

CUSTOMER SATISFACTION

Anno: 2015

Relazione sugli esiti del questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti

Il questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti è stato somministrato nel mese di novembre 2015 (dal 30 novembre al 14 dicembre 2015, termine ultimo per la restituzione) a 18 famiglie su 18 del CDD di Gallarate.

La situazione si presenta essere, dunque, la seguente:

N° questionari distribuiti: **18**

N° questionari analizzati: **17**

Si vuol porre in evidenza due questioni in merito ai questionari analizzati:

- Un questionario è stato restituito in bianco, dunque non è stato considerato nell'analisi dei dati;
- Un secondo questionario è stato somministrato alla famiglia di un'ospite il cui inserimento è avvenuto poche settimane prima della distribuzione dello stesso. Da ciò si può dedurre che la famiglia abbia una conoscenza solo parziale del servizio e delle tematiche trattate nel questionario.

La legenda utilizzata per l'analisi dei dati è la seguente:

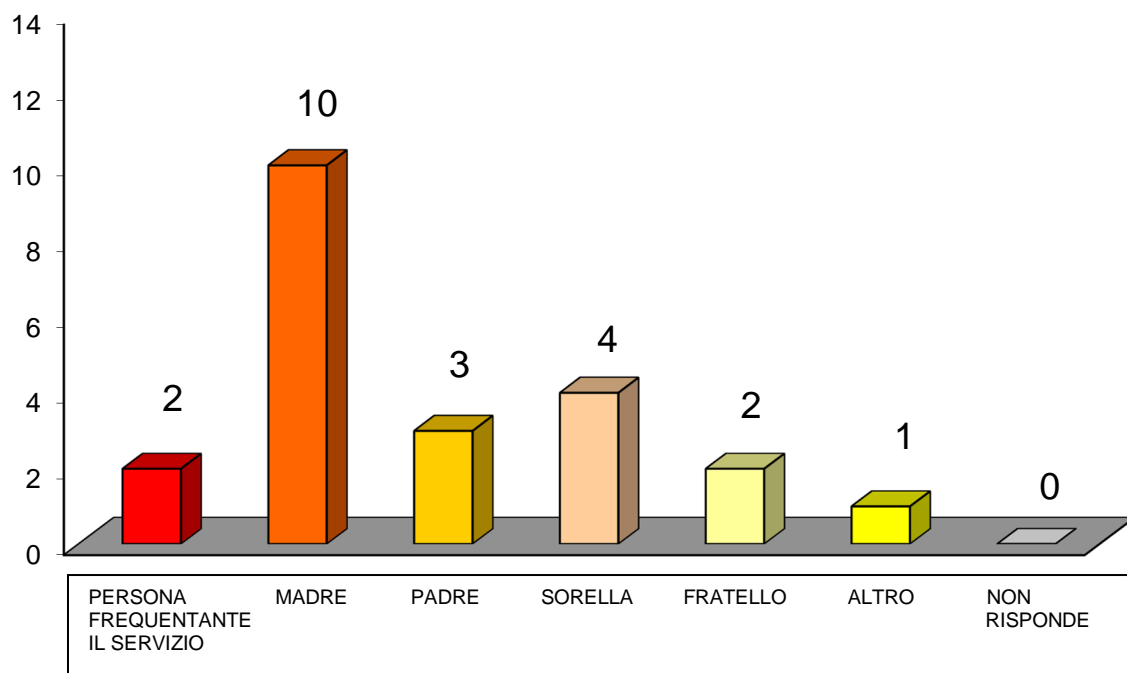
LEGENDA

LEGENDA	SOLO PER DOMANDA 1	PER DOMANDE 16-17-18-19
1 = MOLTISSIMO	1 = PERSONA FREQUENTANTE IL SERVIZIO	1 = MOLTO BUONO
2 = MOLTO	2 = MADRE	2 = BUONO
3 = POCO	3 = PADRE	3 = SCARSO
4 = PER NIENTE	4 = SORELLA	4 = INSUFFICIENTE
5 = NON SO	5 = FRATELLO	5 = NON SO
6 = NON RISPONDE	6 = ALTRO	6 = NON PARTECIPATO
	7 = NON RISPONDE	7 = NON RISPONDE

Analisi dei dati

Domande a scelta multipla

1) CHI COMPILA IL QUESTIONARIO?

