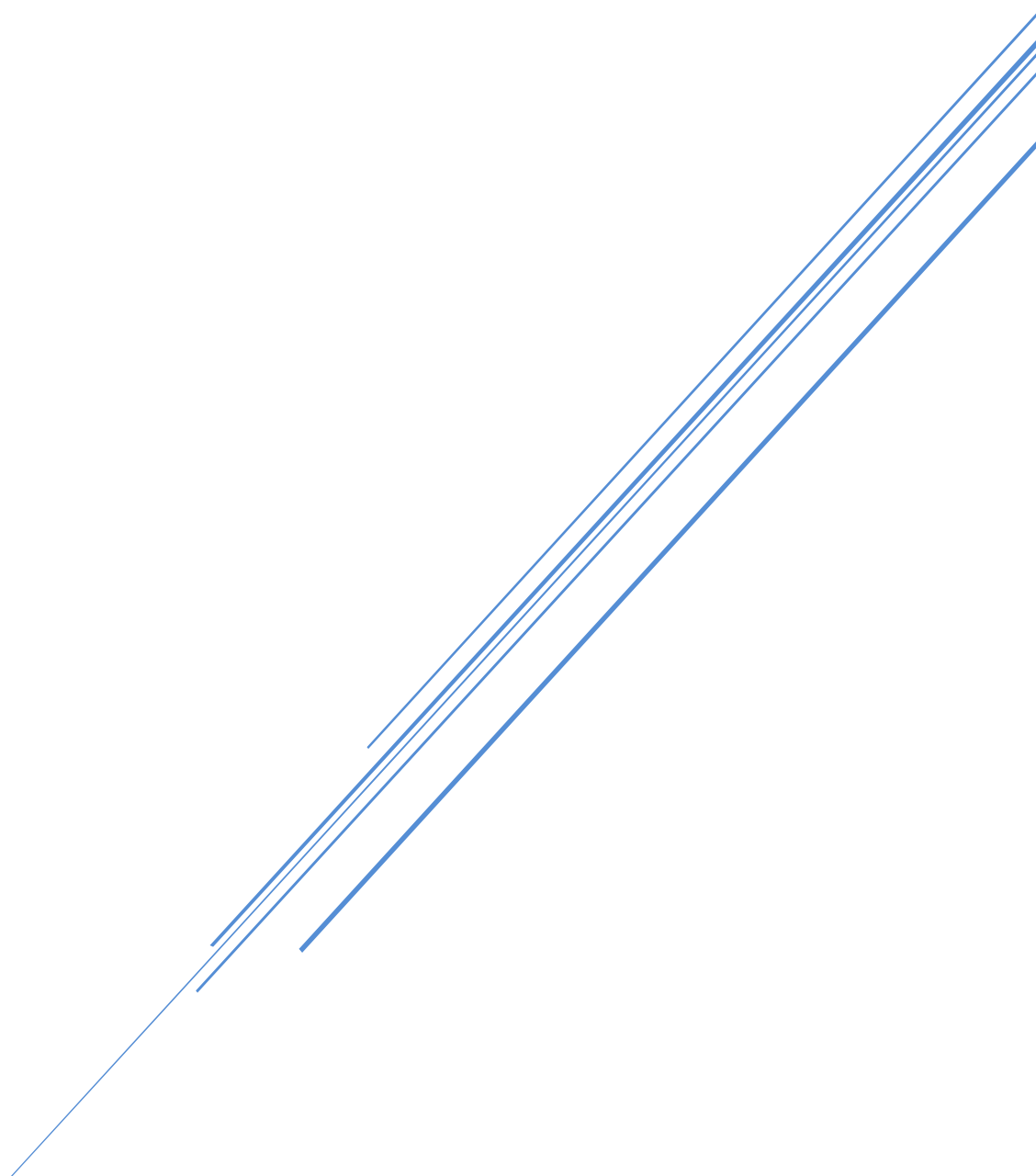


# **REPORT CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2021**

**-Rilevazione grado di soddisfazione degli Operatori-**



**Fondazione Vigoni della Somaglia - Onlus**

## **INDICE**

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>Il questionario</b>	<b>3</b>
<b>Il campione della rilevazione</b>	<b>3</b>
<b>Analisi dei dati</b>	<b>3</b>
<b>Accoglienza e relazioni</b>	<b>4</b>
<b>Qualità della Struttura</b>	<b>6</b>
<b>Qualità del lavoro</b>	<b>7</b>
<b>Suggerimenti e proposte</b>	<b>10</b>

## **Introduzione**

La «Customer Satisfaction» rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e della qualità complessiva dei servizi offerti da un ente. In quest'ottica si inserisce la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori della nostra RSA relativamente alla qualità dei servizi e delle cure offerte dalla Struttura.

