



ISTITUTO “LUIGI CONFIGLIACHI”
PER I MINORATI DELLA VISTA

**CUSTOMER
SATISFACTION
ANNO 2023**

PROCEDURA D'INDAGINE

All'ingresso dell'ospite in struttura viene aperta una posizione personale nel Portale Utenti dell'Istituto. Attraverso questo portale, l'ospite ed in particolare i familiari, ricevono i bollettini per il pagamento delle rette mensili, comunicazioni dell'Istituto, eventuali avvisi e, come in questo caso specifico, l'invito a compilare il questionario relativo alla soddisfazione dell'utente, tramite un apposito link.

Il questionario è anonimo ed è composto da 11 domande, suddivise in 3 macro aree: valutazione del personale, valutazione dei servizi e valutazione complessiva della struttura.

Per quanto riguarda la valutazione del personale, si fa riferimento separatamente al personale medico, infermieristico e socio-assistenziale: si pongono domande specifiche relative alla professionalità e all'approccio relazionale del singolo professionista.

Per quanto riguarda la valutazione dei servizi, viene chiesto di valutare ogni servizio singolarmente in base alla propria esperienza. Infine viene chiesto se si è complessivamente soddisfatti della struttura, e viene lasciato uno spazio dove l'utente può scrivere un commento o un suggerimento per permetterci di migliorare.

Le dimensioni elencate sono state individuate perché ritenute indicative della qualità della vita degli ospiti in Istituto, che concorre a determinare il benessere percepito.

Gli ospiti residenti presso l'Istituto Configliachi al 31/12/2023 risultavano 329, di cui 270 della sede di via Sette Martiri e 59 della Residenza Breda.

Al questionario hanno risposto 74 votanti (rappresentanti il 22,5% del totale dei residenti).

Il presente lavoro vuole essere uno strumento di comunicazione e divulgazione delle qualità dei servizi erogata dall'Ente e percepita dall'utenza, che permette di verificare aree critiche e possibili spazi di miglioramento delle condizioni di vita degli ospiti residenti.

QUESTIONARIO SULLA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI UTENTI

- ANNO 2023 -

Grazie per averci scelto per un compito così importante!

Il nostro obiettivo è mettere a disposizione degli anziani che non possono o non desiderano più abitare nella loro casa, un luogo dove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

Vogliamo conoscere la Sua opinione in modo da poter migliorare il nostro servizio e capire se possiamo aggiungere qualcosa per rendere la nostra struttura un luogo ancora più accogliente.

Per questo Le chiediamo di compilare questo breve sondaggio e comunicarci le Sue idee ed impressioni (le risposte saranno anonime).

a) VALUTAZIONE DEL PERSONALE

In questa sezione le chiediamo di valutare l'assistenza e la cura fornite dai medici, dagli infermieri, dagli esecutori socio-assistenziali (ESA) e dai professionisti dell'Istituto (psicologo/a, dietista, fisioterapista, etc.)

SERVIZIO DI MEDICINA GENERALE

Il **medico** la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute dell'ospite?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Nei confronti dell'ospite, il **medico** si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto

- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Nei confronti delle famiglie il **medico** è cortese e disponibile alla comunicazione?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Gli **infermieri** si dimostrano cortesi e disponibili verso l'ospite?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Gli **infermieri** dimostrano attenzione verso l'ospite e tempestività di intervento in caso di bisogno?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Gli **infermieri** sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Come giudica la cura e l'igiene personale dell'ospite? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)

- Non sono soddisfatto

- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Il comportamento degli operatori è cortese, si dimostrano attenti e disponibili verso l'ospite?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Come valuta le attenzioni, la cura ed in generale le prestazioni dei professionisti dell'Istituto?

0 = Non posso valutarlo 1 = 😞 Non soddisfatto 2 = 😐 Poco soddisfatto

3 = 😊 Soddisfatto 4 = 😄 Molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Psicologo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dietista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educatori /animatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) VALUTAZIONE DEI SERVIZI

In questa sezione le chiediamo di valutare singolarmente i servizi diversi dall'assistenza alla persona offerti dall'Istituto.

Come valuta i seguenti servizi dell'Istituto?

