



# **CUSTOMER SATISFACTION**

## ***Anno 2016***

# **Ospiti Casa di Ferentino**



## **INDICE**

1.PREMESSA.....	3
2.RELAZIONE FINALE DI SINTESI.....	3
3.Indicazioni di miglioramento.....	7
4.MODALITA' D'INDAGINE.....	7

## 1. **PREMESSA**

Nell'ambito della procedura di accreditamento del Servizio, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge regionale 22/2002 ("autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"), e per il miglioramento continuo della qualità è stata condotta, anche nell'anno 2016, un'indagine di customer satisfaction su ospiti dei Servizi offerti dalla Fondazione Piccolo Rifugio e dei loro familiari e/o amministratori di sostegno.

L'adempimento burocratico ha costituito l'occasione per introdurre nei Servizi il tema del grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari come fattore di una cultura di orientamento al cittadino e a tutti i portatori di interesse e consolidato la consapevolezza dell'importanza del giudizio espresso per orientare le scelte della Fondazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

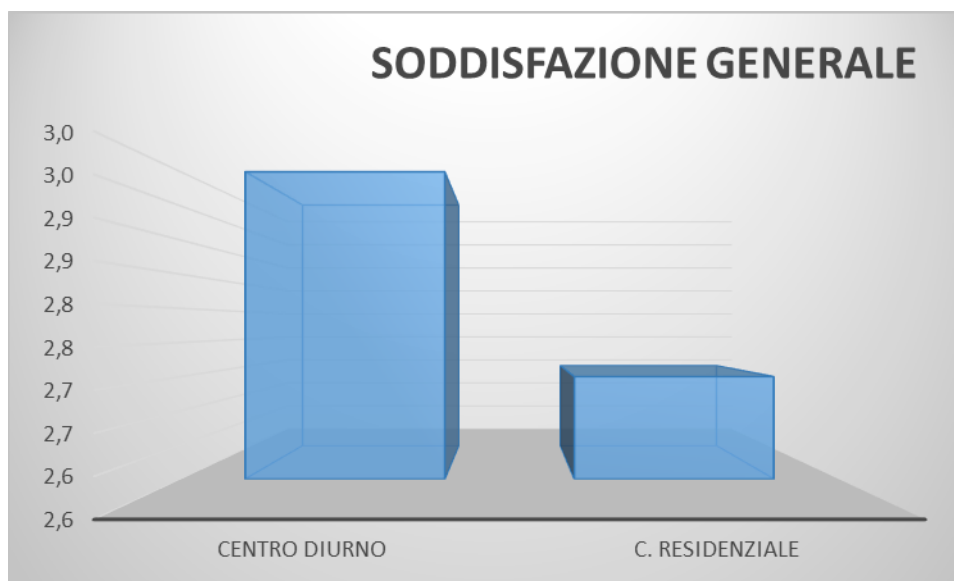
## 2. **RELAZIONE FINALE DI SINTESI**

### 2.1. **Soddisfazione generale**

Sono stati valutati i questionari somministrati complessivamente 16 test a 16 ospiti della casa di Ferentino dei quali 6 del Centro Diurno e 10 della Comunità residenziale. Si ritiene che i giudizi rilevati con l'indagine siano molto positivi evidenziando una soddisfazione generale con punteggio medio di 2.85.

Gli ospiti hanno apprezzato maggiormente gli spazi interni (sezione B) e il benessere (sezione G).