In accordo con la direzione amministrativa, anche per l'anno 2021 è stato predisposto un questionario anonimo ad hoc, distribuito a tutti gli operatori della nostra Residenza a partire dal mese di novembre 2021.

## **Il questionario**

Il questionario è strutturato in blocchi di domande afferenti alle aree ed ai momenti che riflettono le diverse fasi dei servizi offerti dalla Struttura:

- accoglienza e relazioni;
- qualità della Struttura;
- qualità del lavoro.

Le domande proposte presuppongono una sola risposta possibile chiusa su una scala di tre valori di giudizio (poco soddisfatto; abbastanza soddisfatto; molto soddisfatto). Nel caso non si abbiano elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, è possibile barrare la casella «non so». Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati in merito. In questo senso, nella parte conclusiva del questionario è presente uno spazio dedicato a proposte e suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti stessi al miglioramento delle condizioni dei servizi offerti.

## **Il campione della rilevazione**

I questionari sono stati consegnati agli operatori della Struttura da un operatore di riferimento (psicologa). Alla consegna si è presentato lo strumento, descrivendolo nella sua forma e nei suoi contenuti, evidenziando le modalità di risposta alle domande presenti. Una volta compilato, il questionario è stato poi inserito nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Residenza.

Il questionario è stato consegnato a 50 operatori ed è stato restituito da 40 degli stessi, pari all'80% del totale.

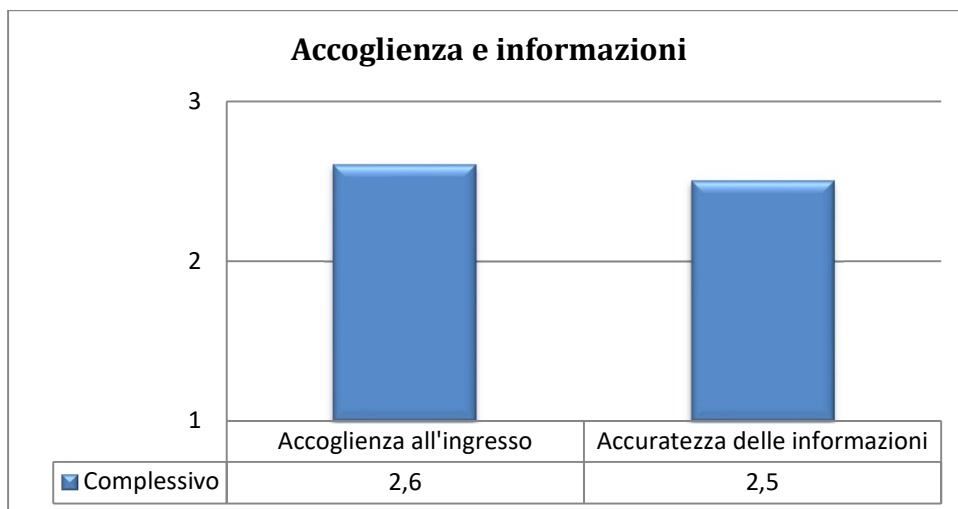
## **Analisi dei dati**

Per ogni domanda è stato calcolato il punteggio medio attribuito ad ogni categoria rappresentata rispetto alle tre modalità di risposta previste (M=2). Oltre ad un confronto tra le singole tipologie di variabili, si è calcolato anche il punteggio medio complessivo di ogni area indagata.

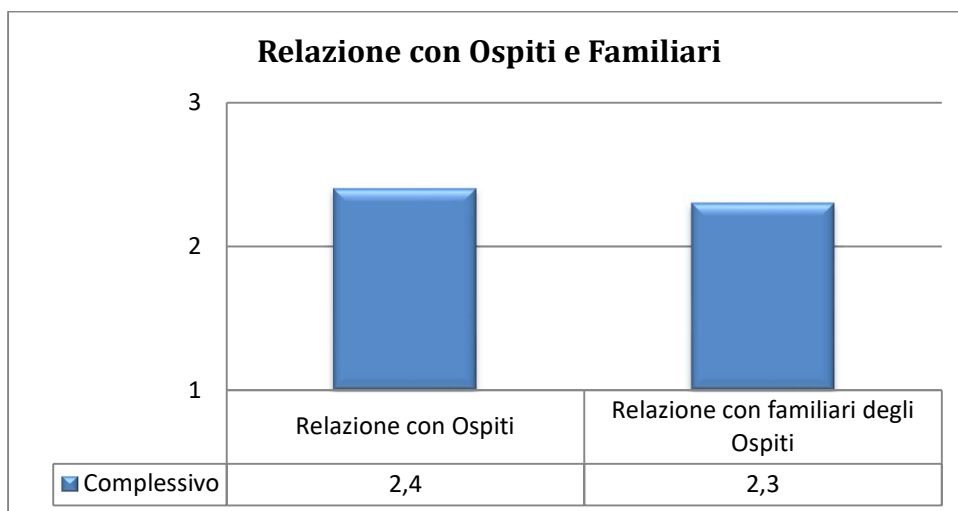
Le risposte ai questionari hanno messo in luce quanto segue.