0 = Non posso valutare, perché non l'ho mai usato 1 = 😞 Non soddisfatto

2 = 😐 Poco soddisfatto 3 = 😊 Soddisfatto 4 = 😄 Molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Servizio di portineria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di lavanderia e guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podologo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parrucchiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) VALUTAZIONE COMPLESSIVA

In generale, si ritiene soddisfatto di quanto offre l'Istituto?

- Non sono soddisfatto
- Sono poco soddisfatto
- Sono soddisfatto
- Sono molto soddisfatto

Su quali aspetti dovremmo concentrarci per migliorare? Ci scriva un breve commento che possa aiutarci a capire come intervenire.

Esito delle domande

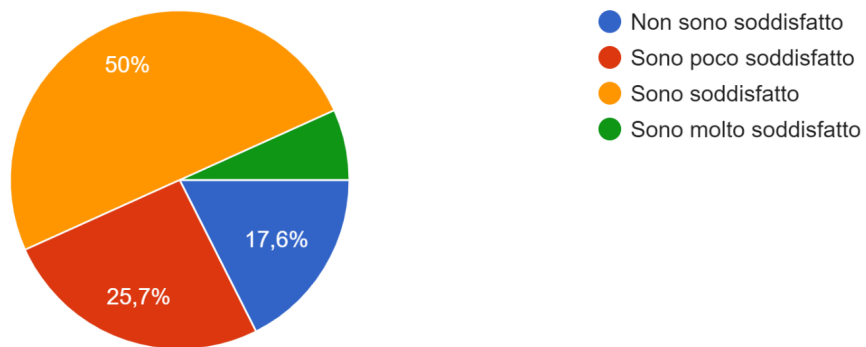
a) VALUTAZIONE DEL PERSONALE

SERVIZIO DI MEDICINA GENERALE

Quesito n. 1:

Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute dell'ospite?

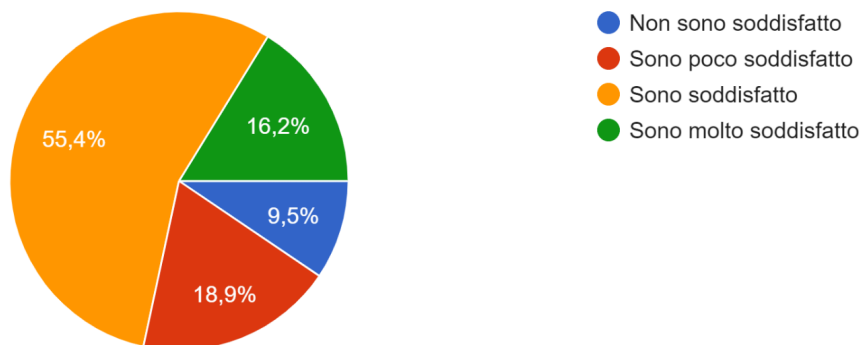
74 risposte



Quesito n. 2:

Nei confronti dell'ospite, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?

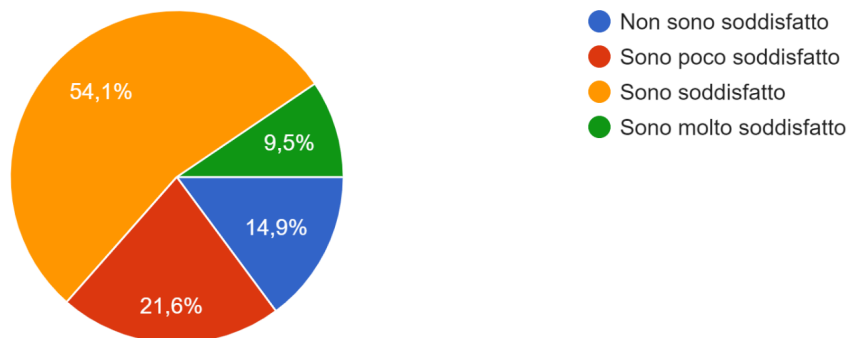
74 risposte



Quesito n. 3:

Nei confronti delle famiglie il medico è cortese e disponibile alla comunicazione?

