



ISTITUTO "LUIGI CONFIGLIACHI"

PER I MINORATI DELLA VISTA

**CUSTOMER
SATISFACTION
ANNO 2024**

Al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura, viene attivato un profilo personale nel Portale Utenti dell'Istituto. Attraverso tale portale, l'ospite e, in particolare, i familiari, ricevono i bollettini per il pagamento delle rette mensili, le comunicazioni ufficiali dell'Istituto, eventuali avvisi e, nel presente caso, l'invito a compilare il questionario di valutazione della soddisfazione dell'utente, tramite un link dedicato.

Il questionario, che garantisce l'anonimato, è composto da 12 domande suddivise in tre principali aree: la valutazione del personale, la valutazione dei servizi e una valutazione complessiva della struttura.

In relazione alla valutazione del personale, vengono proposte domande specifiche volte ad analizzare la professionalità e l'approccio relazionale di ciascun membro del personale. Per quanto concerne la valutazione dei servizi, viene richiesto di esprimere un giudizio su ciascun servizio in base all'esperienza individuale. In conclusione, si invita l'utente a esprimere un'opinione complessiva sulla struttura, con la possibilità di inserire commenti e suggerimenti che possano contribuire al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Alla data del 31 dicembre 2024, il totale degli ospiti residenti presso l'Istituto Configliachi ammontava a 306, di cui 253 presso la sede di via Sette Martiri e 53 presso la Residenza Breda. Il questionario ha ricevuto la partecipazione di 69 rispondenti, pari al 22,54% del totale dei residenti.

Il presente documento si configura come uno strumento di comunicazione e diffusione delle qualità dei servizi forniti dall'Ente e percepiti dall'utenza, con l'intento di individuare eventuali criticità e opportunità di miglioramento per le condizioni di vita degli ospiti.

Segue il questionario utilizzato per la presente indagine.

QUESTIONARIO SULLA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI UTENTI ANNO 2024

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 Vostra 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.

1. In quale reparto risiede l'Ospite per il quale compilate il questionario?

- Piano terra
- 1° piano A
- 1° piano B
- 3° piano
- 4° piano
- Residenza Giubileo
- Residenza Breda

a) VALUTAZIONE DEL PERSONALE

In questa sezione chiediamo di valutare l'assistenza e la cura fornite dai medici, dagli infermieri, dagli esecutori socio-assistenziali (ESA) e dai professionisti dell'Istituto (fisioterapisti, psicologi, dietisti, etc.)

MEDICINA GENERALE

2. Il vostro **medico** di riferimento:

Legenda dei valori:

0 = Non posso valutare, non l'ho mai incontrato

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
È cortese e disponibile alla comunicazione con i familiari?					
Vi informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute dell'ospite?					
Nei confronti dell'ospite, si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?					

SERVIZIO INFERMIERISTICO

3. Gli **infermieri** del reparto in cui risiede l'Ospite:

Legenda dei valori:

0 = Non posso valutare, non li ho mai incontrati

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Si dimostrano cortesi e disponibili verso l'Ospite?					
Dimostrano attenzione verso l'ospite e tempestività di intervento in caso di bisogno?					
Sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?					

ASSISTENZA DI BASE (ESA)

4. Il comportamento degli **esecutori socio-assistenziali** è cortese, si dimostrano attenti e disponibili verso l'Ospite?

- o Non posso valutare (non li ho mai incontrati)
- o Non sono soddisfatto
- o Sono poco soddisfatto
- o Sono soddisfatto
- o Sono molto soddisfatto

5. Come giudicate la cura e l'igiene personale dell'ospite:

Legenda dei valori:

- 0 = Non posso valutare, non ci faccio caso
- 1 = No, non soddisfatto
- 2 = Sono poco soddisfatto
- 3 = Sì, sono soddisfatto
- 4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
In generale, ha un aspetto curato?					
È pulito?					
È pettinato?					
È vestito adeguatamente?					
Ha un aspetto sano, viene idratato adeguatamente?					

6. Come giudicate la somministrazione dei pasti da parte degli ESA?

- o Non posso valutare (non ci ho fatto caso)
- o Adeguata nei modi e nelle quantità
- o Non adeguata
- o Altro: _____

7. Come giudicate l'idratazione dell'Ospite e la somministrazione delle bevande da parte degli ESA?
- o Non posso valutare (non ci ho fatto caso)
 - o Adeguata nei modi e nelle quantità
 - o Non adeguata
 - o Altro: _____

ALTRI PROFESSIONISTI

8. Come valutate le attenzioni, la cura ed in generale le prestazioni dei seguenti professionisti nel nostro istituto?

Legenda dei valori:

0 = Non posso valutare, non l'ho mai incontrato

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Psicologo/a					
Dietista					
Assistente sociale					

b) VALUTAZIONE DEI SERVIZI

In questa sezione chiediamo di valutare singolarmente i servizi complementari, diversi dall'assistenza alla persona, offerti dall'istituto.

9. Come giudicate l'attività svolta dai fisioterapisti della nostra struttura?

Legenda dei valori:

0 = Non posso valutare, non l'ho mai incontrato

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Il tempo dedicato ogni settimana all'Ospite incontra le sue necessità?					
Il tipo di attività è adatto alle esigenze dell'Ospite?					
L'attività svolta è varia e stimolante?					

10. Come giudicate l'attività del servizio di animazione?

Legenda dei valori:

0 = Non posso valutare, non l'ho mai incontrato

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
La copertura oraria settimanale è soddisfacente?					
L'attività svolta è varia e stimolante?					
L'attività risulta in linea con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite?					

Gli educatori sono cortesi e disponibili con l'Ospite?					

11. Come valutare i seguenti servizi erogati dell'Istituto?

Legenda dei valori:

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

1 = No, non soddisfatto

2 = Sono poco soddisfatto

3 = Sì, sono soddisfatto

4 = Sì, sono molto soddisfatto

	0	1	2	3	4
Servizio di portineria					
Servizio amministrativo					
Servizio di lavanderia e guardaroba					
Servizio di ristorazione					
Servizio di pulizia					
Podologo					
Parrucchiere					

c) VALUTAZIONE COMPLESSIVA

12. In generale, vi ritenete soddisfatti di quanto offre l'Istituto?

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

DOMANDE FINALI

Su quali aspetti socio-assistenziali dovremmo concentrarci per migliorare? Scriveteci un breve commento che possa aiutarci a capire come intervenire.

