



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
INFORMAZIONI DI RITORNO DELLE PARTI INTERESSATE

ANNO DI GESTIONE 2020 (dati al 31.12.2020)

Dati estratti da MDG01_RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

INDAGINI SULLA CUSTOMER SATISFACTION DA ENTE COMMITTENTE (PUBBLICO O PRIVATO)**OBIETTIVO DELLA DIREZIONE: 80% (buono)****COMMENTO:**

Moduli utilizzati:

- **MRSS06_R06_questionario_sodd.ent** **GENERICO**
- **MRSS10_R02_questionario_sodd.ent** **SETTORE MIGRANTI**

Giudizio

Giudizio: Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Range: >4 (scala da 1/5) Obiettivo: Buono (80%)

Gli enti anno la possibilità di esprimere l'importanza che attribuiscono alla singola domanda

Molto importante Importante Poco importante

La rilevazione è quasi sempre annuale, in alcuni casi biennale.

Per l'anno 2020 si rileva un trend positivo per tutti i servizi, la soddisfazione espressa dagli enti in generale è buona tendente a ottimo.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTOSi è evidenziato un risultato più basso nei servizi assistenziali e nei servizi dell'età evolutiva:

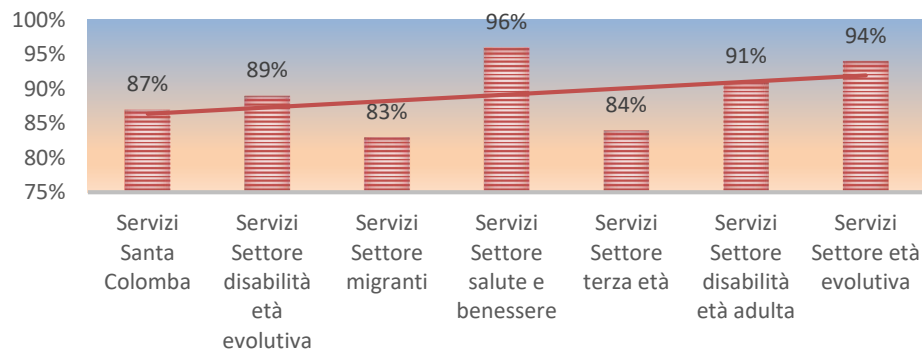
- Per quanto riguarda i servizi assistenziali residenziali (unici rimasti aperti durante buona parte dell'anno), in particolare rivolti a persone anziane, così come per tutti i servizi simili in tutta Italia, si è vissuta una esperienza drammatica con l'arrivo della pandemia di SARS-CoV-2. Solo l'11 febbraio 2020, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha annunciato la malattia respiratoria. Se pure fin da subito gli enti gestori pubblici e privati, abbiano stilato le procedure/istruzioni utili (condividendole con Labirinto) e consegnato i Dispositivi di prevenzione e protezione e Dispositivi sanitari come da indicazioni dell'Istituto superiore di sanità (i DPI e DS per le attività sanitarie di rischio biologico erano in precedenza forniti dagli enti stessi, solo in concomitanza della pandemia è subentrato in corsa Labirinto), gli scambi tra persone (operatori/utenti) erano già avvenuti e la SARS-COV-2 si è manifestata in tutta la sua drammaticità, sia nei luoghi di lavoro, sia nelle rispettive vite private (famiglia). La pandemia ha portato diversi disguidi organizzativi, rispetto alle modalità utilizzate per riorganizzare i servizi per far fronte alle attività quotidiane, con tutte le figure operative, i famigliari e gli utenti, spaventati da questo tragico evento mai affrontato in precedenza, sia sul luogo di lavoro, sia nella vita privata. Ogni giorno uscivano comunicati diversi, ordinanze, DPCM, procedure dell'ISS, ogni soggetto pubblico e privato è stato impegnato nella produzione di tutta la documentazione utile, per una completa trasformazione dei servizi offerti. Ciò ha contenuto il peggio ma comunque le perdite, in particolare di utenti anziani e più fragili, in tutta Italia, sono state tantissime. Lo sconforto, la stanchezza e il dolore, sono state compagne quotidiane degli operatori nell'erogazione del lavoro offerto per luogo tempo, con un impegno encomiabile. Inoltre l'esponenziale moltiplicarsi delle sostituzioni degli operatori per infortuni e malattia, ha messo in difficoltà l'ufficio risorse umane e l'organizzazione del lavoro in tutti i servizi, considerando l'evidente difficoltà a reperire operatori sanitari, in particolare relativamente agli infermieri (formati esclusivamente dalle università di medicina). L'ufficio risorse umane di Labirinto ha provato ogni possibile soluzione per reperire tali figure operative, anche contattando operatori all'estero ma tutte le nazioni erano nella stessa situazione. **Difficile pensare ad una**

azione di miglioramento se non quella di esporre agli enti sanitari preposti e al prefetto la mancanza di tali figure.

