

LAURA DE BERNARDI  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
urp@fondazionebernacchi.it

## RELAZIONE CUSTOMER 2023

Alla fine dell'anno 2023, come di consuetudine, è stata fatta la valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Fondazione tramite la somministrazione di questionari (con ricorso a moduli Google), inviando via e-mail ai **famigliari** degli **ospiti** i link ai questionari, per un totale di 95 contatti. I questionari compilati a cura dei **famigliari/ospiti** sono stati 52 (55%).

I risultati complessivi indicano un buon grado di valutazione, come da tabella sottostante:

	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	Somma esito positivo
<b>OSPITI E FAMIGLIARI</b>	31,3%	43,9%	19,3%	3,5%	2%	98%

I risultati sono decisamente positivi in quanto, sommando le percentuali di "OTTIMO", "BUONO", "DISCRETO" e "SUFFICIENTE" i risultati si attestano al 98%; la somma anche solo delle percentuali "OTTIMO", "BUONO" e "DISCRETO" si attesta comunque al 94,5%.

Andando ad analizzare nel dettaglio i risultati del questionario distribuito agli **ospiti** e ai **famigliari** si rileva che, in un contesto generale di forte positività, risente di qualche minima criticità, nel senso di una valutazione insufficiente (nella misura, peraltro poco significativa, del 5,8%) il livello di coinvolgimento nel programma di assistenza individuale (PAI).

Il livello di soddisfazione del servizio di lavanderia ha ricevuto valutazioni insufficienti-sufficienti nella percentuale del 13,4%; valutazioni insufficienti-sufficienti nella percentuale complessiva del 19,2% riguardano invece gli orari sonno/sveglia.

Le aree che raccolgono maggiori valutazioni positive sono quelle degli orari di apertura della Struttura, della professionalità, cortesia e sollecitudine degli educatori/animatori, dell'accoglienza e delle informazioni ricevute, seguite dall'assistenza ASA/OSS e dalla cura dedicata all'igiene personale e alla pulizia degli ambienti.

Come obiettivo per il futuro, ci si pone quello di migliorare nei vari settori in cui sono emerse delle criticità, valutando opportunamente e con attenzione le risposte in maniera tale da adeguare i prossimi risultati agli altri settori con minori risultati di segno negativo (all'uopo si allega alla presente Relazione la stampa dei "Suggerimenti" ricevuti da parte dei **famigliari/ospiti** nella compilazione del questionario oggetto di analisi).

Gavirate, 31 dicembre 2023

Laura De Bernardi  
