

CERTIFICAZIONI | Corte Margonara

Customer Satisfaction Utenza ed Operatori

di Simone Zanatta

Nel mese di Dicembre 2021 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nella struttura CSS Corte Margonara di Correggio Micheli di Bagnolo San Vito (MN).

Domande poste agli utenti Ospiti ed esteso il monitoraggio anche ai nostri soci Operatori.

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.

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.

Indice di risposta dei questionari sottoposti

Utenti Corte Margonara = n.19 raccolti su n.19 somministrati = **100 %**

Familiari degli utenti = n.9 raccolti su n.9 somministrati = **100 %**

OPERATORI della struttura = n.12 raccolti su n.12 distribuiti = **100 %**

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento. Risultati espressi in % di soddisfazione (0-25% insoddisfazione; 25-50% sufficiente; 50-75% buona soddisfazione; 75-100% massima soddisfazione)

		UTENZA 2021	2020
# 1	SODDISFAZIONE PER STRUTTURA E SERVIZI	80,53 %	82,50 %
# 2	SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE (OPERATORI)	89,04 %	86,67 %
# 3	SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO-RIABILITATIVO	82,55 %	79,17 %
# 4	ATTIVITÀ ESTERNE E SOGGIORNI ESTIVI	84,98 %	83,33 %

		FAMILIARI 2021	2020
# 1	SODDISFAZIONE PER STRUTTURA E SERVIZI	83,93 %	81,88 %
# 2	SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE (OPERATORI)	90,63 %	89,39 %
# 3	SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO-RIABILITATIVO	83,71 %	79,17 %
# 4	ATTIVITÀ ESTERNE E SOGGIORNI ESTIVI	96,43 %	84,85 %

		OPERATORI 2021	2020
# 1	SODDISFAZIONE LAVORO IN EQUIPE	83,33 %	81,00 %
# 2	SODDISFAZIONE COLLABORAZIONE CON DIREZIONE E COORDINATORI	87,50 %	81,00 %
# 3	SODDISFAZIONE PROFESSIONALE QUOTIDIANA	85,42 %	79,00 %
# 4	SODDISFAZIONE FORMAZIONE RICEVUTA	83,33 %	73,00 %

Il quadro complessivo è risultato buono in tutte le domande, con un ottimo indice CSI medio pari a 84,52% per l'UTENZA nella struttura, pari a 88,67% per i FAMILIARI degli utenti e 84,90% per i nostri OPERATORI; le migliori performance sono state riscontrate in:

91% per gli UTENTI all'item = "competenza percepita del Personale" e riscontro del 100% dai loro FAMILIARI; 88% per gli OPERATORI all'item = "soddisfazione lavoro in equipe".

Interventi di miglioramento

Gli Utenti avanzano una richiesta più che legittima e comprensibile nell'attuale situazione sanitaria, ovvero di aumentare le uscite per attività esterne alla struttura, che verranno sicuramente riprogrammate con la soluzione dell'emergenza pandemica; dagli Operatori (n.6 OSS, n.3 educatori, n.1 ippoterapista e n.2 operatori per Interventi Assistiti con gli Animali) arrivano invece richieste di sviluppare sessioni formative per approfondire le tematiche inerenti i protocolli e lo stress lavoro correlato e burn-out.