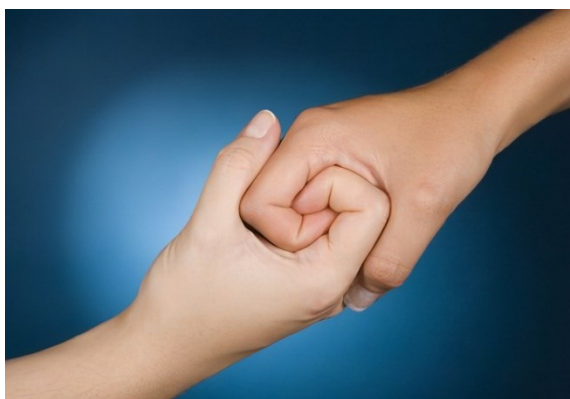




RESIDENZA - MOLINO
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro

ESITI INDAGINE SODDISFAZIONE FAMILIARI E REFERENTI DEI RESIDENTI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

Ottobre 2023



PREMESSA

L'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, nella convinzione che misurare il livello di soddisfazione dei servizi percepito da chi ne fruisce, sia direttamente che indirettamente, rappresenti un elemento strategico per il miglioramento della qualità di quanto l'Azienda eroga, anche per il 2023 ha posto tra gli obiettivi da perseguire l'effettuazione di un'indagine di customer satisfaction rivolta a Familiari Referenti dei residenti e Amministratori di Sostegno.

Le indagini per rilevare la soddisfazione del cliente (customer satisfaction) rappresentano uno degli strumenti attraverso il quale l'Ente è in grado di ottenere un ritorno di informazioni rispetto alla qualità dei servizi offerti, percepito dai fruitori dei servizi stessi.

Dare ascolto al cliente/utente, comprenderne le aspettative, prestare attenzione ai bisogni dei destinatari ultimi (diretti e indiretti) di quanto erogato e rilevare in progress il loro livello di soddisfazione, sono passaggi necessari per il miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, oltre che permettere la pianificazione di azioni migliorative, perdere autoreferenzialità ed aprirsi al confronto con i destinatari di ciò che l'Ente offre.

La customer satisfaction e l'ascolto dell'utenza acquisiscono un senso compiuto nella misura in cui diventano lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base delle informazioni, suggerimenti e commenti raccolti.

Ciò premesso, attraverso la presente indagine l'A.P.S.P. "Residenza Molino" ha inteso perseguire i seguenti **obiettivi**:

- proseguire nell'ascolto dei fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo e concreto della qualità dei servizi erogati;
- indagare il livello di soddisfazione percepito rispetto a vari servizi e verificare il livello di qualità attesa, a fronte di quella erogata;
- sondare esigenze, bisogni ed aspettative di residenti e loro familiari;
- cogliere punti di forza e debolezza dei vari servizi evidenziando eventuali criticità verso le quali orientare azioni e piani di miglioramento;
- dare visibilità all'organizzazione ed al suo operato, essendo la customer satisfaction un'iniziativa rivolta anche verso l'esterno.

Per raggiungere tali obiettivi si sono raccolte le seguenti informazioni:

- dati anagrafici anonimi: età, genere, parentela e frequenza visite al residente da parte di familiari/cari;
- livello di percezione del gradimento rispetto ai vari aspetti collegati ai diversi servizi offerti dall'Azienda;
- aree di soddisfazione o di criticità;
- suggerimenti.

DESTINATARI DELL'INDAGINE

I familiari referenti dei residenti e gli amministratori di sostegno e. Nel complesso sono state coinvolte 60 persone.

STRUMENTI UTILIZZATI

È stato creato un questionario strutturato cartaceo composto da domande che prevedono risposte semichiusate, cioè con una serie di risposte predefinite e la possibilità, per alcune domande, di ampliare le risposte in modo aperto. Ciò permette la raccolta sia di dati quantitativi, rielaborabili sotto forma di percentuali in grado di determinare i livelli di soddisfazione percepita, che di informazioni qualitative destrutturate utili alla raccolta di commenti, suggerimenti ed apprezzamenti riferiti ai vari servizi. Per le domande di gradimento dei servizi, la scala di modulazione utilizzata per le risposte è stata la seguente: "Molto soddisfatto", "Soddisfatto", "Abbastanza", "Insoddisfatto".

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il questionario è stato consegnato in occasione della riunione con i familiari e amministratori di sostegno del 28 settembre ai presenti e mandato via e-mail agli assenti. L'arco temporale previsto per la compilazione andava da giovedì 28 settembre a lunedì 16 ottobre. Il 12 ottobre è stato fatto un sollecito per ricordare, a chi non l'aveva

ancora compilato, di farlo. Sono pervenuti in totale, 21 questionari compilati. Gli amministratori di sostegno e referenti dei residenti che hanno risposto rappresentano pertanto il 35% della popolazione interessata.

ELABORAZIONE DATI

Per l'elaborazione dei dati ci si è avvalsi del foglio di calcolo excel, attraverso il quale si è preceduto:

- all'aggregazione dei dati quantitativi per poi calcolare le percentuali di risposta rispetto ad ogni singolo item del questionario/intervista proposti, sia per il gruppo dei familiari/cari di riferimento che del gruppo di residenti;
- all'aggregazione dei dati qualitativi, derivanti da commenti e suggerimenti riportati.

Dai dati di sintesi si è passati alla realizzazione di un report nel quale sono stati riportati i grafici raffiguranti le percentuali di risposta (per i dati quantitativi) ed i commenti/suggerimenti riportati (per i dati qualitativi) per ciascuna domanda, con il duplice fine di consentire una visualizzazione immediata dell'andamento dei dati raccolti rispetto ai singoli item e la possibilità di utilizzare gli stessi in occasioni di presentazioni pubbliche.

COMUNICAZIONE E ARCHIVIAZIONE

I risultati finali, restituiti e condivisi con i referenti dell'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, potranno divenire oggetto di forme di comunicazione pubblica con le quali informare degli esiti dell'indagine ai vari portatori di interesse (residenti, persone care di riferimento, personale dell'ente, istituzioni, ecc.), purché in forma aggregata e nel rispetto del segreto statistico relativo a ciascun singolo questionario.

Tutto il materiale originale relativo all'indagine, in particolare le copie compilate dei questionari dovrà essere conservato presso gli uffici amministrativi dell'Ente in modo da evitarne l'accesso diretto e la possibile identificazione da parte di persone in grado di riconoscere il compilatore del singolo questionario.

Di seguito si riportano gli esiti emersi dalla presente indagine.

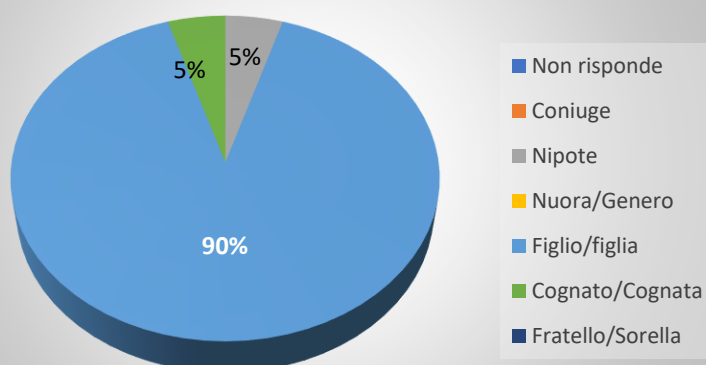
REPORT DI SINTESI

DATI GENERALI

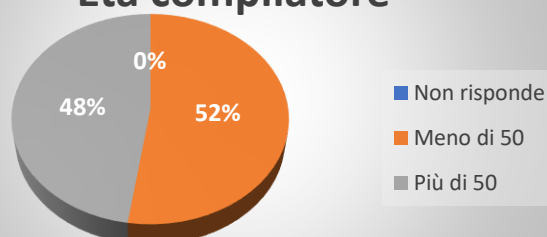
Per quanto riguarda la **partecipazione** dei referenti dei residenti all'indagine di soddisfazione si è registrata una percentuale di risposta del 35%. Tale percentuale è in diminuzione rispetto a quella registrata con l'indagine del 2020, nella quale era risultata pari al 42% e nel 2018 pari al 46%.

Pertanto, i dati e le informazioni raccolte si ritengono di media attendibilità.

