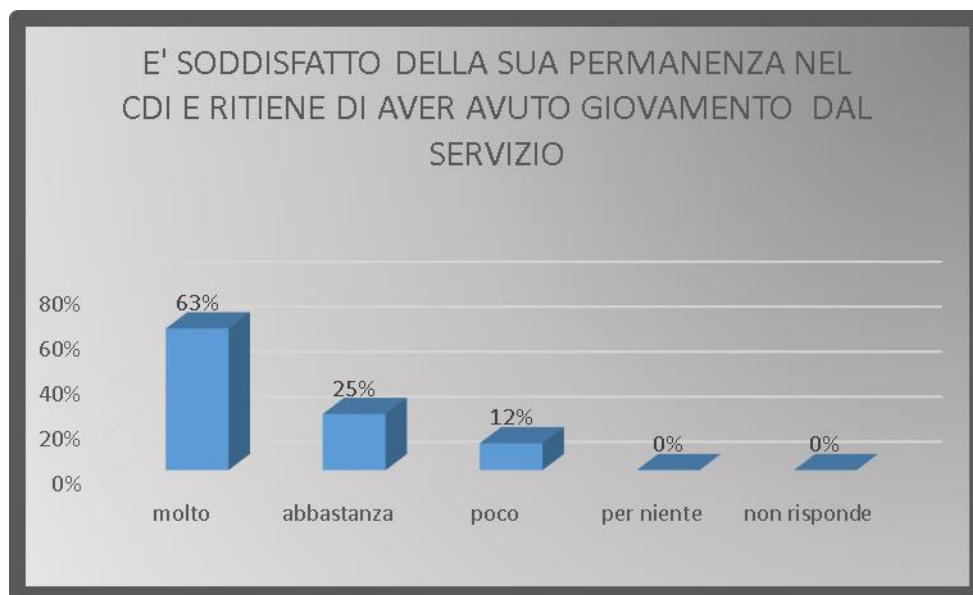


## C.D.I. - ANNO 2019

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI



La qualità è un concetto multidimensionale; il nostro questionario ha come focus la qualità percepita dagli utenti, come uno degli aspetti che contribuiscono a costruire il concetto di qualità ed il brand dell'azienda.

La qualità percepita è rilevabile attraverso il livello di soddisfazione del servizio stesso, espresso dagli utenti, ed è la componente della qualità che il cliente ritiene di aver ricevuto, comparata alle sue aspettative (qualità attesa).

La qualità percepita deriva dalla comparazione tra le aspettative e le prestazioni effettivamente ottenute e riflette, quindi, il grado di soddisfazione dell'utenza. Per fornire servizi di qualità in grado di soddisfare l'utente è necessario conoscere le sue aspettative, individuando e monitorando nel tempo le sue esigenze prevalenti, per rispondere ad esse in modo efficace e tempestivo

L'indagine sul grado di soddisfazione degli ospiti del Centro Diurno Integrato è stata condotta nel mese di ottobre ed ha interessato gli utenti del servizio CDI della Fondazione di quel periodo.

I questionari sono stati compilati direttamente dagli ospiti (hanno risposto al questionario il 80% dei presenti) – gli operatori hanno talvolta fornito spiegazioni - in modo da raccogliere il più oggettivamente possibile la loro valutazione.

Nello specifico sono stati analizzati i seguenti aspetti: assistenza e relativi servizi, rapporto con gli operatori, spazi, pulizia, ristorazione, ecc..

Per esprimere la propria soddisfazione gli ospiti hanno avuto a disposizione una scala di valutazione semplice (Ottimo - Buono - Sufficiente – Insufficiente) in modo da rispondere senza difficoltà.

Complessivamente l'indagine ha riscontrato un alto livello di soddisfazione generale ed il giudizio espresso sulla qualità percepita del servizio CDI, è da considerarsi più che buono.

Dai grafici si rileva che gli utenti intervistati esprimono, per tutti i servizi e gli aspetti indagati, un giudizio che si attesta sul valore buono/ottimo.

All'interno del giudizio nettamente positivo, i grafici rappresentano poi, per i diversi argomenti, un giudizio differenziato, qualche volta superiore alla media, ad esempio per quanto riguarda il rispetto della riservatezza, pulizia degli ambienti, ristorazione, comfort ambientale.

