

CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION
Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023



N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		NON SUFFICIENTE		NON SO		NON PERVENUTA	
1	1. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla RSD nel suo complesso:	10	42%	12	50%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%
2	2. Ritengo il clima e l'atmosfera della RSD :	10	42%	12	50%	0	0%	1	4%	1	4%	0	0%
3	3. Ritengo lo scambio d'informazioni tra RSD e Famiglia/Legale Rappresentante:	11	46%	8	33%	3	13%	2	8%	0	0%	0	0%
4	4. Considero il livello di condivisione/ informazione dei Familiari/Legali Rappresentanti nel progetto individuale (P.I.) dell'ospite:	9	38%	10	42%	2	8%	3	13%	0	0%	0	0%
5	5. Valuto il livello qualitativo del servizio educativo proposto:	12	50%	7	29%	2	8%	0	0%	2	8%	1	4%
6	6. Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/ assistito:	10	42%	7	29%	2	8%	3	13%	2	8%	0	0%
7	Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:												
7a	7.a Medica specialistica	14	58%	7	29%	1	4%	0	0%	2	8%	0	0%
7b	7.b Infermieristica/ sanitaria	13	54%	9	38%	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%
7c	7.c Di base (igiene personale, cura della persona)	10	42%	10	42%	1	4%	0	0%	3	13%	0	0%
8	Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:												
8a	8.a - Mensa	8	33%	9	38%	0	0%	1	4%	6	25%	0	0%
8b	8.b - Pulizia ambienti	13	54%	6	25%	0	0%	0	0%	5	21%	0	0%
8c	8.c - Lavanderia/ guardaroba	7	29%	7	29%	4	17%	2	8%	4	17%	0	0%

**CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION
Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023**



N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		NON SUFFICIENTE		NON SO		NON PERVENUTA	
9	9. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:	11	46%	11	46%	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%
10	10. Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della RSD siano espresse in modo:	6	25%	16	67%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%
11	11. Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio:	6	25%	10	42%	3	13%	1	4%	4	17%	0	0%
12	12. Valuto la qualità delle prestazioni dell'Ufficio Amministrativo (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte):	12	50%	8	33%	4	17%	0	0%	0	0%	0	0%

COMPILANO IL QUESTIONARIO in QUALITÀ di:	
Familiare:	n°6
Familiare e Legale Rappresentante:	n°10
Legale Rappresentante:	n°8
Altro:	n°0
Non indicato:	n°0

AL 31/12/2023 IL FAMILIARE/ASSISTITO È OSPITE PRESSO:	
RSD Le Corti dei Ragazzi:	n°6
RSD Casa dei Ragazzi:	n° 17

**CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION
Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023**



Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:

Per la mia esperienza posso affermare la competenza professionale, cortesia e dialogo per arrivare a una soluzione migliore per gli assistiti e familiari, con dialogo costruttivo. Grazie.

Vorremmo più comunicazione-informazione sullo stato di salute fisica e mentale dell'ospite, se è stato sottoposto a visite-esami specialistici, quali terapie sta seguendo e magari consigli su come gestirlo al meglio. Grazie.

Installare dispositivo di apertura del carraio di facile utilizzo e a disposizione dell'addetto alla accoglienza.

Manca il contatto personale tra il Legale rappresentante con i responsabili dei servizi compreso il Direttore. Ad oggi non abbiamo avuto nessuna occasione per un incontro. Manca la condivisione dei progetti individuali ed il contatto con i parenti e gli altri rappresentanti degli ospiti per il confronto.

Si presume che l'imminente trasferimento nella nuova Sede influisca su alcune "difficoltà" logistiche nell'attuale struttura. È comunque fondamentale avere sempre un unico referente a cui rivolgersi per essere aggiornati sulle condizioni del congiunto/assistito.

Condividere il progetto individuale dell'ospite.

Diversificare gli indumenti che l'ospite ha a disposizione.

CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023



PREMESSA

La presente Relazione riporta i risultati rilevati attraverso il Questionario “Sondaggio di Soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli ospiti – Anno 2023”, somministrato ai Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti delle RSD gestite da Casa dei Ragazzi IAMA Onlus. È stato espressamente chiesto di coinvolgere nella compilazione l’ospite di riferimento, nel caso ci fossero le condizioni, e/o i familiari, se diversi dal Legale Rappresentante.

Il Questionario è stato distribuito a partire dal 29 dicembre 2023 e si è dato tempo fino al 12 gennaio 2024, poi prorogato al 22 gennaio, per procedere alla compilazione.