**Grafico 1: Soddisfazione generale punteggio medio**







**Tab. 1 Questionario tabella complessiva**

Sezione	Descr.Sezione	Valori	FERENTINO CD	FERENTINO R
A	Organizzazione del Servizio	Punteggio medio	2,33	2,88
		Punteggio minimo	1	1
	Servizio di mensa	Punteggio medio	2,29	2,75
		Punteggio minimo	1	2
<b>A Punteggio medio</b>			<b>2,31</b>	<b>2,81</b>
<b>A Punteggio minimo</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
B	Spazi interni del Servizio	Punteggio medio	2,96	2,98
		Punteggio minimo	2	2
C	Le attività	Punteggio medio	2,00	2,70
		Punteggio minimo	1	1
D	Personale	Punteggio medio	2,70	2,65
		Punteggio minimo	2	1
E	Comunicazione con Il Servizio	Punteggio medio	2,33	2,60
		Punteggio minimo	2	2
F	Integrazione col territorio	Punteggio medio	2,54	2,68
		Punteggio minimo	1	2
G	Benessere	Punteggio medio	2,71	2,63
		Punteggio minimo	2	1
H	Soddisfazione generale	Punteggio medio	3,00	2,70
		Punteggio minimo	3	1
<b>Punteggio medio totale</b>			<b>2,50</b>	<b>2,73</b>
<b>Punteggio minimo totale</b>			<b>1</b>	<b>1</b>

**Tab. 2: Risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva CD e C. Residenz.**

Sez.	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	16	2,63	1	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	16	2,56	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	16	2,75	1	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	16	2,75	2	
	<b>Organizzazione del Servizio Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,67</b>	<b>1</b>
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	16	2,31	1	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	16	2,50	2	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	16	2,75	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	16	2,75	2	
<b>Servizio di mensa Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,58</b>	<b>1</b>	
<b>A Totale</b>				<b>128</b>	<b>2,63</b>	<b>1</b>	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	16	2,94	2	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	16	2,94	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	16	3,00	3	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	16	3,00	3	
	<b>Spazi interni del Servizio Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,97</b>	<b>2</b>
<b>B Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,97</b>	<b>2</b>	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	16	2,44	1	
		C17	Le attività proposte sono varie	16	2,31	1	
		C18	Le attività proposte sono facili	16	2,50	2	
		C19	Le attività proposte sono utili	16	2,50	2	
	<b>Le attività Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,44</b>	<b>1</b>
<b>C Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,44</b>	<b>1</b>	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	16	2,56	1	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	16	2,56	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	16	2,81	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	16	2,75	2	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	16	2,75	2	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	10	2,50	2	
		<b>Personale Totale</b>				<b>90</b>	<b>2,67</b>
<b>D Totale</b>				<b>90</b>	<b>2,67</b>	<b>1</b>	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	16	2,50	2	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	16	2,50	2	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	16	2,50	2	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	16	2,50	2	
		<b>Comunicazione con Il Servizio Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,50</b>
<b>E Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,50</b>	<b>2</b>	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	16	2,06	2	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	16	3,00	3	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	16	2,81	2	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	16	2,63	1	
		<b>Integrazione col territorio Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,63</b>
<b>F Totale</b>				<b>64</b>	<b>2,63</b>	<b>1</b>	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	16	2,63	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	16	2,69	2	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	15	2,67	1	
		<b>Benessere Totale</b>				<b>47</b>	<b>2,66</b>
<b>G Totale</b>				<b>47</b>	<b>2,66</b>	<b>1</b>	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	16	2,81	1	
<b>Soddisfazione generale Totale</b>				<b>16</b>	<b>2,81</b>	<b>1</b>	
<b>H Totale</b>				<b>16</b>	<b>2,81</b>	<b>1</b>	
<b>Totale complessivo</b>				<b>537</b>	<b>2,64</b>	<b>1</b>	

### 3. **Indicazioni di miglioramento**

Pur mantenendo un valore medio molto positivo, sono emerse da parte degli ospiti delle indicazioni di miglioramento:

#### **Centro Diurno:**

- Sezione A relativa al servizio mensa (2.29/3): gli ospiti non gradiscono molto sia il cibo presentato (2/3) che la varietà proposta (2.17/3).
- Sezione C relativa alle attività (2/3): gli ospiti dichiarano di non gradire tutte le attività proposte (2/3).

#### **Comunità Residenziale:**

- Sezione F integrazione con il territorio (2,10/3): gli ospiti evidenziano che la struttura non si trova in centro città.

Nella domanda aperta dove viene chiesto di indicare eventuali proposte di miglioramento, un solo ospite ha segnalato che sarebbe opportuno un maggiore dialogo.