13. MEDICINA GENERALE

14. INFERMIERI

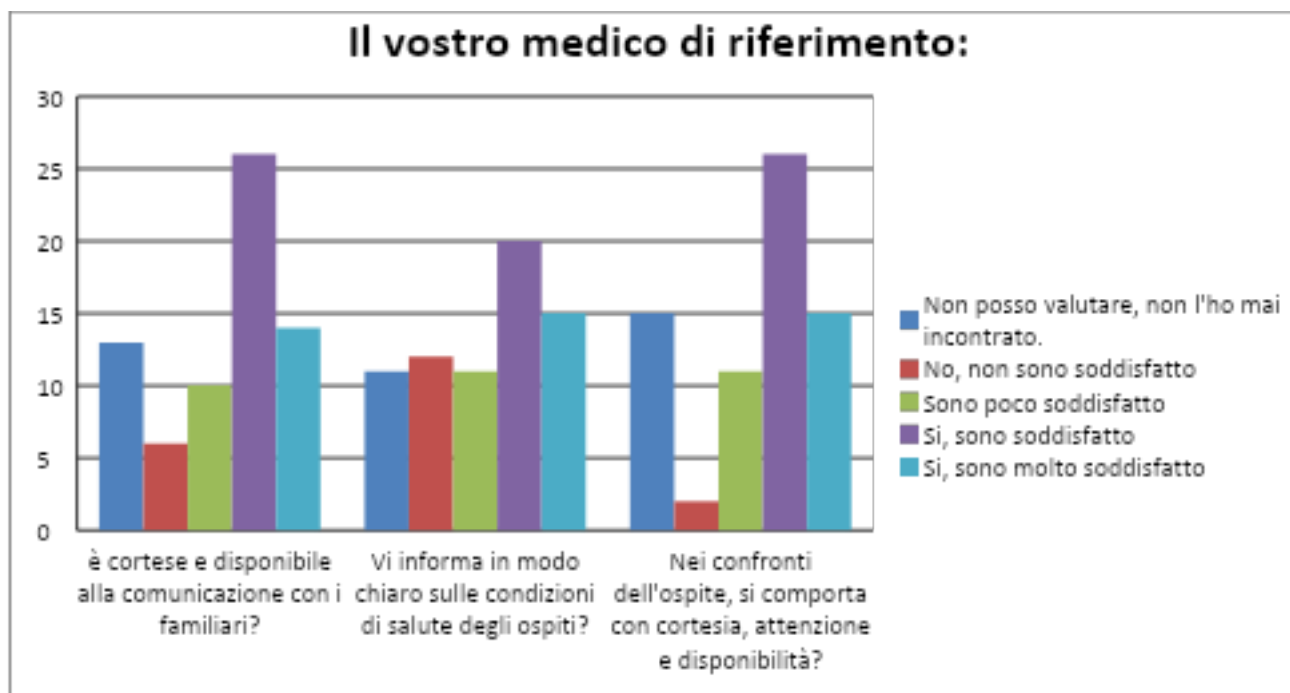
15. ESA

16. Quali servizi complementari offerti dagli Ospiti dovremmo migliorare (ristorazione, pulizie, guardaroba)? Scriveteci quali sono secondo voi le azioni che dovremmo mettere in atto.