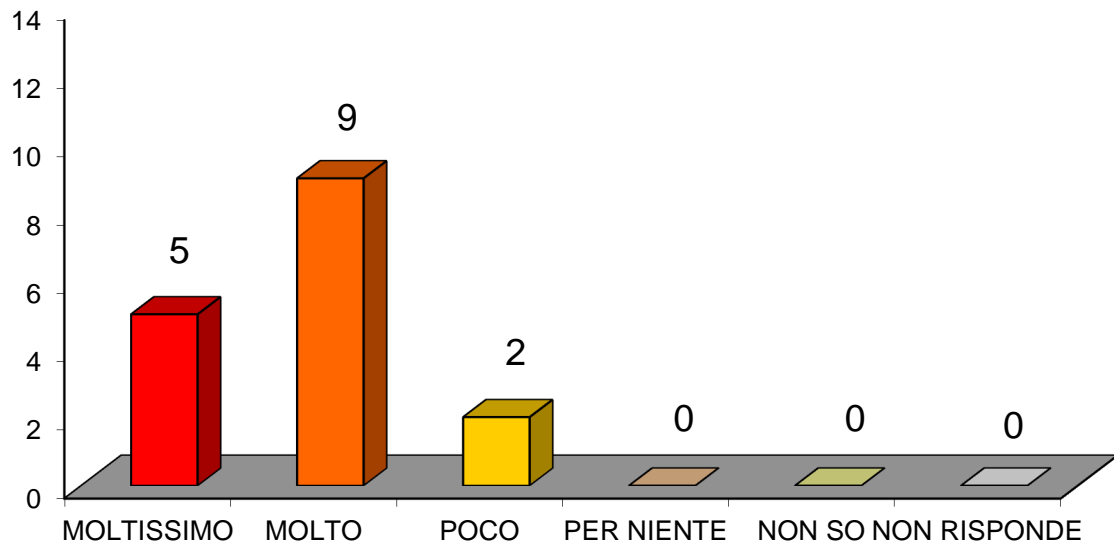


I questionari somministrati sono stati compilati in larga maggioranza dalla “madre” (10), confermando una tendenza consolidata negli anni; seguono con notevole distacco: “sorella” (4), “padre” (3), “fratello”/“persona frequentante il centro” (2) e “altro” (1).

Si vuol specificare come le risposte ottenute a questa specifica domanda siano superiori al numero di questionari stessi a causa della presenza di risposte multiple.

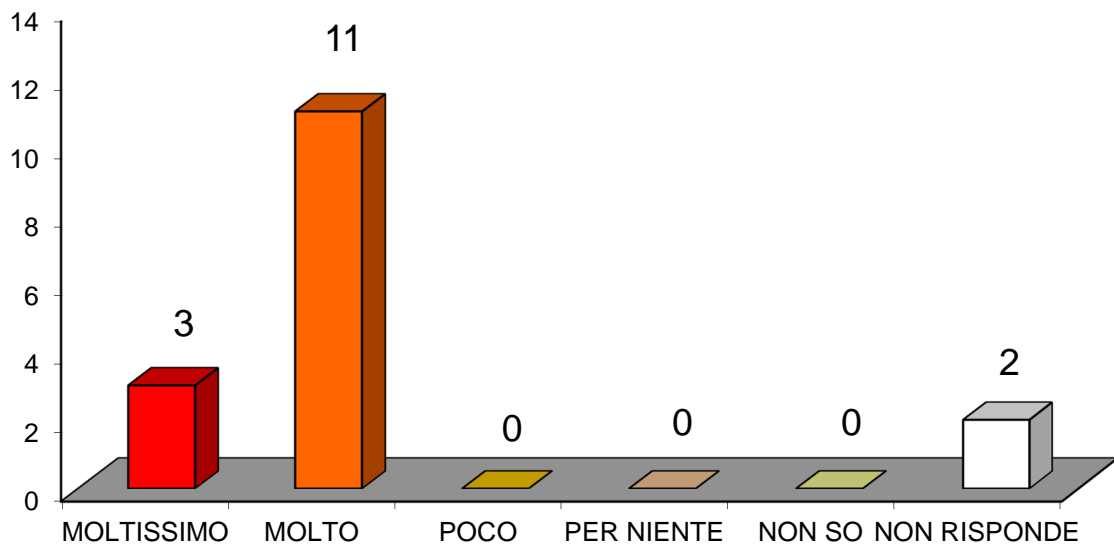
Rispetto all’anno precedente, infine, sono stati due e non uno i casi in cui a compilare il questionario è stata la persona frequentante il centro.

2) IL VOSTRO FAMILIARE FREQUENTA VOLENTIERI?



Ad eccezione di 2 “poco” i dati forniscono un parere favorevole in merito alla frequenza del C.d.d. da parte degli ospiti, con 5 “moltissimo” e 9 “molto”.

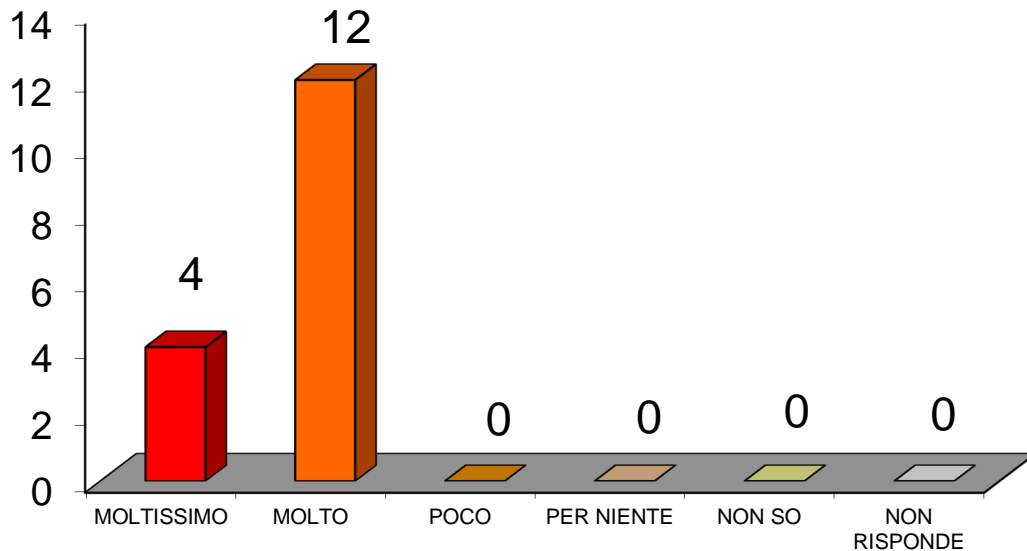
3) IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E' CHIARO?



