



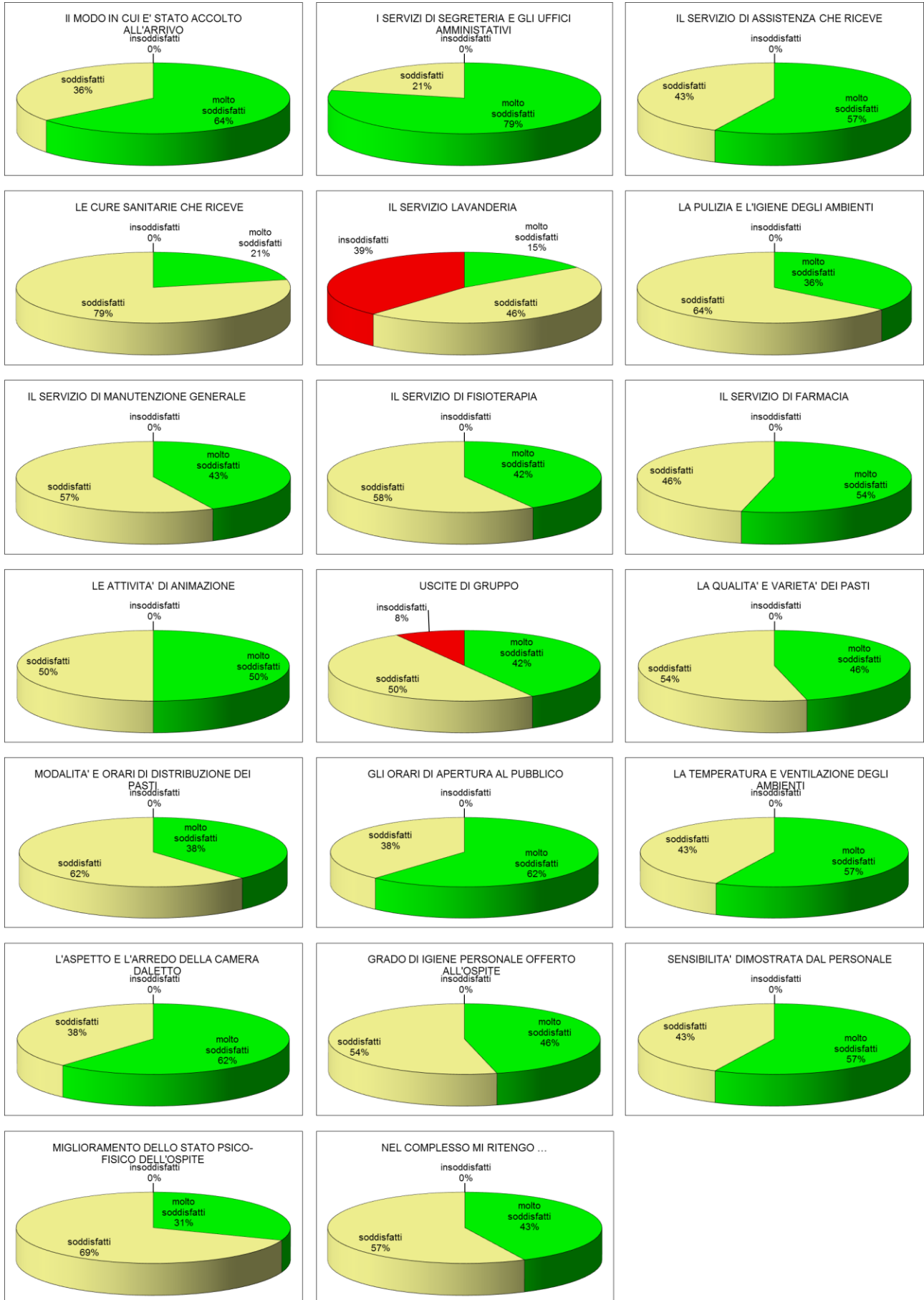
RISULTATI ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ANNO 2014

Esiti Monitoraggio della Qualità percepita dagli Ospiti della Residenza Carducci nel 2014