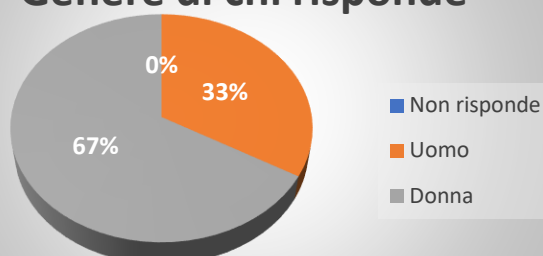
Grado Familiarità



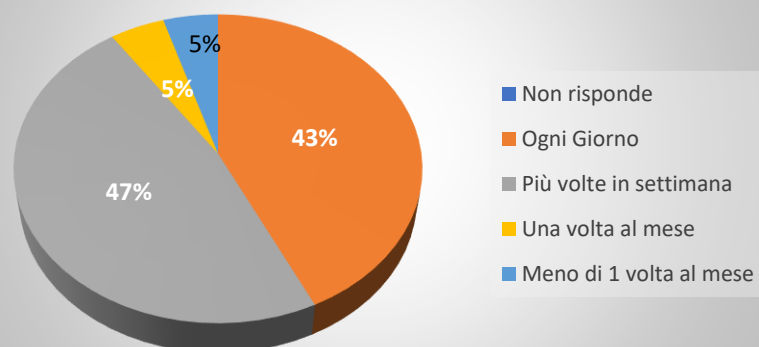
Età compilatore



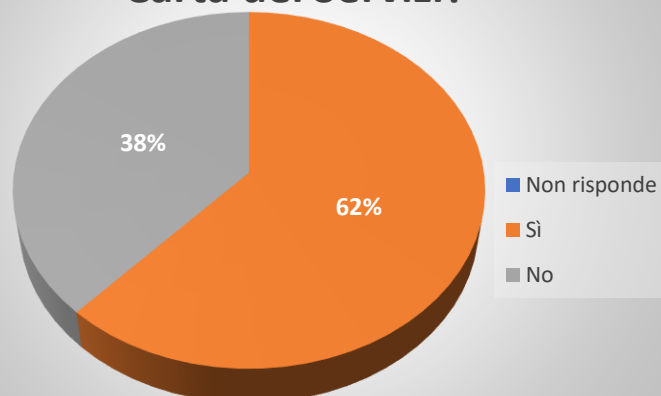
Genere di chi risponde



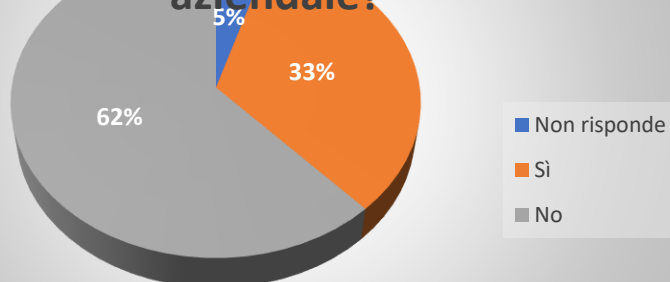
Frequenza visite c/o residenza



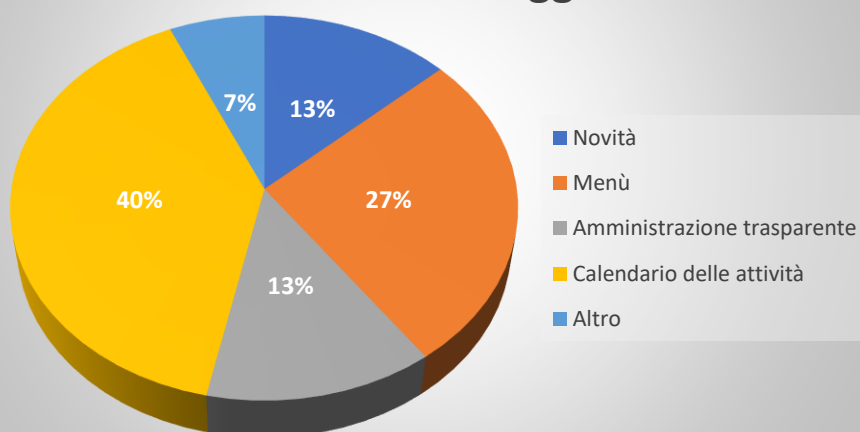
Conosce i contenuti della Carta dei Servizi?



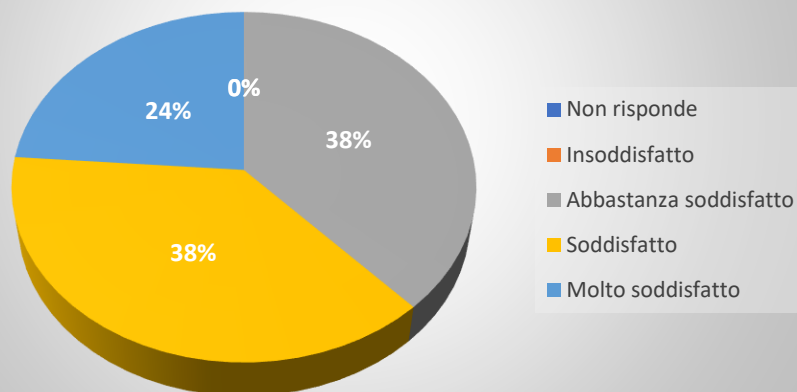
Consulta il sito internet aziendale?



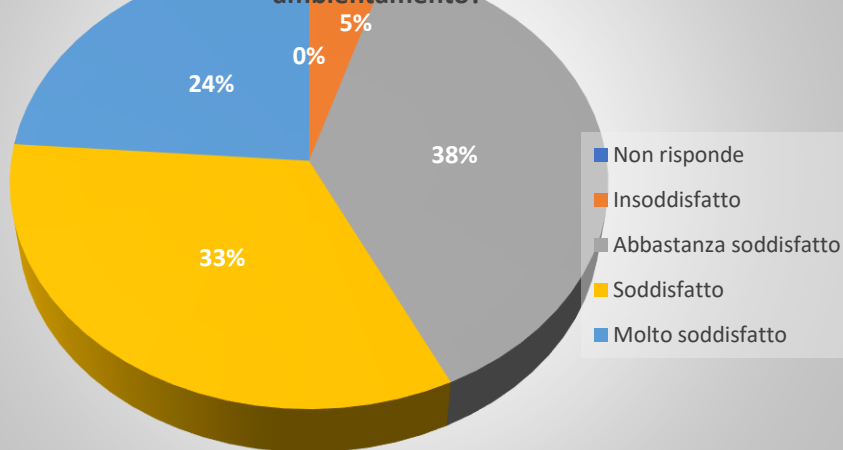
Se consulta il sito internet, quali sezioni le interessano maggiormente?



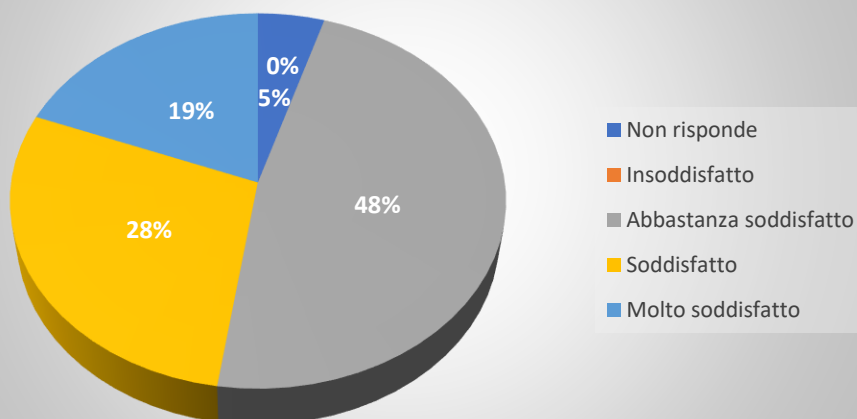
Il Suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con gentilezza, attenzione e disponibilità



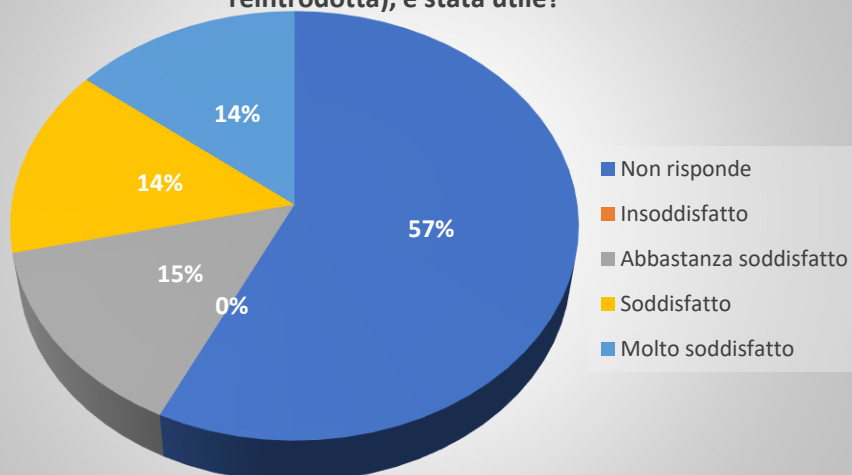
È soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento?



Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto individuale che gli operatori hanno instaurato con il Suo familiare?

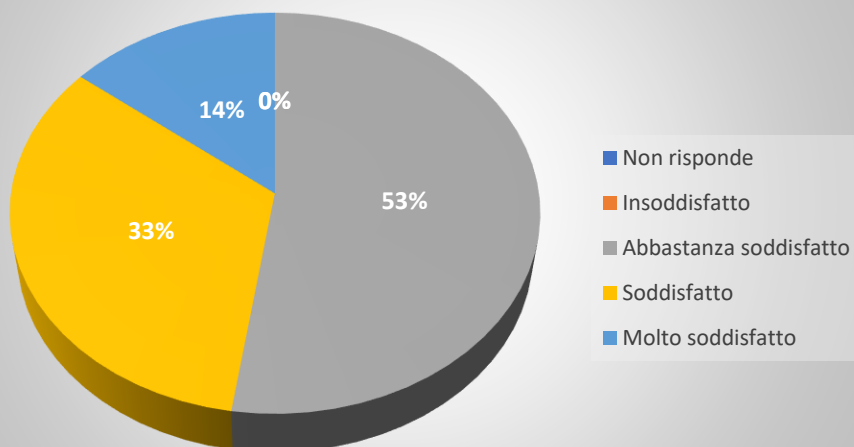


La visita a domicilio, prima dell'ingresso, (recentemente reintrodotta), è stata utile?