- Per quanto riguarda i servizi dell'età evolutiva, il risultato è buono, solo più basso degli anni precedenti ove il risultato era stato ottimo. Si è evidenziata una valutazione più bassa rispetto alla voce "organizzazione del servizio offerto", si è valutato che Labirinto può modificare ben poco in merito a questa voce, perché si tratta di orari, prestazioni e progetti che discendono da capitolati che prevedono tali modalità organizzati e ogni variazione deve unque avere una approvazione finale dei Comuni. **L'azione di miglioramento predisposta è stata quella di modificare il questionario nella voce "organizzazione del servizio offerto" specificando "da Labirinto cooperativa sociale.**

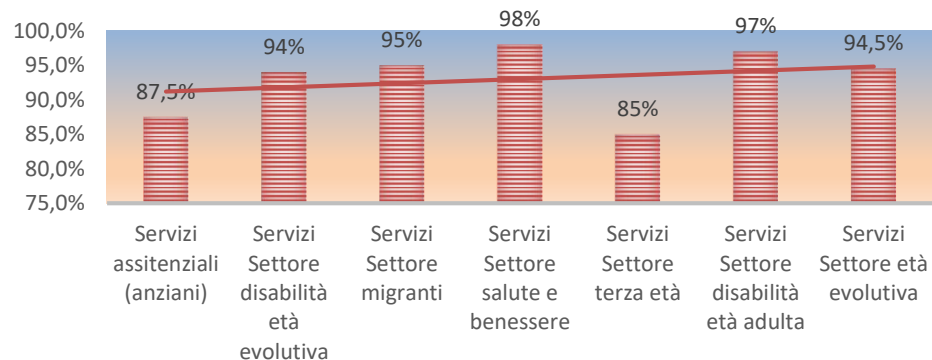
| L'importanza | | | Fattore di qualità | Giudizio | | | | |
|------------------|------------|-----------------|---|---------------|-------------|----------|-------|--------|
| Molto importante | Importante | Poco importante | | Insufficiente | Sufficiente | Discreto | Buono | Ottimo |
| | | | Tempestività di sostituzione del personale | | | | | |
| | | | La professionalità del personale | | | | | |
| | | | Organizzazione del servizio offerto da Labirinto cooperativa sociale | | | | | |
| | | | Relazione tra operatore e utente/famiglia | | | | | |
| | | | Relazione tra operatore/referente servizio e responsabile ente committente | | | | | |
| | | | Le comunicazioni tra coordinamento e responsabile ente committente | | | | | |
| | | | Informazione e correttezza delle ore effettuate | | | | | |
| | | | Ottemperanza alle leggi vigenti (sicurezza sul lavoro; privacy; ecc) | | | | | |

**PERCENTUALI SODDISFAZIONE ENTE
COMMITTENTE**



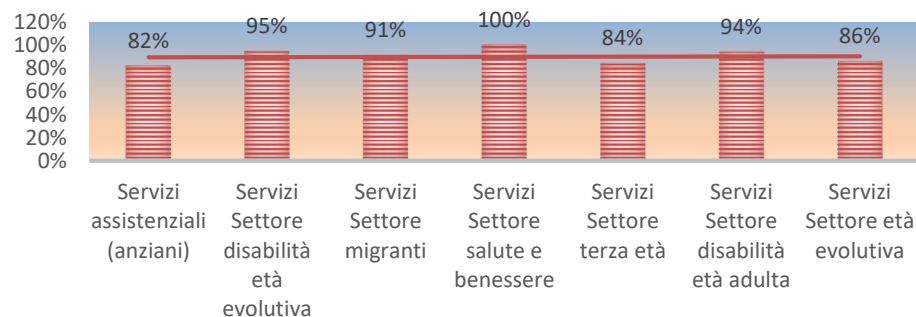
anno 2018/risultato media 89%

**PERCENTUALI SODDISFAZIONE ENTE
COMMITTENTE**



dati anno 2019/risultato media 93%

**PERCENTUALI SODDISFAZIONE ENTE
COMMITTENTE**



dati anno 2020/risultato media 90%

INDAGINI SULLA CUSTOMER SATISFACTION DA UTENTI-CLIENTI/FAMIGLIARI/ALLIEVI

OBIETTIVO DELLA DIREZIONE: 80% (buono)