74 risposte

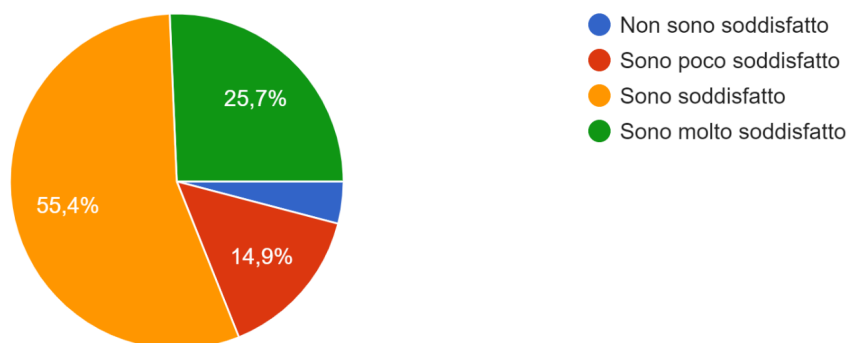


SERVIZIO INFERMIERISTICO

Quesito n. 4:

Gli infermieri si dimostrano cortesi e disponibili verso l'ospite?

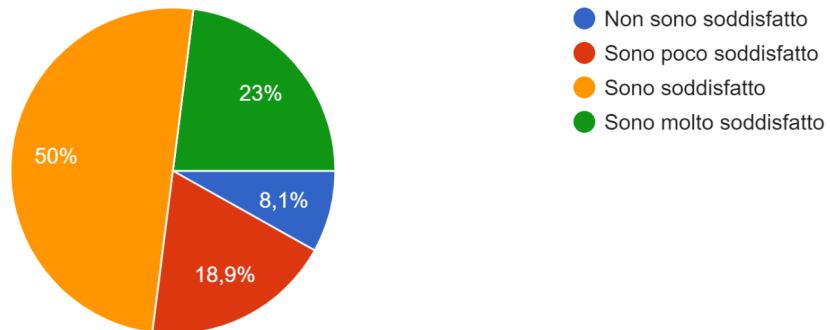
74 risposte



Quesito n. 5:

Gli infermieri dimostrano attenzione verso l'ospite e tempestività di intervento in caso di bisogno?

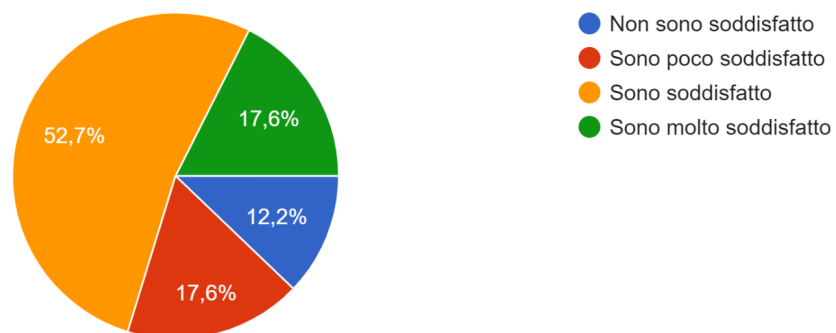
74 risposte



Quesito n. 6:

Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?

74 risposte

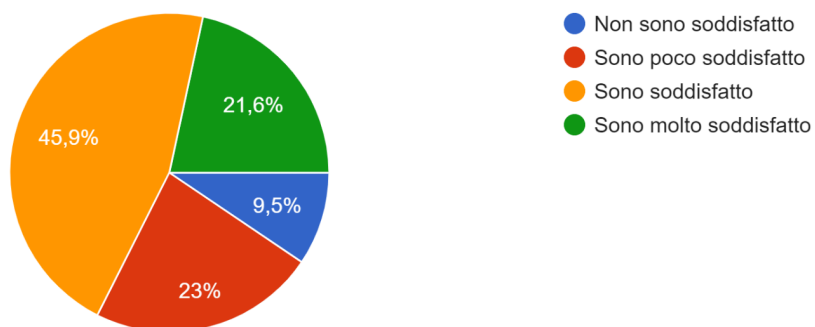


SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Quesito n. 7:

Come giudica la cura e l'igiene personale dell'ospite? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)