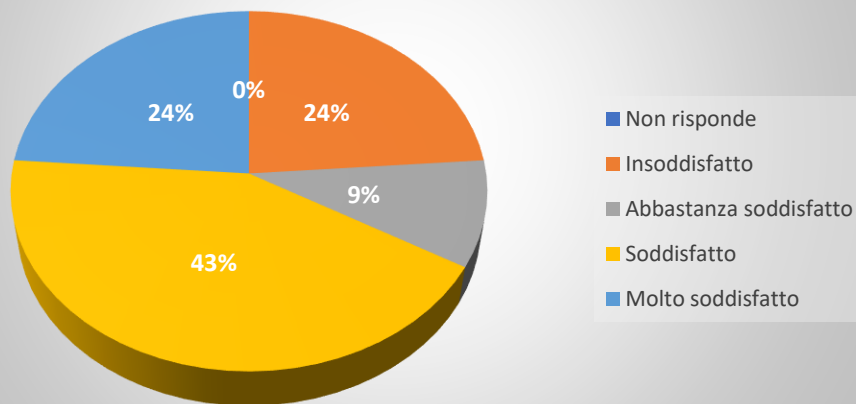


AMBIENTE

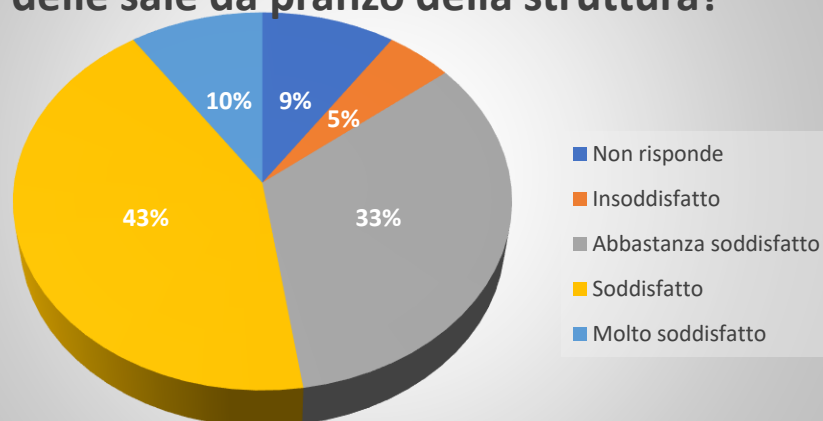
È soddisfatto di come gli spazi comuni permettono di far sentire il suo familiare a "casa"?



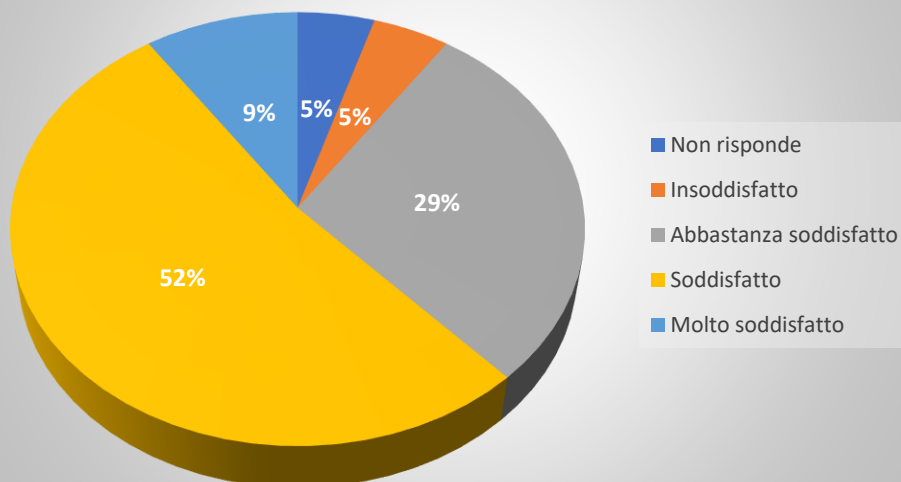
È soddisfatto dell'apertura del salone a piano terra?



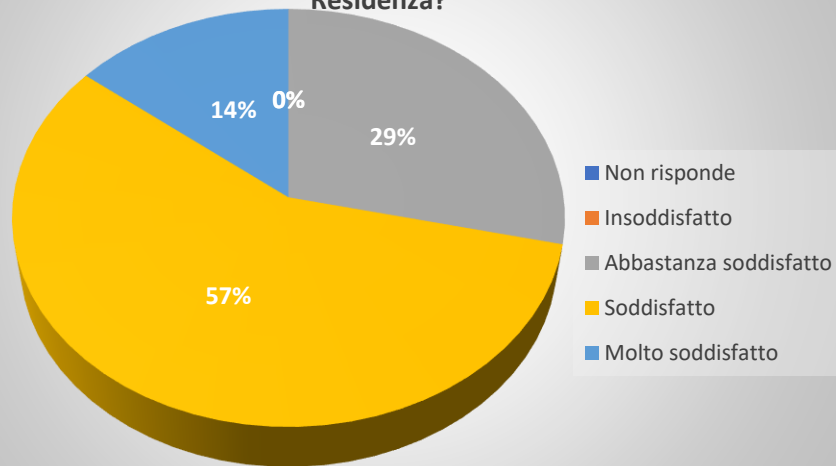
È soddisfatto del livello di accoglienza delle sale da pranzo della struttura?



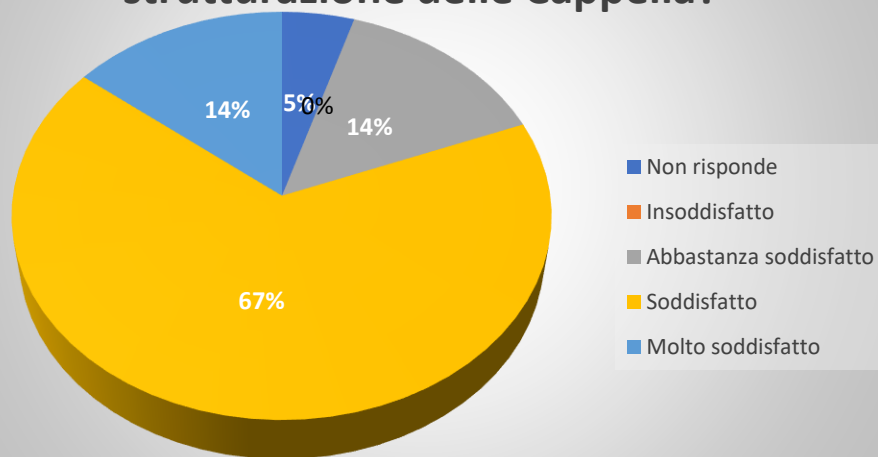
È soddisfatto del confort e di calore trasmesso da poltrone, divani e mobili?



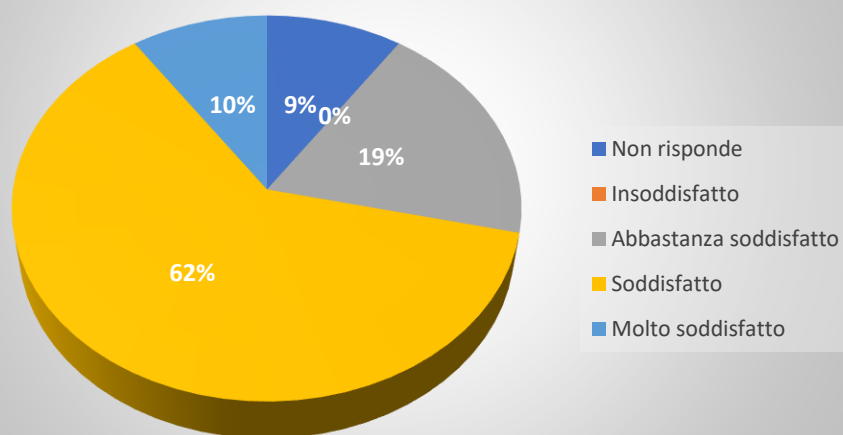
Quanto si ritiene soddisfatto della possibilità che ha il Suo
congiunto di accedere all'uso degli apparecchi televisivi della
Residenza?



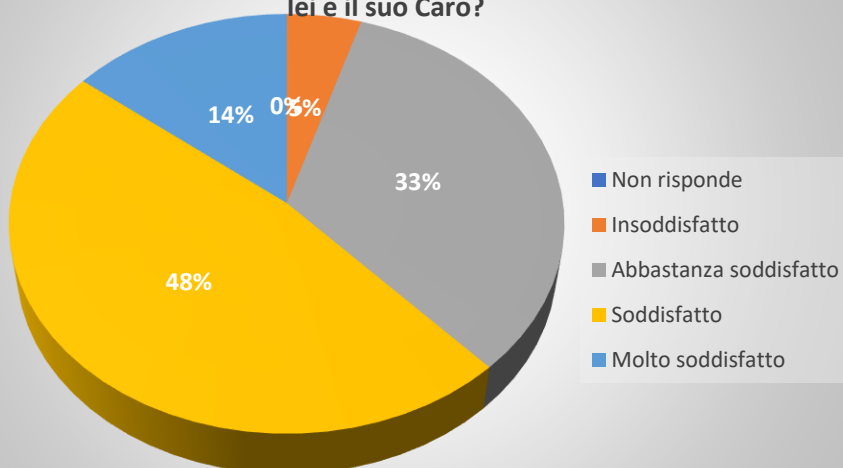
È soddisfatto della disposizione e
strutturazione delle Cappella?



