

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

## RELAZIONE CUSTOMER 2021

Alla fine dell'anno 2021, come di consuetudine, è stata fatta la valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Fondazione tramite la distribuzione di questionari.

I questionari distribuiti sono stati 73 sia per gli **ospiti** che per i **famigliari** e i questionari restituiti sono stati 34 per i **famigliari** e 3 per gli **ospiti** (poco più del 50%).

Pertanto, anche se i risultati derivanti dai questionari sono ampiamente positivi, bisogna considerare che gli stessi potrebbero non essere perfettamente rispondenti alla realtà. Tuttavia si ritiene che se vi fossero state delle valutazioni molto negative, le stesse sarebbero state esplicitate da parte dei parenti e degli ospiti, nel loro stesso interesse.

I risultati complessivi indicano un buon grado di valutazione; infatti come da tabella sottostante abbiamo:

	<b>OTTIMO</b>	<b>DISCRETO</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>Somma Esito Positivo</b>
<b>OSPITI E FAMIGLIARI</b>	<b>62%</b>	<b>34%</b>	<b>4%</b>	<b>96%</b>

I risultati sono positivi in quanto se facciamo la somma delle percentuali di "OTTIMO" e "DISCRETO" i risultati sono superiori al 90%.

Andando ad analizzare nel dettaglio i risultati del questionario distribuito agli **ospiti** e ai **famigliari** e, puntualizzando i risultati più critici (seppur in un contesto generale di forte positività) risentono di qualche criticità (nella misura percentuale ricompresa tra il 10 e il 15%):

1. qualità dei pasti;
2. orari di apertura delle visite;
3. attività di animazione;
4. attività di fisioterapia.

Si sottolinea nuovamente che questi valori sono comunque da considerarsi poco rappresentativi essendo basso il numero di questionari restituiti.

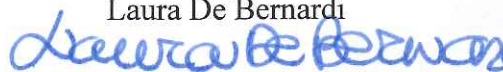
Occorre inoltre non trascurare che le restrizioni legate alla pandemia non hanno consentito il regolare sviluppo di alcune attività.

Bisognerà comunque sempre considerare degli spunti migliorativi nei vari settori in cui tali risultati critici esistono, e valutare opportunamente e con attenzione le risposte in maniera di adeguare i prossimi risultati agli altri settori con minori risultati di segno negativo.

Le aree che raccolgono maggiori valutazioni positive sono quella Assistenziale e Alberghiera (compresi il servizio pulizie e il servizio lavanderia).

Gavirate, 31 marzo 2021

Laura De Bernardi



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

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



CUSTOMER OSPITI 37 moduli compilati e restituiti su 73 consegnati

		otimo	discreto	insufficiente	
1	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE</b>				
a	carta dei servizi	64,00%	36,00%		100,00%
b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	68,00%	29,00%	3,00%	100,00%
2	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'AMBIENTE DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA</b>				
a	ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	62,50%	37,50%		100,00%
b	camera personale: aspetto, comodità, temperatura ventilazione, luminosità.	68,00%	32,00%		100,00%
3	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLA CURA DEDICATA A IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI</b>				
a	cura dedicata all'igiene personale	74,00%	26,00%		100,00%
b	pulizia dei servizi e degli ambienti	73,00%	27,00%		100,00%
4	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>				
a	qualità dei pasti	55,00%	35,00%	10,00%	100,00%
b	quantità dei pasti	57,00%	36,00%	7,00%	100,00%
c	varietà del menù	52,00%	44,00%	4,00%	100,00%
d	possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per problemi di salute	57,00%	39,00%	4,00%	100,00%
5	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA</b>				
		61,00%	36,00%	3,00%	100,00%
6	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA</b>				
a	orari di apertura delle visite	50,00%	37,50%	12,50%	100,00%
b	orari pasti	58,00%	42,00%		100,00%
c	orari sonno/veglia	50,00%	42,00%	8,00%	100,00%
7	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE</b>				
a	personale ausiliario	72,00%	28,00%		100,00%
b	infermieri	71,00%	29,00%		100,00%
c	personale medico	73,50%	23,50%	3,00%	100,00%
d	fisioterapisti/psicomotricista	71,00%	26,00%	3,00%	100,00%
e	animatori/educatori	74,00%	26,00%		100,00%

8	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO NEL PROGRAMMA						
	DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)						
				39,00%	55,00%	6,00%	100,00%
9	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ						
	DI ANIMAZIONE						
				42,50%	42,50%	15,00%	100,00%
10	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ						
	DI FISIOTERAPIA						
				48,00%	41,00%	11,00%	100,00%
11	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'INTIMITÀ						
	E DELLA PRIVACY						
				63,00%	37,00%		100,00%
12	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATMOSFERA						
	E DEL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA						
a	rapporto umano con gli altri ospiti/famigliari			66,00%	31,00%	3,00%	100,00%
b	rapporto umano con il personale assistenziale			80,00%	17,00%	3,00%	100,00%
c	cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale			78,00%	19,00%	3,00%	100,00%

		1627,50%	874,00%	98,50%
26 domande	MEDIA	62,00%	34,00%	4,00%