

VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.

Relazione Soddisfazione 2024

1. INTRODUZIONE

1.1. SCOPO E OGGETTO

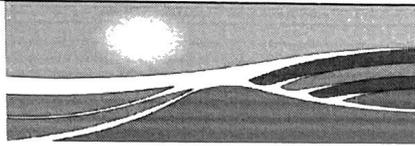
La presente relazione ha lo scopo di sintetizzare e commentare gli elementi connessi alle indagini di Customer Satisfaction condotte nell'anno 2024 dalla struttura Villa Sempliciano. Altresì, è scopo della presente relazione, quello di confrontare gli andamenti nel tempo per consentire alla Direzione di prendere opportune decisioni basate su dati oggettivi.

2. CUSTOMER SATISFACTION UTENTI

Nel corso del 2024 sono stati compilati e consegnati complessivamente 40 questionari e ne sono ritornati 29. Il questionario, strutturato in n.16 quesiti, offre la possibilità all'utente di fornire n. 3 tipologie di valutazioni:

- Basso
- Medio;
- Alto;

Al fine delle valutazioni conclusive sarà valutato come Esito Negativo la percentuale di risposte "Basso e Medio", come Esito Positivo le risposte "Alto".



VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.

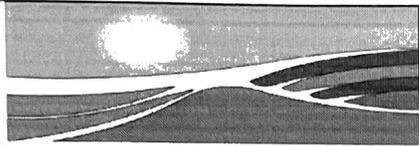
Relazione Soddisfazione 2024

A quale titolo compila il seguente questionario?

- Familiare
 Rappresentante Ente Pubblico
 Rappresentante di organizzazione di volontariato
 Altro _____

	 ALTO	 MEDIO	 BASSO
1 Come valuta l'organizzazione e la struttura del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come considera la cortesia del personale in accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Il personale sanitario (Medici Specialisti, Operatori, Assistenti Sociali, Psicologo) è puntuale negli appuntamenti programmati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 E' soddisfatto delle informazioni ricevute sui trattamenti/terapie che sta effettuando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Com'è stata l'accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 E' soddisfatto/a dell'assistenza medica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 E' soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 E' soddisfatto/a della riabilitazione fisioterapica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 E' soddisfatto/a dell'attività educativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 E' soddisfatto/a del sostegno psicologico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Come ritiene il vitto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Come ritiene il servizio guardaroba e lavanderia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Come ritiene funzioni l'organizzazione della giornata tipo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Come valuta le attrezzature e le apparecchiature del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Come valuta il lavoro svolto dal Case - Manager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pagina 1



VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.

Relazione Soddisfazione 2024

Di seguito si riportano le tipologie di quesito, il numero e la percentuale sul totale delle singole valutazioni:

	ALTO	MEDIO	BASSO
D1	11	5	0
D2	16	0	1
D3	16	0	0
D4	16	0	0
D5	11	0	1
D6	15	1	0
D7	12	4	0
D8	16	0	0
D9	10	6	0
D10	14	2	0
D11	16	0	0
D12	14	0	2
D13	10	5	4
D14	14	2	0
D15	16	0	0
D16	10	6	0
	85%	12%	3%

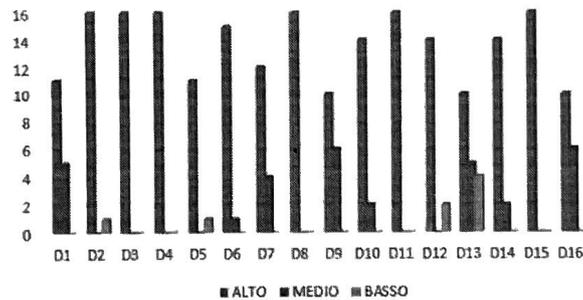
Ritenendo Soddisfacenti gli esiti "Alto", si giunge ad un grado di soddisfazione dell'Utenza del Centro pari a: 85%.

Ritenendo, invece, Non Soddisfacente l'esito "Medio e Basso", e sommando le due percentuali, si giunge ad un grado di insoddisfazione e dunque di miglioramento pari a: 16%.

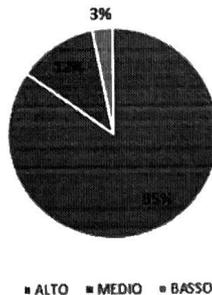
Nello spazio note e suggerimenti sono emerse, richieste di miglioramento, di Uscite (gite) esplorando nuovi luoghi e realtà.

Ma sono emersi anche punti di forza quali empatia del personale di assistenza e professionalità del personale sanitario e amministrativo.

SODDISFAZIONE UTENTI 2024



% RISPOSTE





VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.

Relazione Soddisfazione 2024

3. CLIMA INTERNO

La valutazione del clima interno rientra tra i parametri essenziali di monitoraggio dell'attività svolta da Villa Sempliciano. Elemento essenziale è la distribuzione di questionari di soddisfazione al personale, mediante i quali la Direzione monitora, valuta ed eventualmente applica azioni migliorative per il raggiungimento di un grado di clima interno soddisfacente.

