



**S.M.I. IL PICCOLO PRINCIPE
VALUTAZIONE
DELLA CUSTOMER SATISFACTION
anno 2023**

Premessa

Il presente documento analizza gli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati all'utenza e agli operatori dello SMI Il Piccolo Principe.

1. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Il questionario viene proposto annualmente a tutti gli operatori in servizio e che svolgono attività a contatto con l'utenza. Viene effettuato tramite modulo google, garantendo l'anonimato.

L'esito della valutazione è materiale di discussione all'interno di un incontro di verifica annuale, svoltosi il 15 dicembre 2023.

Le criticità maggiori emerse riguardano:

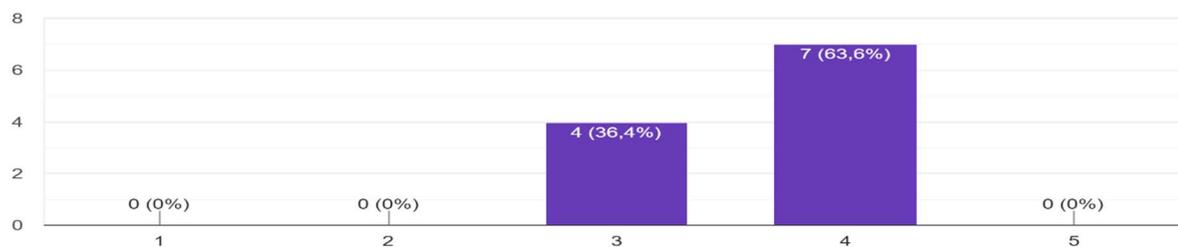
- La disponibilità e la gestione degli spazi. *La disponibilità di spazi integrativi, avvenuta nel corso del 2023, ha risolto tale criticità;*
- I carichi di lavoro e di conseguenza le occasioni di confronto e coordinamento: *la Cooperativa ha investito nell'anno nel reperimento di nuovi operatori, pur dovendo fare i conti con la difficoltà oggettiva nel reperimento di figure professionali. Sono stati organizzati tra dicembre 2023 e febbraio 2024 due mezze giornate di confronto con tutti gli operatori, volte a:*
 - o *Favorire conoscenza reciproca e il confronto tra tutti gli operatori, anche afferenti a equipe diverse;*
 - o *Socializzare le progettualità specifiche su cui ciascuno sta investendo;*
 - o *Riflettere su strategie organizzative che possano supportare l'operatività clinica;*
- Le opportunità formative: nei due incontri precedentemente citati sono stati raccolti anche i bisogni formativi, di cui si terrà conto nel 2024.

Sono stati compilati n. **11 questionari**.