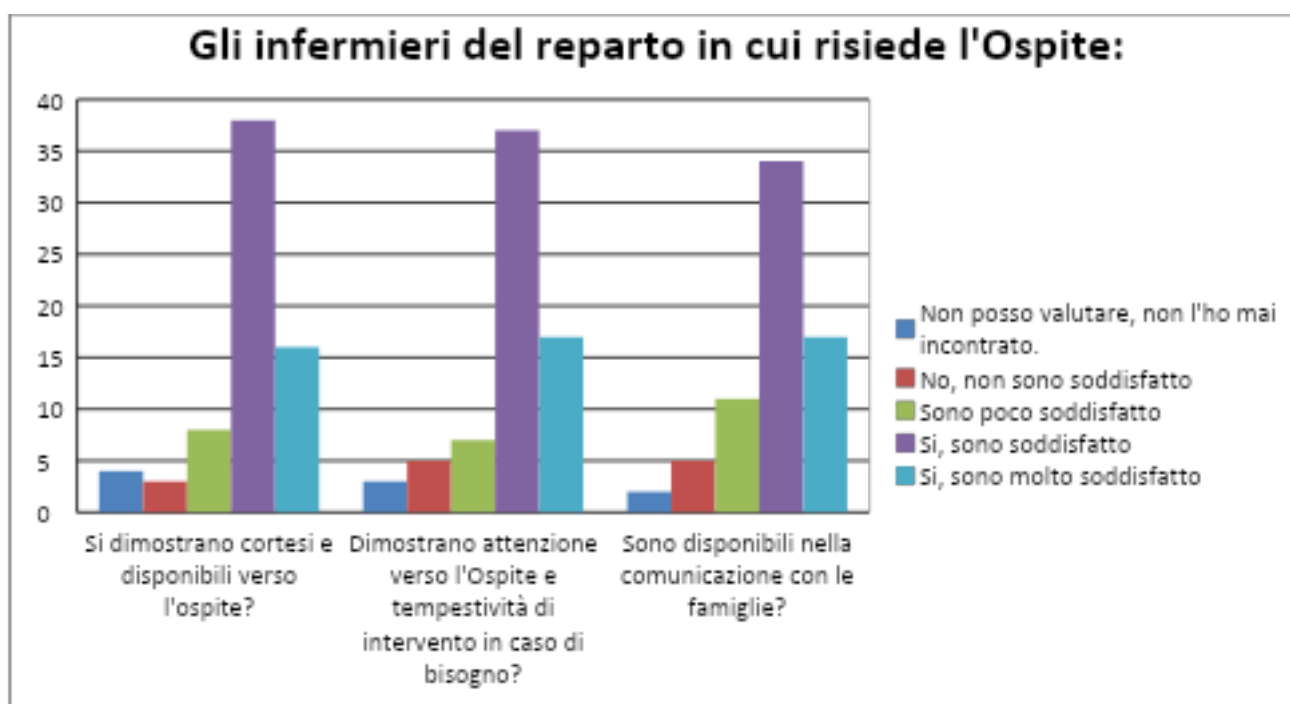
ESITO DELLE DOMANDE

a) VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Quesito n. 2

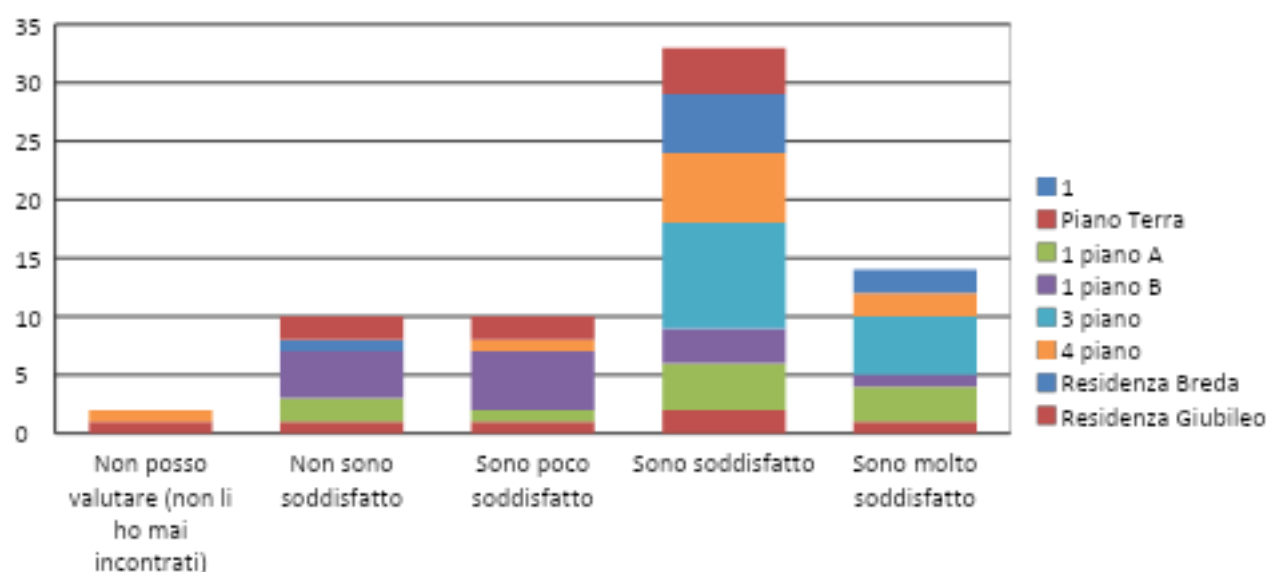


Quesito n. 3



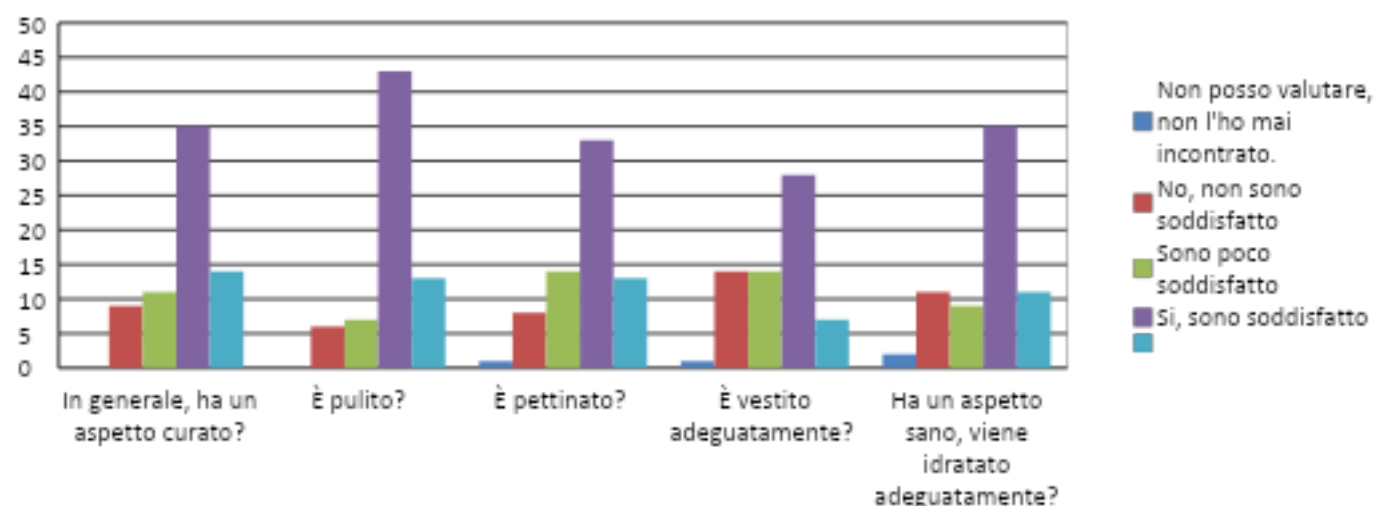
Quesito n. 4

Il comportamento degli esecutori socio-assistenziali è cortese, si dimostrano attenti e disponibili verso l'Ospite?



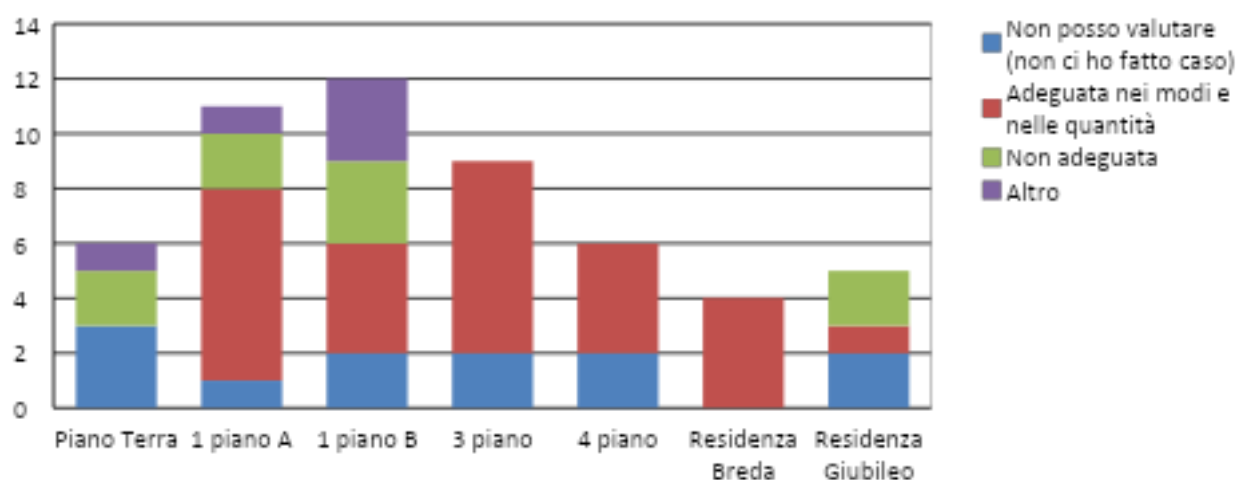
Quesito n. 5

Come giudicate la cura e l'igiene personale dell'Ospite?



