FONDAZIONE
POMPEO E CESARE MAZZOCCHI
ONLUS

RELAZIONE ANNUALE QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE C.D.I. COCCAGLIO ANNO 2024

PREMESSA

La percentuale degli utenti in grado di compilare il questionario è del 100%. Per quanto invece riguarda la percentuale dei questionari consegnati dai parenti si attestano attorno al 73% in lieve aumento rispetto allo scorso anno. Nel complesso, comunque, un campione sufficientemente significativo per una breve analisi dei risultati ottenuti.

Per l'anno 2024 il gradimento e la soddisfazione si attesta complessivamente su standard più che lusinghieri e di seguito vediamo meglio i dettagli riguardanti sia gli utenti che i famigliari.

1. *SODDISFAZIONE UTENTI*

Il risultato sul giudizio complessivo e sul grado di soddisfazione è nel 2024 pari al 100% di piena soddisfazione per utenti che sono riusciti a compilare il questionario.
Per quanto riguarda il dettaglio sui vari items di seguito riportiamo gli esiti dei questionari.

SOCIO-SANITARI:

Complessivamente i servizi Socio-Sanitari registrano un grado di soddisfazione elevato; tutti gli items si attestano con un ottimo livello raggiungendo il 100% di

giudizio buono, nel dettaglio sono: *il servizio di fisioterapia*, *il servizio infermieristico, il servizio di benessere integrato*, il *servizio di animazione e il servizio di assistenza alla persona.* Si attesta comunque su un 90% con giudizio buono *il servizio medico* sul restante 10% viene espresso giudizio discreto. È da mettere in evidenza come non sono rilevati giudizi di insufficienza per nessuno degli items presi in esame e le % sono in netto miglioramento rispetto allo scorso anno.

ALBERGHIERI:

Il *servizio amministrativo* viene giudicato buono per il 100% degli utenti, il *servizio mensa* raggiunge il 67% di giudizio buono e il restante 33% esprime giudizio discreto. La *pulizia dei locali* viene percepita rispettivamente come buona per il 80% degli utenti e non esprime parere il restante 20%.

Come sempre, per un quadro completo, si rimanda al grafico riepilogativo di tutti gli items.

2. ***SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE DEGLI UTENTI***

Viene mantenuta anche per quest'anno la suddivisione in gruppi omogenei degli items sottoposti a giudizio per meglio evidenziare eventuali criticità sui servizi offerti.

RAPPORTI CON LA FONDAZIONE:

I rapporti con la Fondazione sono sintetizzati in due items: *l'accoglienza ricevuta* e la *possibilità di ottenere informazioni*: il primo item raggiunge una % pari al 100% di soddisfazione con un giudizio buono in netto miglioramento rispetto allo scorso anno; il secondo raggiunge un livello buono per il 90% e discreto per il restante 10%. Entrambi registrano un giudizio in miglioramento rispetto allo scorso anno.

SOCIO-ASSISTENZIALE-SANITARIO:

Anche la gamma dei servizi socio-assistenziali confermano un lusinghiero grado di apprezzamento da parte dei famigliari con un giudizio positivo (buono e discreto). Nel dettaglio abbiamo una percentuale con giudizio buono pari al 100% per la *competenza percepita del personale* e per il 90% per la *gamma dei servizi proposti* entrambi in netto miglioramento rispetto allo scorso anno.

AMBIENTI DI VITA:

Il *livello di pulizia dell'ambiente* è considerato adeguato e risultano soddisfatti il 100% dei parenti. Anche *il confort e l'adeguatezza degli ambienti* riceve un giudizio complessivo positivo del 90% dei parenti, solo il restante 10% lo ritiene insufficiente. È difficile per i parenti dare un giudizio oggettivo di tali items in quanto i parenti accedono raramente alla struttura.

GIUDIZIO COMPLESSIVO:

La richiesta di un giudizio complessivo sui servizi offerti ha confermato un 100% di soddisfatti per quanto riguarda gli utenti e un 91% per i parenti, dati in miglioramento con quanto è stato espresso anche nel 2023. Tutti questi dati contribuiscono a considerare sicuramente positivo il risultato dell'indagine; la positività degli stessi però non deve farci abbassare il livello della qualità ma, deve farci puntare ad offrire un servizio sempre migliore.

È utile evidenziare come il 45% dei parenti sia venuto a conoscenza del servizio tramite il suggerimento di conoscenti e per segnalazione ricevuta da altri ospiti, il 27% tramite il comune e il restante 18% tramite un contatto diretto con i nostri operatori (il 10% non ha espresso parere).

Come sempre, per un quadro completo, si rimanda al grafico riepilogativo di tutti gli items.

Direttore Generale
Benedetti Nicoletta

Coccaglio, 20.12.2024