I grafici seguenti, che analizzano i dati per ciascun item

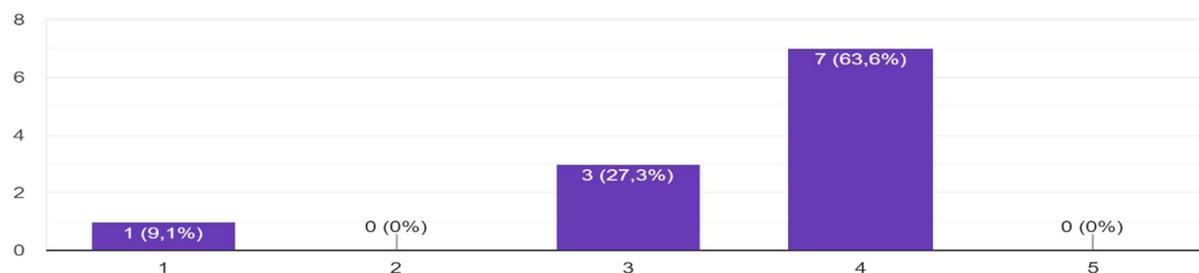
Sistema di turnazione

11 risposte



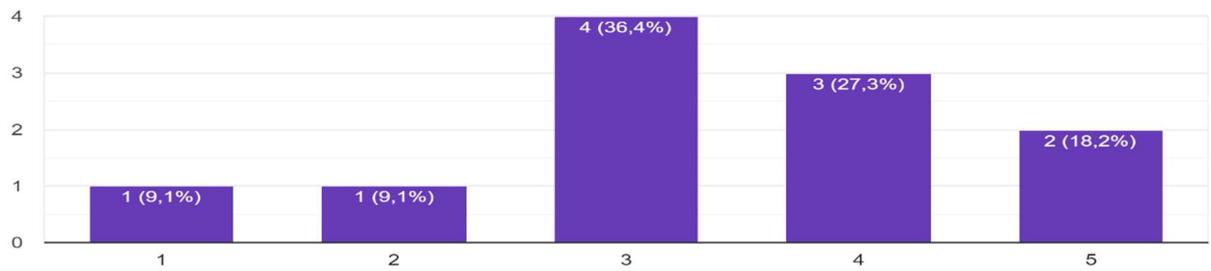
Distribuzione dei carichi di lavoro

11 risposte



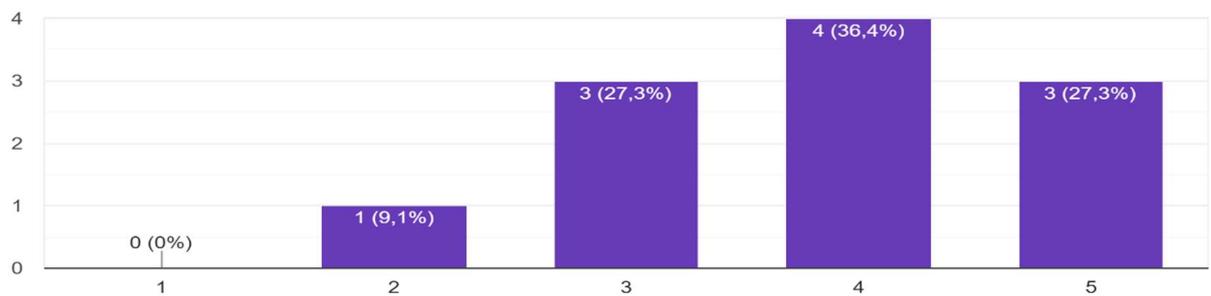
Organizzazione e gestione degli spazi

11 risposte



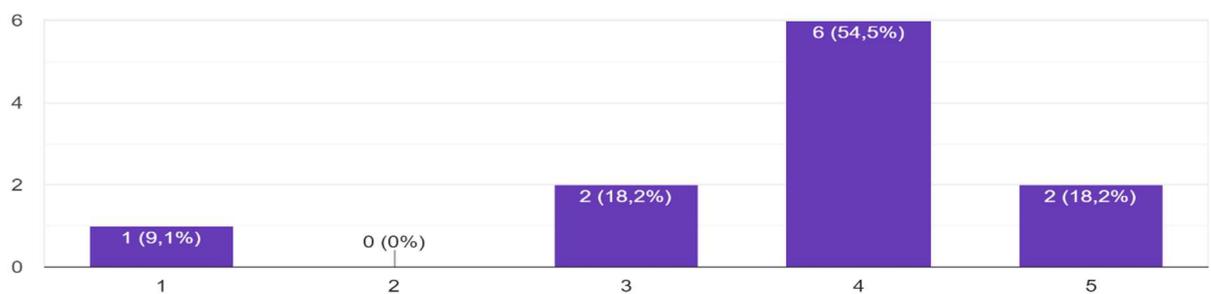
Grado di comunicazione e collaborazione interno all'Equipe