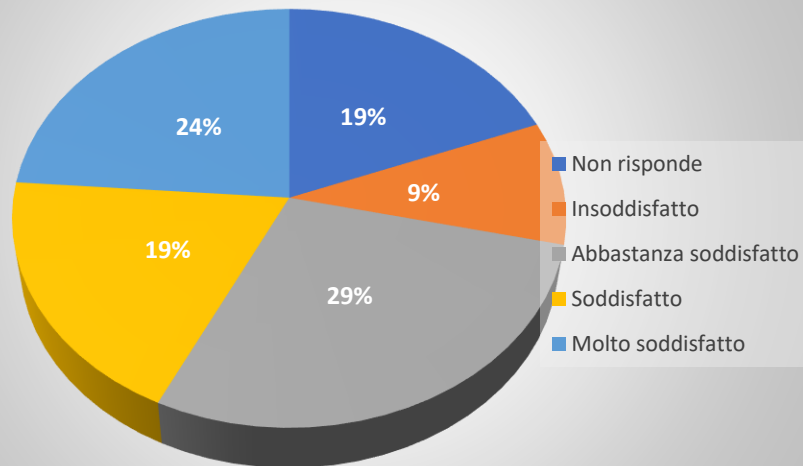
È soddisfatto della disposizione e strutturazione delle Palestra?



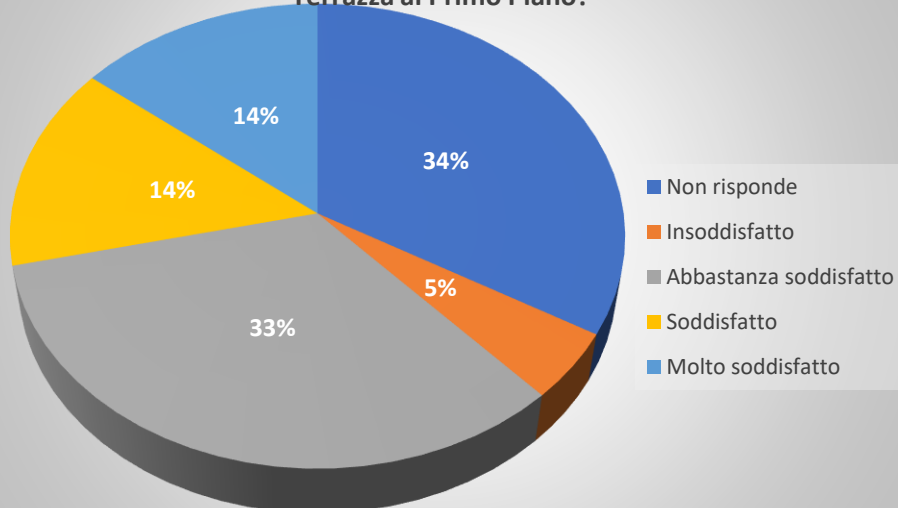
È soddisfatto della disposizione e strutturazione della zona caffè e di come questa garantisca un momento di piacere tra lei e il suo Caro?



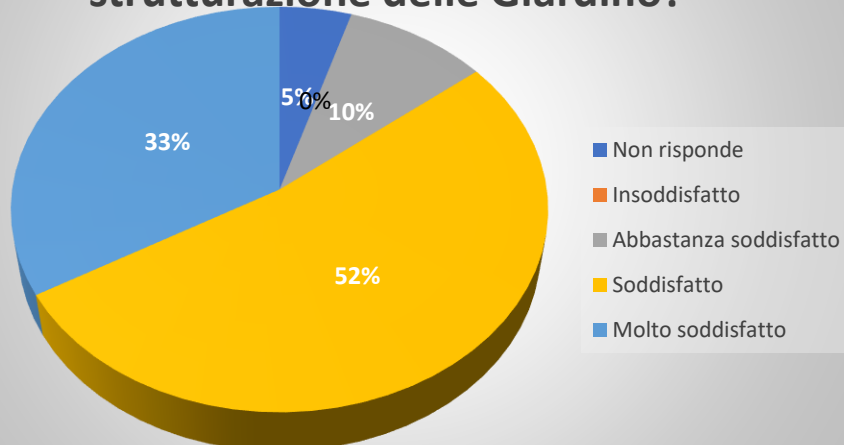
È soddisfatto della disposizione e strutturazione delle Giardini Interni?



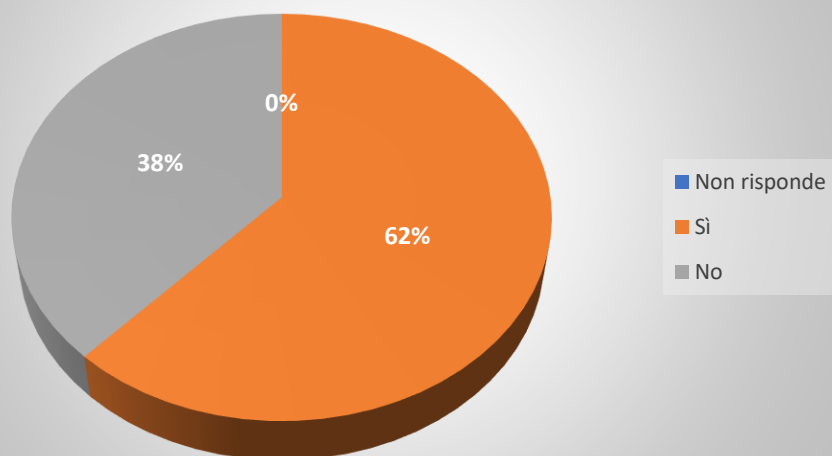
È soddisfatto della disposizione e strutturazione della Terrazza al Primo Piano?



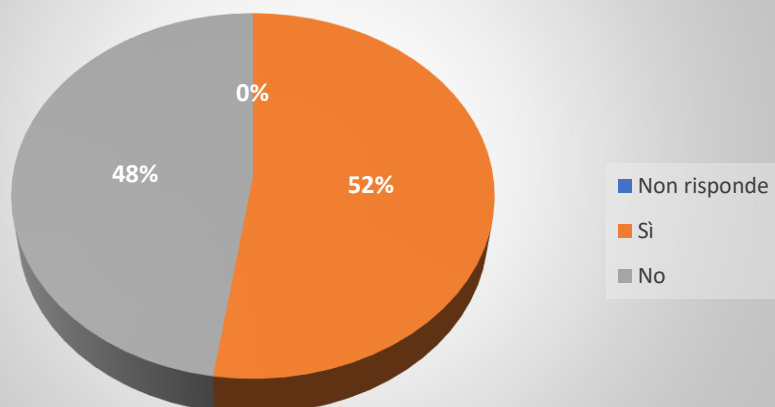
È soddisfatto della disposizione e strutturazione delle Giardini?



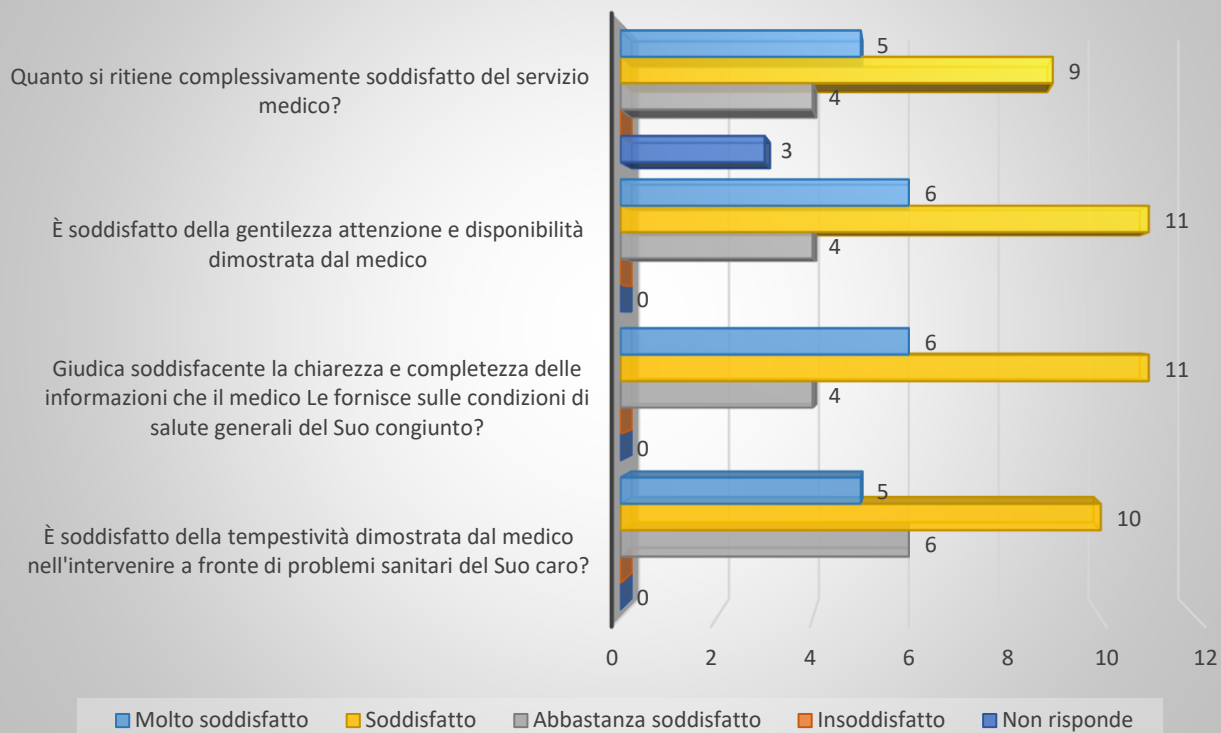
Conosce la Stanza Sensoriale (fornita di materasso ad acqua, musica soffusa, immagini rilassanti) al piano terra?