Il progetto condiviso con le famiglie e/o con le comunità è chiaro; nello specifico risultano 3 “moltissimo” e 11 “molto”.

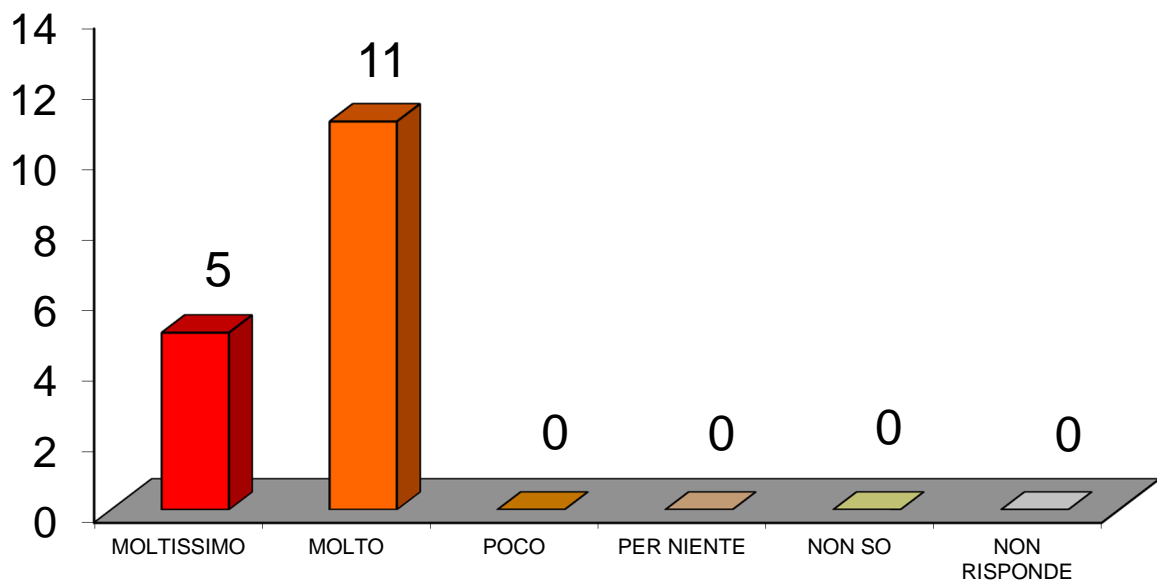
In 2 questionari non è stata data risposta.

4) L'IGIENE PERSONALE E' CURATA IN MODO ADEGUATO?



Dal questionario emerge che l'igiene personale è curata in modo adeguato; tutte le risposte date in merito, infatti, risultano positive, con 4 "moltissimo" e 12 "molto".

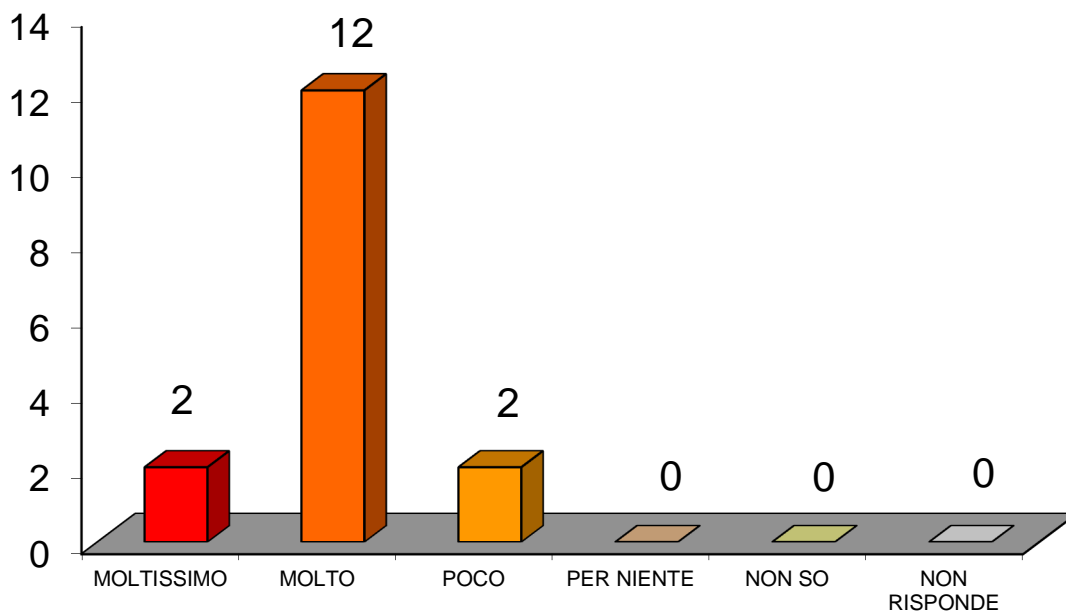
5) L'ATTENZIONE AGLI EFFETTI PERSONALI E' ADEGUATA?



Come nella precedente domanda, anche in questo caso tutte le risposte sono positive, con 5 "moltissimo" e 11 "molto".

