

CUSTOMER SATISFACTION 2021 - FAMIGLIARI FONDAZIONE O.N.L.U.S. "VILLA MONS. DAMIANO ZANI

Carissimi ospiti e familiari,

la presente per presentare i dati di sintesi dell'elaborazione degli esiti del questionario di gradimento del nostro servizio.

Come ogni anno, nel mese di dicembre 2021, abbiamo consegnato a tutti i questionari da compilare.

Ne abbiamo ricevuti solo 18 (su 80 consegnati) e per questo vogliamo sottolineare l'importanza della restituzione degli stessi perché la lettura dei dati e dei vostri suggerimenti è per noi stimolo continuo al miglioramento.

I dati elaborati evidenziano comunque (come evidenziato nei grafici a seguire) un livello di soddisfazione complessiva estremamente elevato e di questo vi ringraziamo anche in considerazione del fatto che il 2021 è stato un anno particolarmente complesso per fattori interni dovuti alla ristrutturazione e per fattori esterni dovuti alla diffusione del coronavirus e alla conseguente emergenza sanitaria.

Proprio in riferimento a quest'ultimo fattore, il nostro questionario si è arricchito di una nuova sezione in cui abbiamo chiesto il vostro parere sulla gestione della difficile situazione venutasi a creare a partire dal mese di febbraio 2020.

Vi informiamo inoltre che a partire dall'anno 2022, in conformità a quanto richiesto da una normativa regionale, verrà attivato un monitoraggio quadrimestrale della soddisfazione proprio in riferimento alle misure adottate per la gestione dell'emergenza sanitaria.

A seguire una presentazione delle singole sezioni del questionario commentate in riferimento agli esiti.

Restiamo sempre a vostra disposizione per ogni ulteriore forma di segnalazione (a tal proposito ricordiamo la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti attraverso apposito modulo) e ci auguriamo di ricevere, il prossimo anno, una percentuale più alta di questionari compilati.

COMPARAZIONE ESITI 2021 E 2020

		ANNO 2021		ANNO 2020		VARIAZIONE
SEZIONE N.1	Ambienti comuni	94%	95%	95%	94%	1%
	Camera personale	95%		91%		
	Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	97%		98%		
SEZIONE N.2	Servizio ristorazione: varietà Menù	92%	93%	84%	88%	5%
	Lavanderia	94%		92%		
SEZIONE N.3	A.S.A.	94%	93%	94%	95%	-2%
	Infermiere	94%		98%		
	Fisioterapisti	92%		92%		
	Animatori	91%		96%		
	Medici	93%		100%		
	Psicologo	96%		94%		

SEZIONE N. 4	Orari visite	86%	90%	91%	93%	-3%
	Attività animazione	88%		93%		
	Attività fisioterapica	95%		95%		
SEZIONE N.5	Cortesìa del personale	97%	92%	96%	94%	-1%
	Rispetto privacy	88%		94%		
	Rapporto Umano con altri ospiti e famigliari	91%		95%		
	Orari apertura uffici	94%		94%		
	Info su salute e Programma PAI	93%		90%		
SEZIONE NUOVI INGRESSI	Informazioni in fase di ammissione e carta dei servizi	93%	93%	94%	94%	-1%
	Accoglienza ricevuta all'ingresso	93%		94%		
	Accompagnamento nel percorso di inserimento	93%		94%		
SEZIONE COVID	Adozione misure a tutela salute ospiti	92%	92%	94%	94%	-2%
	Finestra dei saluti	92%		94%		
	Informazioni stato di salute	92%		94%		
TOTALE		93%		93%		0%

COMMENTO

La comparazione fra gli esiti delle due indagini tenute sì in riferimento agli anni 2020 2021 evidenzia principalmente una soddisfazione complessiva che rimane invariata mantenendosi su valori eccellenti pari al 93%.

Gli scostamenti minimi rilevati nelle varie sezioni sono a nostro parere addebitabili alla riduzione della possibilità di usufruire di momenti di incontro e di relazione a causa della vigente pandemia e delle conseguenti limitazioni degli accessi alla struttura da parte di parenti familiari e amici dei nostri ospiti.

Un dato spicca fra tutti e ci gratifica particolarmente: l'incremento del livello di soddisfazione in relazione al nostro servizio di ristorazione di circa 8 punti percentuali. pensiamo sia il risultato di un grande sforzo organizzativo fatto per venire incontro alle esigenze dei nostri ospiti ed alla qualità complessiva dei momenti del pranzo e della cena. Sulla scia di questo risultato, per il 2022 abbiamo pensato ad un nuovo progetto che coinvolge il servizio educativo e il reparto cucina che vi presentiamo a seguire:

LA DOMENICA CAMUNA"

Introduzione

La tradizione popolare, gli usi e i costumi, il folklore, le abitudini e le consuetudini caratterizzano la nostra comunità e segnano in modo indelebile l'identità di ognuno di noi. È quello che facciamo e come lo facciamo che ci rende ciò che siamo e ci fa sentire appartenenti alla comunità di cui facciamo parte. Se questo è vero oggi, in cui le tradizioni resistono nonostante la globalizzazione, lo è a maggior ragione se pensiamo al passato: i nostri anziani sono portavoce e capostipiti della nostra cultura, sono le nostre radici. Gli usi e i costumi, che perdurano nel tempo, restituiscono una memoria "tangibile" ed emotiva, fatta di gesti, parole, cibi, canti, costumi, modi di dire, credenze. In Italia nulla è così radicato come la tradizione culinaria: i piatti tipici regionali si sono intrecciati ai territori, alle epoche, alle disponibilità e alle risorse, ai comportamenti umani, al lavoro delle genti, alle guerre, alle necessità di sopravvivenza. Il cibo è sempre stato incontro, scambio, famiglia, gusto, infanzia, amicizia, condivisione, ricordo.

Il progetto

Il progetto, costruito ad hoc in collaborazione con il Servizio Cucina della Fondazione, ha lo scopo di far rievocare ricordi e gusti di un tempo, stimolando al contempo sensi e abilità cognitive. La tradizione, gli antichi sapori, le abitudini alimentari sono infatti strettamente connesse al territorio, al periodo storico, alle feste dell'anno. L'idea è di far assaporare agli ospiti i piatti di una volta, a cui i nostri anziani sono legati, per creare un filo conduttore con il passato di ognuno e per rendere più familiare il pasto della domenica.

Quando e come

Il progetto, durante l'anno, prevede 11 pasti tipici della tradizione camuna e valligiana a partire da febbraio 2022. Nel mese di gennaio, infatti, verranno raccolti gli interessi culinari degli ospiti, per comprendere le loro preferenze e per adattare il progetto alle loro necessità (vedi "Allegato 2"). Ogni piatto tipico verrà introdotto da un breve opuscolo volto a raccontare la tradizione del piatto, la sua nascita e diffusione, gli ingredienti di cui è composto e le curiosità che ne riguardano il folklore. Il breve manualetto del piatto tipico, realizzato dall'educatrice con un linguaggio semplice e comprensibile, verrà distribuito agli ospiti oppure verrà letto ad alta voce dal personale a tutto il gruppo nel salone, allo scopo di creare un momento di condivisione e confronto.

Concludiamo tale presentazione con un sincero auspicio: che termini questa situazione di difficoltà e che il prossimo anno sia possibile commentare gli esiti dell'analisi dei questionari di soddisfazione in una riunione presso la nostra nuova casa.