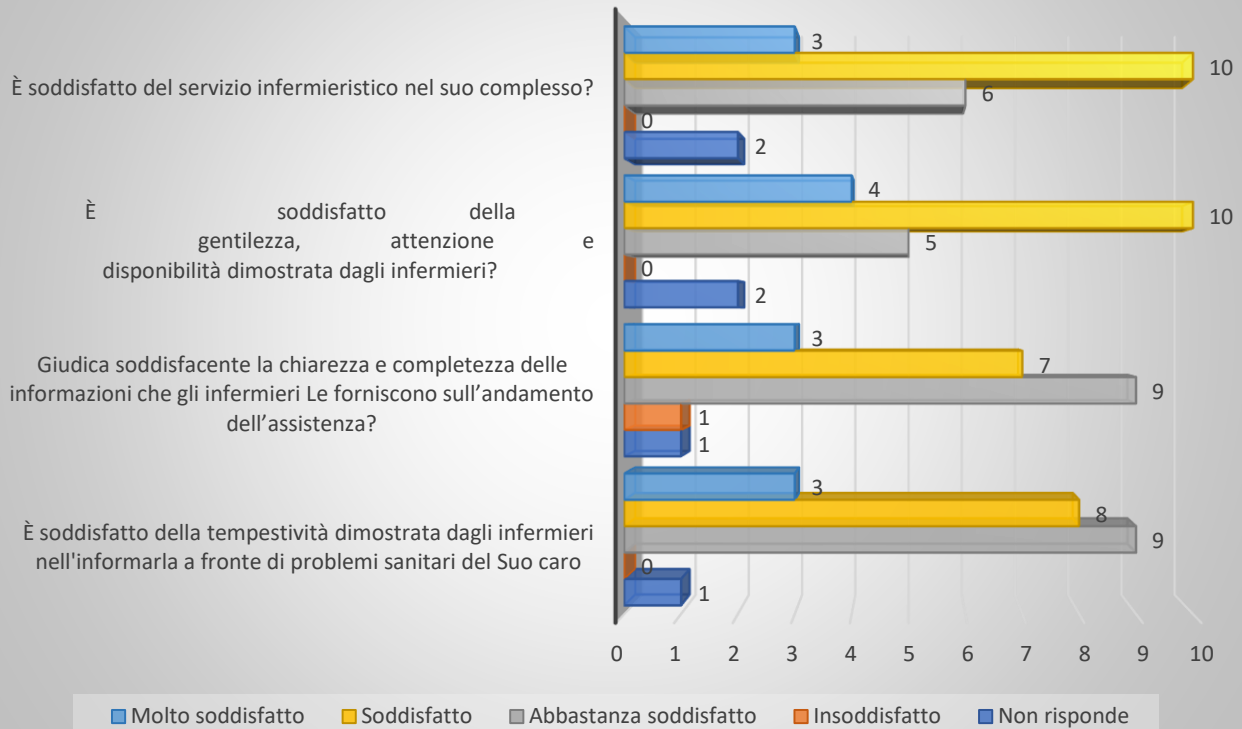
Le piacerebbe utilizzarla in autonomia con il suo Caro?



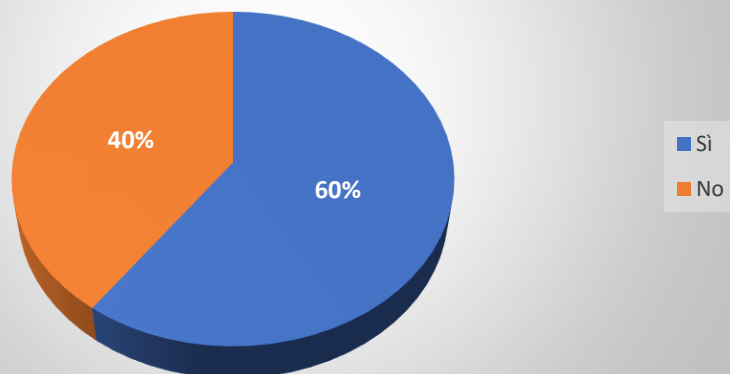
SERVIZIO MEDICO



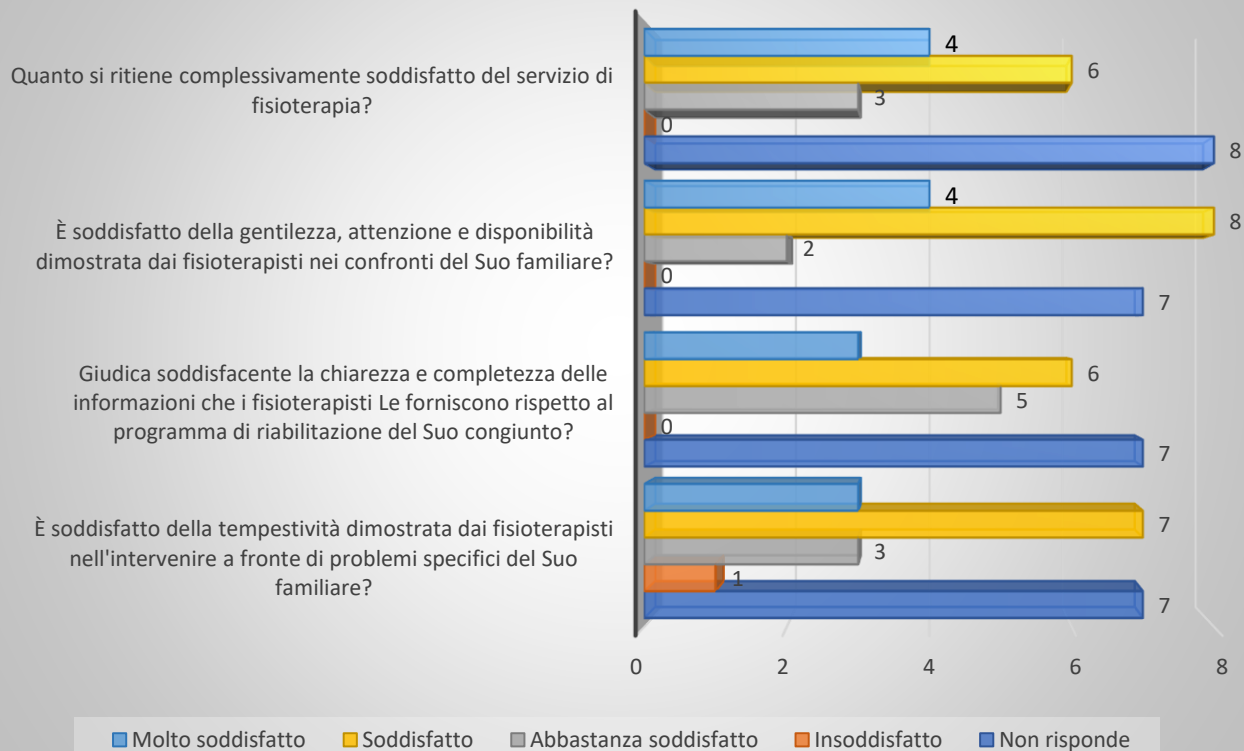
SERVIZIO INFERMIERISTICO



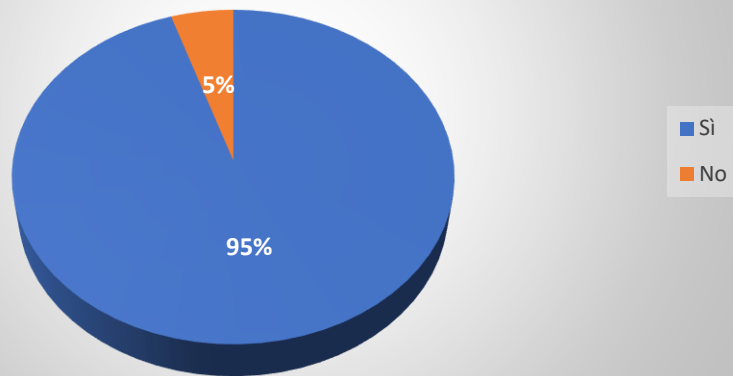
Il Suo congiunto ha usufruito del servizio fisioterapico?