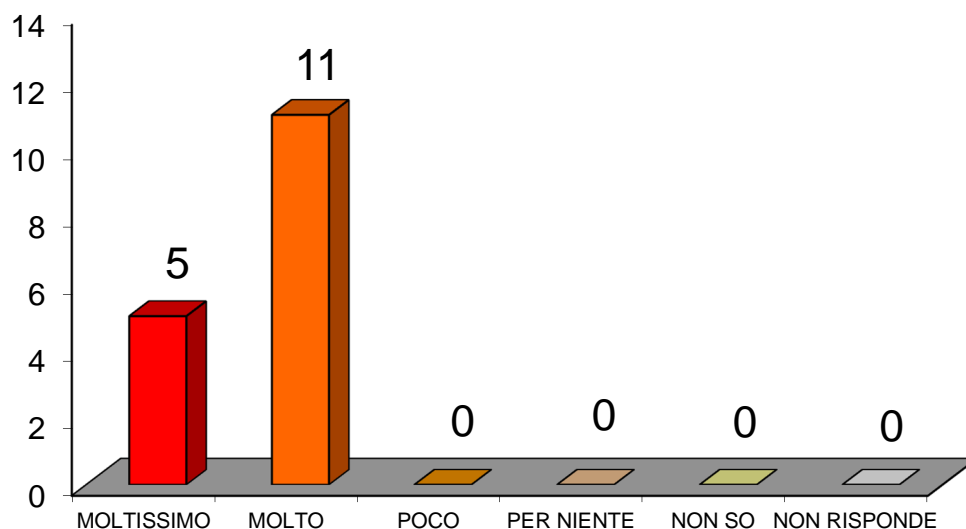
Risulta dunque soddisfacente il livello di attenzione data agli effetti personali.

6) AL RIENTRO A CASA L'ABBIGLIAMENTO E' IN ORDINE?



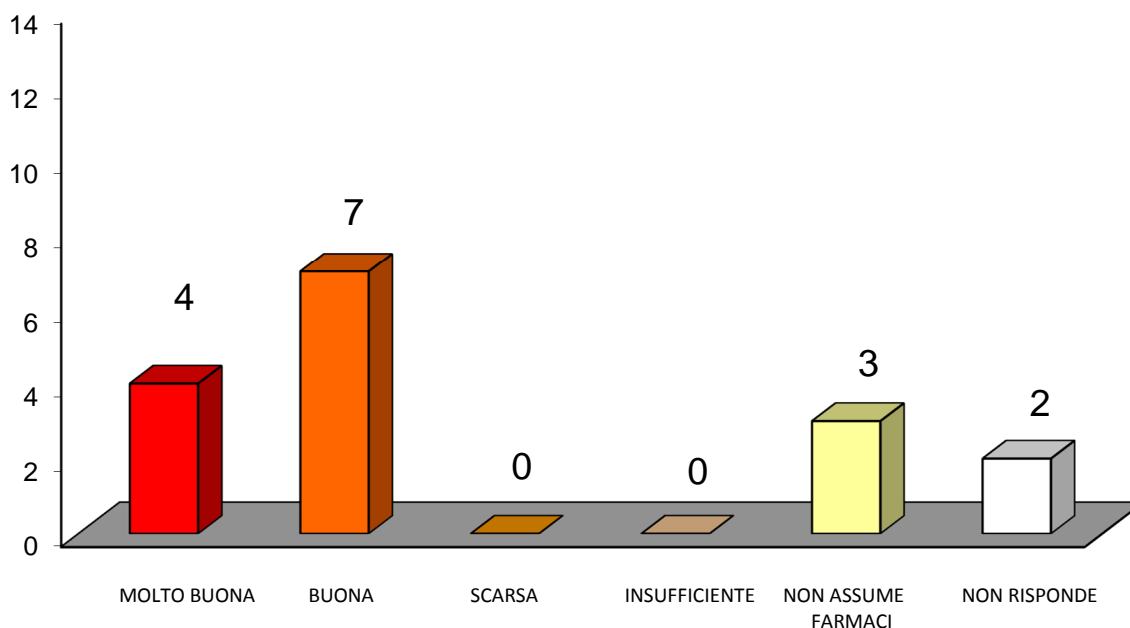
Dopo l'aspetto riguardate l'igiene personale e l'attenzione agli effetti personali, nel questionario si pone una domanda specifica sull'ordine dell'abbigliamento dell'ospite una volta giunto a casa. Le risposte sono per la quasi assoluta maggioranza positive, con 2 "moltissimo" e 12 "molto". Vi sono però 2 "poco" che riconfermano i risultati del precedente anno.

8) LE NECESSITA' MEDICHE SONO GESTITE ADEGUATAMENTE?