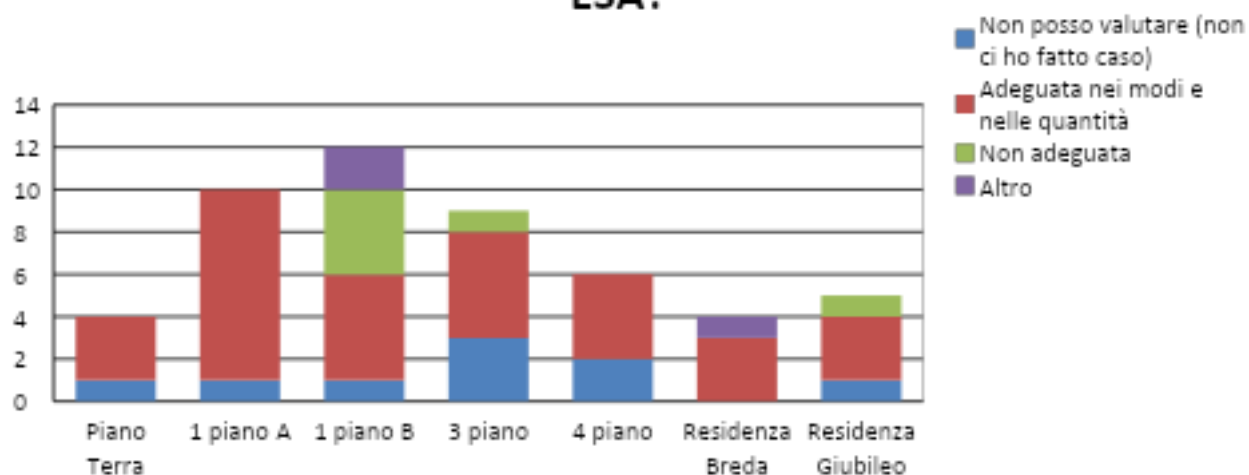
Quesito n. 6

Come giudicate la somministrazione dei pasti da parte degli ESA?



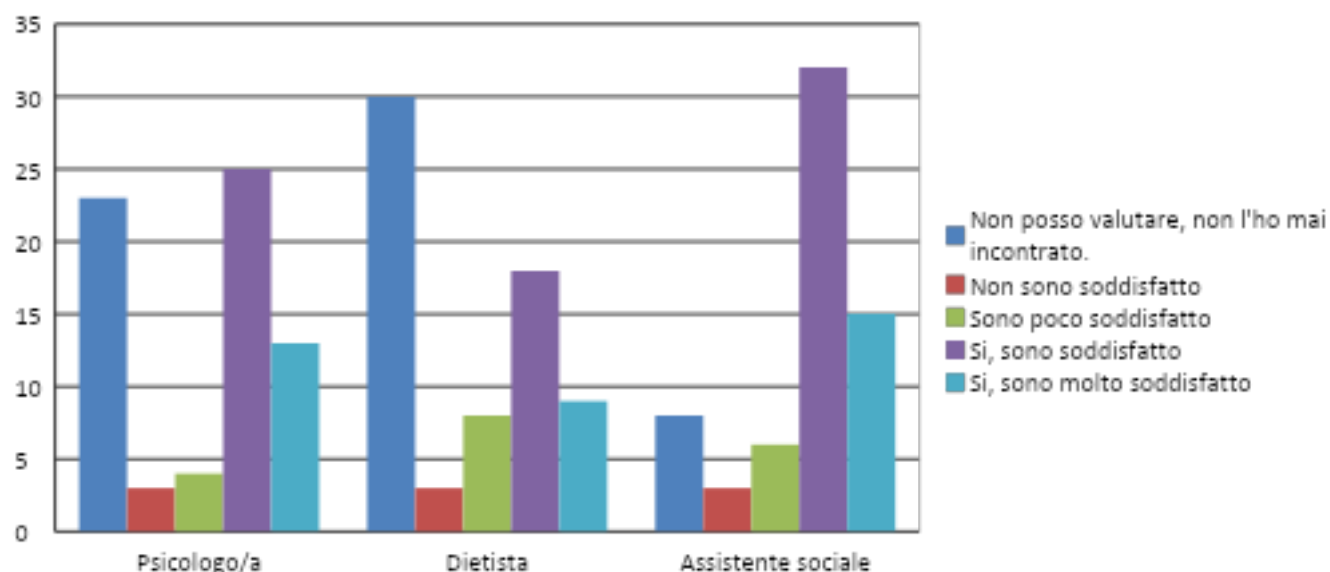
Quesito n. 7

Come giudicate l'idratazione dell'Ospite e la somministrazione delle bevande da parte degli ESA?



Quesito n. 8

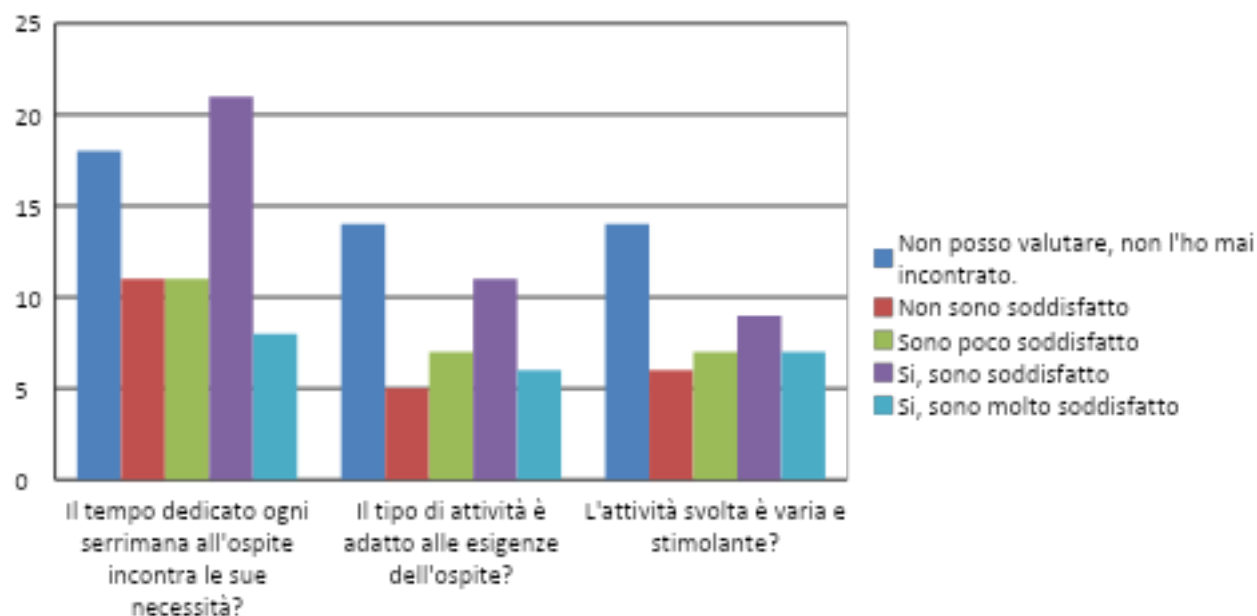
Come valutate le attenzioni, la cura ed in generale le prestazioni dei seguenti professionisti del nostro Istituto?