Nel corso del 2024 sono stati compilati e consegnati complessivamente n. 28 questionari del personale.

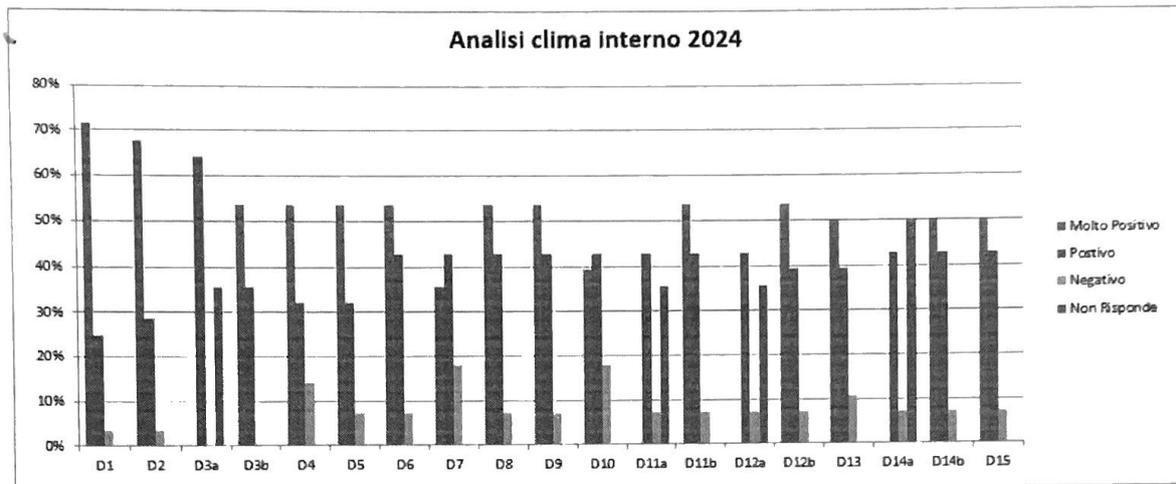
Di seguito si riportano le tipologie di quesito, il numero e la percentuale sul totale delle singole valutazioni:

				
		Molto Positivo	Positivo	Negativo
1	Ti sembra che il servizio offerto sia efficiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	In che misura è organizzato il settore lavorativo di tua pertinenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	E' adeguato a tuo avviso il livello di comunicazione tra direzione e dipendenti?	Resp. Anno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Resp. San.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Com'è la comunicazione tra te ed i colleghi del tuo servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Le figure professionali presenti hanno ruoli e compiti ben definiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Trovi disponibilità e collaborazione tra i tuoi colleghi quando incontri difficoltà sul lavoro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ti senti stimato dai tuoi colleghi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sei coinvolto anche nel lavoro dei tuoi colleghi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Senti di far parte di un insieme definibile come team?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Come consideri le iniziative di formazione prese dall'azienda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Ti senti ascoltato dai tuoi dirigenti?	Resp. Anno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Resp. San.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	I tuoi superiori si interessano e tengono conto delle tue esigenze?	Resp. Anno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Resp. San.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Ti vengono riconosciuti i buoni risultati da te conseguiti sul lavoro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La Direzione risponde rapidamente alle richieste formulate dagli operatori?	Resp. Anno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Resp. San.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Quanto vengono apprezzate proposte e suggerimenti degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.

Relazione Soddisfazione 2024

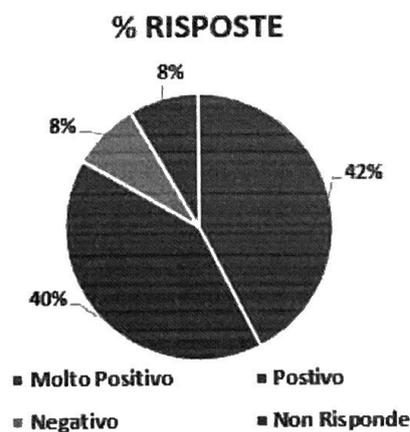


Ritenendo Satisfacenti gli esiti "Molto Positivo" e "Positivo" e sommando le due percentuali, si giunge ad un grado di soddisfazione del personale della struttura pari a: 82 %.

Ritenendo, invece, Non Satisfacente l'esito "Negativo", si giunge ad un grado di insoddisfazione pari a: 8%.

È stata riscontrata una percentuale di risposte non date, pari dell'8%.

Dettagliando per singolo quesito si valutano le aree di maggiore e minore gradimento da parte del personale:



Meta di Sorrento, li 08/01/2025

Responsabile Qualità e Accredimento

PITAGORA S.R.L.

Salita Arenella, 9 - NAPOLI

Part. IVA: 0635134 063