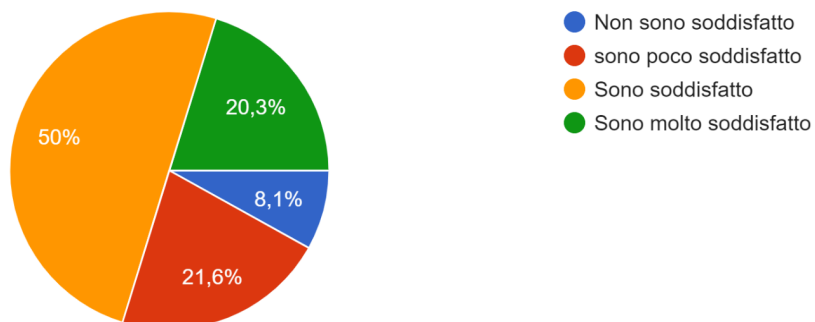
74 risposte



Quesito n. 8:

Il comportamento degli operatori è cortese, si dimostrano attenti e disponibili verso l'ospite?

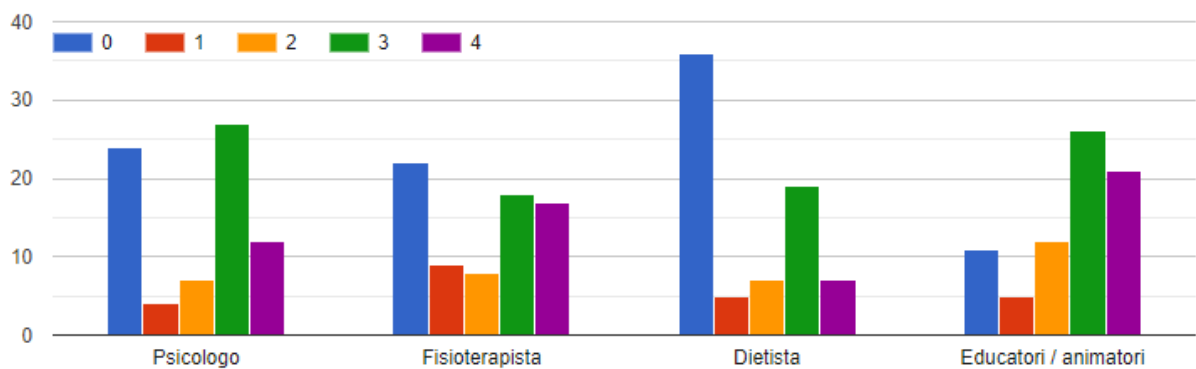
74 risposte



Quesito n. 9:

Come valuta le attenzioni, la cura ed in generale le prestazioni dei **professionisti** dell'Istituto?

- 0 = Non posso valutarlo
- 1 = 😞 Non soddisfatto
- 2 = 😐 Poco soddisfatto
- 3 = 😊 Soddisfatto
- 4 = 😄 Molto soddisfatto



b) VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Quesito n. 10:

Come valuta i seguenti **servizi** dell'Istituto?