È stata inviata a tutti i Legali Rappresentanti/Familiari degli Ospiti una mail dall’indirizzo info@casaragazzi.it che comunicava il link attraverso il quale era possibile procedere alla compilazione: : <https://us18.list-manage.com/survey?u=c7eaab5c35f172308b91833da&id=6d9b938497&attribution=false>
La compilazione è avvenuta per la totalità dei casi in modalità online, attraverso il sito online www.mailchimp.it che garantisce l’anonimato delle risposte.

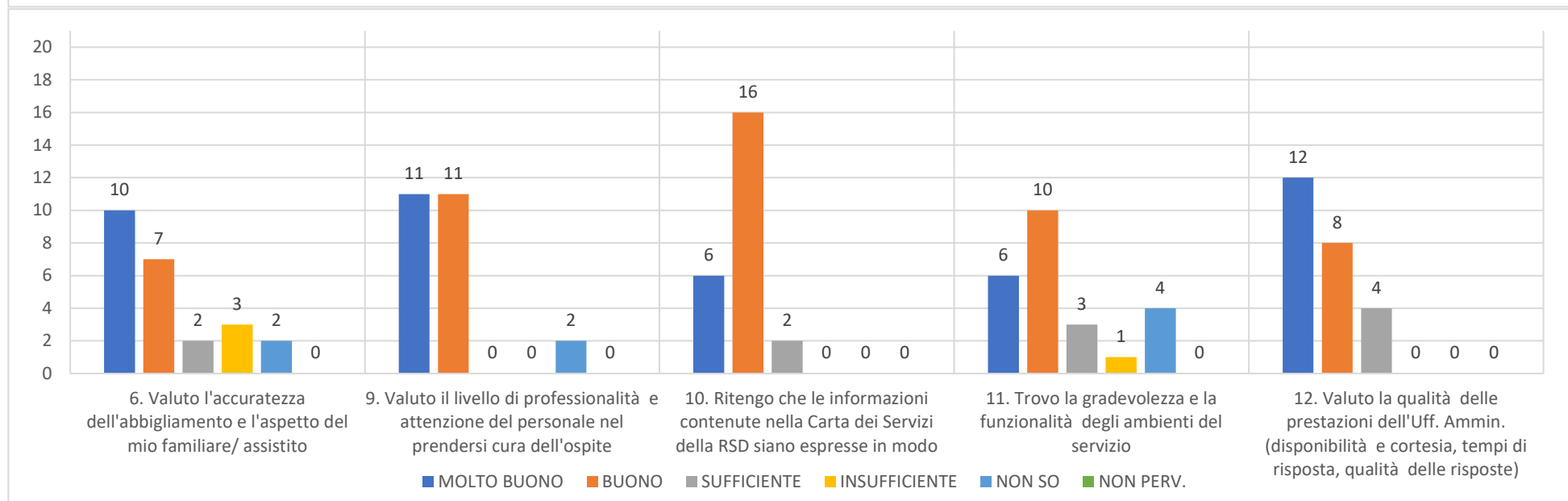
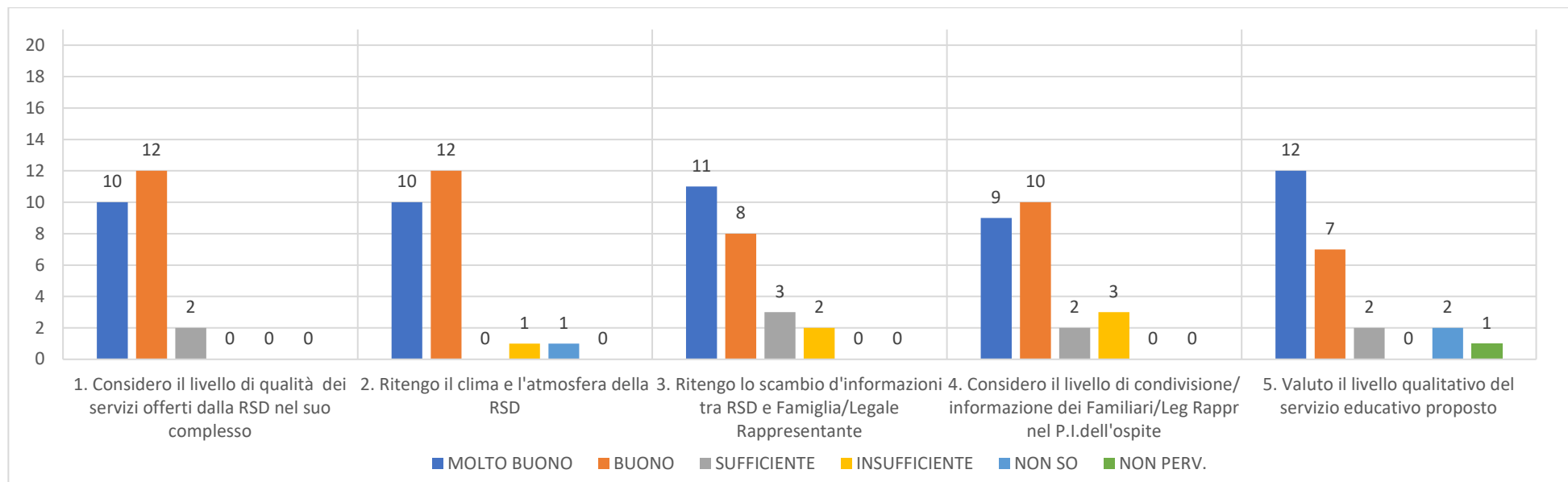
La mail è stata inviata a tutti i Legali Rappresentanti/Familiari (in caso di assenza di Legale Rappresentante) degli Ospiti delle RSD, per un totale di n°46 questionari (per i Legali Rappresentanti di più ospiti è stata inviata una sola mail, con richiesta di risposta per ciascun assistito). Sono stati restituiti complessivamente n° 24 questionari, pari al 52,2%. Il dato non è raffrontabile rispetto alla percentuale dello scorso anno, perché il numero di ospiti è aumentato con l’apertura della RSD Le Corti dei Ragazzi. In ogni caso la modalità online ha favorito la compilazione, escludendo le difficoltà che potevano essere generate dalla consegna a mano in struttura.