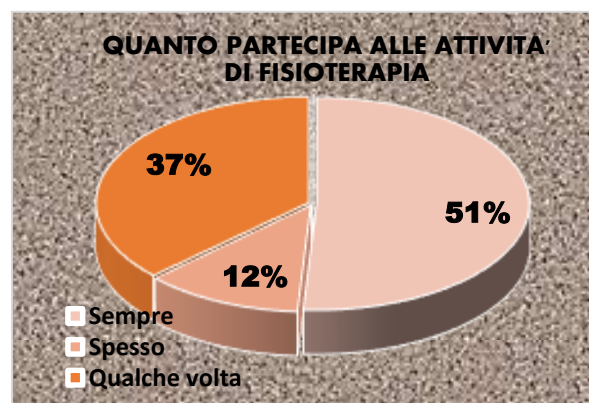
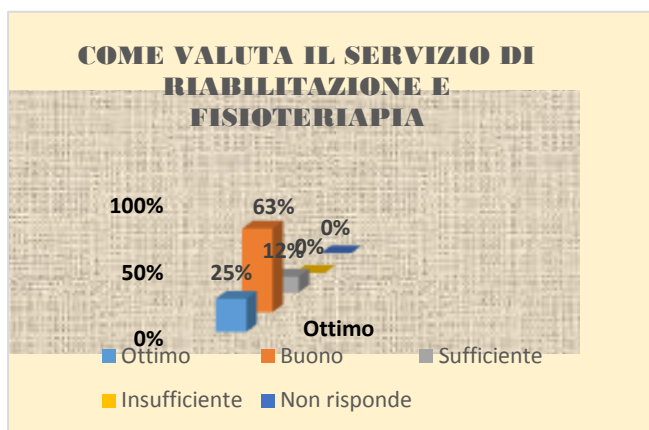
Di seguito i grafici riassumono i dati del questionario per ciascun argomento posto.

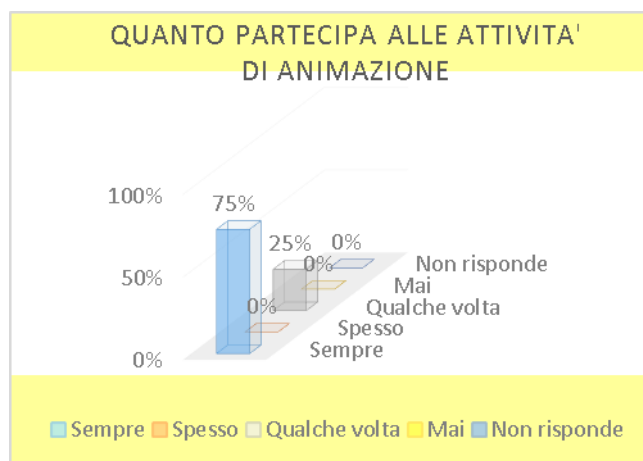
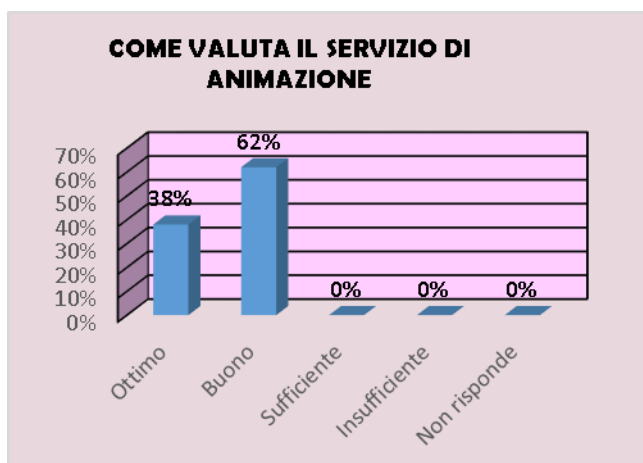


A partire dal momento dell'accoglienza in cui all'ospite vengono fornite le informazioni utili alla vita di comunità, alla pianificazione della giornata, alle attività di animazione, di fisioterapia, di infermieristica, al menù ed ai momenti del pranzo, del riposo, ecc. Il 38% degli ospiti considera di essere stato accolto nel CDI ottimamente, il 62% in modo buono.

Le domande successive hanno riguardato più specificatamente i servizi offerti dal Centro Diurno Integrato: su quelle l'utente ha dato le risposte che poteva dare in rapporto all'assistenza di cui ha bisogno o alla sua volontà di partecipazione.