COMMENTO:

SETTORE ETA' EVOLUTIVA

I **CENTRI E NIDI D'INFANZIA**, hanno due diversi moduli di valutazione della soddisfazione annuali:

- IL QUESTIONARIO AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO (range di valutazione: punteggio medio scala valore tra 1/3)
- I QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTE FAMIGLIA (range di valutazione: variabile, sono nella maggior parte dei casi definiti dall'ente committente titolare del servizio); La rilevazione della soddisfazione QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE, quest'anno non si è potuta realizzare causa pandemia.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

Le **SCUOLE INFANZIA**, hanno un solo modulo di valutazione della soddisfazione annuale:

- IL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE FAMIGLIA (range di valutazione: variabile, sono definiti dall'ente committente titolare del servizio).

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

SETTORE DISABILITA' ETA' ADULTA

I **CENTRI DIURNI E COMUNITÀ RESIDENZIALE SOCIO EDUCATIVI E RIABILITATIVI RIVOLTI ALLA DISABILITA'**, in genere la rilevazione è annuale, nel caso dei CoSER/RSSA è biennale in quanto i soggetti interessati sono quasi tutti tutori e rispondono con difficoltà se il monitoraggio viene richiesto annualmente.

È previsto l'utilizzo di un QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZI DA UTENTI / FAMIGLIARI (percentuale di giudizi tra sufficiente e buono).

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

SETTORE DISABILITA' ETA' EVOLUTIVA

Quest'anno per il 2 anno è stato utilizzato un QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZI DA UTENTI / FAMIGLIARI (percentuale di giudizi tra sufficiente e buono), per il servizio **CENTRO SPECIALISTICO PER L'ETA' EVOLUTIVA "LABIRINTI MAGICI" (servizio sanitario accreditato).**

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

SETTORE SALUTE E BENESSERE

IL **SERVIZIO COMUNITÀ PER LE DIPENDENZE PATOLOGICHE (servizio sanitario accreditato)**, la rilevazione è annuale il range è 0/3: per niente 0; poco 1; abbastanza 2; molto 3; non saprei 0). Valutazione questionario: positiva: tot punteggio da 10 a 15; negativa tot punteggio da 0 a 9.

È previsto l'utilizzo di un QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZI DA UTENTI.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

SETTORE TERZA ETA' e SANITARIO

IL **CENTRO DIURNO MARGHERITA - ALZHEIMER (servizio sanitario accreditato)**, la tipologia di valutazione è la seguente: range >2,5 (scala da 1/3), obiettivo Buono (80%), giudizio: Insufficiente a Ottimo.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

Per quanto riguarda il **SERVIZIO ASSISTENZIALE DOMICILIARE (SAD)**, anche quest'anno è stato esaminato il monitoraggio del QUESTIONARIO ELABORATO DAI COMUNI E COOPERATIVE SOCIALI IN ATI per la rilevazione della soddisfazione gradimento del servizio, il range scala da 1 a 5 (1 non saprei - 2 per niente - 3 poco - 4 abbastanza - 5 molto).

Inoltre viene effettuato un CONTROLLO TELEFONICO DALL'ASSISTENTE SOCIALE DI LABIRINTO DIRETTAMENTE CON L'UTENZA per valutare attraverso 3 domande la soddisfazione dello stesso rispetto all'operato delle assistenti.

Il range si modifica rispetto al numero annuale dell'utenza presa in carico: Almeno 100 telefonate all'anno/obiettivo 95%.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

Per il **SERVIZIO HOME CARE PREMIUM**, la soddisfazione gradimento del servizio è stata rilevata direttamente dall'ente gestore progetto I.N.P.S. NAZIONALE, la richiesta di visionare i risultati da parte di Labirinto non è stata accolta.

IN SPECIFICO:

Presso i **SERVIZI ASSISTENZIALI ANZIANI**, viene preso in considerazione il questionario utilizzato dalla direzione degli enti gestori, il range di valutazione è variabile.