11 risposte



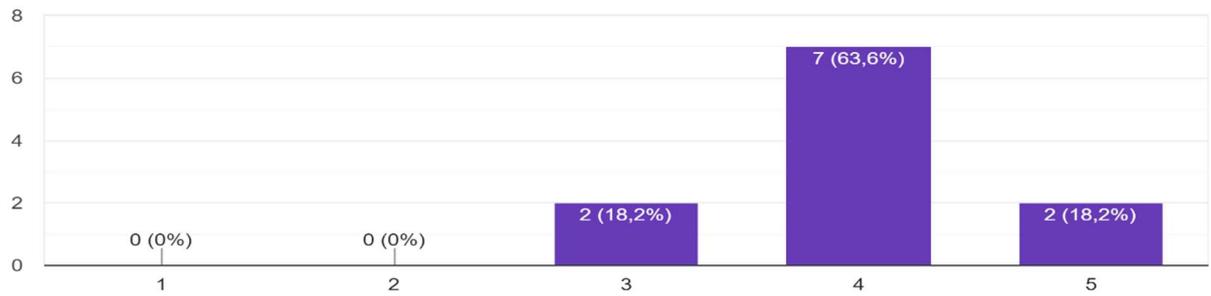
Capacità di coordinamento dell'équipe

11 risposte



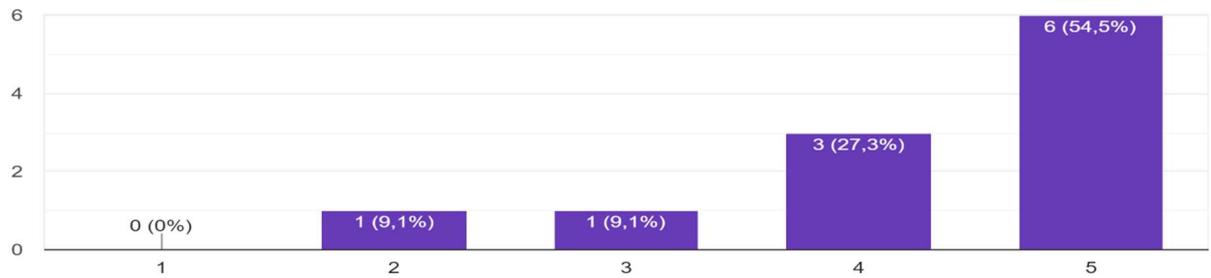
Capacità di innovazione

11 risposte



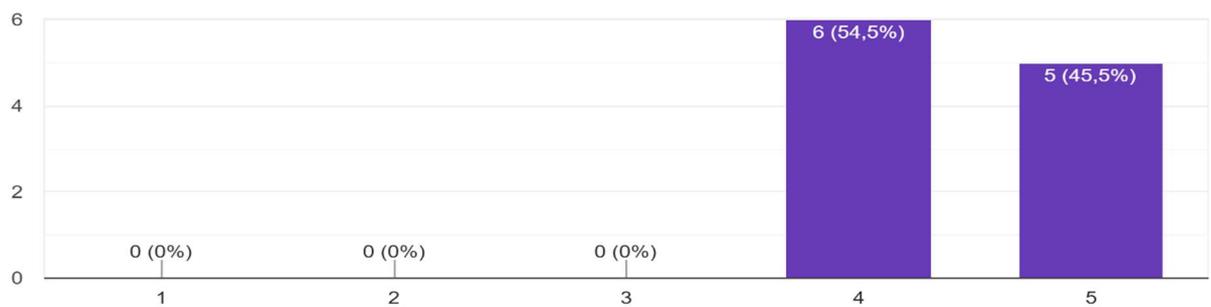
Capacità di coinvolgimento di tutta l'équipe verso obiettivi comuni

11 risposte



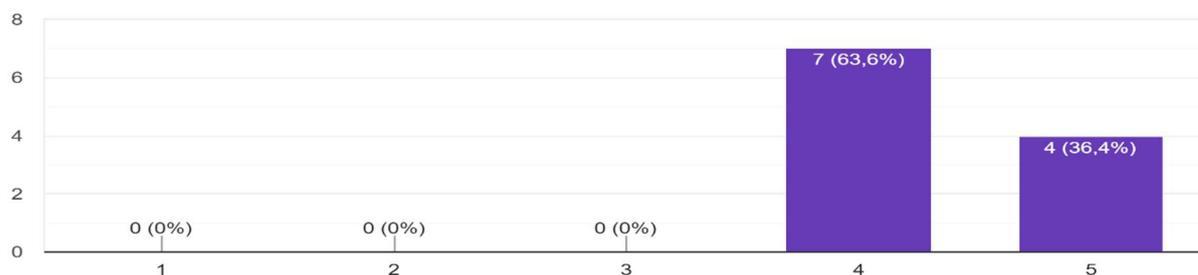
Capacità di leggere i bisogni degli utenti

