

## **ESITI QUESTIONARI CLIENTI ESTERNI**

### **Questionario clienti esterni**

L'Orientamento al cliente ha portato l'Ente nel dicembre 2011 a valutare per il nono anno consecutivo la soddisfazione degli utenti e la qualità percepita, attraverso il coinvolgimento degli utenti indiretti, i familiari.

Gli obiettivi erano quelli di rilevare il livello di gradimento relativamente ai diversi elementi assistenziali e alberghieri e circoscrivere i temi cruciali rispetto a cui ogni struttura dovrebbe attuare attività di monitoraggio continuo, per garantire il benessere complessivo degli utenti.

Quale strumento è stato utilizzato il questionario revisionato nel corso del 2010, al fine di valutare anche la percezione dei famigliari del servizio tutor.

L'Ente ha così somministrato 221 questionari sul grado di soddisfazione dei familiari degli Ospiti. Entro la data stabilita per la restituzione dei questionari compilati, ne sono stati raccolti 127.

<b>PERCENTUALE RITORNO QUESTIONARI</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variazione</b>
Quattro sedi	58.60%	57,47%	-1,13%
Sede di Borgo Padova	57.14%	57,58%	0,44%
Sede di Borgo Bassano	60%	58,83%	-1,17%
Sede di Borgo Bassano -CD	63.16%	61,12%	-2,03%
Sede di Campo San Martino	55.11%	53,34%	-1,77%
Sede di Piazzola sul Brenta	62.50%	50,00%	-12,50%
Sede di Borgo Bassano - SAPA		80,00%	
Sede di Borgo Padova - SVP		57,15%	

A tutti i famigliari è stato spedito un questionario con busta di ritorno preaffrancata.

Il Questionario era composto da 14 domande appositamente create e poste per spaziare su diversi argomenti. Dall'ordine e dalla pulizia degli ambienti, dalla qualità del cibo alla soddisfazioni sul servizio assistenziale erogato.

Dall'anno scorso, inoltre, il questionario somministrato è stato legato al progetto tutor. Essendo questo il secondo anno di somministrazione, le risposte date sono di particolare importanza al fine di monitorare questa importante iniziativa, l'operato del personale coinvolto, l'indice di gradimento da parte dei Familiari ed individuare opportunità di miglioramento.

Tutte le risposte sono state rielaborate sia in modo disaggregato, al fine di poter ben conoscere l'opinione degli utenti sul singolo centro servizio, sia in modo aggregato, al fine di poter fornire alla Direzione un quadro generale di andamento delle 4 strutture.

Inoltre, a partire da quest'anno, l'analisi delle informazioni di ritorno dai familiari degli Ospiti inseriti in SAPA e SVP viene effettuata disgiuntamente dai servizi della sede nei quali sono inseriti (rispettivamente Borgo Bassano e Borgo Padova), con l'intento di meglio monitorare tali delicati servizi e di coglierne più facilmente spunti per il miglioramento.

Tutte le risposte, i dati, le percentuali sono stati inseriti all'interno del Report "Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli Ospiti anno 2010" appositamente creato.

Per ogni domanda nel report sono stati elaborati 8 grafici: 7 disaggregati (BP, CSM, BB, CD, Piazzola, SAPA e SVP) e 1 aggregato, che fornisce una visione d'insieme.

In generale, il ritorno dei questionari è abbastanza soddisfacente, nonostante una lieve inflessione che, sulle 4 sedi ha visto un calo del 1,13%. Unico dato negativo riguarda la sede di Piazzola sul Brenta, con un'inflessione del 12,50%. Si ritiene comunque il campione rappresentativo della globalità degli Ospiti.

L'IQ 3.1 = 99%

Ritorno questionari	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Totale</b>	50%	54.20%	52.14%	41.49%	38.30%	43.56%	40.51%	58.60%	57,47%

### **Miglioramenti evidenziati:**

1. Rispetto al 2010, è aumentata del 2% la soddisfazione in merito agli item riferiti alla qualità e alla varietà del cibo, ad indicazione che le azioni attuate in occasione del precedente Riesame si sono rivelate efficaci;
2. Incrementato del 2% le risposte positive con riferimento all'effettuazione della visita preventiva della struttura, prima dell'inserimento del nuovo Ospite;
3. Incremento nell'ordine del 10% ( + 10% conoscenza, + 8% conoscenza funzioni, + 11% utilità) dei valori positivi riferiti al Progetto Tutor, ad indicazione che l'iniziativa è sicuramente gradita dai familiari e che le azioni promosse in occasione del precedente riesame hanno avuto esito positivo.