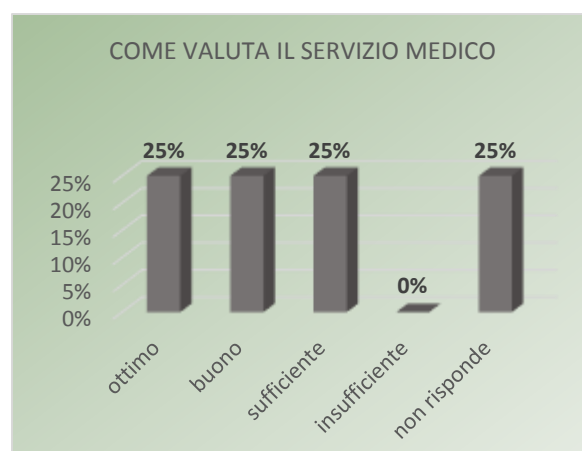
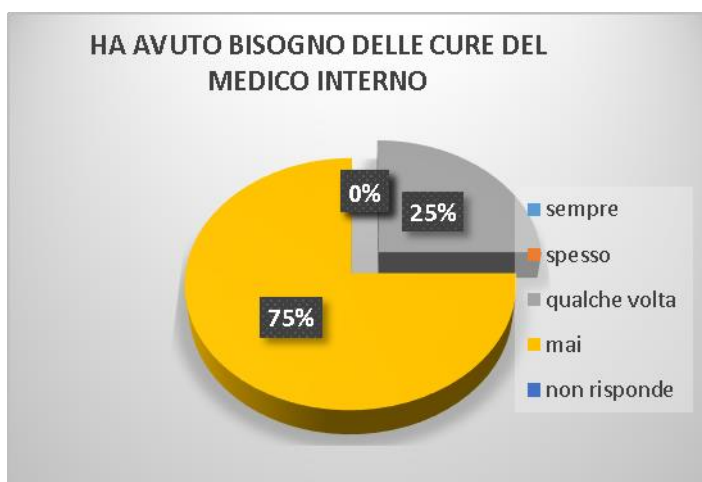
Infatti: il giudizio sul servizio di fisioterapia, come quello di animazione, è condizionato dalla reale possibilità di partecipare alle iniziative o, meglio, di trarre da quelle un reale beneficio, spesso con aspettativa soverchia.





Alcuni ospiti ritengono che basti sottoporsi a “qualche giorno” di fisioterapia per poter muoversi/camminare speditamente e senza aiuto. Tuttavia il servizio di FKT viene considerato ottimo dal 25%, buono dal 63% e sufficiente dal 12%.

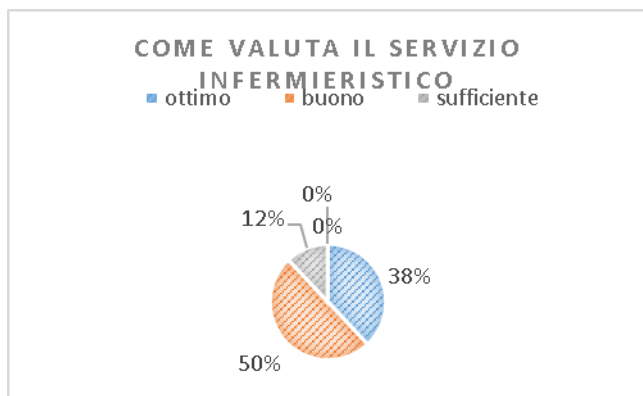
Anche il servizio di animazione è molto apprezzato, considerato ottimo dal 38% e buono dall'62%; il fatto che non ci siano “astensioni” significa che comunque, anche coloro che partecipano qualche volta alle attività, vivendole più passivamente, ritengono che il lavoro delle animatrici sia importante.



