|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LA LANTERNA SRSR h 12BORGO BAINSIZZA LATINA | *ASSOCIAZIONE FENER ONLUS**Strada dello Scopeto 996- Latina-Borgo Bainsizza* | Versione n.01 del 07/01/2019 |

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE SOCIALE DELL’INTERVENTO

**Relativa anno 2024**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Redazione / Aggiornamento | Verifica / Approvazione | Autorizzazione alla diffusione |
| *07/01/2019* | *Dr. Chiara Capuani* | *20/01/202**2* | *Dott.ssa Maria Giubettini Presidente Julian Gramshi* | *20/01/2022* | *Dott.ssa Maria Giubettini* |
| Firma | Firma | Firma |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| RIFERIMENTI CHIAVE DEL PROTOCOLLO |
| Capitolo questionario autovalutazione accreditamento | Argomento specifico | ICD9-CM / MeSH | hiMeSH |
| 0.REQUISITI DI CARATTEREGENERALE |  | xx | xx |

RELAZIONE SEMESTRALE SULL’INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

VERBALE DI RIUNIONE

Struttura: SRSR LA LANTERNA

Data: 19/01/2023

Periodo di riferimento:

Anno 2023

Presenti:

Julian Gramshi Presidente

Dott.essa Maria Giubettini Medico Responsabile Dott. Bledar Gramshi Infermiere

Dott. Capuani Chiara Assistente Sociale

Dott.ssa Barbara Simonassi Responsabile Amministrativo

Indice

ELEMENTI IN INGRESSO

1. Premessa
2. Informazioni di ritorno da parte dell’Utente
	1. Customer satisfaction
		1. Questionario soddisfazione ospiti
		2. Questionario di valutazione della qualità dei servizi
		3. Questionario di valutazione del clima interno
	2. Reclami e Recensioni sito internet
	3. Indicazioni/suggerimenti forniti dall’utente

ELEMENTI IN USCITA

1. Conclusioni e Pianificazione delle azioni di miglioramento
2. Premessa

Nell’ambito delle attività relative alla Customer Satisfaction della *SRSR La Lanterna*, L’ indagine annuale di custumer satisfaction è caratterizzata da:

* Questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura

-Questionario di valutazione del clima interno

-L’analisi di eventuali reclami scritti pervenuti nel periodo di riferimento e con l’analisi di eventuali “recensioni negative” e “recensioni positive” ricevute.

- Le informazioni ricevute sullo stato di salute da parte del personale sanitario; L’organizzazione delle visite;

Il supporto della struttura nella gestione degli adempimenti burocratici e pratici relativi al ricovero

Le informazioni personali richieste nel questionario non consentono in alcun modo di identificare il soggetto intervistato; i dati raccolti saranno comunque conservati nel rispetto della Privacy come previsto dal Codice in materia di protezione dei dai personali Decreto Legislativo n.196/2003 e Regolamento UE n. 679/2016 e successive modificazioni e integrazioni.

1. Informazioni di ritorno da parte dell’Utente
	1. Customer satisfaction
		1. Questionario soddisfazione ospiti

In data 11/02/2024 ho somministrato a tutti gli utenti della struttura un questionario al fine di rilevare il livello di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario composto da 11 quesiti è del tipo “quantitativo- standardizzato”, basato solo su domande chiuse a risposta singola, che precedono un ventaglio di risposte definite da “buono” a “insufficiente”, consentendo una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell’analisi finale.

Dall’analisi dei dati raccolti è emersa nel complesso una qualità del servizio offerto dalla “La Lanterna” ai suoi ospiti tra il Buono e Ottimo. In seguito, sono riportati graficamente i risultati emersi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DOMANDA 1** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| FACILITÀ DI RAGGIUNGIMENTO E COLLEGAMENTOCON IL CENTRO ABITATO DELLA STRUTTURA | **0%** | **10%** | **90%** |
| **DOMANDA 2** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** |
| ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ | **10%** | **20%** | **70%** |
| **DOMANDA 3** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| IGIENE E PULIZIA | **0%** | **30%** | **70%** |
| **DOMANDA 4** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** |
| AREA DEDICATA AI FAMILIARI IN VISITA |  | **20%** | **80%** |
| **DOMANDA 5** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| FACILITÀ DI RAGGIUNGIMENTO E COLLEGAMENTOCON IL CENTRO ABITATO DELLA STRUTTURA | **0%** | **10%** | **90%** |
| **DOMANDA 6** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **Buono** |
| QUALITA’ DEL VITTO | **0%** | **20%** | **80%** |
| **DOMANDA 7** | **Insufficiente** | **sufficiente** | **buono** |
| CORTESIA E PROFESSIONALITA’ DEL PERSONALE | **0%** | **20** | **80%** |
| **DOMANDA 8** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| QUALITA’ DELLE INFORMAZIONI SANITARIE RICEVUTE | **0%** | **20%** | **80%** |
| **DOMANDA 9** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| RISPETTO DELLA PRIVACY | **0%** | **20%** | **80%** |
| **DOMANDA 10** | **Insufficiente** | **sufficiente** | **buono** |
| RISPETTO DELLA PRIVACY | **0%** | **20%** | **80%** |
| **DOMANDA 11** | **Insufficiente** | **Sufficiente** | **buono** |
| VALUTAZIONE COMPLESSIVA | **0%** | **20%** | **80%** |

* + 1. Questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura

In data 21.12.2023 è stato somministrato a un paziente della comunità il questionario finalizzato a rilevare il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi di ricovero e cura della struttura.