11 risposte



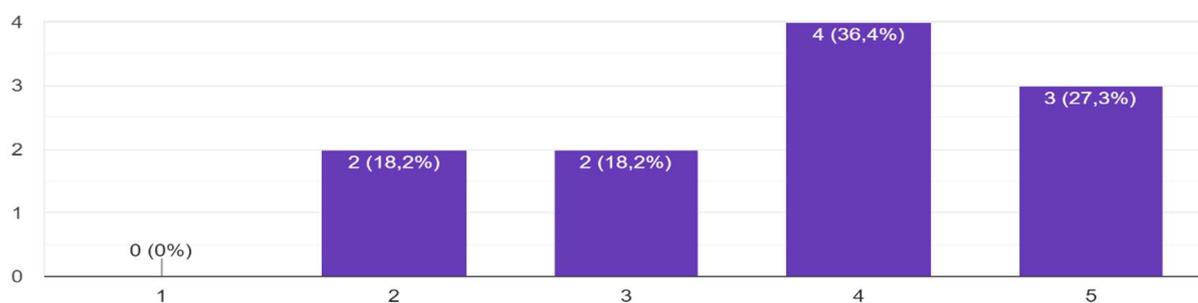
Interventi terapeutici proposti

11 risposte



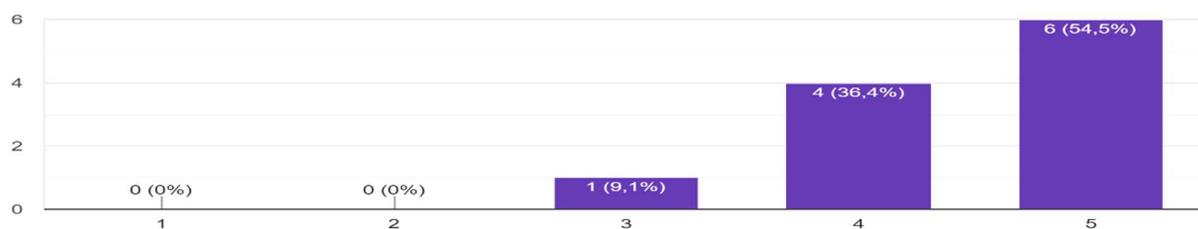
Attività e proposte formative

11 risposte



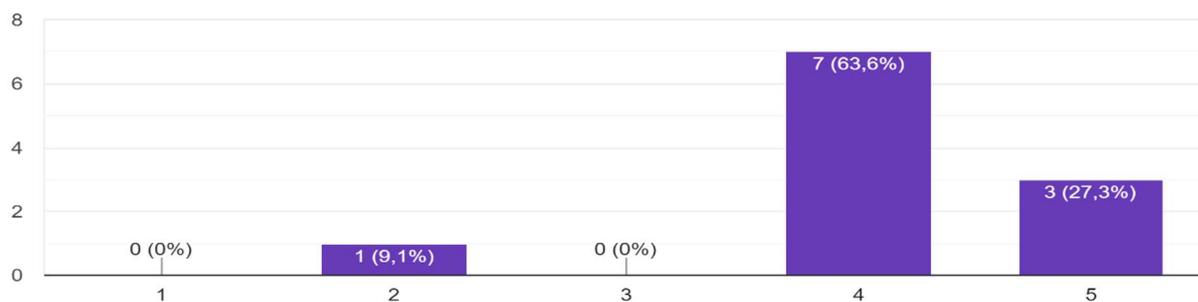
Integrazione del servizio con il territorio

11 risposte



Complessivamente quanto sei soddisfatto del tuo lavoro presso lo SMI Il Piccolo Principe?

11 risposte





Il questionario era integrato da alcune domande aperte. Si riportano di seguito le risposte ricevute.

Ci sono criticità o difficoltà che vuoi segnalare?

- Poco tempo per il lavoro di back Office (compilazione cartelle, stesura Pi e Pai)
- Raccordo e comunicazione maggiore tra gli operatori
- Tempi stretti rispetto alla mole di lavoro

Hai suggerimenti o proposte di miglioramento da suggerire?

- Equipe più organizzate
- Sarebbe interessante ipotizzare una definizione dell'utilizzo delle stanze ad esempio sapere che il lunedì la stanza rosa è usata da tizio il martedì da caio ecc.. piuttosto che sapere che quella stanza è sempre solo occupata da questo e quello, così da avere tutti un luogo definito senza all'arrivo cercare uno spazio.
- Riorganizzazione del lavoro per renderlo più snello, considerando le ore di backoffice

Quali ritieni siano stati gli elementi qualificanti degli interventi attivati durante l'emergenza COVID?

L'utilizzo di strumenti alternativi per i colloqui mantenendo un aggancio con le persone

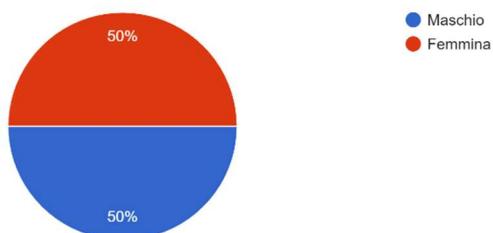
2. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA e ai CAREGIVERS

Presso la sala d'attesa del servizio è affisso l'invito all'utenza e ai caregivers ad accedere tramite QR Code al questionario di customer e procedere alla compilazione. Periodicamente il personale di segreteria invita gli utenti in attesa alla compilazione.

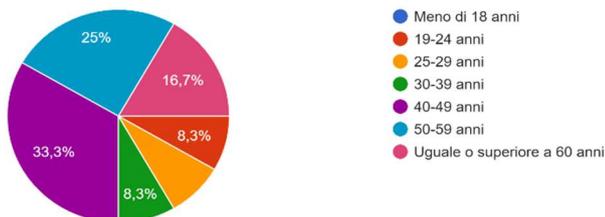
Nel 2023 sono pervenute 12 risposte, 3 da familiari e 9 da utenti, che vendono riportate di seguito. Sembra emergere complessivamente una valutazione positiva.