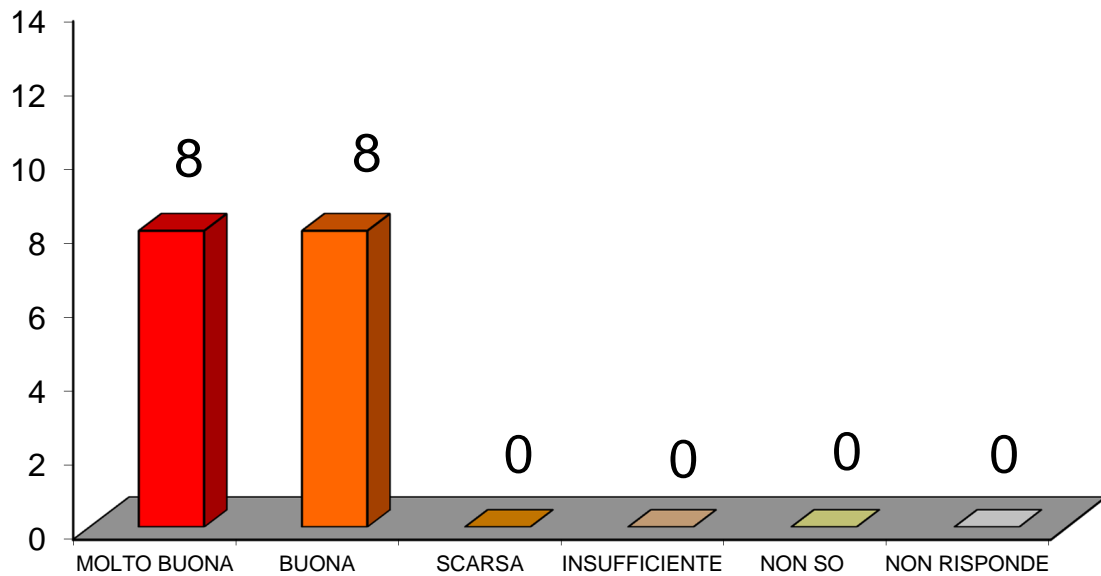
In merito all'aspetto farmacologico, emergono risultati esclusivamente positivi con 5 "moltissimo" e 11 "molto".

9) ADEGUATEZZA DELLE COMUNICAZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEI FARMACI



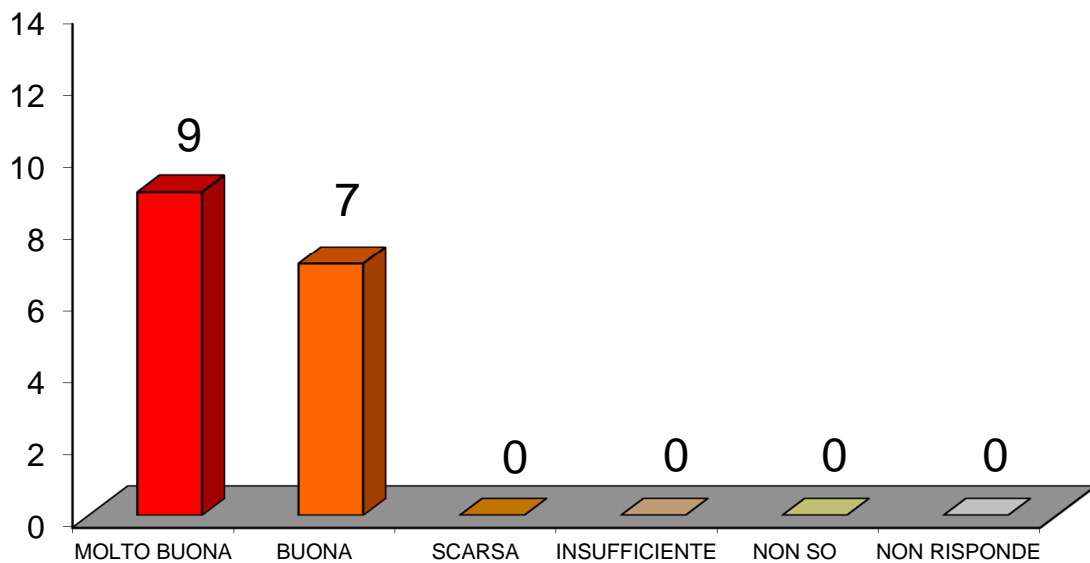
Entrando nell'ambito delle comunicazioni si riscontra un buon livello comunicativo nella gestione dei farmaci: in 4 casi la risposta è "molto buona", mentre per altri 7 "buona". Dei restanti 5 questionari 3 riportano come risposta "non assume farmaci", mentre a 2 non è stata data risposta.

10) COMUNICAZIONE DA PARTE DEL COORDINATORE



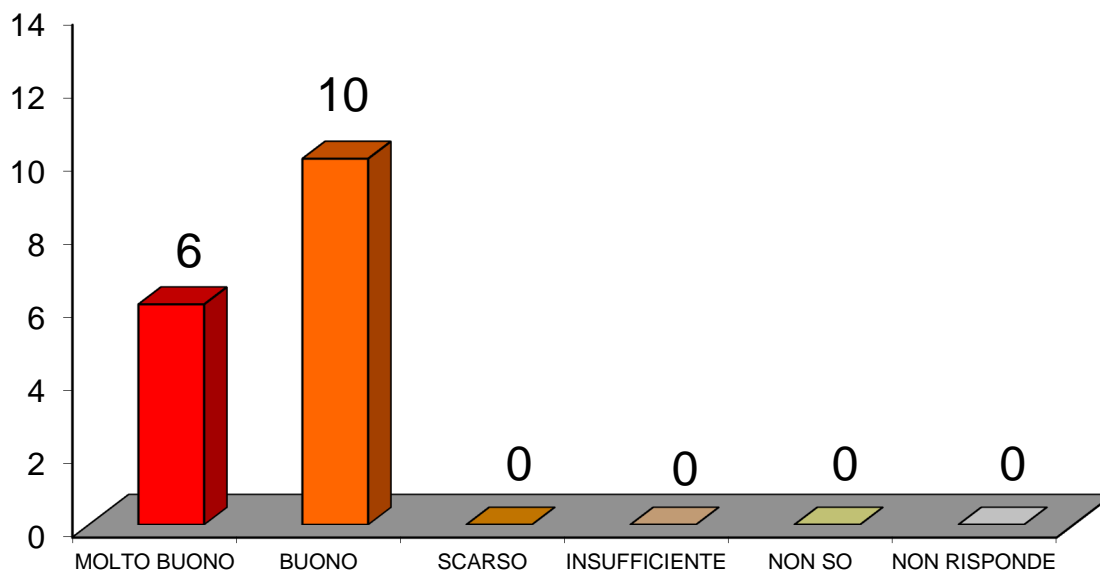
Sempre rimanendo nell'ambito delle comunicazioni, nello specifico la comunicazione da parte del coordinatore, i risultati si dividono tra gli 8 che la ritengono "molto buona" e 8 "buona"; dunque si hanno pareri esclusivamente positivi.

11) COMUNICAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI



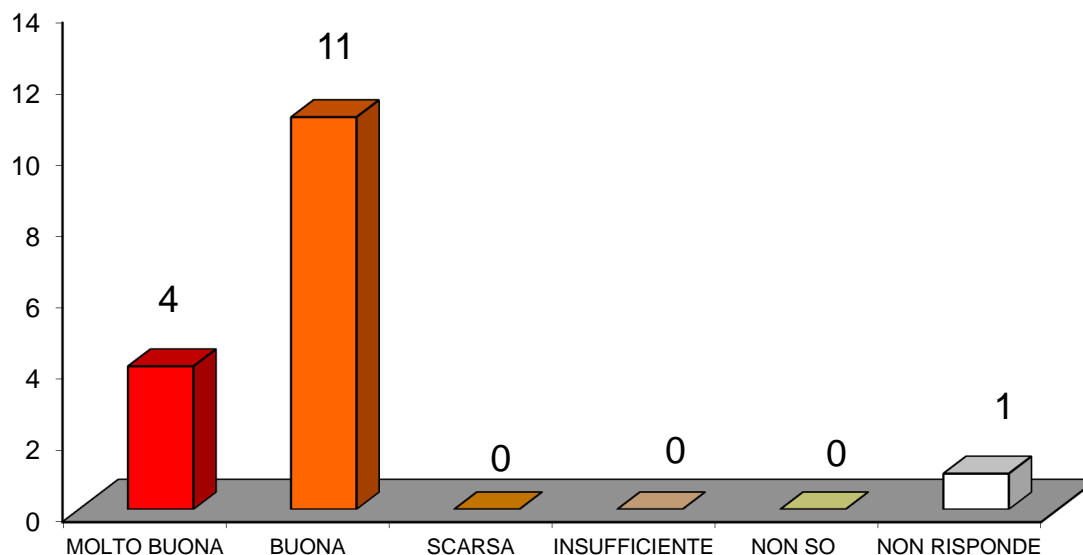
Come per la domanda precedente, anche in questo caso relativo alla comunicazione da parte degli operatori si rilevano risultati completamente positivi, con 9 “molto buona” e 7 “buona”.

12) ORDINE CHE REGNA NEGLI AMBIENTI



L'attenzione, dall'aspetto comunicativo, si sposta ora sugli aspetti legati all'ordine e alla pulizia. Emergono risultati esclusivamente positivi, con 6 “molto buono” e 10 “buono”.

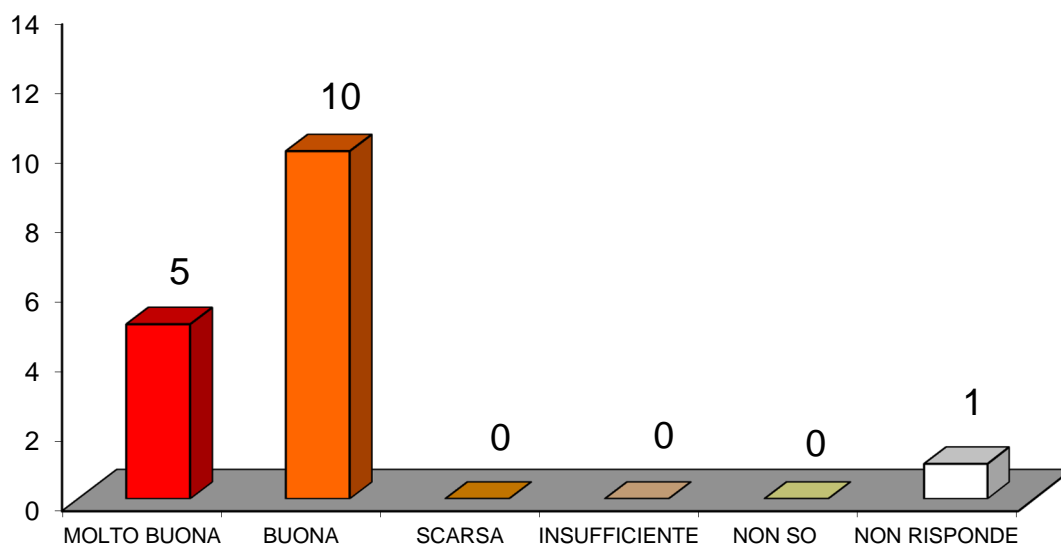
13) PULIZIA MEZZI DI TRASPORTO



Anche in merito alla pulizia dei mezzi di trasporto i pareri sono tutti positivi, ad esclusione di una risposta non data.

In 4 questionari la risposta è “molto buona” mentre in altri 11 è “buona”.