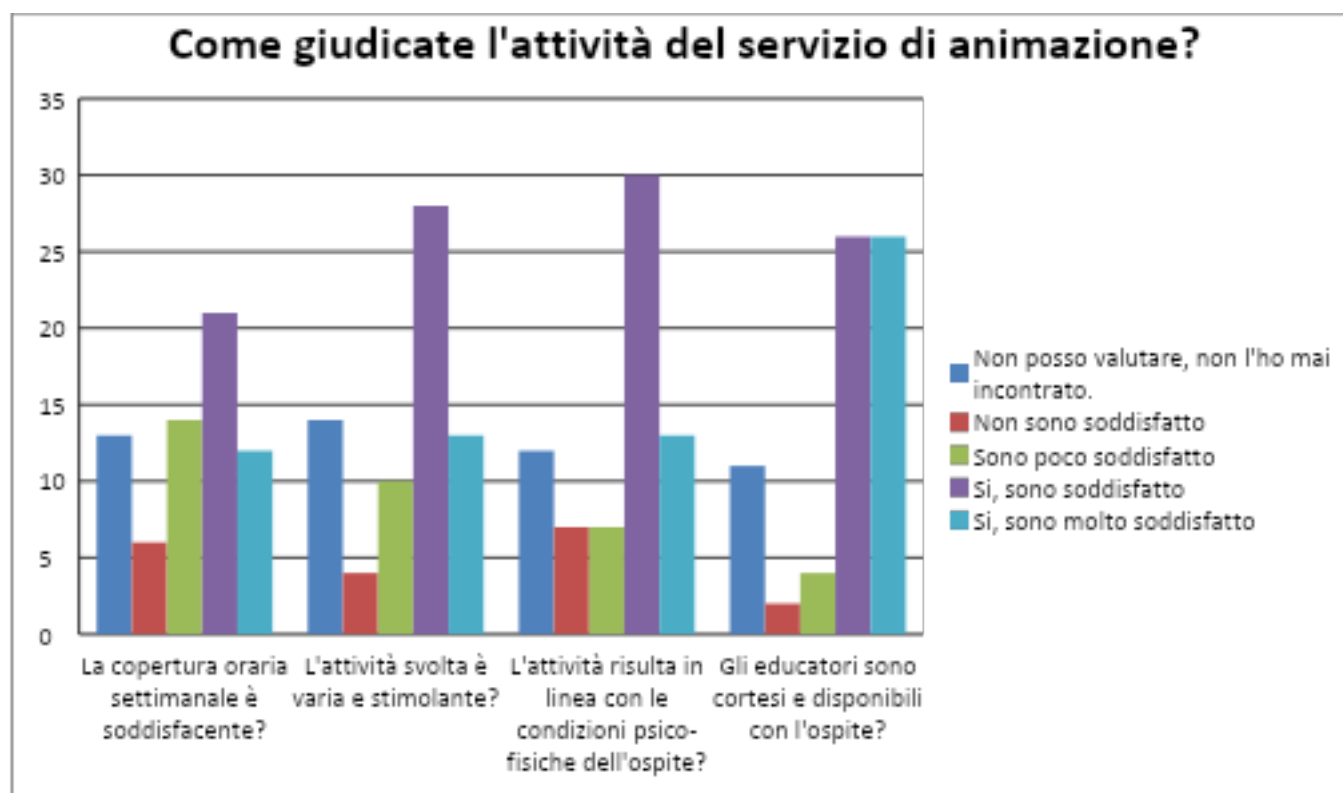
b) VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Quesito n. 9

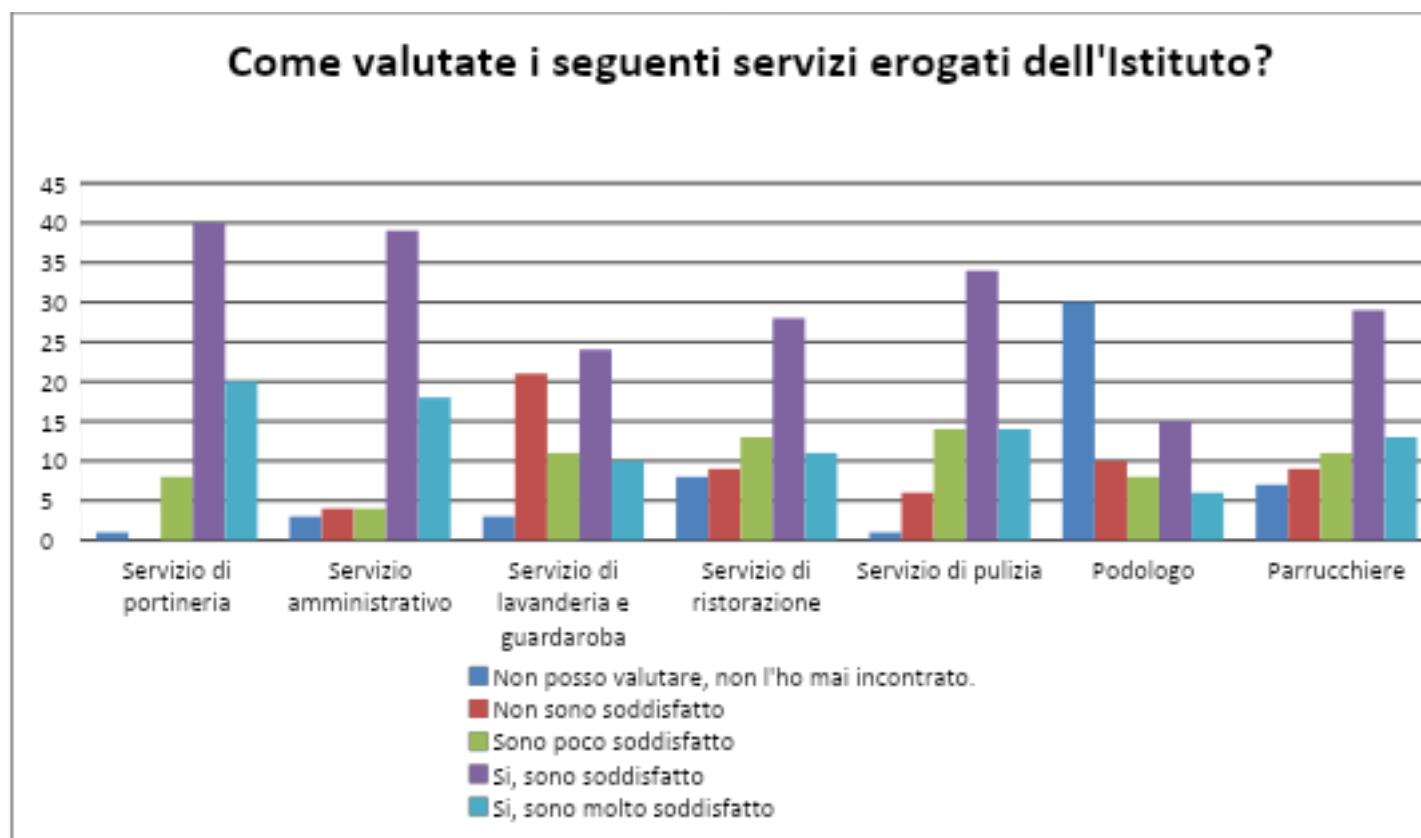
Come giudicate l'attività svolta dai fisioterapisti della nostra struttura?