**ACCOGLIENZA E RELAZIONI**

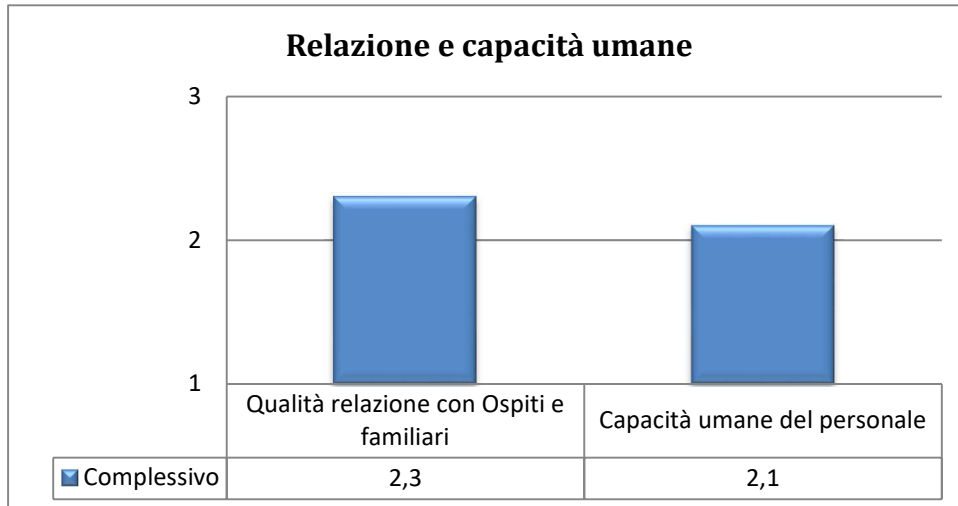
Sono state indagate le modalità di accoglienza dell’Ospite al momento del ricovero in Struttura e l’accuratezza delle informazioni fornite ad Ospiti e familiari durante il periodo di ricovero. Nonostante tali modalità abbiano subito delle modifiche nel corso dell’anno a causa dell’emergenza sanitaria da Covid-19 tuttora in corso, si rileva un punteggio medio complessivo soddisfacente per entrambe le variabili indagate (M=2,6; M=2,5).



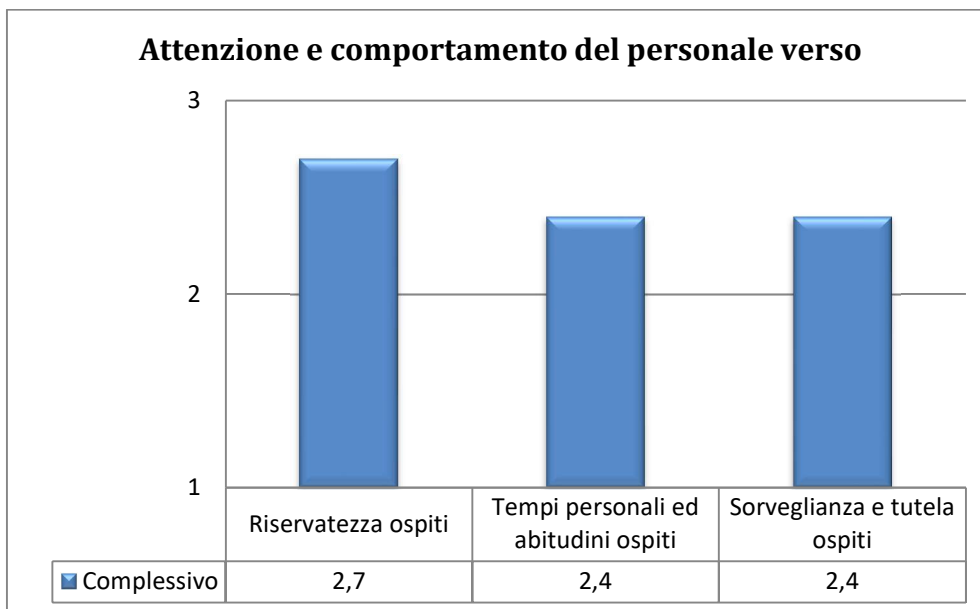
Un’altra variabile oggetto di indagine ha riguardato la qualità della relazione dell’Operatore con gli Ospiti ed i rispettivi familiari. La relazione appare soddisfacente per tutte le categorie professionali (M=2,4; M=2,3).