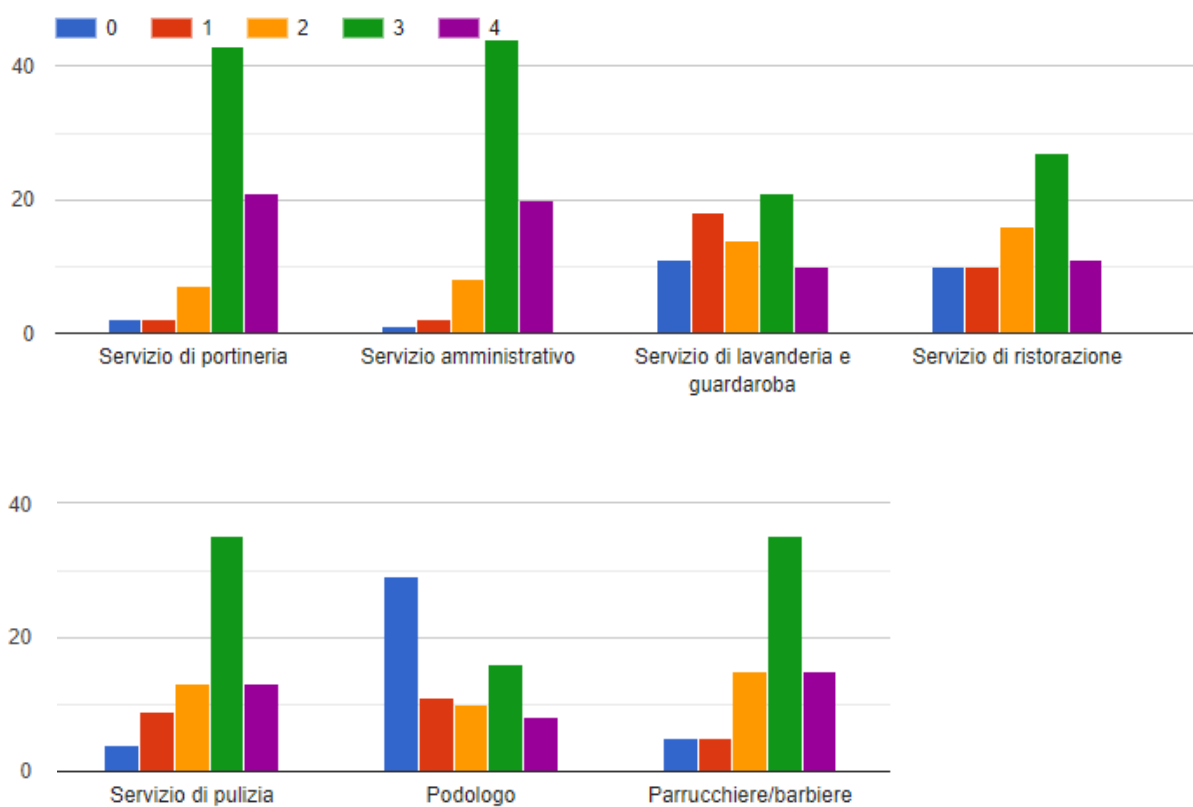
0 = Non posso valutare, perché non l'ho mai usato

1 = 😞 Non soddisfatto

2 = 😐 Poco soddisfatto

3 = 😊 Soddisfatto

4 = 😄 Molto soddisfatto

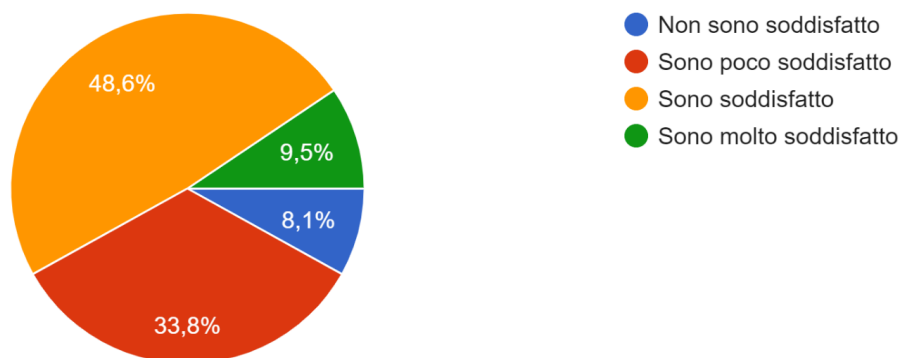


c) VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Quesito n. 11:

In generale, si ritiene soddisfatto di quanto offre l'Istituto?

74 risposte



Complessivamente, più della metà (il 58,1 %) dei votanti si dichiara soddisfatta o molto soddisfatta dei servizi offerti dalla struttura.