La lettura dei dati ha evidenziato due aspetti che vengono segnalati come problematici e ai quali intendiamo porre attenzione e, ove possibile, soluzione

### 4. **MODALITA' D'INDAGINE**

#### 4.1. ***Il campione***

Per conoscere le opinioni sulla **qualità delle Case del Piccolo Rifugio** sono stati somministrati agli ospiti un questionario, che sarà successivamente descritto in maniera più analitica.

Il questionario è stato somministrato a tutti gli ospiti della Casa (16).

La compilazione dei questionari è avvenuta individualmente in ambiente riservato (solo per alcuni ospiti è stato necessario l'aiuto alla compilazione).

Al termine della raccolta i dati sono stati trattati ed elaborati in forma aggregata.

#### 4.2. ***Il Questionario***

Il questionario scelto per l'indagine è stato predisposto e validato da ELOICOS Sistemi di Qualità nei Servizi Sociali, all'interno di un progetto Europeo sulla qualità patrocinato dalla Regione Veneto e adottato da molti Servizi che si occupano di disabilità. Il questionario per gli ospiti è una elaborazione del precedente per renderne più semplice la compilazione.

Il test somministrato agli **ospiti** è composto da 34 items e 8 sezioni così suddivise:

1. Sezione A: Organizzazione del Servizio (8 items);
2. Sezione B: Spazi interni al Servizio (4 items);

3. Sezione C: Le attività (4 items);
4. Sezione D: Personale (6 items);
5. Sezione E: Comunicazione con il Servizio (4 items):
6. Sezione F: Integrazione col territorio (4 items);
7. Sezione G: Benessere (3 items);
8. Sezione H: Soddisfazione generale (1 item).

L'ospite esprime il grado di accordo con il contenuto di ogni item, segnando un punteggio in una scala Likert da 1 (Per nulla d'accordo/soddisfatto) a 3 (del tutto d'accordo/soddisfatto) (v. Tab. sottostante).

### **Scala Likert per gli ospiti**

Per nulla d'accordo/soddisfatto	Abbastanza d'accordo/soddisfatto	Del tutto d'accordo/soddisfatto
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
		

Nella parte finale del test, l'utente viene invitato ad aggiungere commenti/suggerimenti per migliorare il funzionamento del Servizio, rispondendo ad una domanda aperta.

## **5. MODALITA' DI DIFFUSIONE DEI DATI RACCOLTI**

Secondo quanto previsto dalla normativa e in ottemperanza alla certificazione di qualità (norma Uni En Iso:2015) i risultati elaborati (in forma aggregata) saranno resi disponibili a tutti i portatori di interesse attraverso:

- Pubblicazione sul sito [www.piccolorifugio.it](http://www.piccolorifugio.it)
- Presentazione report a familiari/amministratori di sostegno/ospiti/committenti in ogni occasione utile
- Pubblicazione del report (estratto) nell'organo informativo della Fondazione Piccolo Rifugio "L'amore vince"
- Presentazione report a Enti committenti (Regioni, Ulss, Comuni)

## **6. CONCLUSIONE**

In conclusione, se rilevare nell'utenza il grado di percezione della qualità del servizio offerto, consente di poter attuare le azioni di miglioramento finalizzate ad una capacità di presa in carico dei bisogni espressi dai portatori di interesse, consideriamo l'indagine effettuata nel Servizio come un passo importante dell'instaurarsi di una cultura sistematica della valutazione e di una modalità organizzativa stabile di ascolto del cittadino/utente, dei suoi familiari e di ogni altro portatore di interesse. In relazione ai suggerimenti espressi dagli ospiti, tenuto conto che si riferiscono a situazioni di ogni singola sede saranno trattati in loco.





**Piccolo Rifugio**  
FONDAZIONE DI CULTO E RELIGIONE - ONLUS

Customer Satisfaction  
Ferentino

**Cod. 07 DOC**  
Emissione 31/12/16

Pag. 9 di 9