienti** con una media (7.75 su 10), seguito dal **servizio lavanderia e guardaroba** con una media di (7.38 su 10), per arredamento e abbellimento degli spazi (7.13 su 10) e di poco inferiore troviamo il **servizio mensa e pasti** (6.88 su 10).

Per quanto riguarda **aspetti strutturali** abbiamo una media al di sotto del soddisfacente con (6.29 su 10); **confort e gradevolezza della stanza** con una media di (7.38 su 10), seguita da **adeguatezza degli spazi per attività** (6.25 su 10), il minor risultato è stato riscontrato poco sopra la soddisfazione per la **temperatura estate/inverno** con una media di (5.25 su 10).



Nel mese di Novembre 2024 sono state eseguite n. 14 rilevazioni su un totale di n. 23 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 60%.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente POSITIVO circa la soddisfazione dei familiari di RP VILLA VERDE: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 8.5 su 10.

Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario ingresso, qualità del servizio, qualità delle relazioni, cura degli ambienti e servizi alberghieri, e specifiche di struttura.

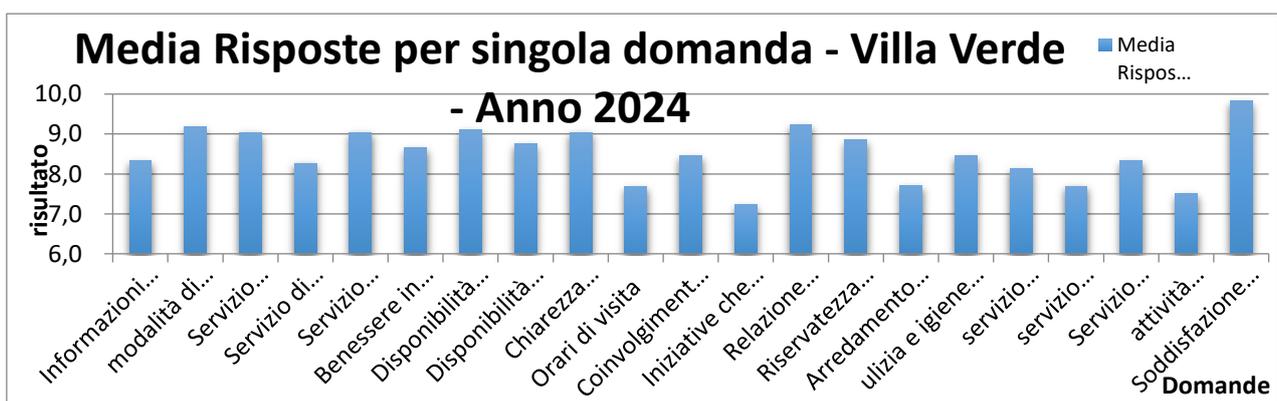
In particolare, per quanto riguarda **l'ingresso** si riscontrano giudizi positivi (media di 8.66 su 10) **per modalità di accoglienza da parte del personale**, ed un giudizio molto soddisfacente (con una media di 9.2 su 10) per **"il modo in cui lei e i suoi familiari siete stati accolti da parte del personale"** (media di 7.88 su 10), seguito da **informazioni ricevute all'ingresso** (media di 8,3 su 10).

Per quanto riguarda la **Qualità del servizio**, i familiari ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto molto soddisfacente (media del 8.75 su 10). A pari merito troviamo **servizio assistenziale** e **servizio infermieristico** (con una media di 9,00 su 10), seguito da benessere in struttura (con una media di 8,7 su 10), mentre per il **servizio di animazione** la media è 8,3 su 10.

Per quanto riguarda la **qualità delle relazioni** abbiamo riscontrato una media molto soddisfacente (8,53 su 10). Nello specifico abbiamo riscontrato ottimi valori per: **relazione instaurata con il personale** (media di 9,2 su 10), **disponibilità all'ascolto del personale** (media di 9,1 su 10), **chiarezza delle informazioni ricevute** (media di 9 su 10), **disponibilità del personale a fornire informazioni** (media di 9 su 10), **riservatezza nei suoi confronti** (con una media di 8,8 su 10), **coinvolgimento nel progetto individualizzato** (con la media 8.5 su 10), **orari di visita** (7,7 su 10) e **iniziative che coinvolgono il familiare** (7,2 su 10).

Per quanto riguarda **gli ambienti e gli spazi** si rileva una soddisfazione media di 8,1 su 10: nello specifico **"la pulizia e l'igiene degli ambienti a disposizione (camera, bagno, spazi comuni)"** (media di 8,5 su 10) e **"l'arredamento e il comfort all'interno della struttura"** (media di 7,7 su 10).

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** con un media di (8.3 su 10) risultano applicabili le attività di: **servizio amministrativo** (con una media di 8.3 su 10), **servizio di lavanderia** (con una media di 8,1 su 10) e **servizio di guardaroba** (con una media di 7,7 su 10).



~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi delle **domande specifiche di struttura** (con una media di 7,5 su 10) quest'anno abbiamo voluto comprendere il vostro giudizio rispetto alcuni aspetti per noi rilevanti per poter adottare azioni di miglioramento. Su questi aspetti si evidenzia che i familiari chiedono spazi più ampi per poter venire a visitare i propri cari;  
Inoltre sono stati fatti degli elogi rispetto al servizio infermieristico e al personale della struttura.

~~~~~

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

- modificare gli orari di visita;
- migliorare la ristorazione;
- migliorare la qualità del tempo trascorso in struttura con attività;

~~~~~

L'equipe della struttura VILLA VERDE ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare alla prossima riunione e da inserire come processo di miglioramento continuo:

| <b>Richieste/proposte</b>                                           | <b>Soluzione/azione</b>                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| migliorare la ristorazione                                          | già modificato in alcuni punti il menu per gli ospiti della struttura. cercare di applicare un menu vario e specifico per l'utenza geriatrica                          |
| modificare gli orari di visita                                      | rendere la struttura più accessibile per quei familiari che lavorano e hanno solo orari dedicati per venire a trovare il parente                                       |
| migliorare la qualità del tempo trascorso in struttura con attività | la struttura predispone già di una figura di animatrice dedicata alle attività da svolgere con gli ospiti; verranno proposte ulteriori attività di manualità e memoria |

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;

Macerata Feltria, 15 febbraio 2025

Coordinatore del servizio  
F.to Alessandro Arcangeli

Visto del Direttore  
F.to Yasha Diotalevi