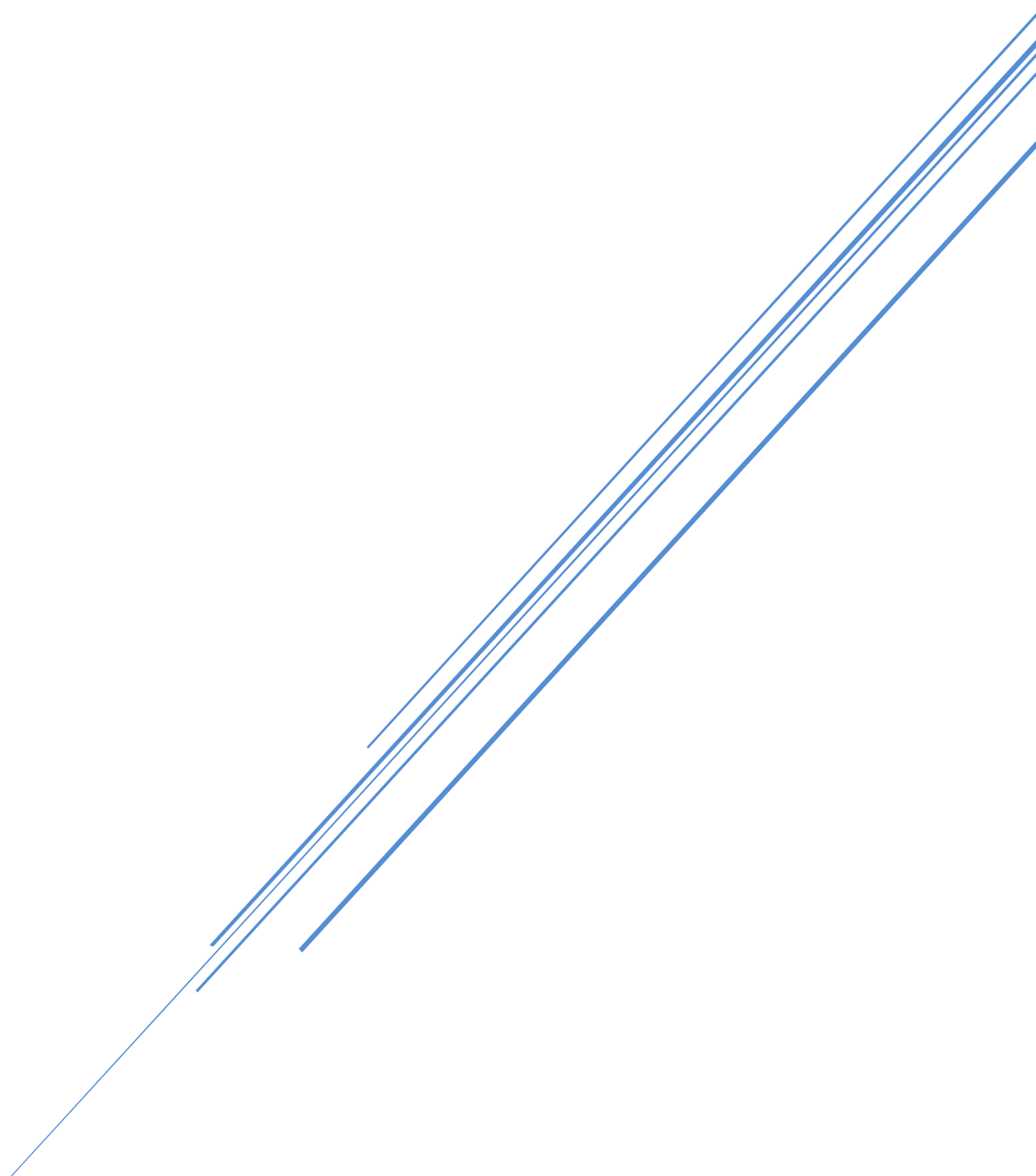


REPORT RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2022

-Rilevazione grado di soddisfazione
dei Familiari degli Ospiti-



INDICE

Introduzione	2
Il questionario	2
Il campione della rilevazione	2
Analisi dei dati	3
Accoglienza e relazioni	4
Cura e assistenza	5
Qualità della Struttura	7
Servizio di ristorazione	8
Qualità complessiva della RSA	9
Suggerimenti e proposte	9

Introduzione

La «Customer Satisfaction» rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e della qualità complessiva dei servizi offerti da un ente. In quest'ottica si inserisce la rilevazione del grado di soddisfazione dei Familiari degli Ospiti della nostra RSA relativamente alla qualità dei servizi e delle cure offerte dalla Struttura.