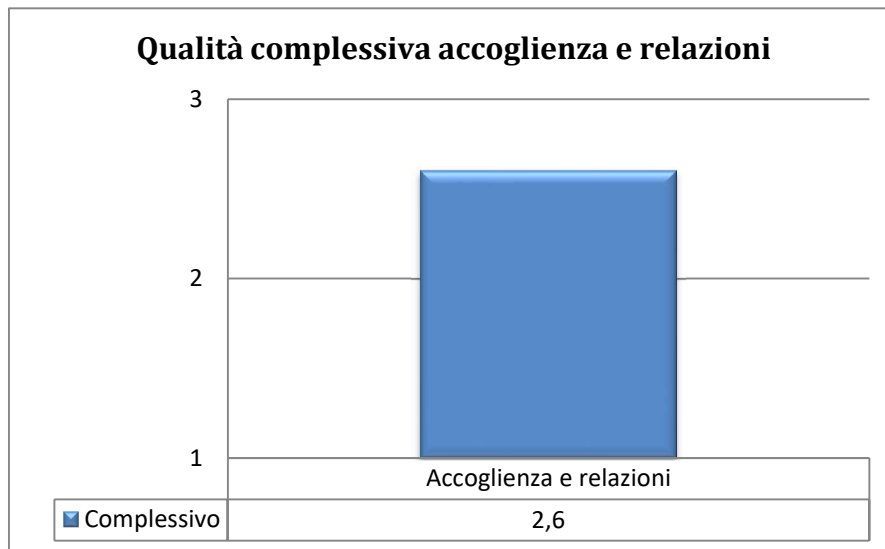
Nella media i punteggi medi complessivi attribuiti dal personale della Residenza alla qualità ed alla quantità della relazione dedicata ad Ospiti e familiari (M=2,3). Rispetto alle capacità umane di ascolto e di cortesia del personale della Struttura si osserva un punteggio medio in linea con l’atteso (M=2,1).



L'attenzione del personale al rispetto dei tempi dell'Ospite e delle sue abitudini, così come la sorveglianza e la tutela dell'Ospite sono percepiti in maniera sufficientemente positiva dal personale della Struttura (M=2,7; M=2,4).

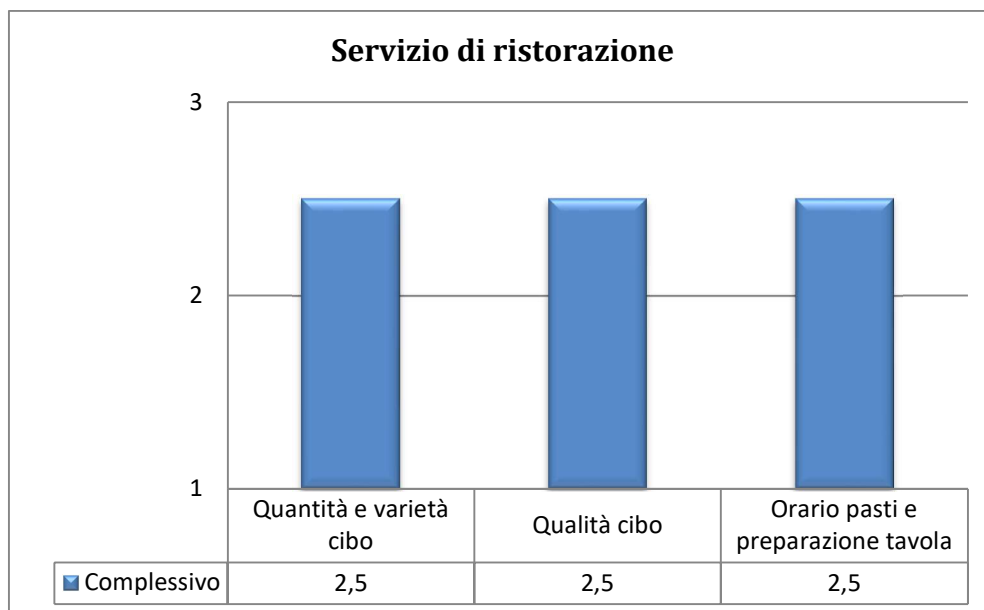


Il personale della Struttura appare complessivamente soddisfatto della qualità dell'accoglienza e delle relazioni fornite (M=2,6).