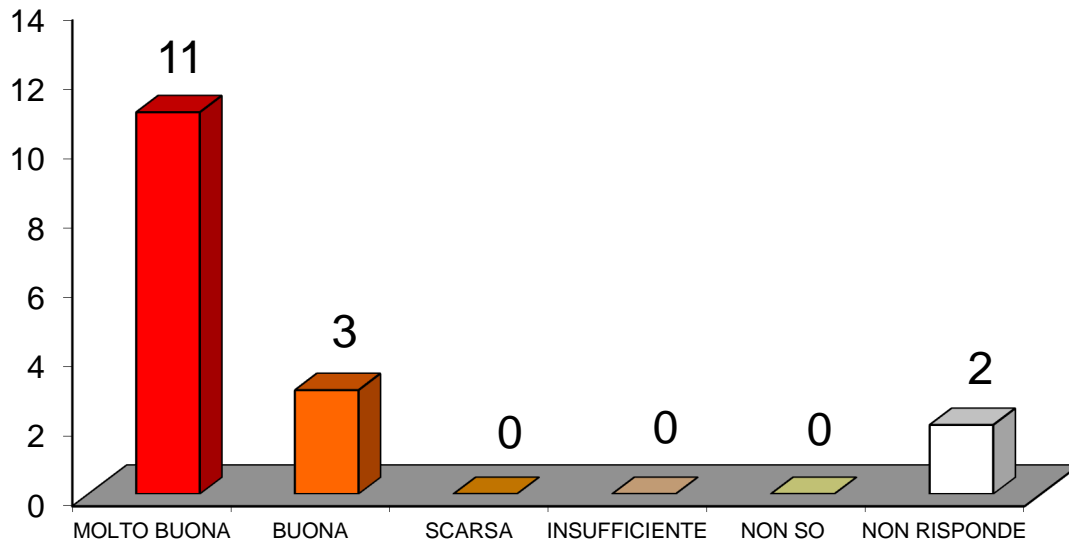
14) PUNTUALITA' SERVIZIO DI TRASPORTO



Rimanendo sull'argomento *Trasporto*, si approfondisce la questione della puntualità dello stesso; escludendo una risposta non data emergono giudizi esclusivamente positivi, con 5 “molto buona” e 10 “buona”.

Tali risultati vanno a smentire la situazione emersa l'anno precedente, in cui emergevano risposte negative.

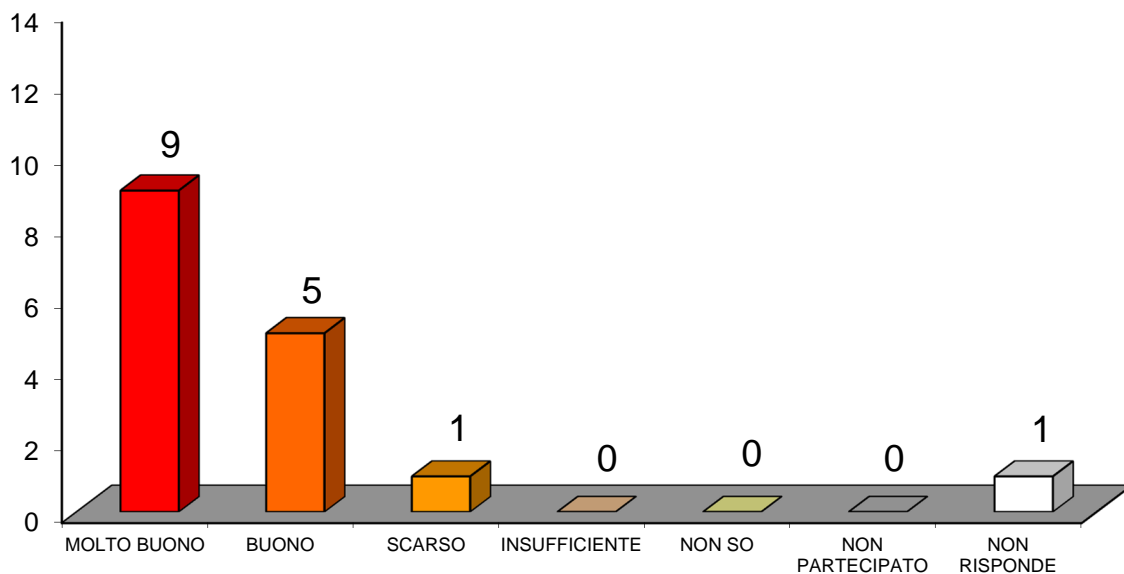
15)TRASPORTO: CORDIALITA' AUTISTI/ACCOMPAGNATORI



Nella domanda atta a valutare la cordialità degli autisti/accompagnatori, si rilevano tutti risultati positivi, con 11 questionari in cui si afferma che la cordialità è “molto buona” e 3 risposte in cui si rileva che è “buona”.