Quesito n. 10

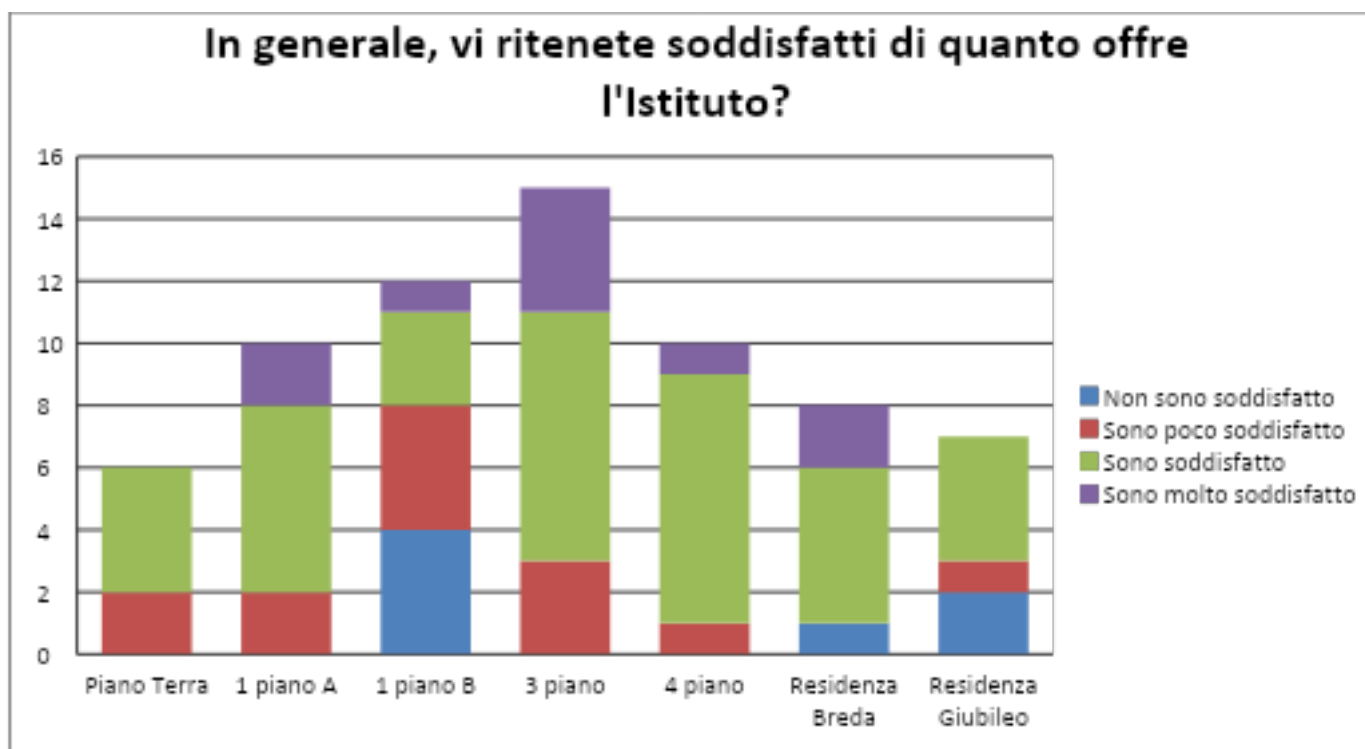


Quesito n. 11



c) VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Quesito n. 12



DOMANDE FINALI

Quesito n. 13 – MEDICINA GENERALE

"Medici incompetenti e spesso assenti durante il servizio"

"Nella maggiore continuità della fisioterapia."

"Non ho lamentele , sono soddisfatto ."

"Molto bravi"

"Maggiore disponibilità del medico"

"Buona"

"Avevate promesso che una volta al mese ci avreste comunicato lo stato di salute dell'ospite."

"Potrebbero fare di più"

"Attenzione maggiore alle esigenze specifiche dell'ospite, che devono essere comunicate a tutti, famigliari compresi"

"Almeno per adesso mi sembra adeguato"

"Buona il medico è sempre disponibile"

"Comunicazioni più precise con la famiglia e verso l'ospite"

"Sarebbe utile un report sulla salute dell'ospite ogni tot tempo"

"Più disponibilità di tempi e occasioni per contattare il medico di riferimento."

"Il medico?? ma c'è???"

"La possibilità di un contatto diretto con il medico tramite mail adesso è piuttosto difficoltoso"

"Ospite poco seguito, se non sta male è sufficiente così, non è necessario approfondire altro, anche se magari un'ecografia o una visita specialistica potrebbero portare a miglioramenti della condizione generale di salute e quindi di qualità di vita"

"Più comunicazione con i familiari."

"Il medico non l'ho mai visto. Ho telefonato varie volte e alla fine l'ho trovato sempre per telefono. Dovrebbe esserci più comunicazione con i parenti."

"Purtroppo io non ho ancora visto il medico e non posso valutare, mi aspetterei maggiore comunicazione."

"essere più attenti al bisogno che ha"

"più informazioni e disponibilità a limitare le medicine"

"Non ho conosciuto il nuovo medico ma se c'era qualcosa di rilevante sarei stata avvisata credo. Buono riscontro con psicologa e fisioterapisti."

"Il medico dovrebbe andare a visitare più spesso gli ospiti e passare nei reparti a chiedere come stanno."