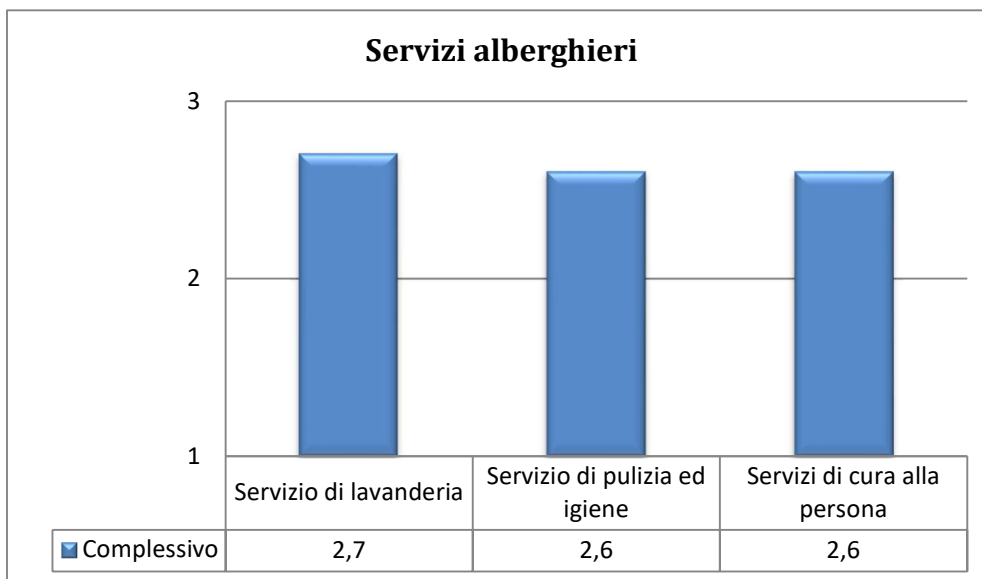


**QUALITA' DELLA STRUTTURA**

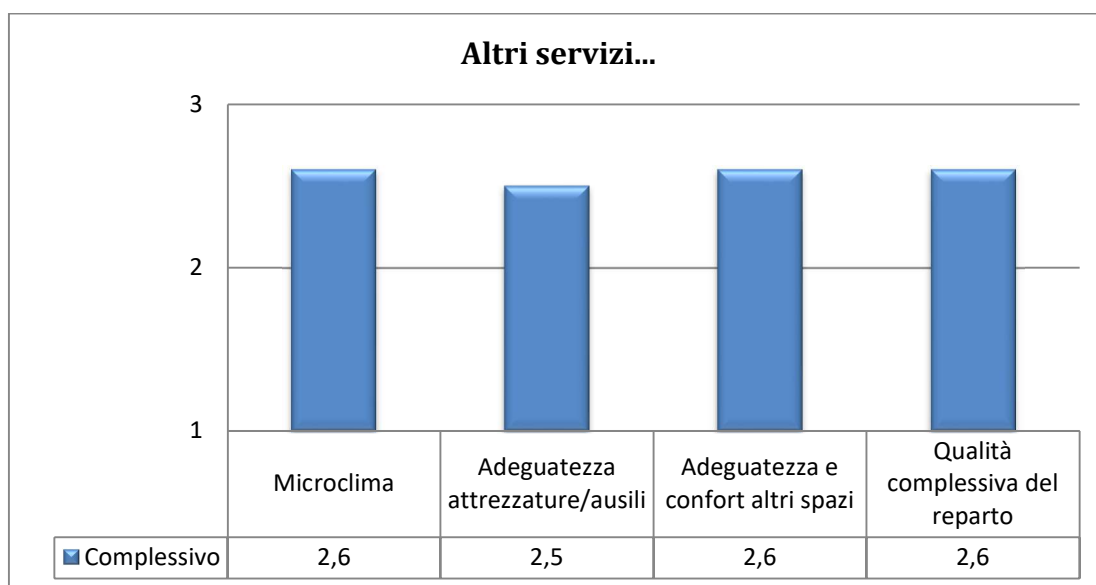
Tra i servizi alberghieri presenti in Struttura il servizio di ristorazione, valutato secondo le seguenti variabili (quantità e qualità del cibo, orario dei pasti e preparazione della tavola), ottiene punteggi medi complessivi sufficientemente adeguati.