Caratteristiche dei compilatori:

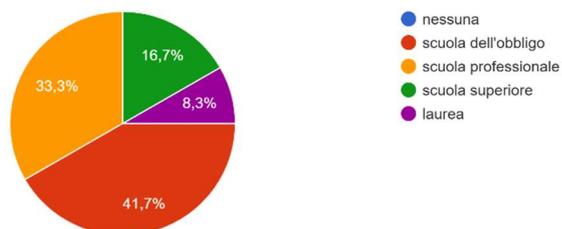
Sesso
12 risposte



età
12 risposte



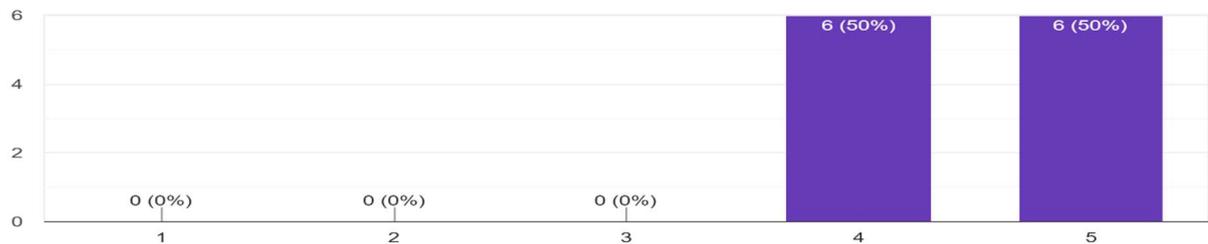
Scolarità:
12 risposte



Esprima il suo parere in merito a:

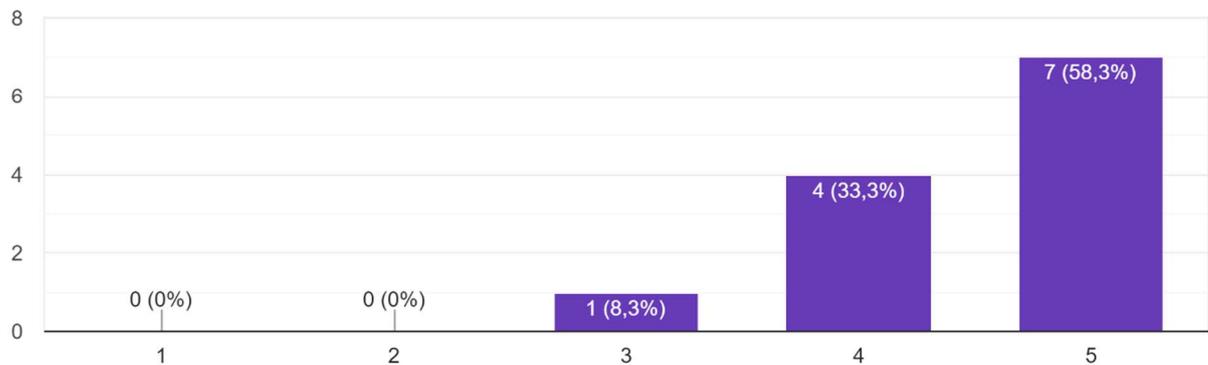
Accessibilità al servizio

12 risposte



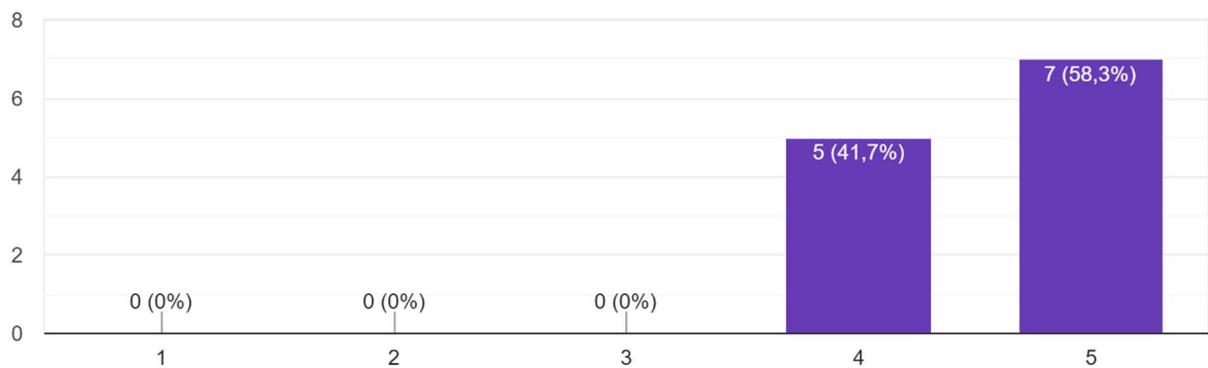
Tempi di attesa per l'accesso al Servizio