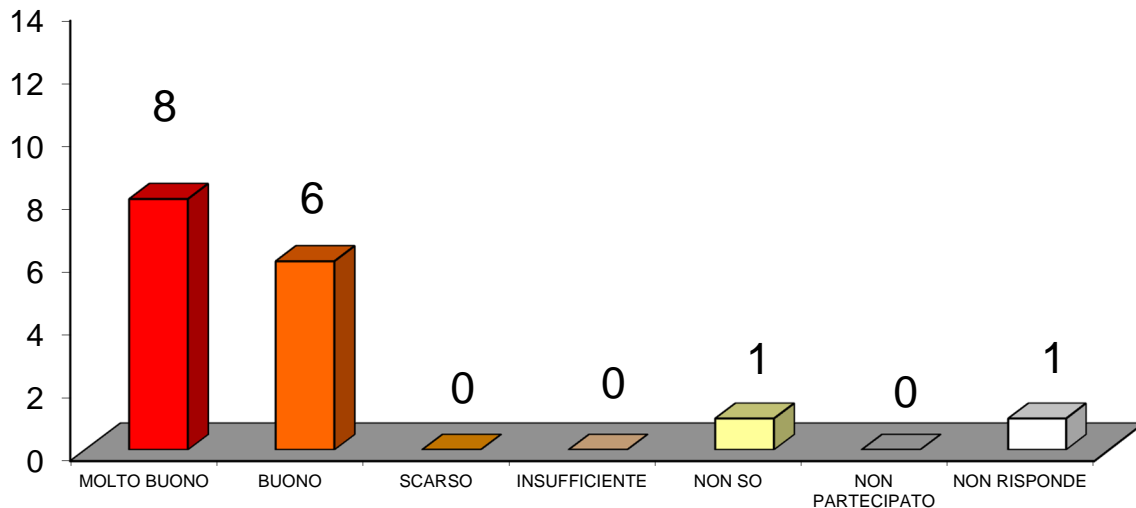
Solo in 2 questionari non si da evidenza di una risposta.

16)GIUDIZIO SU FESTA DI NATALE ANNO PRECEDENTE



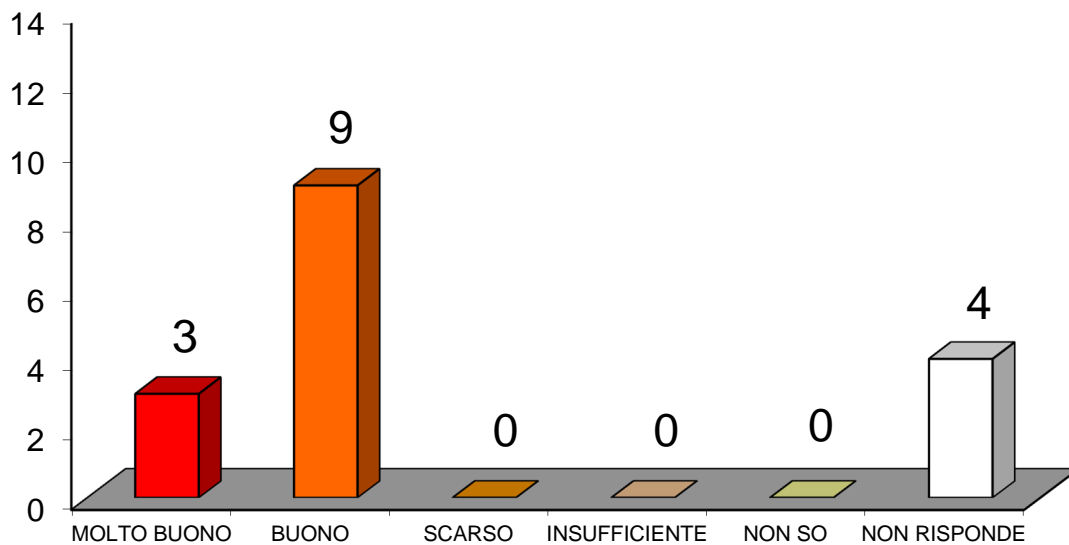
La festa di Natale 2014 ha avuto un buon livello di gradimento, con 9 “molto buono” e 5 “buono”.
Emerge un solo giudizio negativo (“scarso”) mentre in un questionario non è stata data risposta.

17) GIUDIZIO SU VACANZE ANNO CORRENTE



Oltre che sulla festa di Natale si è chiesto di esprimere un parere a proposito dei soggiorni estivi. Escluso 1 “non so” e una non risposta, i giudizi che emergono son esclusivamente positivi, con 8 “molto buono” e 6 “buono”.

20)GIUDIZIO SULLA COMPLETEZZA DEL QUESTIONARIO



Escludendo 4 risposte non date, 3 questionari rilevano che il livello di completezza degli stessi è “molto buono”, in 9 che è “buono”.

Domande aperte

Nella domanda sugli “eventuali suggerimenti per migliorare il servizio da noi offerto” un familiare esprime il parere di inviare gli avvisi tramite e-mail e non solo in forma cartacea.

Infine, per quanto riguarda “considerazioni/suggerimenti sul questionario” una persona ritiene che nella prima parte dello stesso manchi tra “molto” e “poco” il giudizio “sufficiente”.

Criticità rilevate e modalità di risoluzione:

I livelli di criticità emergenti nei questionari si rilevano essere i seguenti:

1. 2 casi in cui il familiare frequenta poco volentieri il centro;
2. 2 casi in cui è poco curato l'ordine del familiare quando rientra;
3. 1 caso in cui si ritiene la festa di Natale scarsa.

In merito alle criticità relative al punto 1 e al punto 3 si ritiene che si tratti di opinioni soggettive; nello specifico, per quanto riguarda il grado di piacere dato dalla frequenza del Centro Diurno, le risposte sono state date dal familiare e non dall'ospite interessato.

Per quanto concerne il punto 2, invece, si cercherà di prestare maggiormente attenzione all'ordine degli ospiti.

Rispetto all'anno precedente si vuol sottolineare come non si sia presentata la problematica legata alla scarsa puntualità del trasporto. Evidentemente la soluzione adottata per ovviare a tal problema ha dato esiti positivi.

La coordinatrice
Dott.ssa Crosta Tiziana

La Responsabile locale della qualità
Dott.ssa Rondanini Claudia