### **Analisi dati e osservazioni per area:**

Aree	2007	2008	2009	2010	2011	Scostamento
Accogliimento	90,7%	98.89%	95.45%	99.5%	99%	-0,5%
Pulizie	91%	94.85%	95,79%	100%	99%	-1%
Qualità cibo	89%	94.38%	93.10%	97%	99%	+2%
Varietà cibo	86%	96.63%	94.38%	95%	97%	+2%
Temperature	84%	94.79%	96.81%	99.22%	100%	+0,78%
Visita struttura preventiva				69%	71%	+2%
Conoscenza tutor				79%	81%	+2%
Conoscenza nome tutor (Risposta esatta)				50%	60%	+10%
Conoscenza funzioni tutor				74%	82%	+8%
Utilità tutor				64%	75%	+11%

### **Trend negativi:**

- Inflessione dello 0,5% per il processo di accoglienza e inserimento con un 4% di risposte negative rilevate nella sede di Campo San Martino;
- Inflessione del 1% per lo stato di pulizia dei locali con un 4% di risposte negative rilevate nella sede di Campo San Martino;

**Entrambi i risultati saranno analizzati e discussi con la Coordinatrice e l'Assistente Sociale della sede interessata.**

**I reclami e le segnalazioni negative sono sensibilmente diminuite rispetto al 2010 , soprattutto nel centro servizi di Borgo Padova (sommando anche il servizio SVP, si è passati da 17 a 11 con solo 6 segnalazioni negative, a fronte di 13 nell'anno precedente).**

**Si riporta di seguito una sintesi dei reclami riportati nei questionari (evidenziati alcuni commenti i corrispondenza alle osservazioni ritenute critiche):**

<b>Borgo Padova (9 familiari)</b>	<b>nr.oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	5		
Attenzione a non esporre Ospiti ad aria condizionata in estate	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
personale carenza	1		Non si considera visto che lo standard di personale è rispettato
Più attenzione agli Ospiti di notte	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Le cose discusse e concordate non vengono attuate	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
		9	

<b>Borgo Bassano (8 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	4		
Lunga attesa per riparazione carrozzina personale	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura e Fisioterapista</b>
Igiene personale	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Suggerimento: provvedere compagnia ad Ospiti che non possono essere coinvolti in attività	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Maggiore informazione stato salute; indumenti persi, varietà menù, attività terapeutiche per non auto	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura per informazioni e indumenti smarriti</b> Non considerati gli altri in quanto caso isolato e non ritenuti fondati
		8	

<b>Centro Diurno (3 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	1		
Retta	1		/
Suggerimento: servizio anche nei giorni festivi ed in altre sedi	2		Attualmente non fattibile
		4	

<b>Campo San Martino (8 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	3		
Carenza personale	1		Standard rispettati
Tutor inutile	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Non tutti fanno il loro dovere	1		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Un ascensore in più	1		<b>Non fattibile in quanto la struttura è sottoposta alla soprintendenza</b>
Orario di visita troppo ristretto	1		Non ampliabile per motivi di sicurezza
Coinvolgere Ospiti al mattino in attività manuali ; più attività	2		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
		10	

<b>Piazzola sul Brenta (5 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	3		
Maggiore attenzione effetti personali	1		Da condividere con coordinatore di struttura
Posticipo orari messa a letto	1		Vedi progetto omogeneizzazione e la possibilità di posticipare alle 18 la cena
		5	

<b>Nucleo SAPA (2 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	1		
Incontri programmati con tutor	1		Da condividere con la Direzione e i coordinatori
		2	

<b>Nucleo SVP (2 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Interpellare familiari prima di fare spostamenti	1		Da condividere con coordinatore di struttura
Lavanderia non rende i capi in tempi ragionevoli	1		Da condividere con il tutor e il Coordinatore per la verifica
		2	

**Con riferimento alla domanda "Cosa ne pensa del supporto e dell'aiuto che Le viene dato dall'operatore tutor?", le risposte raccolte possono assolutamente ritenersi positive. Si riporta una sintesi di seguito:**

<b>Borgo Padova (2 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	21		
Più contatti con i familiari. Deludente, avevo fatto molto affidamento. All'inizio buono poi scarso, adesso niente	1		Da condividere con coordinatore di struttura
		22	

<b>Borgo Bassano (20 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	20		
		20	

<b>Centro Diurno (6 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	5		
Non abbiamo avuto nessuna informativa in merito e sarebbe gradito averla	1		Infondata, da condividere comunque con coordinatore di struttura per recuperare rapporto
		6	

<b>Campo San Martino (19 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	<b>14</b>		
Più disponibilità pazienza sorrisi vari ma purtroppo queste cose fanno parte del carattere delle persone. Non serve a niente non è cambiato niente. Nessun rapporto	<b>1</b>		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Che fosse più disponibile e che dica la verità quanto ho ragione, invece di trovare sempre una scusa. Per me va bene perché sono sempre presente, quando qualcosa non va richiamo il personale senza paura. Nessuno perché non ho occasione di parlargli	<b>1</b>		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Che portasse in bagno i pazienti con più sollecitudine	<b>1</b>		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Scarsa possibilità di chiedere informazioni per vari motivi. Preferisco non rispondere. Quasi nullo	<b>1</b>		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
Più rapporto	<b>1</b>		<b>Da condividere con coordinatore di struttura</b>
		<b>19</b>	

<b>Piazzola sul Brenta (11 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	<b>11</b>		
		<b>11</b>	

<b>Nucleo SAPA (7 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	<b>7</b>		
		<b>7</b>	

<b>Nucleo SVP (3 familiari)</b>	<b>nr. oss.</b>	<b>tot.</b>	<b>Commenti</b>
Osservazione positiva	<b>3</b>		
		<b>3</b>	