12 risposte



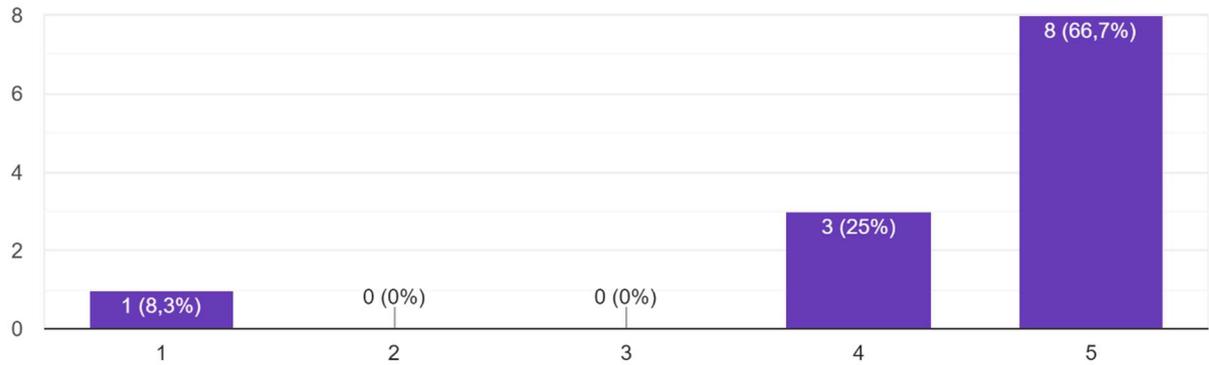
Chiarezza e la completezza delle informazioni al primo accesso

