



Relazione Customer Satisfaction Utenza (Ospiti e Familiari) ed Operatori

Nei mesi di ottobre e novembre 2021 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nelle strutture e centri insediati presso il Polo Socio Educativo L'Ippocastano in via Molinara a Correggio Micheli di Bagnolo San Vito (MN):

- **C.D.D. Centro Diurno Disabili L'Ippocastano**
- **C.S.S. Comunità Socio Sanitaria Casa Sorriso**
- **Housing Sociale Casa dalla Finestra Fiorita**

L'indagine è stata svolta sia sottoponendo i questionari agli Utenti o loro Familiari o tutori, sia ai nostri soci lavoratori.

Attraverso quest'attività la nostra Organizzazione si prefigge di valutare i punti di **FORZA** da sviluppare ulteriormente e soprattutto i punti di **DEBOLEZZA** per cogliere l'opportunità di migliorare.

Analisi dei questionari

I questionari raccolti entro il mese di dicembre, sono stati successivamente trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

Indice di risposta dei questionari sottoposti

OPERATORI del Polo Socio Educativo = n.23 raccolti su n.25 distribuiti = **92,00 %**

UTENTI del CDD L'Ippocastano = n.27 raccolti su n.30 distribuiti = **90,00 %**

UTENTI della CSS Casa Sorriso = n.9 raccolti su n.10 distribuiti = **90,00 %**

UTENTI dell'Housing Sociale Casa dalla Finestra Fiorita = n.12 raccolti su n.14 distribuiti = **85,71 %**

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

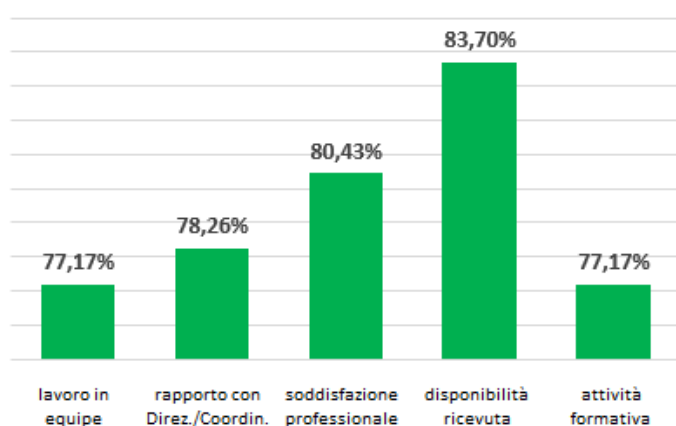


Risultati espressi in percentuale (%) di soddisfazione con i seguenti criteri di valutazione:

- 0-25% insoddisfazione
- 25-50% sufficiente
- 50-75% buona soddisfazione
- 75-100% massima soddisfazione

Risultati dell'analisi condotta con gli OPERATORI

# 1	SODDISFAZIONE DEL LAVORO SVOLTO IN EQUIPE	77,17 %
# 2	SODDISFAZIONE RAPPORTO DI LAVORO CON DIREZIONE E/O COORDINATORI	78,26 %
# 3	SODDISFAZIONE PROFESSIONALE QUOTIDIANA	80,43 %
# 4	SODDISFAZIONE DELLA DISPONIBILITA' RICEVUTA DAI COLLEGGI IN AMBITO LAVORATIVO	83,70 %
# 5	SODDISFAZIONE RELATIVA L'ATTIVITÀ FORMATIVA RICEVUTA	77,17 %



Il quadro complessivo è risultato buono (superiore al 75%) in tutte le domande, con un indice CSI medio pari a 79,35%;

le **migliori performance** sono state riscontrate nei quesiti inerenti la soddisfazione percepita dagli operatori nei momenti di supporto e disponibilità da parte dei loro coordinatori;

i **riscontri meno performanti** sono inerenti la soddisfazione dell'attività

formativa erogata dalla Coopertaiva nei confronti dei lavoratori;

agli operatori è stato chiesto di indicare quali sono le carenze e di seguito vengono riportati i riscontri:

il 26% delle richieste riguardano il "ripasso dei protocolli";

il 30% delle richieste riguardano il "cardiologico";

il 43% delle richieste riguardano lo "stress da lavoro correlato / burn-out".