Gli altri servizi alberghieri offerti dalla Residenza (servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di pulizia ed igiene, servizio di cura della persona), sono giudicati complessivamente soddisfacenti da tutto il personale della Struttura.



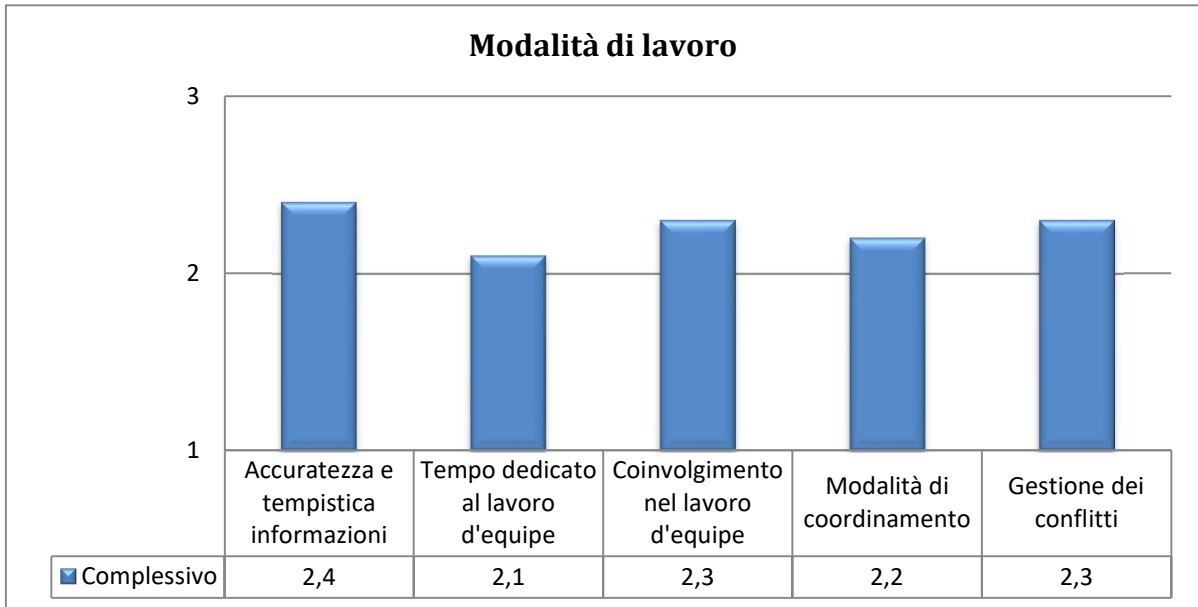
Rispetto al microclima presente in Struttura, all'adeguatezza delle attrezzature e degli ausili disponibili, all'adeguatezza ed al confort degli spazi adibiti ad uffici, ambulatori, il personale della Residenza attribuisce un punteggio medio complessivo soddisfacente a tutte le variabili indagate. La qualità complessiva dei servizi offerti appare giudicata soddisfacente da tutto il personale (M=2,6).