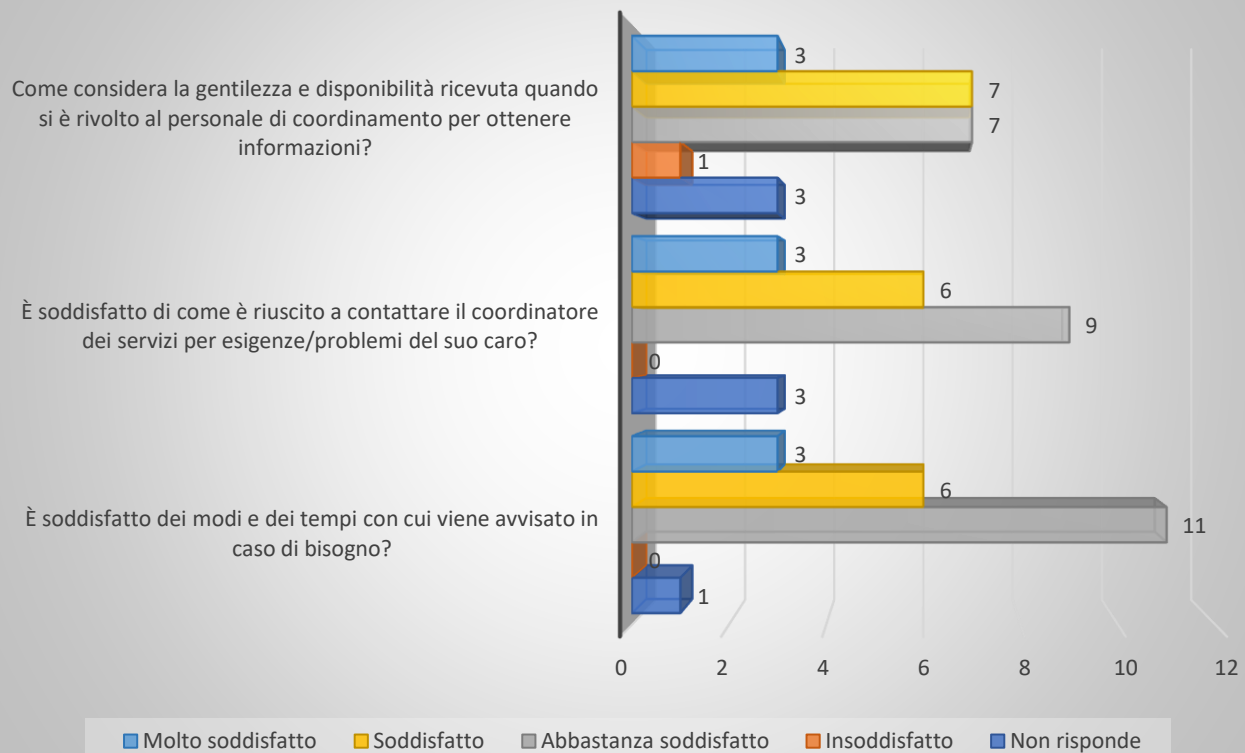
SERVIZIO FISIOTERAPIA



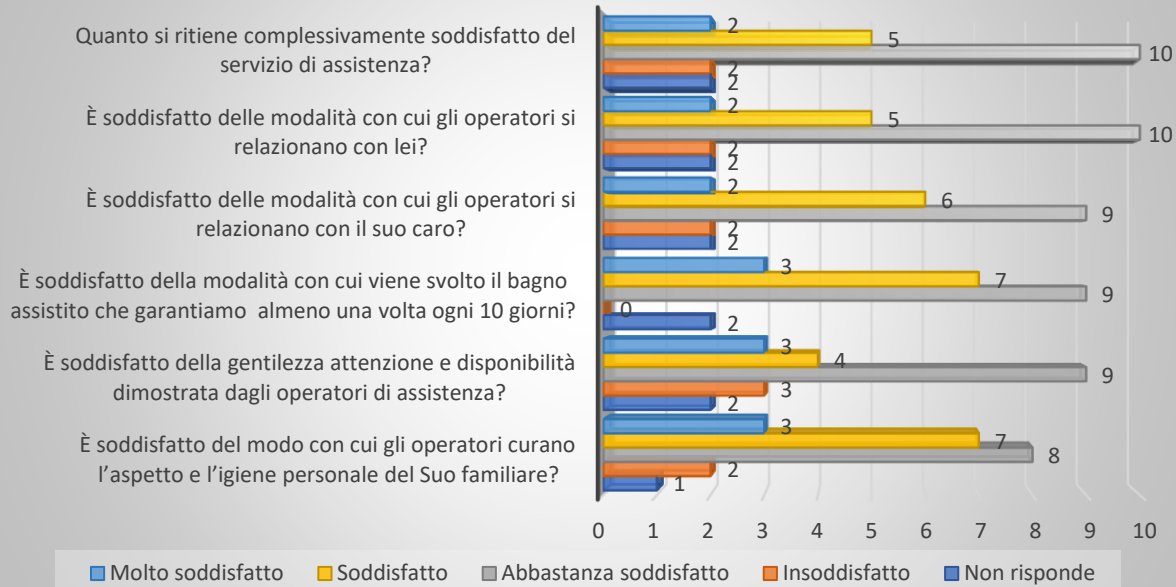
Conosce il coordinatore dei servizi?



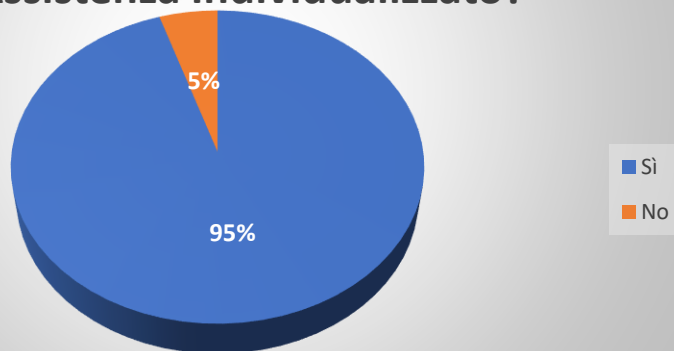
SERVIZIO COORDINAMENTO



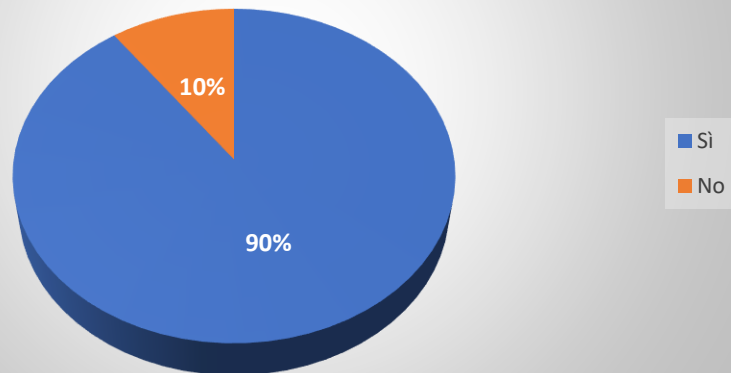
SERVIZIO ASSISTENZIALE

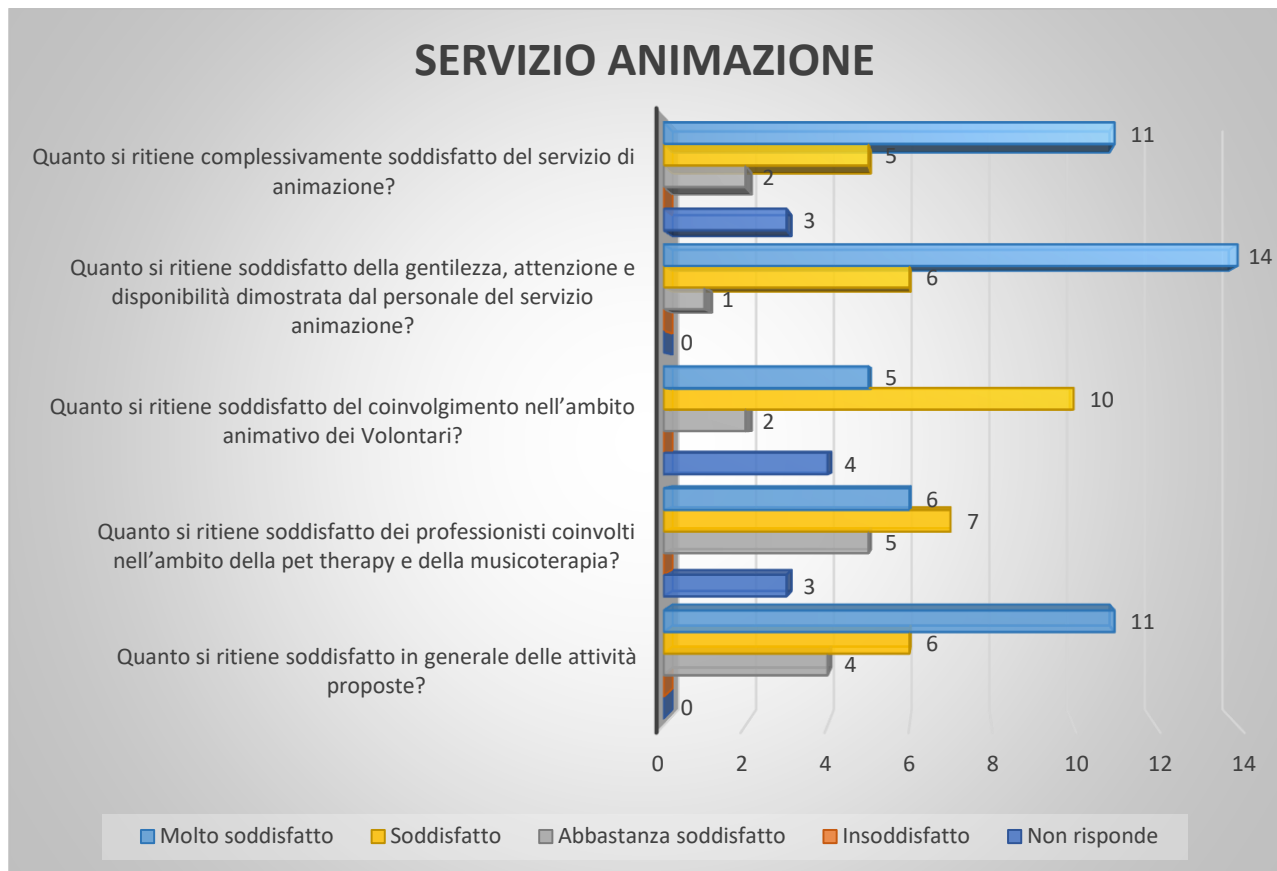


È a conoscenza che per il Suo congiunto è stato elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato?

