

LAURA DE BERNARDI
Ufficio Relazioni con il Pubblico
urp@fondazionebernacchi.it

RELAZIONE CUSTOMER 2022

Alla fine dell'anno 2022, come di consuetudine, è stata fatta la valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Fondazione tramite la somministrazione di questionari (per la prima volta si sono utilizzati moduli Google, così che i link ai questionari sono stati inviati via e-mail ai **famigliari** degli **ospiti** (per un totale di 96 contatti). I questionari compilati a cura dei **famigliari/ospiti** sono stati 49 (poco più del 50%).

I risultati complessivi indicano un buon grado di valutazione, come da tabella sottostante:

	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	Somma esito positivo
OSPITI E FAMIGLIARI	20%	48,00%	21%	7,30%	3,70%	96,30%

I risultati sono largamente positivi in quanto, sommando le percentuali di “OTTIMO”, “BUONO” e “DISCRETO” e “SUFFICIENTE” i risultati sono superiori al 96%; la somma anche solo delle percentuali “OTTIMO”, “BUONO” e “DISCRETO” si attesta comunque all’89%.

Andando ad analizzare nel dettaglio i risultati del questionario distribuito agli **ospiti** e ai **famigliari** si rileva che (seppur in un contesto generale di forte positività), risentono di qualche criticità (nella misura percentuale ricompresa tra l’8 e il 10%) le seguenti voci:

1. orari di apertura delle visite;
2. servizio di lavanderia;
3. livello di coinvolgimento nel programma di assistenza individuale (PAI);
4. attività di fisioterapia e psicomotricità.

Occorre evidenziare che gli orari di accesso alla Struttura sono ancora soggetti a limitazioni derivanti dal perdurare della pandemia.

Ci si pone come obiettivo per il futuro quello di migliorare nei vari settori in cui sono emerse delle criticità, valutando opportunamente e con attenzione le risposte in maniera tale da adeguare i prossimi risultati agli altri settori con minori risultati di segno negativo.

Le aree che raccolgono maggiori valutazioni positive sono quelle del livello di intimità e di privacy; dell’igiene personale e della pulizia degli ambienti; dell’orario dei pasti e di sonno/sveglia; dell’assistenza e della professionalità del personale medico, dei fisioterapisti e degli educatori/animatori.

Gavirate, 31 marzo 2023

Laura De Bernardi



Via Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127

Tel. 0332/743198-736040 - PEC: postacertificata.bernacchi@lamiaptec.it

CUSTOMER OSPITI 96 email inviate con link al sondaggio e 49 risposte ricevute			ottimo	buono	discreto	sufficiente	insufficiente	
1	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE							
a	carta dei servizi		20,40%	53,10%	24,50%	2,00%		100,00%
b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni		20,40%	59,20%	16,30%		4,10%	100,00%
c	comunicazione e rapporto con gli uffici amministrativi		18,40%	59,20%	18,40%	2,00%	2,00%	100,00%
2	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'AMBIENTE DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA							
a	ambienti comuni: aspetto, comodità, accessibilità		8,20%	67,30%	16,30%	6,20%	2,00%	100,00%
b	camera personale: aspetto, comodità, accessibilità		16,30%	55,10%	14,30%	14,30%		100,00%
3	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLA CURA DEDICATA A IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI							
a	cura dedicata all'igiene personale		28,60%	49,00%	10,20%	8,20%	4,00%	100,00%
b	pulizia degli ambienti e dei servizi igienici		22,40%	55,10%	18,40%	4,10%		100,00%
4	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE							
a	qualità dei pasti		10,20%	44,90%	32,70%	6,10%	6,10%	100,00%
b	varietà del menù		14,30%	42,90%	30,60%	10,20%	2,00%	100,00%
c	possibilità di modificare la dieta in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per problemi di salute		24,50%	34,70%	30,60%	8,20%	2,00%	100,00%
5	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA							
			12,20%	30,60%	34,80%	12,20%	10,20%	100,00%
6	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA							
a	orari di apertura delle visite		22,40%	34,70%	26,60%	6,10%	10,20%	100,00%
b	orari pasti		26,50%	44,90%	18,40%	4,10%	6,10%	100,00%
c	orari sonno/veglia		24,50%	34,70%	30,60%	8,20%	2,00%	100,00%
7	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA,							

	PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE						
a	assistenza medica e sanitaria	26,50%	42,90%	26,60%	2,00%	2,00%	100,00%
b	comunicazione con il personale medico	18,40%	49,00%	20,40%	12,20%		100,00%
c	professionalità, cortesia e sollecitudine medici	26,50%	49,00%	16,40%	6,10%	2,00%	100,00%
d	assistenza infermieristica	20,40%	51,00%	18,40%	8,20%	2,00%	100,00%
e	comunicazione con il personale infermieristico	10,20%	49,00%	28,60%	10,20%	2,00%	100,00%
f	professionalità, cortesia e sollecitudine infermieri	22,40%	49,00%	20,40%	8,20%		100,00%
g	assistenza ASA/OSS	18,40%	46,90%	18,40%	12,20%	4,10%	100,00%
h	comunicazione con il personale ASA/OSS	14,30%	42,90%	26,50%	10,20%	6,10%	100,00%
i	professionalità, cortesia e sollecitudine ASA/OSS	16,30%	49,00%	16,40%	12,20%	6,10%	100,00%
j	fisioterapia e psicomotricità	22,40%	44,90%	14,30%	10,20%	8,20%	100,00%
k	comunicazione con il personale fisioterapico	18,40%	40,80%	24,50%	6,10%	10,20%	100,00%
l	professionalità, cortesia e sollecitudine fisioterapisti	24,50%	47,00%	12,20%	10,20%	6,10%	100,00%
m	servizio educativo/animativo	20,40%	51,00%	20,40%	4,10%	4,10%	100,00%
n	comunicazione con il personale educativo/animativo	22,40%	49,00%	20,40%	4,10%	4,10%	100,00%
o	professionalità, cortesia e sollecitudine educatori/animatori	24,50%	51,00%	18,40%	2,00%	4,10%	100,00%
8	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)	14,30%	40,80%	26,50%	10,20%	8,20%	100,00%
9	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY	28,60%	51,00%	14,30%	4,10%	2,00%	100,00%
10	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATMOSFERA E DEL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA						
a	rapporto umano con gli altri ospiti/famigliari	16,30%	59,20%	18,40%	6,10%	0,00%	100,00%
b	rapporto umano con il personale assistenziale	18,40%	55,10%	16,30%	10,20%	0,00%	100,00%
		652,90%	1583,90%	700,50%	240,70%	122,00%	
	33 domande MEDIA	20,00%	48,00%	21,00%	7,30%	3,70%	100,00%