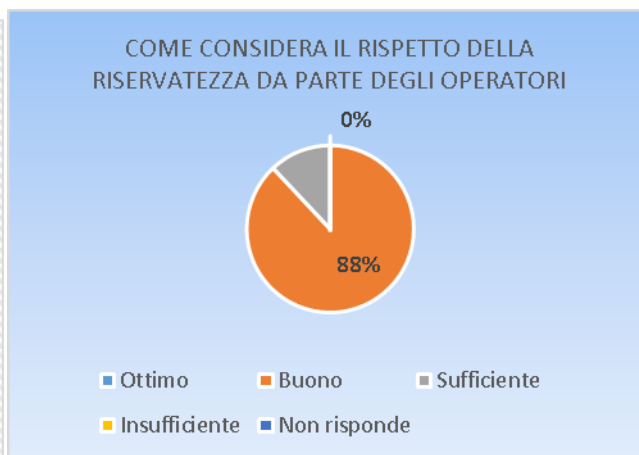
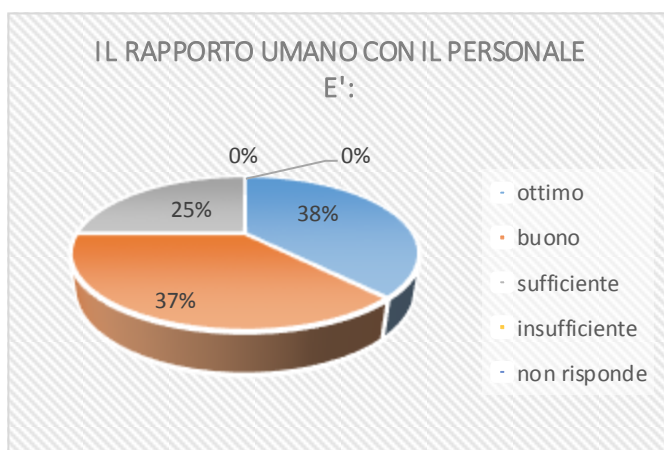
Per quanto riguarda il servizio medico, giudicato ottimo-buono dal 50% degli utenti, è stato necessario qualche volta per il 25%, mai per il 75%; questo dato si riflette sulla valutazione espressa in merito al servizio e tiene conto che, comunque, l'utente del CDI utilizza le prestazioni del medico interno molto marginalmente essendo suo curante il MMG.

Questa osservazione vale anche per il servizio infermieristico, giudicato buono dal 50% ed ottimo dal 38% del campione, servizio di cui gli attuali utenti hanno un bisogno abbastanza limitato (somministrazione terapie, controllo parametri e poco altro) per cui chiedono al personale tutto, infermieristico in particolare, l'attenzione che non trovano fuori dal CDI.

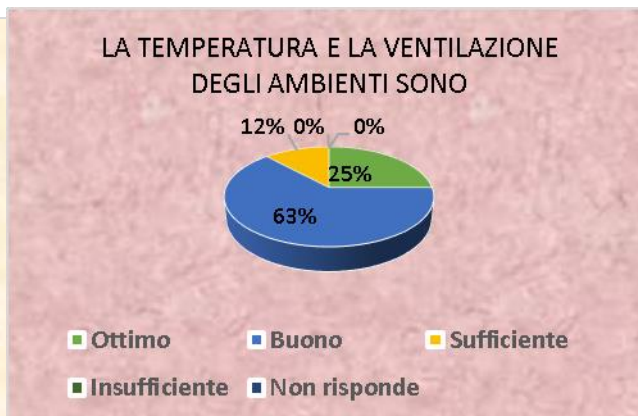
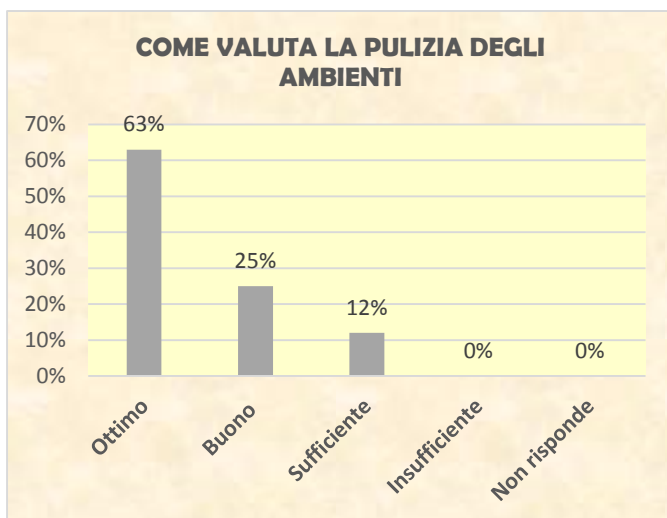
La soddisfazione è sempre il prodotto di un insieme diversificato di fattori che l'utente non è sempre in grado di scomporre.