In accordo con la Direzione Amministrativa, anche per l'anno 2022 è stato predisposto un questionario anonimo ad hoc, distribuito ai Familiari degli Ospiti della nostra Residenza a partire dal mese di dicembre 2022.

Il questionario

Il questionario è strutturato in blocchi di domande relativi ai principali servizi offerti dalla Struttura:

- accoglienza e relazioni;
- cura e assistenza;
- qualità della Struttura;
- servizio di ristorazione.

Le domande proposte presuppongono una sola risposta possibile chiusa su una scala di quattro valori di giudizio (molto poco soddisfatto; poco soddisfatto; abbastanza soddisfatto; molto soddisfatto). Nel caso in cui non si abbiano elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, è possibile barrare la casella «non so». Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati in merito. In questo senso, nella parte conclusiva del questionario è presente uno spazio dedicato a proposte e suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti stessi al miglioramento delle condizioni dei servizi offerti.

Il campione della rilevazione

I questionari sono stati consegnati ai Familiari degli Ospiti residenti nei tre differenti reparti di questa Struttura (piano terra, primo piano, ala sud) da un operatore di riferimento (psicologa), in stretta collaborazione con la Direzione Amministrativa. Alla consegna si è presentato lo strumento, descrivendolo nella sua forma e nei suoi contenuti, evidenziando le modalità di risposta alle domande presenti. Una volta compilato, il questionario è stato poi inserito nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Residenza.

Durante la fase di raccolta sono pervenuti 48 questionari, pari al 62% circa del totale di quelli consegnati. Nello specifico, il 42% dell'utenza appartiene al piano terra, il 48% al primo piano ed il 10% circa all'ala sud.

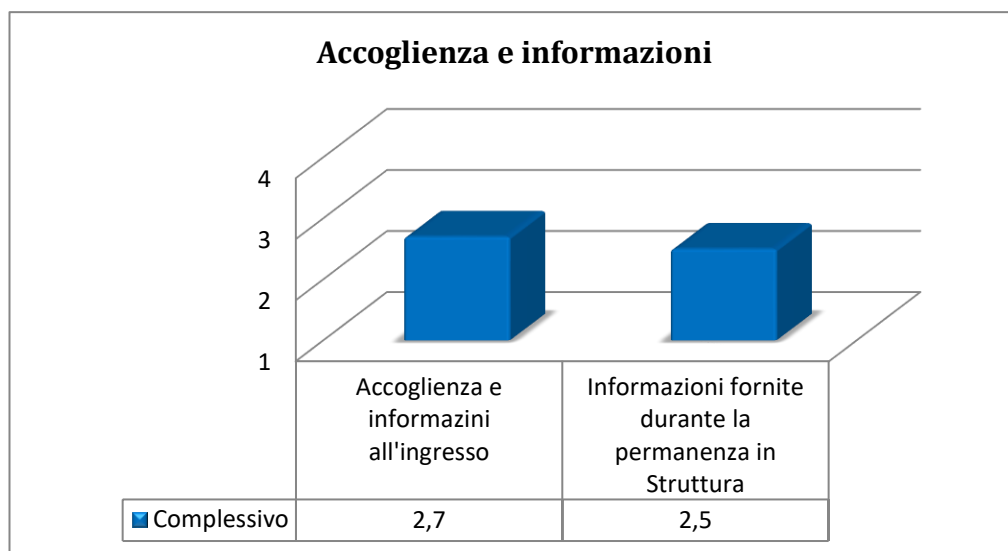
Analisi dei dati

Per ogni domanda è stato calcolato il punteggio medio attribuito ad ogni categoria rappresentata rispetto alle quattro modalità di risposta previste (M=2,5). Oltre ad un confronto tra le singole tipologie di variabili, si è calcolato anche il punteggio medio complessivo di ogni area indagata.