12 risposte



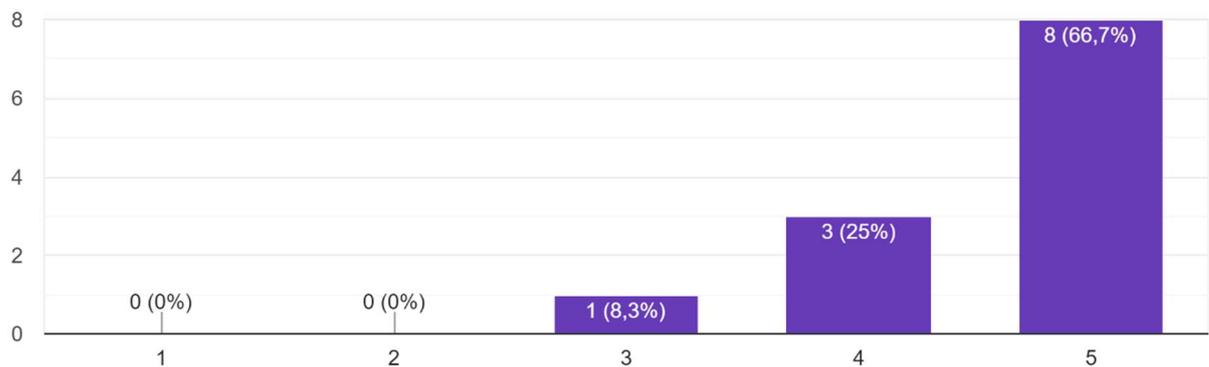
Orari di apertura e degli appuntamenti

12 risposte



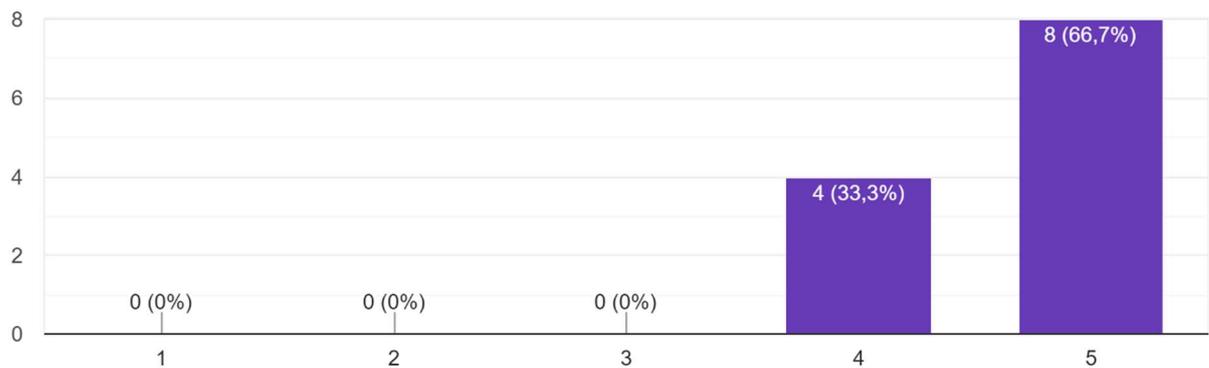
Attenzioni a Lei prestate dal personale del Servizio

12 risposte



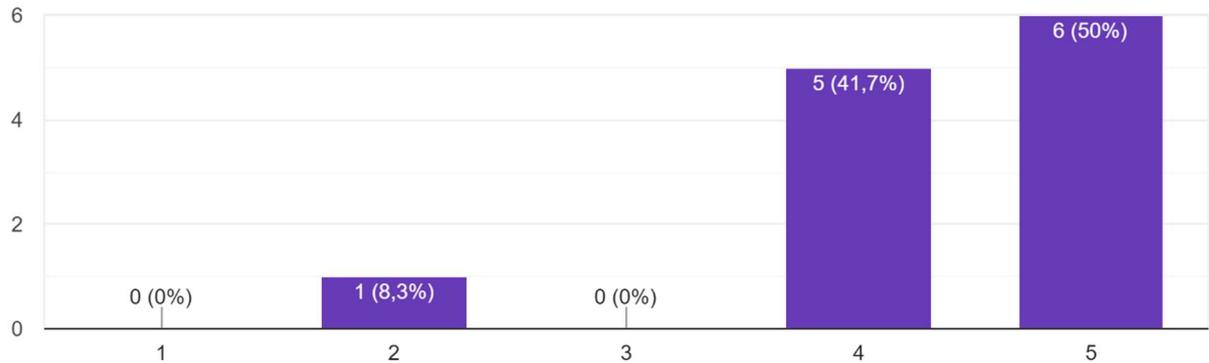
Pulizia, il comfort e accuratezza dei locali del Servizio

12 risposte



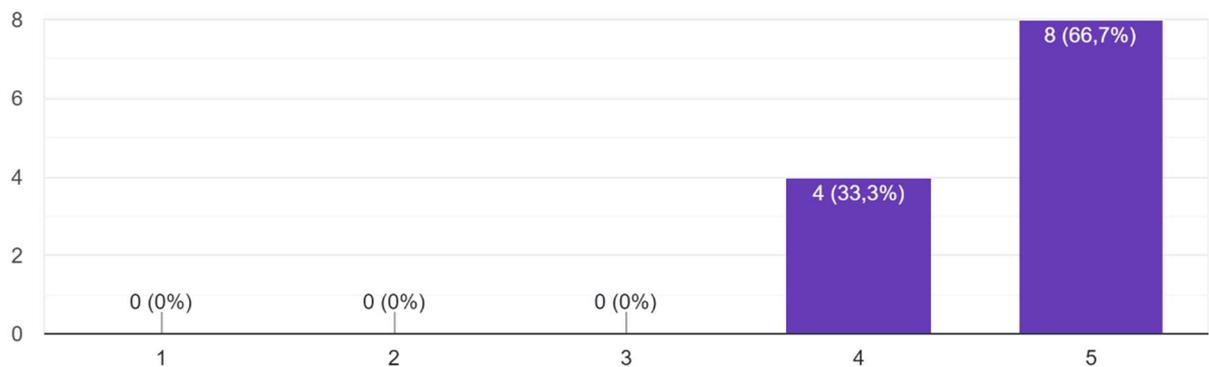
Servizio di somministrazione delle terapie e prelievo urine/capelli per esami