In genere le aree valutate sono le seguenti: 1. servizi assistenziali forniti da labirinto; 2. soddisfazione utenti per servizi di assistenza medica forniti da asur e labirinto; 3 servizi assistenza durante il pasto forniti da labirinto; 4 aspetti gestionali forniti da labirinto.

La rilevazione della soddisfazione QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE, quest'anno non si è potuta realizzare causa pandemia.

SETTORE MIGRANTI

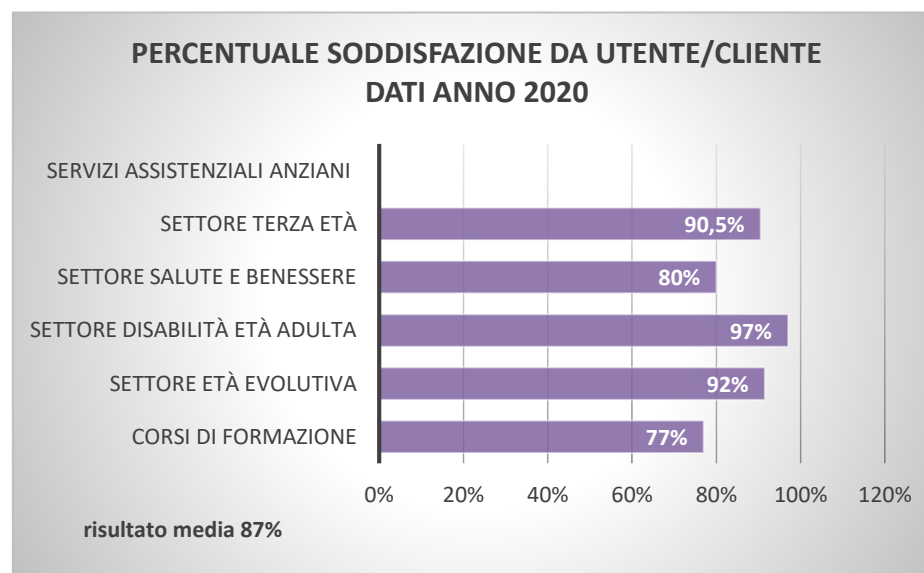
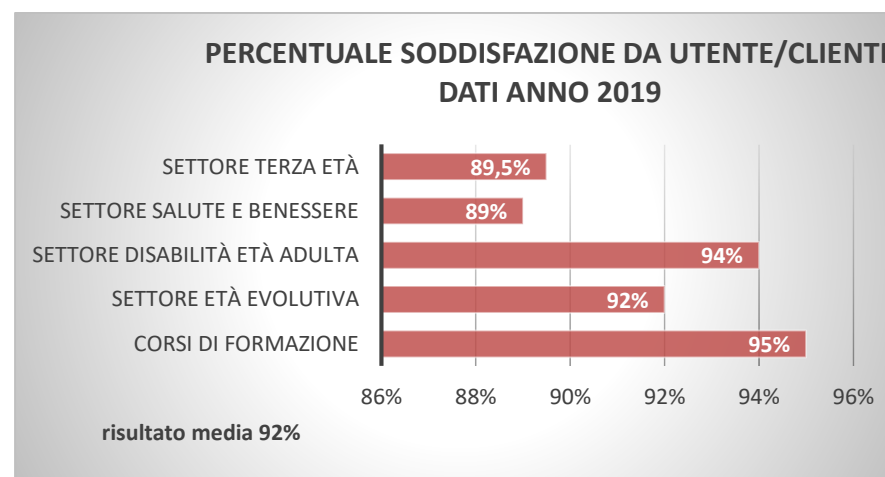
Presso i servizi del **SETTORE MIGRANTI** non si è ritenuto possibile attivare la rilevazione soddisfazione dell'utente, vista la situazione esperienziale e sociale nei quali sono immersi i beneficiari.

SETTORE FORMAZIONE (INTERNA ED ESTERNA)

Il merito alla **FORMAZIONE** degli allievi dei corsi organizzati dal CENTRO DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO, la soddisfazione viene valutata attraverso un questionario, con range: 1 Inefficace – 2 Poco efficace – 3 Efficace – 4 Discretamente efficace – 5 Molto efficace - annua-le sui progetti attivati.