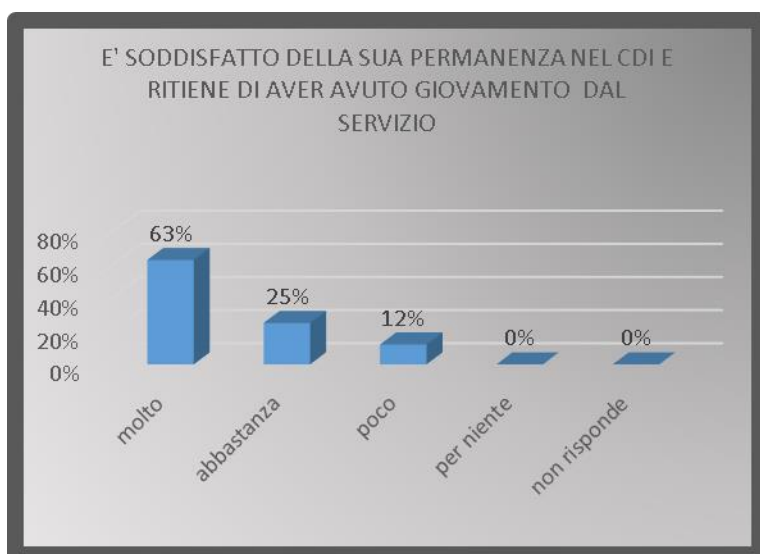
Si può riflettere su un intervento assolutamente inefficace (placebo) che rende comunque soddisfatto l'utente perché la relazione fra operatore e utente è stata positiva, basata sul rispetto della persona e sulla gentilezza. D'altra parte, non sempre l'efficacia dell'intervento si combina con la soddisfazione dell'utente; basti pensare a determinate scelte fatte dall'operatore - soprattutto ASA, IP, ma anche fisioterapista - che incontrano le resistenze del destinatario dell'intervento, creando la sua insoddisfazione, ma che si riconducono a una strategia irrinunciabile per il servizio, che dimostra nel tempo la propria efficacia. In questo caso, il legame operatore-utente ha carattere "terapeutico" e richiede l'interpretazione della domanda perché si attiva un processo che porta inevitabilmente a trovare soluzioni che possono contrastare con le speranze e le legittime attese dell'utente, creando quindi insoddisfazione.



Come si evince dai grafici sopra illustrati, le valutazioni oscillano tra i valori ottimo e buono per tutti i servizi ed anche la struttura offre un ambiente ritenuto buono e ottimo. È però interessante rilevare i dati del rapporto umano con il personale e della percezione del rispetto della riservatezza, che dimostrano la professionalità del personale preposto al CDI.



Pulizia degli ambienti e ristorazione sono servizi che non ammettono astensioni né mezze misure: il CDI offre per tutti una qualità elevata distribuita tra buono (25% pulizia e 50% ristorazione) ed ottimo (63% pulizia e 50% ristorazione).



L'ultimo grafico sintetizza i contenuti delle risposte del questionario e rappresenta l'effettiva percezione del servizio nel suo complesso; indica che il 63% del campione ritiene di avere tratto molto giovamento dall'aver frequentato il CDI e ci ribadisce come le sue aspettative non siano state disattese, rappresentando la conferma del giudizio complessivo di soddisfazione, su argomenti considerati al centro dell'attenzione perché spesso causa dell'accesso al Centro Diurno.

L'indagine non ha permesso di individuare, nella sezione osservazioni e suggerimenti, elementi per un ulteriore miglioramento di qualità in termini generali e specifici.

Le aspettative sono rivolte soprattutto a ricevere amicizia e compagnia all'interno del gruppo oltre che a frequentare la palestra, intesa come possibilità di conservare l'autonomia; gli utenti hanno espresso i loro apprezzamenti sulla possibilità di giocare, di fare gioco in gruppo, concludendo spesso con "mi piace stare qui", "non c'è niente di negativo".

In conclusione, e tenuto conto dei dati sopra riportati, si può senz'altro affermare che gli utenti del CDI della Fondazione esprimono una valutazione sicuramente positiva del servizio.

Con i questionari di soddisfazione si coinvolge una buona fascia di utenza, dando occasione di esprimersi anche a coloro che normalmente non si rivolgerebbero alla direzione per segnalare un disservizio; questo strumento permette di raccogliere molte informazioni in un tempo relativamente breve, di effettuare comparazioni e di raccogliere impressioni, opinioni e atteggiamenti su questioni definite.

Un vantaggio importante derivante dall'uso di questo strumento è la generalizzabilità dei risultati, la disponibilità di esempi documentati, ma soprattutto la non intrusività: il fatto che il questionario venga compilato direttamente dall'utente, nel nostro caso quasi sempre in forma anonima, senza la mediazione di un intervistatore, permette agli intervistati di esprimere liberamente e senza condizionamenti le proprie opinioni e i propri pareri.

Dicembre 2019