In base alle risposte ottenute ed ai commenti ricevuti nell'ultima sezione del questionario, alcuni servizi presentano delle criticità, nello specifico:

- il **servizio di lavanderia e guardaroba**: solo 31 votanti (il 41,9%) si ritengono soddisfatti o molto soddisfatti del servizio guardaroba, in particolare vengono lamentati i tempi troppo lunghi per il rientro dei capi dopo il lavaggio, oltre che il frequente smarrimento di alcuni indumenti;
- il **servizio di animazione**: nonostante 47 votanti si dicono soddisfatti o molto soddisfatti del servizio (il 63,51%), viene segnalata nei commenti la poca varietà delle attività svolte ed il coinvolgimento dei soli ospiti autosufficienti o comunque "più presenti" (mancanza di attività per gli ospiti allettati o con difficoltà di movimento);
- il **servizio di ristorazione**: solo 38 votanti (il 51,35%) si dicono soddisfatti o molto soddisfatti della ristorazione, nei commenti viene segnalata la scarsa varietà del menù ed in generale delle alternative previste nel singolo pasto;

Molti commenti lasciati dai votanti riguardano il personale sanitario: dai grafici sopra riportati si rileva che il 69,3% dei votanti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del servizio sanitario, tuttavia ben 15 commenti (su un totale di 44) segnalano la scarsa comunicazione del personale verso gli ospiti e all'interno del personale stesso; viene inoltre segnalata scarsa empatia nei confronti degli ospiti ed un atteggiamento generalmente *frettoloso* durante l'assistenza.

Per quanto riguarda gli altri servizi, si rileva un generale apprezzamento per il personale della portineria (64 soddisfatti e molto soddisfatti su 74 voti totali) e dell'amministrazione (64 soddisfatti e molto soddisfatti su 74 voti totali); anche il servizio di pulizia ha ricevuto in prevalenza voti positivi (48 voti tra soddisfatto e molto soddisfatto su 74 voti totali).

Il servizio parrucchiere e barbiere ha raccolto voti positivi (50 soddisfatti e molto soddisfatti) ma con 15 votanti poco soddisfatti; 5 votanti non hanno valutato il servizio perché non lo hanno mai utilizzato.

Il servizio del podologo invece è in generale poco utilizzato: 29 votanti non lo hanno valutato; dei 45 utilizzatori del servizio, 24 sono soddisfatti o molto soddisfatti (mentre il 46,6% dei votanti non è soddisfatto del servizio).

-

Nelle ultime pagine di questo documento si mettono a disposizione, a titolo informativo, i commenti ed i suggerimenti lasciati dai partecipanti all'indagine: le opinioni espresse sono frutto della sola valutazione personale del partecipante.

Ogni paragrafo corrisponde al commento di un votante:

La comunicazione tra operatori-infermieri-medico appare lacunosa e soggetta a iniziative estemporanee dei primi che comportano scarsa attenzione per gli ospiti. Migliorare la comunicazione con i familiari in particolare all'insorgere di eventi particolari, critici: spesso l'informazione giunge ex post. Pare inesistente la cura e la manutenzione degli ausili"motori" (es. sedie a rotelle) spesso poco efficienti.

Educare all'assunzione di responsabilità e non allo "scaricabarile" tra operatori-coordinatori-manutentori-direzione.

Sarebbe opportuno mantenere l'edificio (tinteggiature, arredo camere..)

mantenimento della struttura: appare fatiscente sia internamente che esternamente - numero di addetti sottodimensionato - ordine negli armadi degli ospiti -

Più attenzione verso l'ospite soprattutto a livello medico che igienico/personale e nei porsì con i famigliari

Per i pasti troverei corretto ci fossero almeno tre possibilità di alternativa, magari richiesto il giorno prima per evitare sprechi e mi risulta che spesso vengono somministrati freddi e crudi.

Per i farmaci, spesso viene detto che non ci sono perchè non acquistati tempestivamente, ma soprattutto non c'è abbastanza attenzione nella somministrazione, in quanto spesso sono sbagliati o mancanti.

Non tutti gli infermieri hanno la stessa disponibilità e cortesia, quindi il giudizio di buona soddisfazione è riferito alla media degli operatori. Un maggior coinvolgimento dei familiari per un aggiornamento delle condizioni dell'assistito, al di là delle visite in istituto (ad esempio telefonicamente o via mail) sarebbe apprezzabile. Grazie per il vostro lavoro.

Lavanderia guardaroba è da piangere

mi concentrei sul servizio degli operatori che sono le persone più a contatto con gli ospiti. più disponibili a fare e ad assecondare le richieste degli ospiti nei modi e possibilmente dei tempi richiesti. maggiore disponibilità e più sorrisi (quelli veri non quelli finti solo per dimostrazione gli ospiti o i parenti presenti)

Dagli operatori più attenzione per la cura dei degenti complessiva

Il servizio lavanderia ha orari stretti, difficili da rispettare x chi lavora a scuola e talvolta tempi lunghi...