Obiettivo BUONO: 80% - RAGGIUNTO

| Settore | Obiettivo raggiunto | Obiettivo da raggiungere | Risultato |
|---------|--|--|---------------------|
| 2020 | 1. SETTORE TERZA ETÀ: 90,5% 2. SETTORE SALUTE E BENESSERE: 80% 3. SETTORE DISABILITÀ ETÀ ADULTA: 97% 4. SETTORE ETÀ EVOLUTIVA: 92% 5. CORSI DI FORMAZIONE: 77% | 87% | Buono (80%) POS |
| | 6. SERVIZI ASSISTENZIALI ANZIANI:% |% Non ricevuto da parte dell'ente | Buono (80%) N.P. |



Gestione dei reclami, non conformità, azioni di miglioramento (31.12.2020)

RECLAMI:

I reclami, le non conformità e le azioni di miglioramento vengono raccolte/i nel file **MRGQ14_REGISTRO NC_OSS_R_AM**

La procedura di riferimento è: **PRGQ02_ gestione delle N.C. e Reclami**

I Coord e Resp inviano al Resp sistemi di gestione integrati il registro **MRGQ18_Registro NC e Reclami** compilato in ogni colonna.

Sono stati presi in esame tutti i settori di produzione.

| Servizio o settore | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|-----------|--|---|
| Settore disabilità età adulta | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| Settore disabilità età evolutiva | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 1 RECLAMO (TRATTATO CON COLLOQUIO CON FAMILIARI E MODIFICA ORARIO ACCESSO AL SERVIZIO) |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 1 RECLAMO (TRATTATO CON APERTURA DI N.C.) | 0 RECLAMI |
| Settore età evolutiva | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| Reps settore migranti | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |

| Servizio o settore | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|-------------------|---|----------------------------------|
| | - | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| Servizi assistenziali anziani | (F8) 1 RECLAMO | 7 RECLAMI (LA RESP STRUTTURA HA APERTO LA AM 351) | 7 RECLAMI (AGGIORNATA LA AM 351) |
| Resp settore terza età | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 3 RECLAMI (1 colloquio op, 1 prov discip, 1 comunicaz altra coop per cambio op) | 0 RECLAMI |
| Settore salute e benessere | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | Servizio terminato |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | Servizio terminato |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI |
| | 0 RECLAMI | 0 RECLAMI | Servizio sospeso |
| | 1 | 11 | 7 |

Si rilevano n. 7 RECLAMI per i Servizi svolti presso i SERVIZI ASSISTENZIALI RIVOLTI AGLI ANZIANI, come l'anno precedente: in 2 casi i reclami sono pervenuti da parte dei famigliari (comportamento inadeguato da parte dell'operatore), gli altri reclami sono pervenuti da parte dall'ente (sempre per comportamento inadeguato da parte dell'operatore). In 1 caso, dopo l'analisi delle situazioni evidenziate, è stato avviato un prov disciplinare dalla resp risorse umane. Negli altri casi è stato attivato un colloquio con gli operatori e colloqui con i famigliari.

Si rileva n. 1 RECLAMO presso il SERVIZIO TRASPORTO. Richiesta da parte della famiglia di un utente di non far entrare il proprio parente nel pulmino con 1 utente disabile che non indossava la mascherina. L'uso della mascherina per gli utenti disabili non era obbligatoria, in ogni caso per andare incontro a questa richiesta è stata effettuata la modifica dei gruppi per evitare l'incontro dell'utente senza mascherina con l'altro utente.

ALTRI SERVIZI: Non si rilevano reclami.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO:

SI RICORDA AI RESPONSABILI DI SETTORE CHE IN CASO DI RECLAMI DA PARTE DEGLI ENTI O CLIENTI, È NECESSARIO APRIRE LE NON CONFORMITÀ IN COLLABORAZIONE CON I COORDINATORI DEI SERVIZI.

SE RIGUARDANO L'OPERATO DEI LAVORATORI, SI RICORDA CHE È NECESSARIO EFFETTUARE UN'ANALISI CON LA RESP RISORSE UMANE E IN CASO SI CONFIRMI L'ATTENDIBILITÀ DEL RECLAMO APRIRE I PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI.

LO STESSO CRITERIO DEVE ESSERE ADOTTATO IN CASO NON VENGANO RISPETTATE PROCEDURE/ISTRUZIONI RELATIVE ALLA SICUREZZA SUL LAVORO (D.Lgs 231/01)