Il Questionario si è occupato di indagare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti, alle modalità di comunicazione e scambio informazioni e, più in generale, al livello di coinvolgimento delle famiglie, al livello assistenziale ed educativo proposto agli Ospiti, alla cura dedicata agli ospiti e al loro benessere abitativo. Rispetto allo scorso anno sono state cancellate le due domande relative alla gestione dell’emergenza Covid-19. È stato inoltre, come ormai consuetudine, riservato uno spazio libero per proposte e suggerimenti, al fine di promuovere la partecipazione attiva.

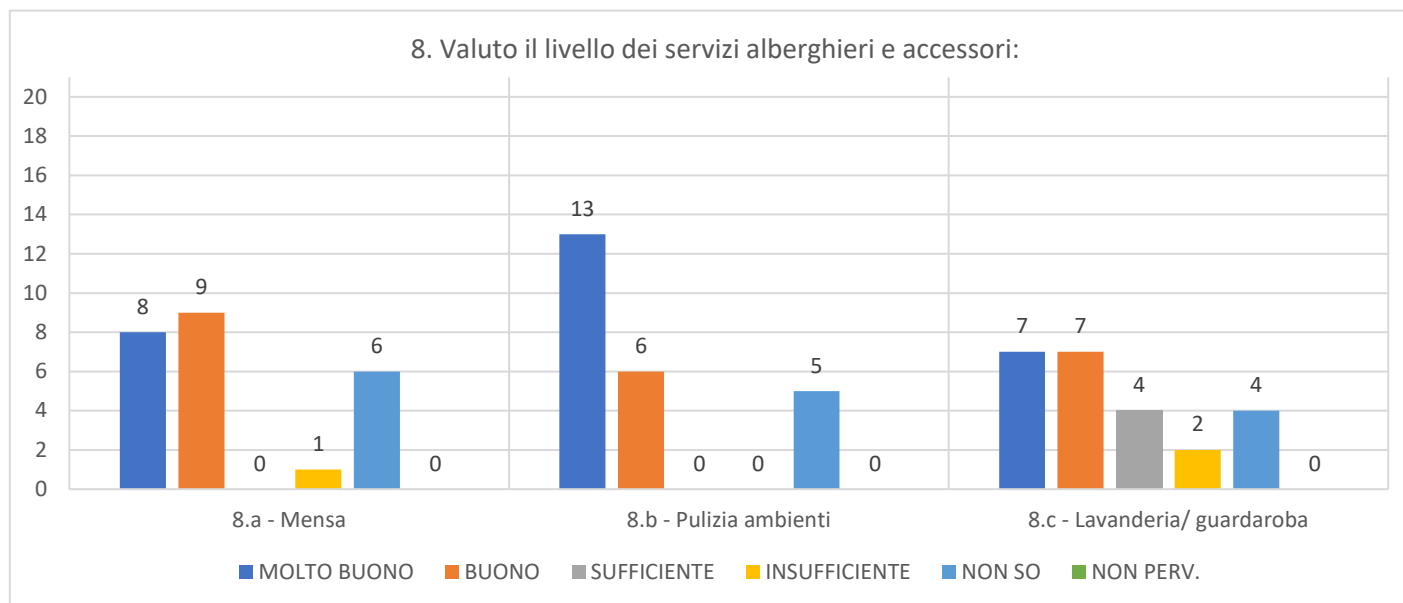
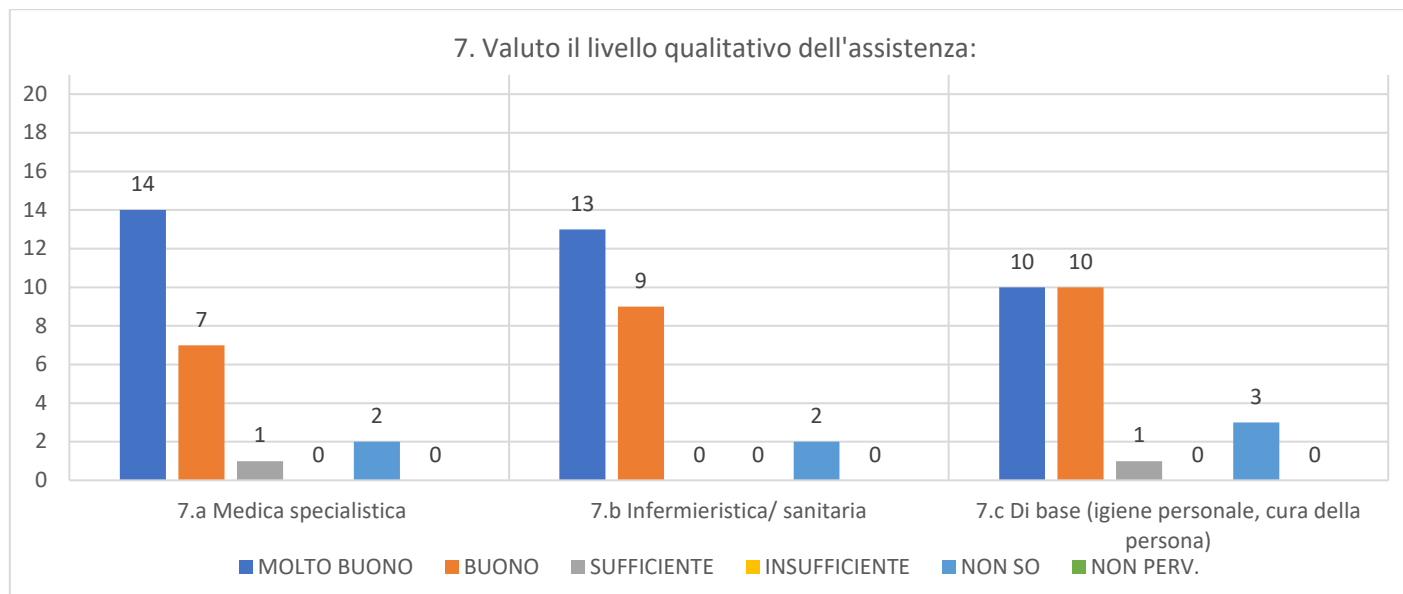
A seguire, i grafici che evidenziano i risultati emersi dal sondaggio rielaborati sia per singole domande, sia accorpati per aree di intervento, suddivise in: Qualità dei Servizi, Benessere Residenziale e Informazioni RSD-Famiglia.