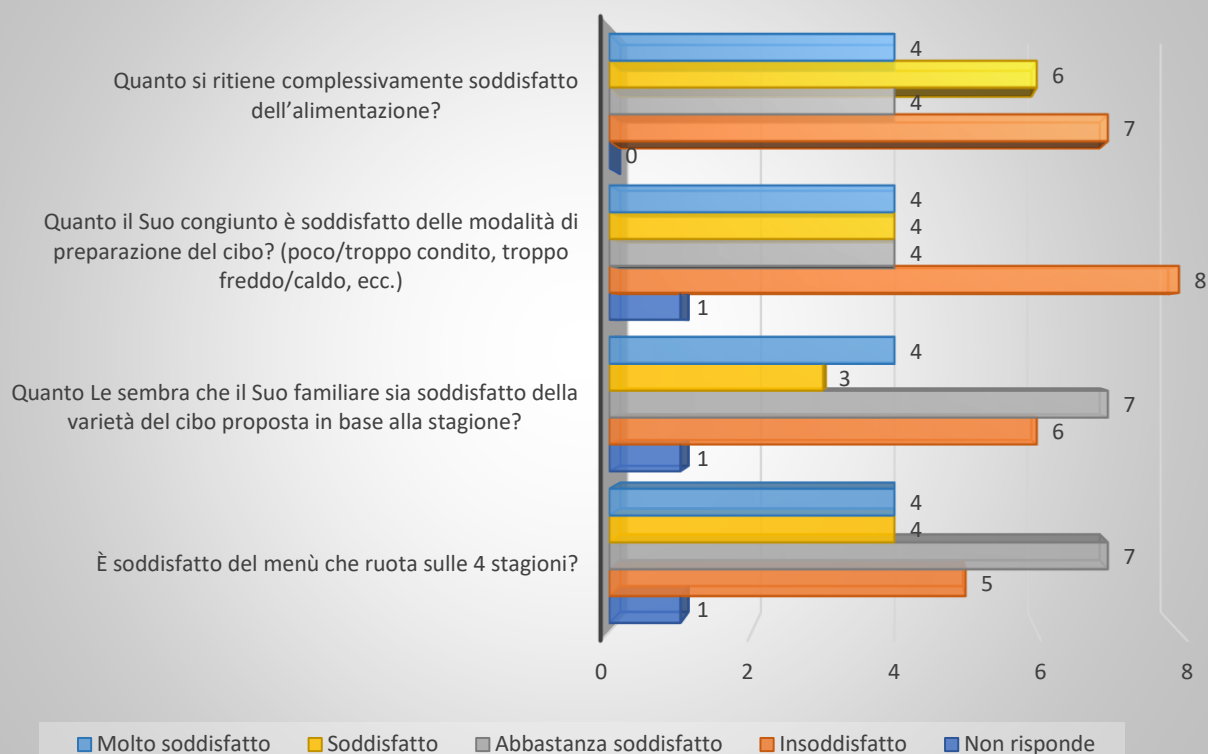


**Ritiene importante poter partecipare
al P.A.I. del Suo congiunto?**





ALIMENTAZIONE E MOMENTO DEL PASTO



ALTRI SERVIZI E ATTIVITA'

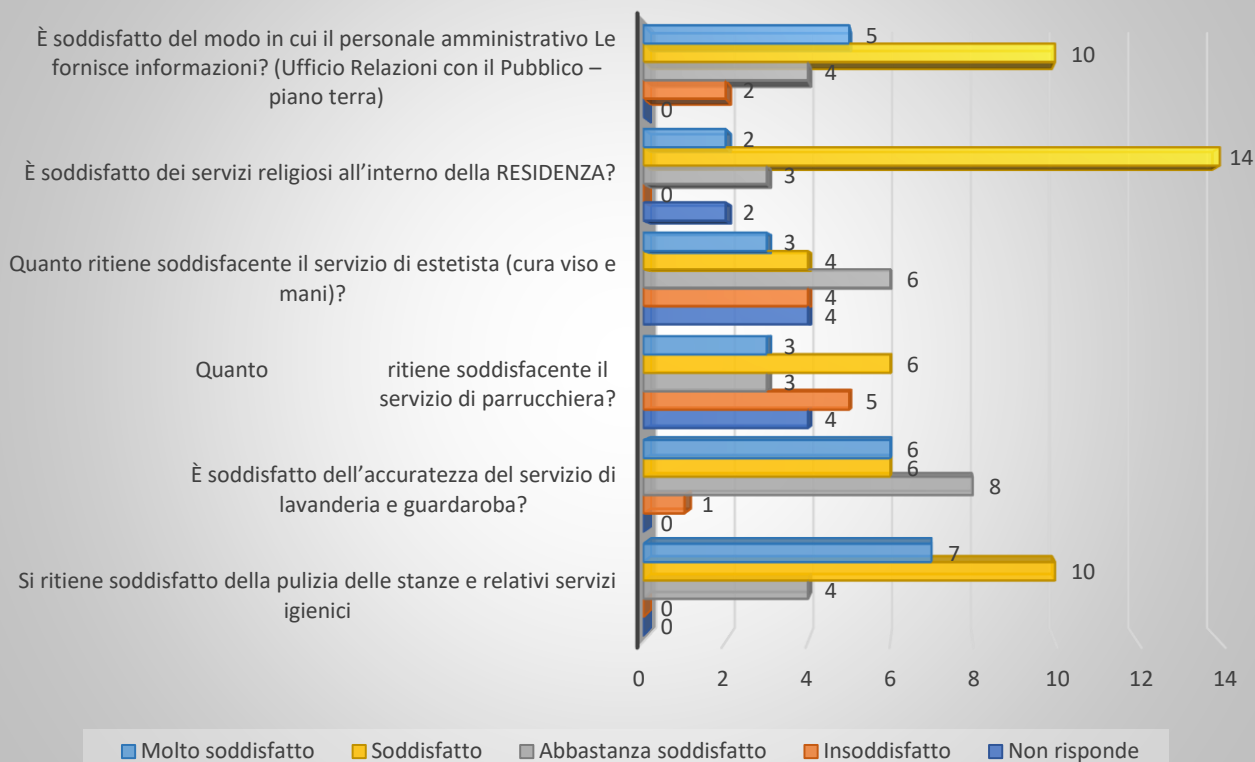
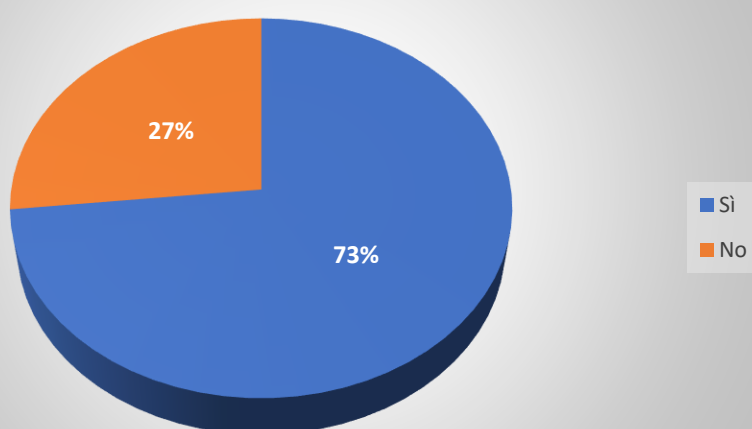


Tabella riassuntiva del gradimento servizi

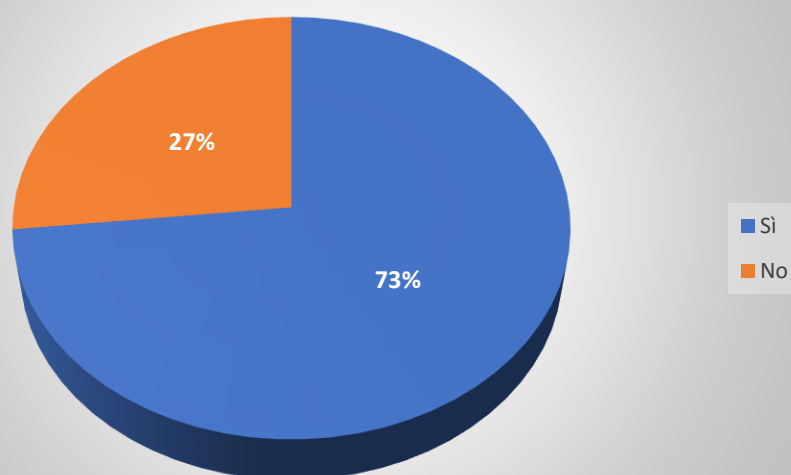
Ambiti e servizi	Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Fase di ingresso	13	1	29	24	17
Ambienti della Casa	12	4	22	28	18
Servizio medico	3	0	18	41	22
Servizio infermieristico	6	1	29	35	13
Servizio fisioterapico	29	1	13	27	14
Servizio coordinamento	7	1	27	19	9
Servizio animazione	10	0	14	34	47
Servizio assistenziale	11	11	55	34	15
Servizio ristorazione	3	26	22	17	16
Servizio pulizia	0	0	4	10	7
Lavanderia e guardaroba	0	1	8	6	6
Servizio parrucchiera	4	5	3	6	3
Servizio estetista	4	4	6	4	3