C'è poca attenzione in generale

- Avere un responsabile giornaliero del turno di servizio a cui fare riferimento
 - pulire le carrozzine
 - non tutto il personale è preparato e disponibile (ci sono notevoli differenze tra un turno e l'altro)
 - più attenzione per quanto riguarda la lavanderia (alcuni capi non sono stati restituiti)
-

Sulla comunicazione istituto /parenti degli ospiti
NON HO ALCUNA LAMENTELA , PER QUEL CHE MI RIGUARDA MI RITENGO SODDISFATTO .

Il servizio lavanderia è molto scarso non arriva il vestiario ed è stata persa molta biancheria poca comunicazione da parte della struttura nei confronti delle famiglie; necessita essere aggiornati periodicamente sullo stato e andamento di salute dell'ospite. Ci dovrebbero essere dei momenti nel corso del mese in cui incontrare i professionisti che curano l'ospite al fine di condividere le terapie , le situazioni fisiche e mentali dell'ospite.

Molta più attenzione sulla somministrazione dei farmaci

il personale potrebbe coinvolgere nell'animazione tutti gli ospiti della struttura e non solamente quelli autosufficienti

Nella Pulizia di camere e Pazienti Molto male il guardaroba non funziona sparisce sempre tutto ?

Gli operatori (non tutti) hanno poca pazienza verso l'ospite, non curano del tutto l'aspetto di pulizia (per quando mi riguarda personalmente non fanno mai lavare i denti) Manca la logopedista che, quando c'era, si occupava anche delle persone con apparecchi acustici.

Nel complesso la mia valutazione è sufficiente.

Migliorare la comunicazione con i familiari in caso di problematiche inerenti la salute dell'ospite (malattia, ricoveri, terapia). Incrementare la presenza e il coordinamento della/e Caposala nelle aree dei pazienti. Migliorare servizio di lavanderia.

1. Le sostituzioni numerose e frequenti degli operatori sanitari che sono apparse molto evidenti negli ultimi mesi non facilitano la conoscenza dei pazienti e, al di là dell'attività routinaria e della loro individuale disponibilità, non li avvicina ai bisogni dei singoli ospiti. Inoltre lo scambio di consegne fra questi operatori è spesso insufficiente e a volte è difficile avere notizie di qualche cosa al di fuori di quel turno di lavoro. Sarebbe auspicabile un migliore coordinamento e la presenza attiva e costante di una persona a cui riferirsi per richieste e informazioni.
2.L'attività del sistema guardaroba/lavanderia è spesso molto lento, e forse dovrebbe essere migliorato. E' accaduto più di una volta che non siano disponibili capi di abbigliamento anche semplici, consegnati molto tempo prima, nonostante ne siano stati forniti in abbondanza.

Quando siamo andati a fare una visita al csm prenotata da voi, il Dott. Prost, ha contattato per due volte il vostro Dott. Moreno (mi sembra) ed in due ore che siamo stati alla visita e non lo ha mai ricontattato seppur il dottore voleva spiegazioni sull'ospite.

È impossibile comunicare con l'ospite perché le comunicazioni telefoniche sono disturbate; il vostro cordless non funziona e l'ospite non sente quello che diciamo, e viceversa.

Siccome portiamo soldi all'ospite, è successo che non gli siano stati dati, ma messi in cassaforte comune (così ci ha detto un operatore); si chiede che gli vengano dati il giorno stesso.

Inoltre, ci era stato riferito che ogni mese il medico che visita l'ospite dovrebbe informare i familiari sulla sua salute, tramite una chiamata da parte di un operatore, e questo non è mai avvenuto.

Quando veniamo a trovare l'ospite, sia lui che gli altri sembrano clochard, con capelli ed abito sporchi. La differenza tra un clochard e loro è che hanno un tetto e forse qualche pasto per nutrirsi.

Quando siamo venuti a trovarlo, abbiamo trovato infermieri fumarsi la sigaretta all' ingresso, non è il massimo come immagine.

