

**Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari**

**Referente Qualità: Melani Carlo**

**Gruppo di miglioramento:** \_\_\_\_\_

**RENDICONTAZIONE  
CUSTOMER SATISFACTION 2023 Concessione  
Comunità Alloggio Porta Genova**



**CUSTOMER SATISFACTION  
ANNO 2023**

**Tipo di indagine:**

**Descrizione servizio:** il servizio oggetto della concessione si propone di favorire il mantenimento del benessere psicofisico e la promozione di relazioni sociali per gli anziani. La comunità alloggio, inserita nella rete territoriale dei Servizi Sociali, si avvale di un servizio a carattere domestico; alla persona anziana è offerta un'abitazione adeguata e confortevole dove si creano le condizioni per una vita comunitaria, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto. Gli obiettivi specifici del servizio oggetto della concessione sono:

- promuovere il mantenimento dell'autonomia favorendo l'esercizio delle capacità della vita quotidiana;
- prevenire l'isolamento e il rischio di emarginazione sociale attraverso attività di animazione e di socializzazione;
- promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno realizzando un servizio aperto nella logica di integrazione con il territorio.

**Somministrazione del questionario:** Si è proceduto alla lettura e alla spiegazione del questionario agli utenti effettuando un colloquio telefonico. La platea dei possibili intervistati era costituita da 7 persone e tutti hanno risposto al questionario. (4 Amministratori di Sostegno e 3 familiari)).

E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa mentre una domanda era aperta per fornire consigli per migliorare il servizio. Il questionario era caratterizzato dalle seguenti gradazioni:

- a) soddisfatto;
- b) abbastanza soddisfatto;
- c) poco soddisfatto;
- d) insoddisfatto.

In alcuni item è stato chiesto di motivare il grado di insoddisfazione.

Inoltre sono state utilizzate le seguenti gradazioni:

- 1) Ottima;
- 2) Buona;
- 3) Discreta;
- 4) Insufficiente;
- 5) Pessima.

**Elementi analizzati e risultati ottenuti:**

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

- 1) momento dell'accoglienza (chiarezza nelle informazioni ricevute, coinvolgimento della famiglia sulle decisioni, contatto con il responsabile della comunità): il 100% degli intervistati esprime un parere positivo su questo item di valutazione con la seguente gradazione: 42,9% ottima e il 57,1% buona;
- 2) relazione con il personale di cura: il 100% degli intervistati esprime una ottima valutazione rispetto alla relazione con il personale di cura;

	<p>3) attività e i servizi proposti dalla comunità alloggio (attività ricreative, organizzazione della giornata): le risposte riferite a questo item rilevano un positivo grado di soddisfazione pari al 85,8%, suddiviso tra un 42,9% di ottimo e un 42,9% di buono;</p> <p>4) ambiente e spazi di vita: gli utenti sono molto soddisfatti per una percentuale dell'85,7%, mentre sono sufficientemente soddisfatti per una percentuale del 14,3%;</p> <p>5) servizio di ristorazione: le persone intervistate esprimono un grado di soddisfazione pari al 85,7%, di cui un 71,4% di soddisfazione completa e un 14,3% di abbastanza soddisfatto. Il 14,3% si dichiara insoddisfatto.</p> <p>6) valutazione complessiva della comunità alloggio: il 100% degli utenti ha valutato positivamente l'esperienza della comunità alloggio, di cui un 71,4% con un giudizio ottimo e un 28,6% con un giudizio buono.</p> <p>7) consigli per migliorare il servizio: assistenza infermieristica nel momento del bisogno, avvertire in tempo i familiari quando stanno per finire i medicinali.</p> <p><b>Focus sui Punti di forza:</b> In tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un ottimo livello di soddisfazione dell'utenza.</p> <p><b>Focus sui Punti di debolezza:</b></p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b></p> <hr/> <p><b>Elenco grafici allegati:</b></p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b> carlo.melani@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b></p> <hr/>
<p align="center"><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>E' il primo anno di somministrazione della customer per la Comunità Alloggio</p>
<p align="center"><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>Si è rilevato il bisogno di assistenza infermieristica e per questo si comunicherà alla cooperativa che ha la gestione della concessione di poter attivare questa tipologia di servizio, a carico dell'utente.</p>