Risultati dell'analisi condotta con gli UTENTI

Il sondaggio della soddisfazione dell'utenza è stato condotto sottoponendo i questionari sia agli ospiti che ai loro cari familiari.

A differenza dei periodi precedenti, il questionario predisposto per il 2021 è stato elaborato considerando il contesto pandemico, inserendo alcune domande con cui ci siamo posti l'obiettivo di valutare la soddisfazione e l'efficacia delle comunicazioni agli assistiti ed ai loro familiari relativamente la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Una volta raccolti, i questionari sono stati trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

Le n.14 domande, che riportiamo, sono suddivise in quattro ambiti:

gradimento Ambiente / Struttura / Personale

1. soddisfazione ambienti struttura
2. soddisfazione pulizia degli ambienti
3. soddisfazione competenza del personale
4. disponibilità e cortesia del personale

gradimento Progetto Educativo Riabilitativo

5. adeguatezza progetto sviluppato/necessità utente
6. soddisfazione incontro individuale condivisione PEI con equipe
7. adeguatezza offerta educativo-riabilitativa sviluppato/necessità utente
8. soddisfazione attività esterne alla struttura (canile, fattoria, oratorio, ...)

gradimento Comunicazione verso Familiari / Tutori

9. attenzione alle richieste dei familiari
10. soddisfazione canali di informazione personale/familiari o tutori
11. soddisfazione interesse attività e terapie

gradimento Servizi Accessori

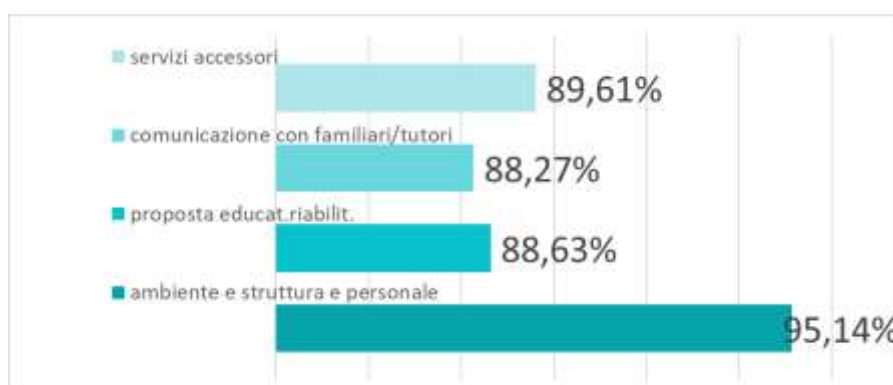
12. soddisfazione qualità pasti
13. soddisfazione servizio di trasporto
14. soddisfazione soggiorno estivo

Nelle pagine a seguire i risultati espressi in percentuale di soddisfazione.



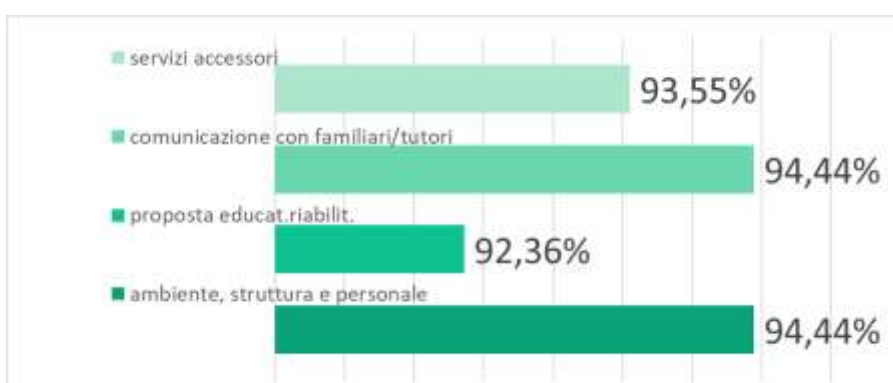
CENTRO DIURNO DISABILI L'IPPOCASTANO

# 1	AMBIENTE / STRUTTURA / PERSONALE	95,14 %
# 2	PROGETTO EDUCATIVO RIABILITATIVO	88,63 %
# 3	COMUNICAZIONE VERSO FAMILIARI / TUTORI	88,27 %
# 5	SERVIZI ACCESSORI	89,61 %