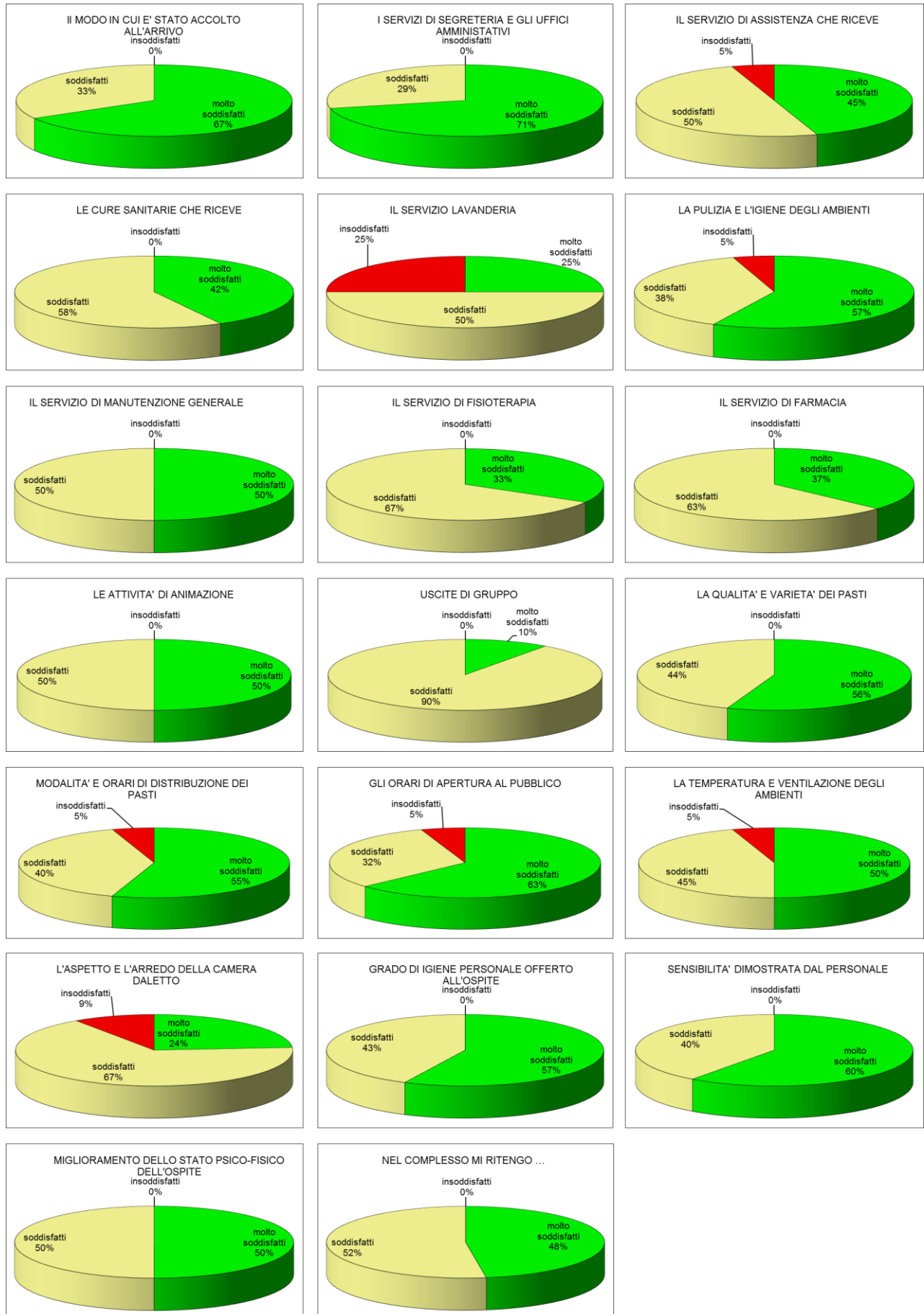
II MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE
IL SERVIZIO LAVANDERIA
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
IL SERVIZIO DI FARMACIA
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE
USCITE DI GRUPPO
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO
DELL'OSPITE
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...

2014		
molto soddisfatti	soddisfatti	insoddisfatti
9	5	0
11	3	0
8	6	0
3	11	0
2	6	5
5	9	0
6	8	0
5	7	0
7	6	0
6	6	0
5	6	1
6	7	0
5	8	0
8	5	0
8	6	0
8	5	0
6	7	0
8	6	0
4	9	0
6	8	0

Esiti Monitoraggio della Qualità percepita dagli Ospiti della Residenza Carducci 2014



Esiti Monitoraggio della Qualità percepita dagli Ospiti della Residenza Carducci 2013



Dal confronto 2013-2014 si nota subito che il grado di insoddisfazione per:

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
LA PULIZIA AMBIENTI
LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI
GLI ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO

nel corso del 2014 sono stati azzerati.

Solamente per le uscite di gruppo c'è stato un peggioramento + 8% di insoddisfatti (una risposta sola) i soddisfatti sono passati dal 90% al 50% e i molto soddisfatti dal 10% al 42%.

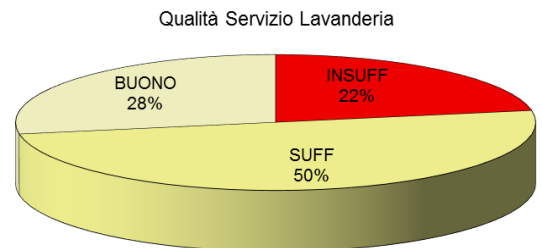
Ma, analizzando i dati del triennio, si vede però che il servizio di fatto dal 2012 al 2014 è migliorato (vedi sotto).

Discorso a parte è quello del servizio di Lavanderia che è il tallone d'Achille della struttura in quanto il sistema dai dati della soddisfazione del cliente porta gli insoddisfatti dal 25 al 39% i molto soddisfatti dal 25 al 15% e i soddisfatti dal 50 al 46%.

Vi è da dire che nel mese di Aprile è stato consegnato a 35 referenti degli Ospiti un breve questionario al fine di avere dai medesimi delle informazioni sulla qualità percepita del servizio lavanderia.