Inoltre, quando chiamiamo il personale è straniero e la maggior parte delle volte non comprende quello che diciamo.

Per entrare bisogna suonare più volte e se si riesce ad entrare in quanto i cancelli sono aperti per altri motivi, non so trova personale con cui parlare.

Direi che ci sono tante cose da migliorare!

Gli operatori cambiano continuamente e conseguentemente non conoscono le necessità degli ospiti che non sono opportunamente seguiti.

Purtroppo all'inizio non sono stati gestiti gli apparecchi acustici di mia madre. Risultato e' che sono state subito fatte scaricare le batterie e/o non sostituiti i filtri, ingenerando in mia madre il rifiuto degli apparecchi. A questo si e' aggiunta una infezione che ha provocato spurgo di pus dalle orecchie, rendendo poi impossibile l'uso degli apparecchi, peraltro da lei sempre rifiutati a seguito della mancata manutenzione.

Forse si potrebbe migliorare il tempo di attesa della biancheria pulita di ritorno agli ospiti

Necessitano miglioramenti nel settore guardaroba ed il servizio di educatori ed animatori

Se è possibile qualche tombolata o altro in più.

Avere più personale e dedicare più tempo agli ospiti, mamma dice che hanno sempre fretta...

E' in generale un servizio al minimo vitale che non soddisfa le poche esigenze di mia madre: esempio avere succhi di frutta da bere, biscotti a colazione, una lieve varietà nel menù, il servizio lavanderia che rovina e perde gli indumenti. Vista l'integrazione retta della famiglia che non è poco, potrebbe essere migliorato il servizio. grazie per il vs. impegno.

alcuni operatori dovrebbero migliorare la comunicazione verso l'ospite.

Il servizio di lavanderia (appalto esterno) non ci soddisfa per niente: indumenti che ritornano dopo tantissimo tempo, talvolta rovinati, calzini persi, e addirittura capi smarriti. Un disastro.

Servizio lavanderia per la riconsegna abiti

La valutazione sul servizio medico è limitata all'ultimo periodo: il rapido avvicendamento di più medici nel corso dell'ultimo anno potrebbe aver reso il servizio offerto meno efficace. Servizio infermieristico: positivo nel complesso, ma non uniforme al variare del personale. Operatori ESA: non tutti sempre attenti nell'assolvimento dei compiti; a volte sbrigativi causa poco tempo a disposizione; probabile scarsità di personale e/o di organizzazione.

Suggerimento: intervenire affinché la qualità dei servizi fruiti dagli ospiti non sia dipendente dal professionista che li eroga e non sia pregiudicata da carenze organizzative.

attenzione operatori nei confronti degli ospiti e servizio lavanderia/guardaroba
Residenza Breda: da quando è stato chiuso lo stabile più vecchio e ci si è trasferiti tutti in RSA, gli ospiti sono sacrificati. Animazione scarsa e contatti dei vari operatori con i famigliari decisamente insufficiente. Tutte le domande devono prevedere una risposta del tipo "non posso valutare"

Medico. Mai sentito. Non valutabile perché non conosciuto

si richiede maggiore disponibilità al colloquio con medici e operatori

secondo me gli assistenti seguono gli ospiti il minimo indispensabile e per quanto riguarda il guardaroba i capi vengono scambiati e anche l'abbigliamento sparisce e viene dato ad altri ospiti . Devo dire che da un po' di tempo il servizio è abbastanza peggiorato

Da migliorare l'organizzazione reparto nell'aiuto ospite e gestione abbigliamento e nella comunicazione tra personale.

Servizio lavanderia (no guardaroba) con pulizia approssimativa e spesso troppo aggressiva ma soprattutto tempistiche troppo lunghe, al limite dell'osceno.

L'argomento guardaroba è una catastrofe; la pulizia dei bagni è da raccapriccio, un qualsiasi locale pubblico con i bagni tenuti in quel modo verrebbe chiuso all'istante, vedete un po' voi...

non ho alcuna lamentela , sono soddisfatto del servizio prestato a mia sorella.

Attività ludiche, tornei di carte, briscola scala 40, non solo tombola