COMUNITA' SOCIO SANITARIA CASA SORRISO

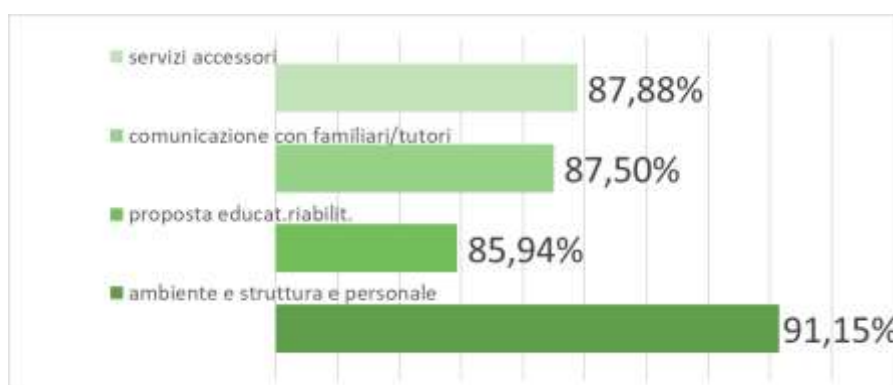
# 1	AMBIENTE / STRUTTURA / PERSONALE	94,44 %
# 2	PROGETTO EDUCATIVO RIABILITATIVO	92,36 %
# 3	COMUNICAZIONE VERSO FAMILIARI / TUTORI	94,44 %
# 5	SERVIZI ACCESSORI	93,55 %





HOUSING CASA DALLA FINESTRA FIORITA

# 1	AMBIENTE / STRUTTURA / PERSONALE	91,15 %
# 2	PROGETTO EDUCATIVO RIABILITATIVO	85,94 %
# 3	COMUNICAZIONE VERSO FAMILIARI / TUTORI	87,50 %
# 5	SERVIZI ACCESSORI	87,88 %