Servizi religiosi	2	0	3	14	2
Servizio Ufficio Relazione con Pubblico	0	2	4	10	5
Soddisfazione complessiva	1	0	11	6	3

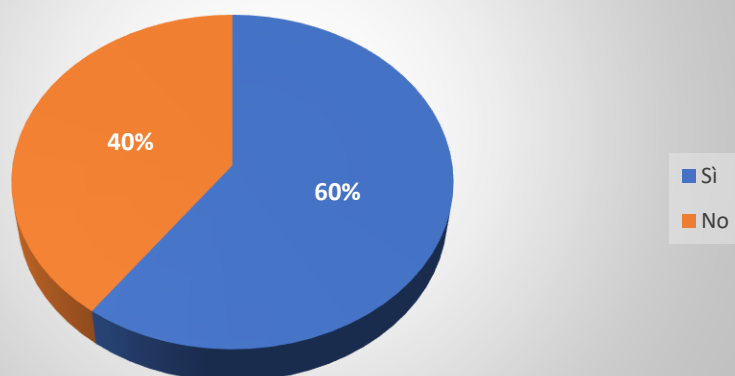
Come familiare si sente... ascoltato?



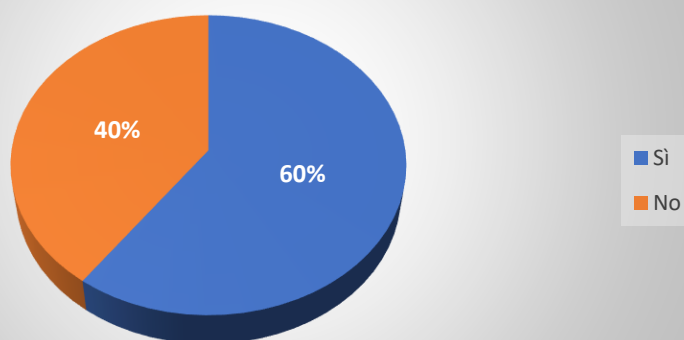
Come familiare si sente... coinvolto?



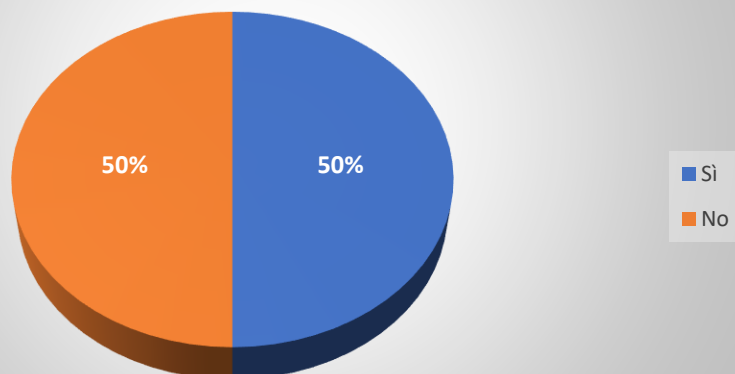
**È a conoscenza che sono presenti due
rappresentanti dei residenti?**



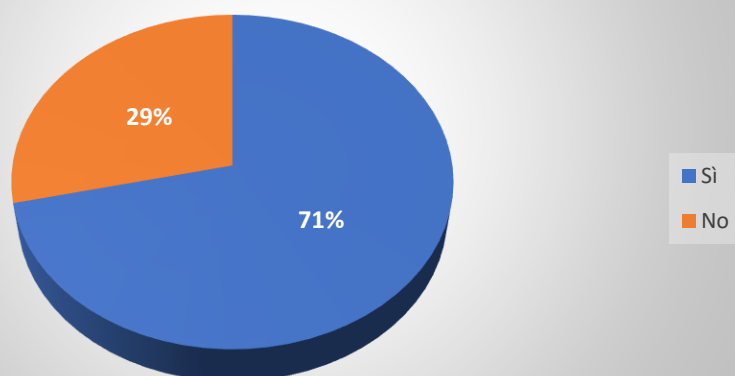
Se sì, sa come contattarli?



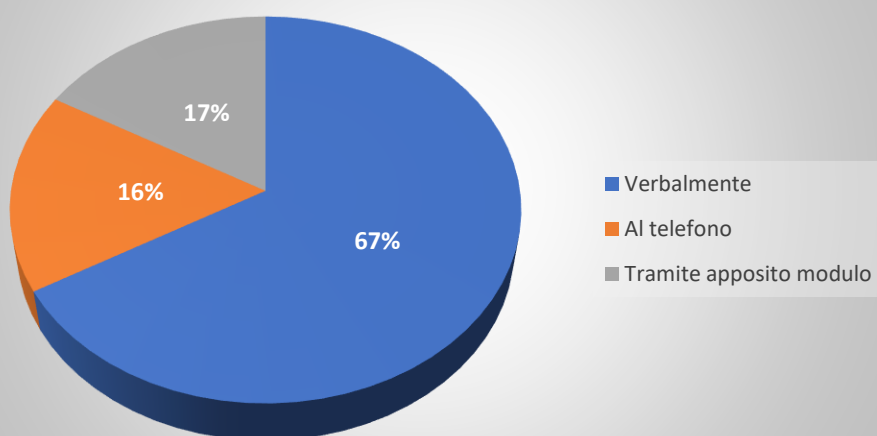
**Ha mai ricevuto informazioni dai
rappresentanti dei residenti?**



Sa come presentare suggerimenti o reclami?



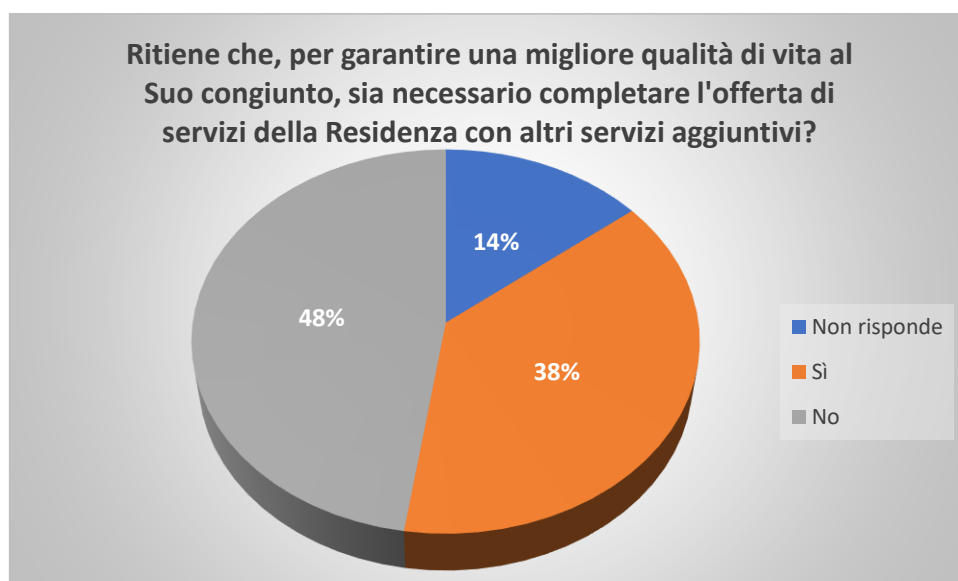
Se sì, come lo ha fatto?



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Che voto darebbe alla qualità del servizio complessivo offerto dall'A.P.S.P. Residenza Molino? 7,5





CONSIDERAZIONI FINALI, RIESAME DELLA DIREZIONE E POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Considerato che il tasso di rispondenza all'indagine è rappresentativo di un terzo delle persone di riferimento dei residenti, dagli esiti finali emerge un generale "abbastanza soddisfatto" verso i servizi erogati.

Come punti di forza si evidenzia:

- 1) Servizio animazione
- 2) La maggioranza dei professionisti lavora in modo empatico e professionale
- 3) Gli spazi e in particolare il giardino esterno
- 4) La pulizia degli ambienti

Gli aspetti da migliorare:

- 1) Servizio ristorazione
- 2) Valorizzazione degli spazi a disposizione: stanza sensoriale, terrazza, giardino interno
- 3) Più dialogo con i familiari e più professionalità ed empatia nella relazione (riferito a pochi professionisti)

Il voto medio attribuito dalle 21 persone che hanno risposto alla domanda è 7,5 (contro il 7,9 del 2022, l'8,4 del 2020, 8,52 nel 2018 e 8,96 nel 2017).

Le possibili azioni migliorative da intraprendere sono:

- 1) Monitoraggio costante del servizio ristorazione
- 2) Supporto e Formazione al personale per migliorare il livello di stress, la relazione e potenziare la capacità di essere empatici
- 3) Ideare delle iniziative che prevedano l'utilizzo degli spazi poco conosciuti, quando la stagione lo permette

Dro, ottobre 2023

A cura di Sara Tonelli
(referente servizio Qualità)