12 risposte



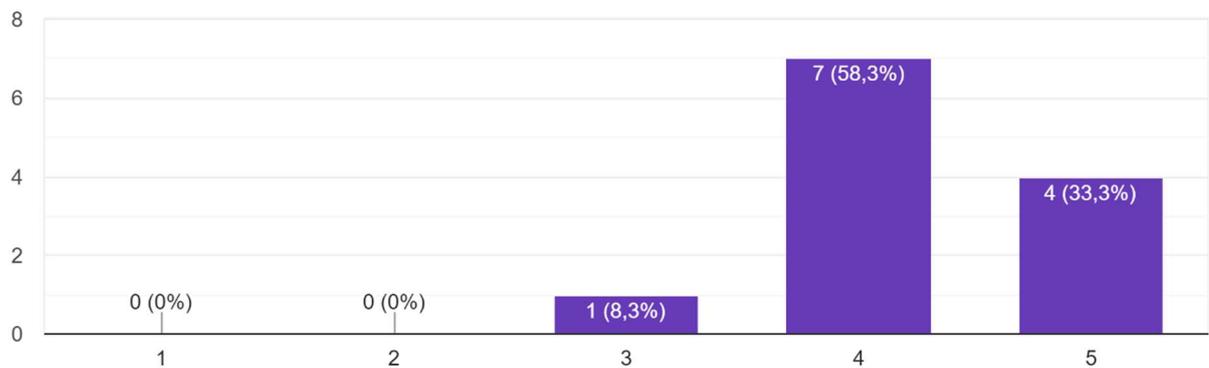
Tempestività, cortesia e adeguatezza della risposta

12 risposte



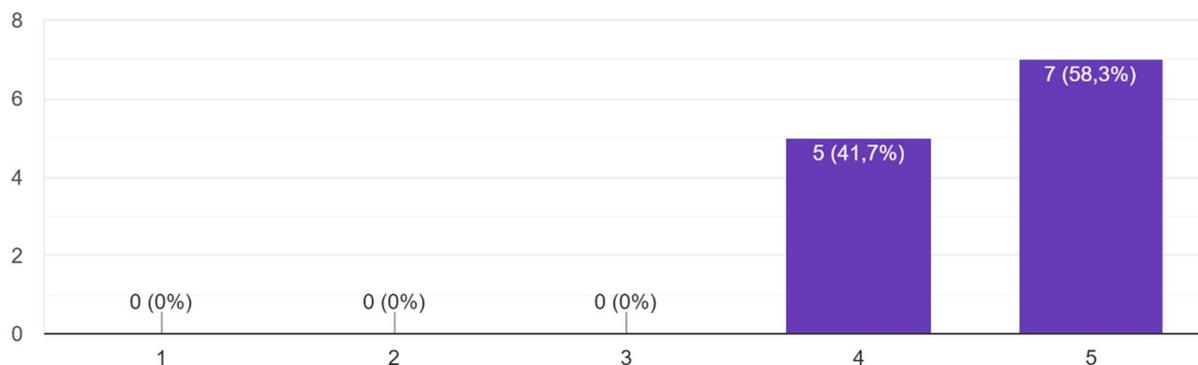
Quanto ritiene raggiunti i risultati -ad oggi -nel programma di cura (livello di benessere personale)

12 risposte



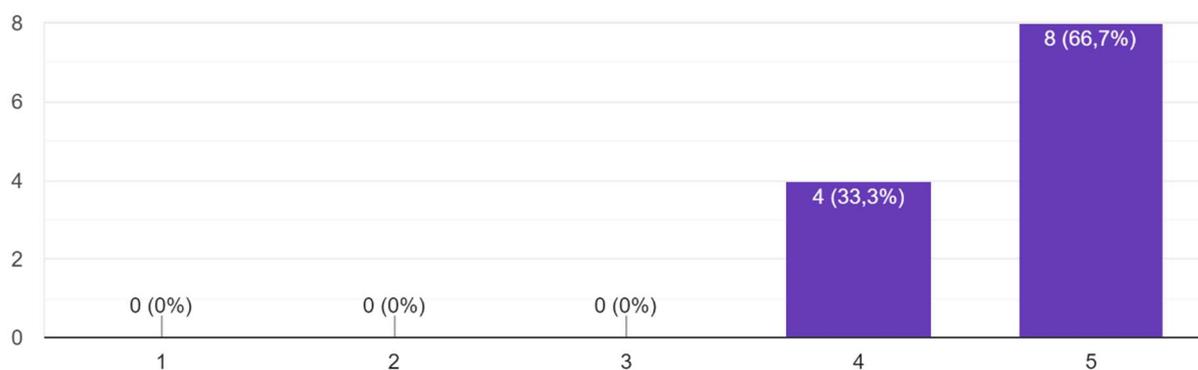
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

12 risposte



Consiglierebbe ad altri questa struttura?

12 risposte



Il questionario era integrato da alcune domande aperte. Si riportano di seguito le risposte ricevute.

Ha osservazioni, criticità da segnalare?

Nessuna

Ha suggerimenti che pensa possano migliorare la qualità del servizio?

Nessuna risposta