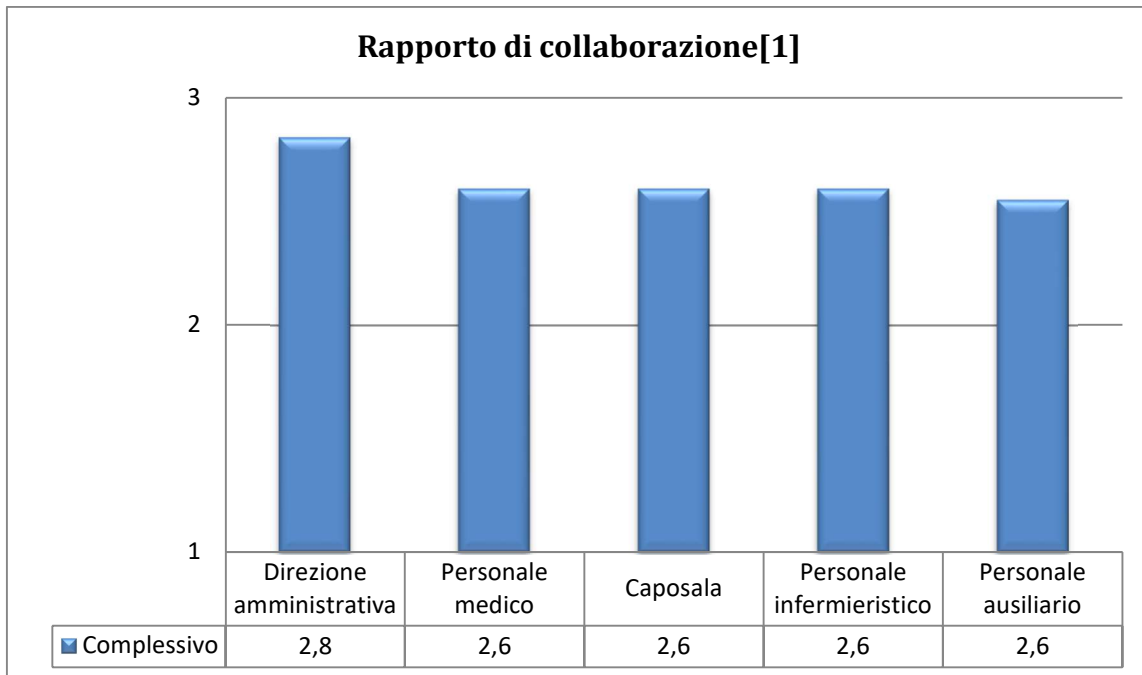
**QUALITA' DEL LAVORO**

In questa area sono state indagate le modalità di lavoro degli operatori all'interno della Struttura sia rispetto ai rapporti di collaborazione tra le varie figure professionali sia rispetto al lavoro d'equipe.

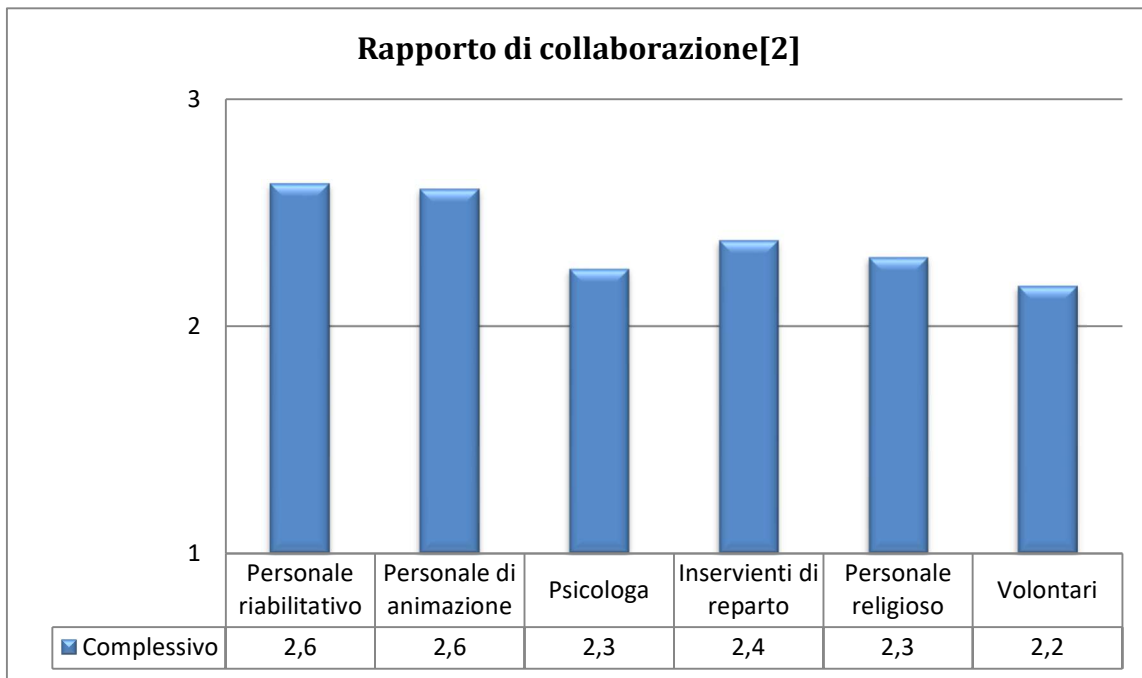
Rispetto alle modalità di lavoro, il punteggio medio complessivo appare in linea con la media attesa rispetto alla gestione dei conflitti (M=2,3).