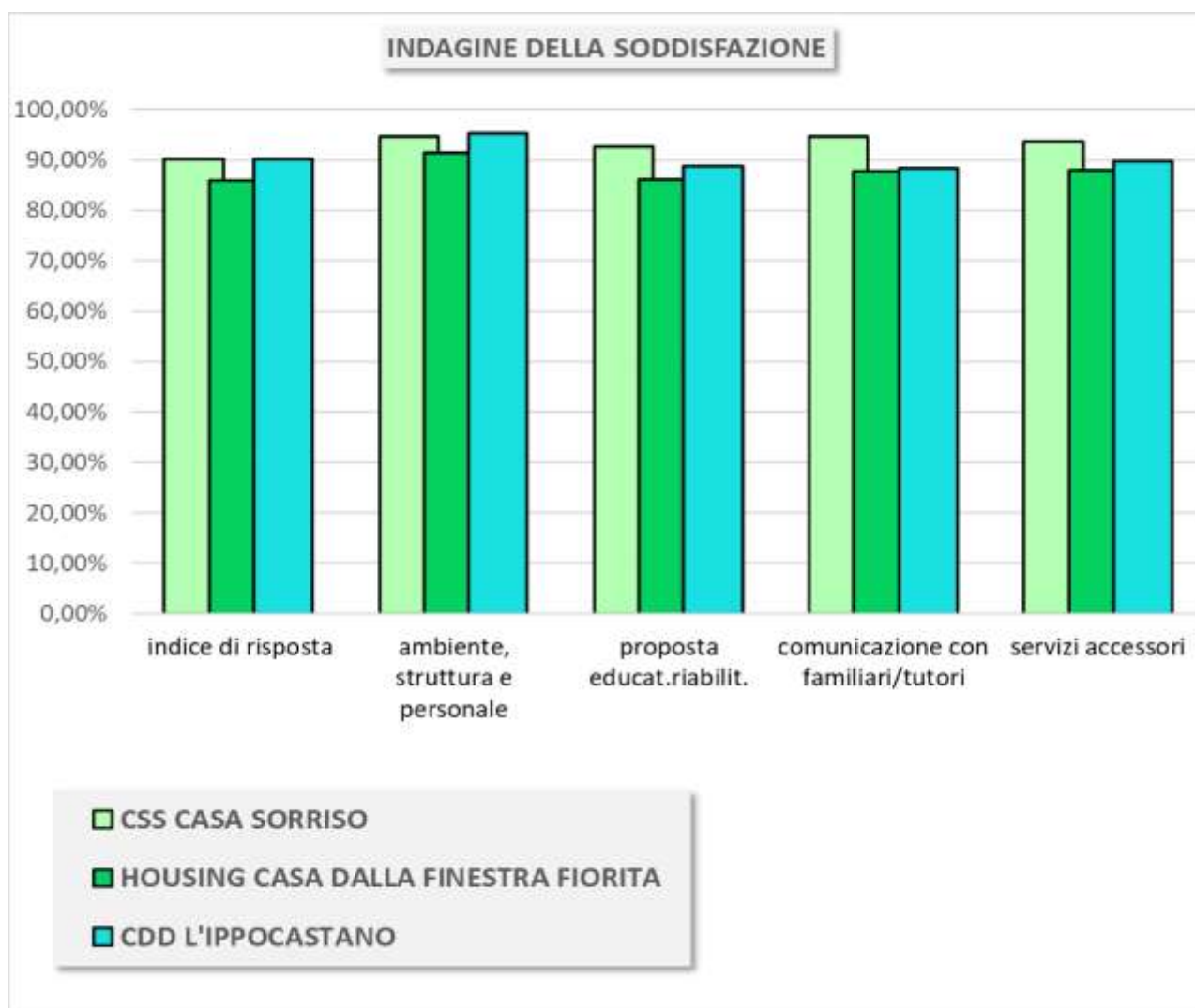


I punti di forza e di miglioramento che emergono sono:

La soddisfazione per l'AMBIENTE e per la STRUTTURA che quotidianamente ci impegniamo a mantenere accogliente oltre che rispettosa delle Norme vigenti;

la soddisfazione per il PERSONALE operante per le tre Unità di Offerta;

nei n.48 questionari ricevuti ed analizzati, non emergono lacune o reclami particolari e considerevoli; l'unico spunto rilevato in un questionario è la richiesta di migliorare la gestione oraria del servizio trasporto offerto dalla nostra Cooperativa all'Ospite in questione; sicuramente è un'osservazione presa in carico, gestita e monitorata, anche se non rilevante ai fini statistici (2,08%).



Punti di forza e di miglioramento.

Valutando la CSI dell'Utenza e confrontandola per "tipologia di Unità di Offerta", rileviamo quanto segue.

CSI AMBIENTE STRUTTURA E PERSONALE

ambito gradito da tutti gli ospiti, ma maggiormente da CSS Casa Sorriso e CDD L'Ippocastano, ove sono fondamentali la componente umana e la relazione che si sviluppa con gli assistiti.

CSI PROPOSTA EDUCATIVA RIABILITATIVA

ambito gradito soprattutto dalla CSS, ove gli ospiti riconoscono l'impegno profuso dalla nostra Cooperativa e soprattutto dagli operatori che si dedicano a queste persone che necessitano di cure e riabilitazione.



CSI COMUNICAZIONE CON FAMILIARI/TUTORI

ambito ove riscontriamo maggiore soddisfazione dai familiari/tutori degli ospiti della CSS, in quanto questi caregiver apprezzano la nostra opera con la quale li alleggeriamo del carico dei loro cari che necessitano di notevole, costante e puntuale assistenza.

CSI SERVIZI ACCESSORI

anche in questo ambito sono gli ospiti della CSS e del CDD ove riscontriamo maggiore soddisfazione, a differenza dell'Housing, i quali ospiti hanno maggiore autonomia e capacità cognitiva; con tali caratteristiche ricercano meno la nostra presenza o la continua proposta di assistenza e supporto.

Febbraio 2022

Il Direttore di Struttura

Il Responsabile SGI