Olgiate Molgora, 04.03.2024

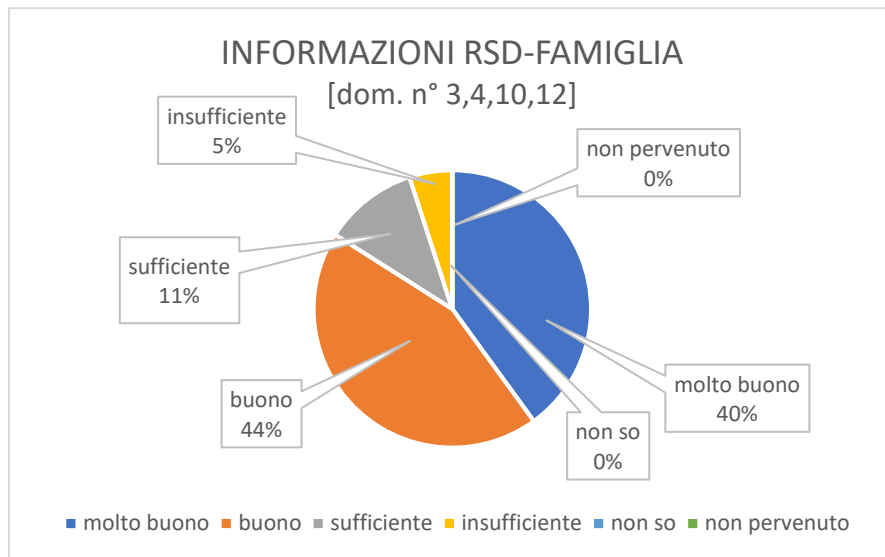
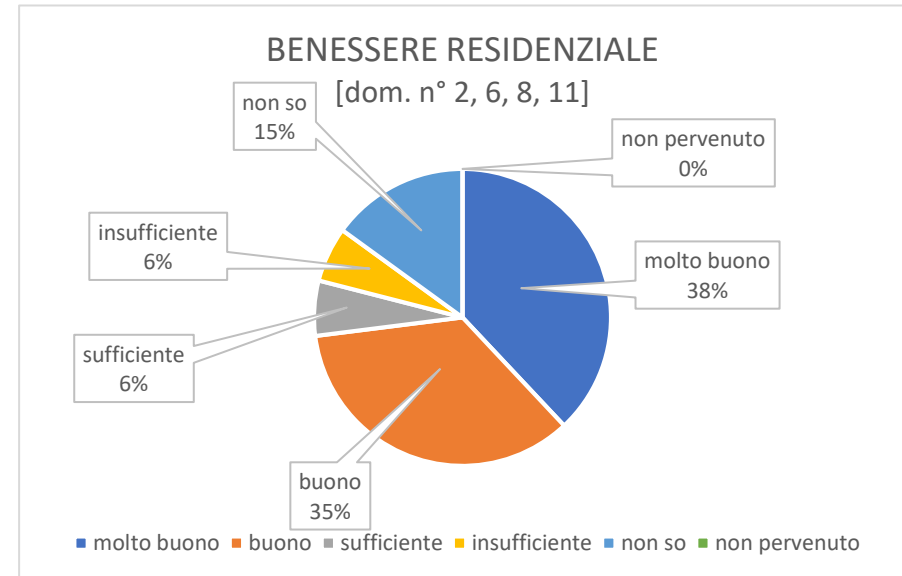
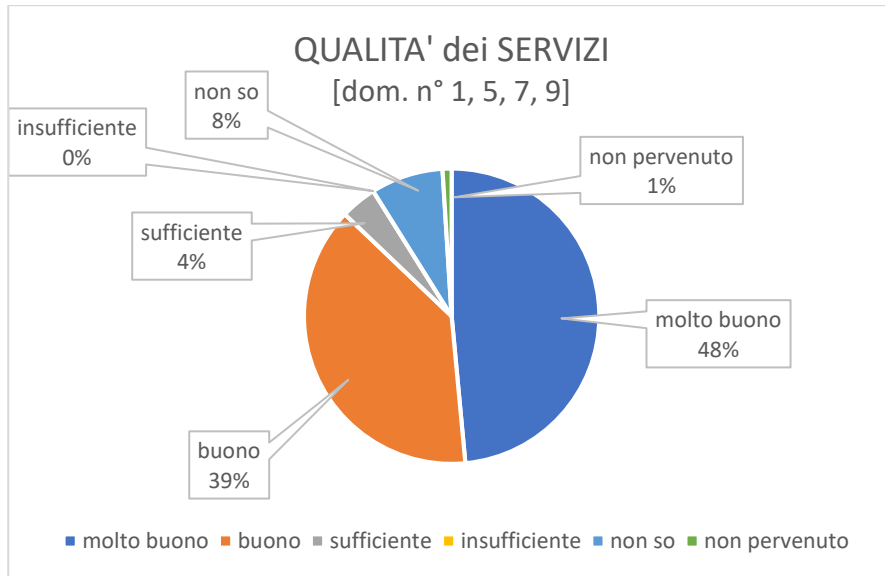
CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023



CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023



CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION
Familiari/Legali Rappresentanti RSD – Anno 2023



CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – CUSTOMER SATISFACTION Familiari/Legali Rappresentanti RSD Anno 2023 – Raffronto 2021/2022/2023