Le domande sul servizio erano:

QUALITÀ SERVIZIO LAVANDERIA	INSUFF	SUFF	BUONO
1) Tempi di restituzione	4	9	5
2) Qualità Lavaggio	4	8	6
3) Qualità Stiratura	6	6	6
4) Ordine Armadio	1	8	9
Totale	15	31	26



I risultati sono stati abbastanza incoraggianti in quanto 18 persone hanno restituito il questionario pari al 51% delle richieste di compilazione.

Il 78% delle persone che hanno risposto ritiene che il tempo di restituzione degli indumenti e la qualità del lavaggio è a loro parere sufficiente o buona. Per quel che riguarda la stiratura il 67% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo. Ed infine ben il 94% è soddisfatto dell'Ordine dell'armadio dell'ospite.

Volendo effettuare una sintesi del servizio di Lavanderia possiamo dire che per la media degli intervistati va bene ma si può migliorare.

Vi è da dire che un netto miglioramento lo si avrebbe senza l'ingerenza dei referenti degli Ospiti ovvero gli indumenti si consegnano all'entrata dove vengono accettati o meno (per problemi di etichettatura o delicatezza) e lo stesso vale per il ritiro.

Anche se tecnicamente fattibile ciò provocherebbe una generale insoddisfazione dei parenti/referenti che preferiscono, e giustamente, decidere cosa si e cosa no.

Monitoraggio della Qualità percepita dagli Ospiti della Residenza Carducci nel triennio 2012-2014

	2012		2013		2014		2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	Molto soddisfatto						soddisfatto						insoddisfatto					
II MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO	15	63%	14	67%	9	64%	9	38%	7	33%	5	36%		0%	0	0%	0	0%
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	18	75%	15	71%	11	79%	6	25%	6	20%	3	21%		0%	0	0%	0	0%
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE	11	46%	9	43%	8	57%	11	46%	10	48%	6	43%	2	8%	1	5%	0	0%
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE	12	50%	8	38%	3	21%	12	50%	11	52%	11	79%		0%	0	0%	0	0%
IL SERVIZIO LAVANDERIA	5	21%	5	24%	2	14%	17	71%	10	48%	6	43%	1	4%	5	24%	5	36%
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI	8	33%	12	57%	5	36%	15	63%	8	38%	9	64%		0%	1	5%	0	0%
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE	7	29%	10	48%	6	43%	16	67%	10	48%	8	57%		0%	0	0%	0	0%
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	7	29%	4	19%	5	36%	7	29%	8	38%	7	50%	2	8%	0	0%	0	0%
IL SERVIZIO DI FARMACIA	12	50%	7	33%	7	50%	10	42%	12	57%	6	43%		0%	0	0%	0	0%
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	8	33%	8	38%	6	43%	11	46%	8	38%	6	43%	1	4%	0	0%	0	0%

	2012		2013		2014		2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	Molto soddisfatto						soddisfatto						insoddisfatto					
USCITE DI GRUPPO	4	17%	1	5%	5	36%	7	29%	9	43%	6	43%	1	4%	0	0%	1	7%
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI	8	33%	10	48%	6	43%	12	50%	8	38%	7	50%	4	17%	0	0%	0	0%
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	5	21%	11	52%	5	36%	19	79%	8	38%	8	57%	2	8%	1	5%	0	0%
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	11	46%	12	57%	8	57%	12	50%	6	29%	5	36%	1	4%	1	5%	0	0%
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	5	21%	10	48%	8	57%	15	63%	9	43%	6	43%	4	17%	1	5%	0	0%
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DALETTO	5	21%	5	24%	8	57%	18	75%	14	67%	5	36%	1	4%	2	10%	0	0%
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE	13	54%	12	57%	6	43%	9	38%	9	43%	7	50%	2	8%	0	0%	0	0%
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE	20	83%	12	57%	8	57%	4	17%	8	38%	6	43%		0%	0	0%	0	0%
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE	11	46%	8	38%	4	29%	10	42%	8	38%	9	64%	2	8%	0	0%	0	0%
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...	10	42%	10	48%	6	43%	13	54%	11	52%	8	57%	1	4%	0	0%	0	0%

	2012	2013	2014
Numero questionari Distribuiti	34	37	32
Numero questionari Restituiti	24	21	14

Nota Le curve dei grafici si riferiscono ai valori in percentuale sul totale dei questionari restituiti

Infine analizzando i dati del triennio 2012-2014 possiamo notare che

	MIGLIORATO	UGUALE	PEGGIORATO
II MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO		X	
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	X		
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE	X		
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE			X
IL SERVIZIO LAVANDERIA			X
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI		X	
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE		X	
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	X		
IL SERVIZIO DI FARMACIA	X		
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	X		
USCITE DI GRUPPO	X		
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI	X		
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	X		
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	X		
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	X		
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DALETTO	X		
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE		X	
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE		X	
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE	X		
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...		X	

L'unico peggioramento (lavanderia a parte) è stato quello delle cure sanitarie che però sono in capo al MMG e noi a parte l'opera di coinvolgimento ben poco possiamo fare.