Il questionario è composto da 17 quesiti suddivisi in 6 sezioni:

* + La valutazione dell’esperienza di ricovero e cura in generale
	+ La valutazione del personale del reparto
	+ La valutazione degli aspetti organizzativi
	+ La valutazione degli ambienti
	+ La valutazione dei servizi di contorno (cibo, servizi in camera, comfort)
	+ La valutazione della privacy (riservatezza) e percezione di salute

L’ultima parte del questionario raccoglie informazioni su chi compila il questionario (sesso, titolo di studio, nazionalità, stato civile, ecc..) ed eventuali suggerimenti alla direzione per migliorare l’assistenza. Il questionario è “quantitativo- standardizzato”, basato solo su domande chiuse a risposta

singola, che precedono un ventaglio di risposte definite da “Del tutto adeguata” fino a “Del tutto inadeguata”, consentendo una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell’analisi finale.

***Analisi dei dati***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOMANDA 1** | **Del tutto inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| Valutazione dell’esperienza di ricovero e cura in generale | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **100%** | **0%** |
| **DOMANDA 2** | **Del tutto inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| La valutazione del personale del reparto | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **100%** | **0%** |
| **DOMANDA 3** | **Del tutto inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| La valutazione degli aspetti organizzativi | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **100%** | **0%** |
| **DOMANDA 4** | **Del tutto inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| La valutazione degli ambienti | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| **DOMANDA 5** | **Del tutto inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| La valutazione dei servizi di contorno (cibo, servizi in camera, comfort) | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **100%** | **0%** |
| **DOMANDA 6** | **Del tutto****inadeguata** | **Molto Inadeguata** | **Inadeguata** | **Adeguata** | **Molto Adeguata** | **Del tutto adeguata** |
| La valutazione della privacy (riservatezza) e percezione di salute | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **100%** | **0%** |

L’analisi del questionario ha evidenziato risultati complessivamente molto positivi e un alto grado di soddisfazione dei servizi di cura e ricovero offerti dalla “Lanterna”.

Dall’analisi dei dati raccolti è emersa una percezione della qualità dell’assistenza ricevuta complessivamente “Molto *Adeguata”.*

Non sono emerse criticità.

* + 1. **Questionario di valutazione del clima interno**

Nel periodo compreso tra il 14.01.2025 e il 28.01.2025, tutti i dipendenti e i collaboratori dell’Associazione Fener “La Lanterna” hanno ricevuto un questionario per la valutazione del clima interno con il fine di valutare come gli operatori percepiscono le loro condizioni di lavoro, il funzionamento del lavoro all’interno dell’equipe e della struttura.

Il questionario è stato strutturato in 25 domande a risposta multipla e due domande aperte. La partecipazione degli operatori è stata quasi totale, con un campione di 8 operatori su 10.

*Risultati questionario*

* + È emersa una totale adesione degli operatori alla mission della struttura, un ambiente in cui vige la cooperazione e lo scambio tra le diverse figure professionali.
	+ Vi è un’alta valutazione del lavoro svolto dall’associazione nei confronti degli utenti e dei loro famigliari e dell’ambiente lavorativo nel complesso.
	+ Il lavoro è gestito dall’equipe, ogni professionista è aperto al confronto per operare in comune accordo negli interessi dell’utenza e della comunità. di ogni operatore è percepito con il giusto riconosciuto e valorizzato dai superiori della struttura, i quali tengono conto di suggerimenti e iniziative proposte dai propri collaboratori. Ne consegue un evidente autonomia gestionale del lavoro di ogni singolo operatore, che viene supportato dall’intera equipe nello svolgimento delle proprie mansioni.

***Di seguito sono riportati graficamente i dati emersi dal questionario delle domande numero 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 22, 23; considerate le più significative e rilevanti.***

* 1. Reclami e Recensioni sito internet

Nel periodo di riferimento Gennaio – Dicembre 2024, non risultano pervenuti reclami oppure recensioni sulle piattaforme digitali e sito internet.

* 1. Indicazioni/suggerimenti forniti dall’utente

Sono emerse le seguenti indicazioni, suggerimenti, proposte fornite dagli utenti sul servizio generale: Non ci sono state segnalazioni e/o suggerimenti durante la somministrazione dei questionari.

***ELEMENTI IN USCITA***

3.0 Conclusioni e Pianificazione delle azioni di miglioramento

In seguito all’analisi e allo scoring dei questionari somministrati per la valutazione complessiva della qualità dei servizi offerti dalla struttura, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e sulla valutazione del clima interno, tenuto conto della totale assenza di reclami da parte dei pazienti ricoverati e la totale assenza di reclami da parte dei famigliari degli utenti, è possibile stilare i risultati del lavoro della SRSR “La Lanterna” nell’anno 2023 nel seguente modo:

* Buona/Ottima la qualità del servizio offerto ai propri ospiti in una scala che va da “Insufficiente” a “Buono”;
* Molto Adeguata la qualità dell’assistenza ricevuta all’interno della struttura in una scala che va da “Del tutto inadeguata” a “Del tutto adeguata”;
* Condivisa, la mission della struttura tra i membri del personale, assenza di pressioni lavorative e chiarezza dei propri compiti e procedure da svolgere. Gli operatori si sentono valorizzati e autonomi nello svolgimento delle proprie attività, in un clima solido a livello organizzativo e
* Assente, ogni tipo di reclamo scritto nel corso dell’ultimo anno di servizio.

**GRAFICO RIASSUNTIVO CUSTOMER SATISFACTION**

*Latina, 13.02.2025*

*Dott.ssa Chiara Capuani Assistente Sociale*

*Scritto, letto e approvato in data 13.02.2023*

Julio Gramsci Presidente

Dott.ssa Maria Giubettini Medico Responsabile Dott. Bledie Gramsci Coordinatore Infermieristico Dott.ssa Capuani Chiara Assistente Sociale

Dott.ssa Barbara Simonassi Responsabile Amministrativo/ Educatrice