Quesito n. 14 – INFERMIERI:

"Le prestazioni sono al minimo sindacale e le risposte sono evasive invitando a contattare il medico che non c'è!"

"Fatta salva la difficoltà nel reperire personale infermieristico, sarebbe importante poter disporre di persone che sappiano almeno parlare e capire la lingua italiana poichè gli ospiti del Vs Istituto non sono tenuti a imparare le lingue straniere per raffrontarsi con il personale infermieristico"

"In un coinvolgimento maggiore, se possibile, del paziente nelle cure e quindi nel bisogno di certe terapie."

"Gentili"

"Più comunicazione"

"Più comprensione con gli ospiti"

"Spiegare la terapia che segue l'ospite"

"Buona"

"Ottima"

"Per quello che gli compete sono fin troppo brave"

"Mi sembra adeguato"

"Buona"

"Tutto bene"

"Un plauso all'infermiere (lui) del I B: parla con i pazienti, li ascolta nelle loro esigenze"

"Purtroppo non ho avuto feedback dal personale infermieristico che la maggior parte delle volte ho spesso trovare difficoltà nella comunicazione (comprensione della lingua italiana in quanto personali di altre nazioni)"

"Abbastanza preparati."

"Li trovo preparati e pazienti."

"Nessuna osservazione"

Quesito n. 15 – ESA

"Tutti molto scarsi e spesso incompetenti. Potevate risparmiarvi la fatica dato che state chiudendo la struttura!"

"Fatta salva la difficoltà nel reperire personale ESA, sarebbe importante poter disporre di persone che sappiano almeno parlare e capire la lingua italiana poichè gli ospiti del Vs Istituto non sono certamente tenuti a imparare le lingue straniere per raffrontarsi con il ESA"

"Ringrazio per il vostro lavoro"

"Non ho alcuna lamentela"

"Più cortesi e più comprensione"

"Buona"

"maggiore attenzione all'attività fisica e fisioterapica e a quella ludica"

"NON SONO SODDISFATTO DEI FISIOTERAPISTA E ANIMAZIONE"

"Soddisfacente"

"Se adottassero un po' di amor proprio in più e attenzione verso gli ospiti sarebbero decisamente migliori di come sono.... durante le loro pause se anziché rinchiudersi tutti nel loro office facessero la pausa a turno così da dedicare attenzione e tempo agli ospiti, sarebbe molto meglio"

"Non dovrebbero ostinarsi a far indossare all'ospite un indumento troppo stretto, fuori stagione, bucato, sporco."

"Sembra ci sia un problema di personale non sufficiente per seguire le esigenze dell'ospite... quindi a mio avviso è più un problema dirigenziale –amministrativo."

"Buona la parte di approccio empatico"

"Quando fa igiene richiesta risposta più veloce alle esigenze dell'ospite"

"Bene"

"Operatoti svogliati, aggressivi, sulla difensiva che non parlano nè con i pazienti nè con la famiglia: disumanizzante!!!"

"Non so cosa si intende per ESA"

"Meno cambi di personale così l'ospite vede spesso le stesse persone così l'ambiente tipo casa può essere migliore"

"Sembrano per la buona parte presi a prestito; demotivati, a volte apertamente scansafatiche, semplicemente non dovrebbero fare quel lavoro. Per fortuna qualcuno se ne salva..."

"Ci vuole più attenzione e disponibilità nel seguire gli ospiti. Spesso vengono lasciati nella sala comune dagli assistenti i quali non interagiscono con gli ospiti ma con i propri telefonini"

"Erano molto più disponibili, attenti al paziente e gentili prima del passaggio alle cooperative."

"Purtroppo sono operatori che dovrebbero cambiare mestiere. Maleducati, assenti, non preparati. Tutto questo con i parenti. Brutta esperienza, spero migliori."

"Perfetti, niente da dire."

"prestare più attenzione all'abbigliamento in quanto etichettato e sistemato negli armadi personalizzati , non sono indossati in modo adeguato e opportuno. Curare di più il lavoro tra guardaroba e reparto"

"hanno bisogno di lavorare più tranquillamente e con meno ospiti da seguire,va integrato il personale"

"In generale mi sembravano preparati, so di qualche criticità durante la doccia e la vestizione e il pranzo con personale disattento."

"Nessuna osservazione"

Quesito n. 16 - Quali servizi complementari offerti agli Ospiti dovremmo migliorare (ristorazione, pulizie, guardaroba)? Scriveteci quali sono secondo voi le azioni che dovremmo mettere in atto.

"Il servizio di guardaroba (lento) e lo smarrimento di capi di vestiario; la ristorazione per le ripetute lamentele sulla qualità dei pasti da parte degli ospiti, gli unici in grado di dare un reale giudizio sul servizio offerto"

"Guardaroba"

"Pulizia"

"Guardaroba"

"Nella ristorazione si potrebbe migliorare"

"Ristorazione (nel senso di una migliore qualità del cibo) - Inoltre se fosse possibile una ritinteggiatura degli ambienti."

"Pulizie lavaggio vestiti tempi lunghissimi"

"Comunicazione ai familiari"

"miglioramento qualità pasti"

"GUARDAROBA MANCANO VARIE COSE CHE ABBIAMO PORTATO ALL'INGRESSO IN STRUTTURA"

"Servizio di ristorazione non sempre adeguato"

"Ogni volta che si chiama non è possibile parlare con il parente in quanto ci sono problemi di linea, è disturbata e gli operatori non sentono o non capiscono. Inoltre dicono che non possono passarmelo perché l'orario non va bene, ma se si chiama in altri orari, rispondono sempre la stessa cosa."

"Guardaroba da rivedere molto scadente"

"Ristorazione: decisamente da migliorare....non tutti gli ospiti hanno le medesime problematiche pertanto non è giusto che tutti debbano mangiare insipido, praticamente quasi tutto lessato, senza sostanza e gusto. Pulizie: alcune aree, soprattutto quelle esterne, potrebbero essere curate e mantenute meglio. Guardaroba: incomprensibile avere a che fare con una lavanderia che si trova a più di 500km dalla struttura (mi risulta sia in Abruzzo), inaccettabile che dopo più di 20 GG di attesa non si abbia a disposizione il vestiario dell'ospite, inammissibile che a causa della mancanza del vestiario dell'ospite, questi indossi capi non suoi o peggio ancora capi estivi in stagione invernale o viceversa."

"Curare maggiormente la qualità degli ingredienti e il menù. Alcune pietanze sono immangiabili. Invito la direzione a mangiare ogni tanto insieme agli ospiti per rendersene conto. I vestiti che per qualche motivo non vanno bene vanno eliminati dall'armadio e non fatti indossare."