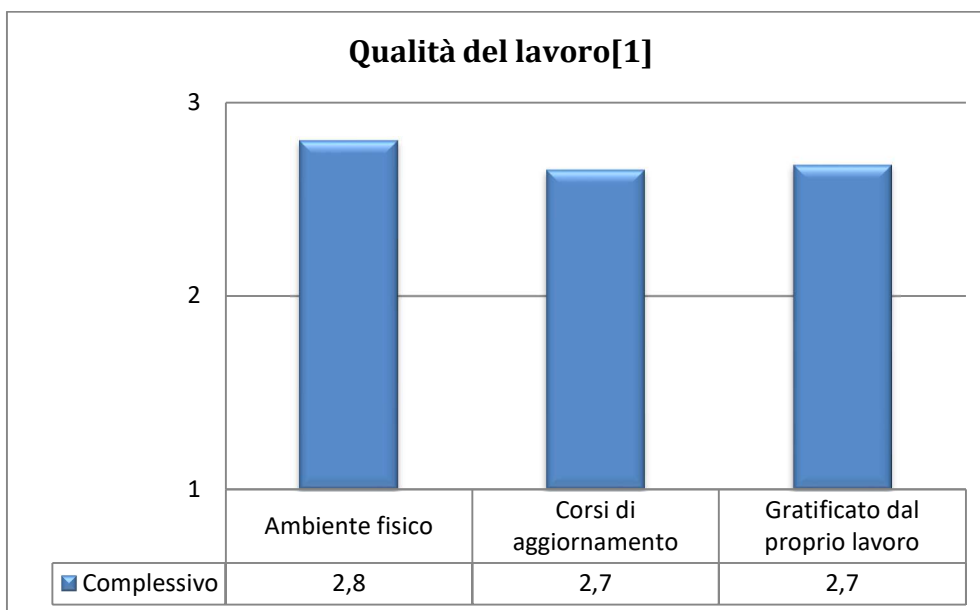
I rapporti di collaborazione tra le varie figure professionali sono valutati complessivamente soddisfacenti.



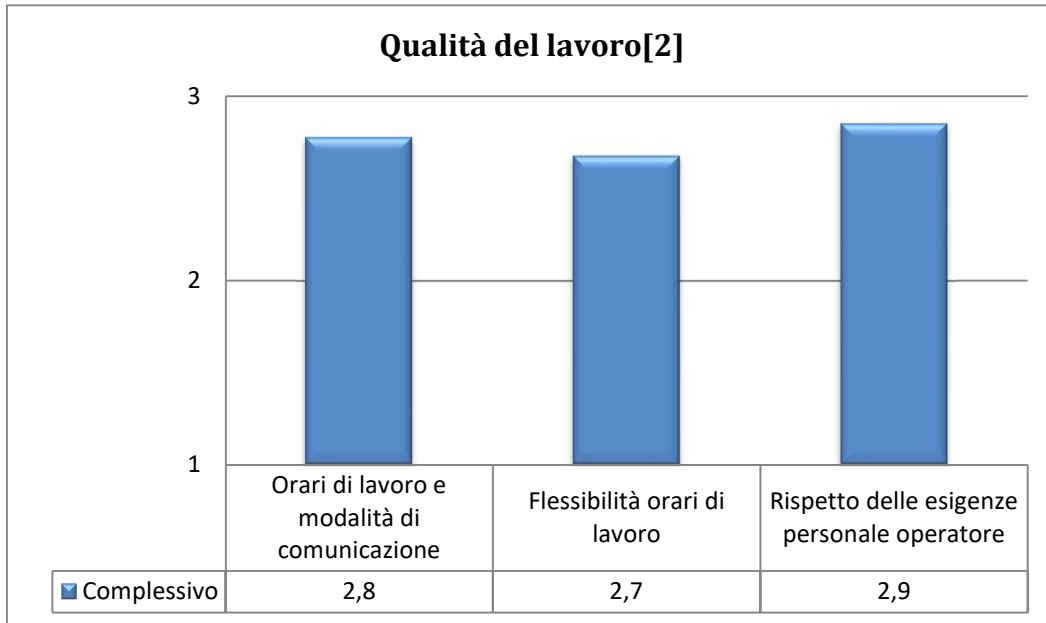




La percezione del personale rispetto alla qualità del lavoro nella Residenza rispetto all'ambiente fisico di lavoro, ai corsi di aggiornamento proposti ed alla gratificazione verso il proprio lavoro, appare complessivamente soddisfacente per tutto il personale.



Punteggi soddisfacenti sono stati attribuiti da tutto il personale della Residenza rispetto agli orari di lavoro (M=2,8), alla flessibilità degli orari di lavoro (M=2,7) ed alla disponibilità della direzione amministrativa nei confronti del personale (M=2,9).



**SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

Nella sezione seguente sono presentate i suggerimenti e le proposte del personale della Residenza rispetto alle aree precedentemente trattate ed oggetto di valutazione.