"Tutti e tre..... si può sempre migliorare , basta volerlo.... , il servizio di lavanderia di sicuro ha bisogno di essere seguito in modo migliore"

"potenziare la fisioterapia"

"Ristorazione:spesso la carne servita sembra essere troppo "dura"."

"Guardaroba funziona malissimo . Molta roba persa"

"La lavanderia è come un buco nero!!!"

"La ristorazione lascia piuttosto a desiderare come tipologia di menù offerti agli ospiti, il guardaroba non ne parliamo oltretutto servizio compreso nella retta ma ci sono sempre ritardi nella consegna della biancheria senza contare quella persa e quella consegnata tutta stropicciata (ho fatto anche la segnalazione)"

"Guardaroba da migliorare"

"I bagni sono sempre indecenti, la puzza dell'urina sparsa sul pavimento è sempre forte, e a volte non è solo urina. Questione guardaroba meriterebbe molti termini... Scandalosa? Irreale? Davvero grottesca, priva di rispetto nei confronti dell'ospite e dei familiari..."

"Sarebbe auspicabile una dieta più varia per gli ospiti, più pulizia negli ambienti comuni e più velocità nel servizio guardaroba"

"I vestiti spariscono, anche gli oggetti personali dall'armadio e comodino. Abbiamo dovuto ricomprare più volte i beni di prima necessità."

"Il guardaroba è sicuramente non organizzabile, continuo a trovare mio padre con cose non sue e non viene cambiato spesso."

"da migliorare un po' l'ordine in armadio mettere via i vestiti piegati(da cristiani)"

"trovo sempre le cerniere rotte"

"di essere un po' più umani"

"guardaroba e lavanderia"

"decisamente più ordine all'ambiente esterno"

"Guardaroba: da migliorare, tanta biancheria rovinata e vestiti dell'ospite cambiati con altri ospiti. Spostamento dal 2 al 4 piano non soddisfacente in quanto l'ospite era in una stanza da due persone ora da 4 persone."

"Manca il servizio logopedia."

Complessivamente, il giudizio è positivo, soprattutto al **3° piano**, che registra il livello più alto di apprezzamento. Anche il **4° piano** e il **1° piano A** mostrano un buon grado di soddisfazione.

Tuttavia, emergono alcune criticità. Il **1° piano B** ha un numero significativo di utenti che si dichiarano “poco soddisfatti” o addirittura “non soddisfatti”, segnalando possibili problemi da approfondire. Anche la **Residenza Giubileo** presenta un livello di insoddisfazione più elevato rispetto agli altri ambienti.

La **Residenza Breda** e il **Piano Terra** mostrano invece una situazione più equilibrata, con una discreta quota di utenti soddisfatti, ma anche qualche segnale di insoddisfazione.

Mentre, il **3° piano** potrebbe essere preso come modello di riferimento per capire quali elementi contribuiscono a un’esperienza più positiva. Migliorare i servizi e l’ambiente nei punti più deboli potrebbe fare la differenza nel garantire una maggiore soddisfazione complessiva.

Valutazione del personale

I dati evidenziano un’elevata soddisfazione nei confronti del medico di riferimento, in particolare per la cortesia e l’attenzione riservata agli ospiti. Tuttavia, la comunicazione con i familiari e la chiarezza delle informazioni sulle condizioni di salute ricevono valutazioni più eterogenee, con alcune criticità segnalate. Un numero significativo di persone dichiara di non aver mai incontrato il medico, suggerendo una possibile carenza di interazione diretta.

Per quanto riguarda il personale infermieristico, gli aspetti maggiormente apprezzati sono la cortesia, l’attenzione e la comunicazione con le famiglie; tuttavia, una piccola percentuale di utenti esprime insoddisfazione o difficoltà nel fornire una valutazione del servizio. Nel complesso, il riscontro è positivo, con le valutazioni migliori registrate al 3° piano e al Piano Terra, seguite da quelle del 4° piano e della Residenza Giubileo, mentre il 1° piano A e B e la Residenza Breda presentano opinioni più diversificate, con alcune segnalazioni di insoddisfazione.

La cura dell’igiene personale degli ospiti è generalmente considerata adeguata, con numerosi riscontri positivi riguardo alla pulizia, all’aspetto curato e all’idratazione. Tuttavia, emergono alcune criticità, in particolare per quanto riguarda l’abbigliamento e l’idratazione, aspetti su cui una minoranza di utenti esprime insoddisfazione.

La somministrazione dei pasti da parte degli ESA è ritenuta perlopiù adeguata, soprattutto nei piani 3° e 4°, mentre nei piani 1° A e B si rileva un numero maggiore di segnalazioni di

inadeguatezza. La Residenza Giubileo presenta una percentuale più elevata di giudizi negativi, mentre in altri reparti una parte significativa di utenti dichiara di non poter esprimere una valutazione.

Per quanto riguarda le altre figure professionali, gli assistenti sociali ricevono il maggior numero di giudizi altamente positivi, seguiti dagli psicologi, mentre i dietisti registrano un numero più elevato di riscontri poco soddisfacenti, sebbene anche per loro siano presenti valutazioni favorevoli.

Valutazione dei servizi

L'attività dei fisioterapisti è generalmente apprezzata, sebbene molti utenti dichiarino di non poter esprimere una valutazione. Tra coloro che forniscono un giudizio, prevale la soddisfazione, pur con alcune criticità. Il tempo dedicato agli ospiti rappresenta l'aspetto più critico, mentre l'adeguatezza e la varietà delle attività ricevono valutazioni più equilibrate. Complessivamente, il servizio è considerato positivo, ma con margini di miglioramento.

Il servizio di animazione registra un livello di soddisfazione elevato, in particolare per la cortesia e la disponibilità degli educatori. Anche l'adeguatezza delle attività rispetto alle condizioni degli ospiti riceve riscontri positivi. Tuttavia, la varietà delle proposte e la copertura oraria ottengono valutazioni più eterogenee, con alcune segnalazioni di insoddisfazione.

I servizi di portineria, amministrazione e pulizia ottengono prevalentemente giudizi positivi. Il servizio di lavanderia e guardaroba presenta un numero significativo di valutazioni negative. Il podologo è poco conosciuto, mentre il servizio parrucchiere riceve opinioni discordanti.

In conclusione, l'analisi dei dati evidenzia un generale apprezzamento dei servizi offerti, con alcuni ambiti di eccellenza e altri che presentano margini di miglioramento. I feedback raccolti rappresentano un'importante risorsa per ottimizzare la qualità delle prestazioni, con l'obiettivo di garantire un servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.