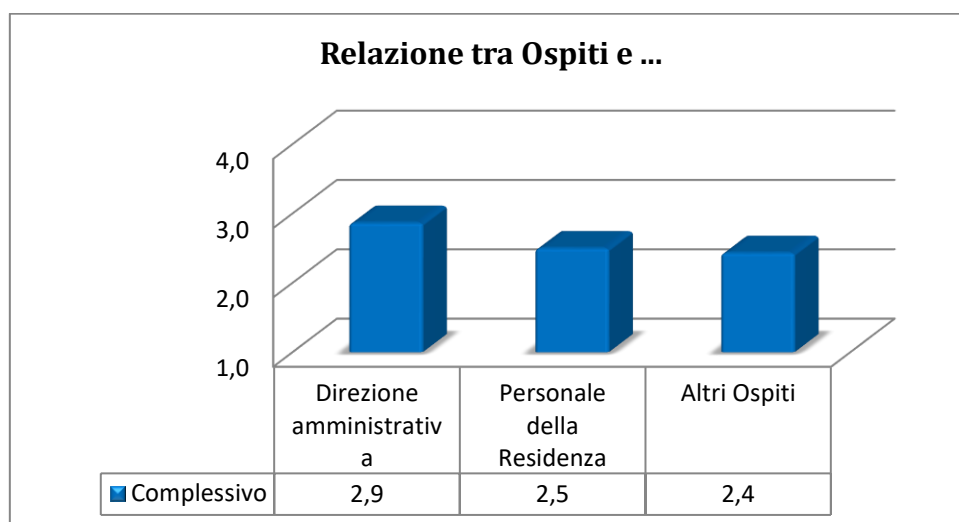
Le risposte ai questionari hanno messo in luce quanto segue.

ACCOGLIENZA E RELAZIONI

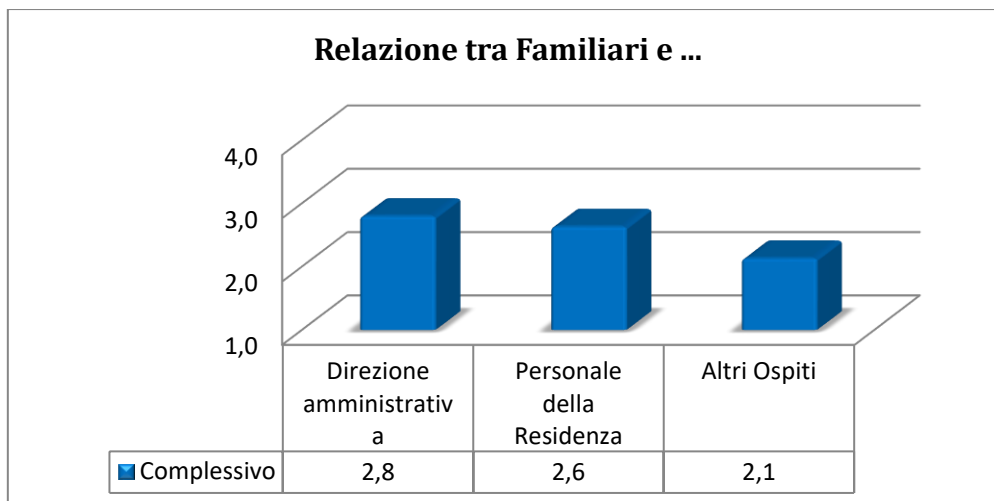
In questa prima area, gli aspetti indagati hanno riguardato sia le modalità di accoglienza dell'Ospite al momento del ricovero in Struttura sia le informazioni fornite ad Ospiti e Familiari all'ingresso e durante il ricovero. Dall'analisi effettuata emerge un adeguato grado di soddisfazione dei familiari degli Ospiti di tutti e tre i reparti rispetto alle variabili indagate.



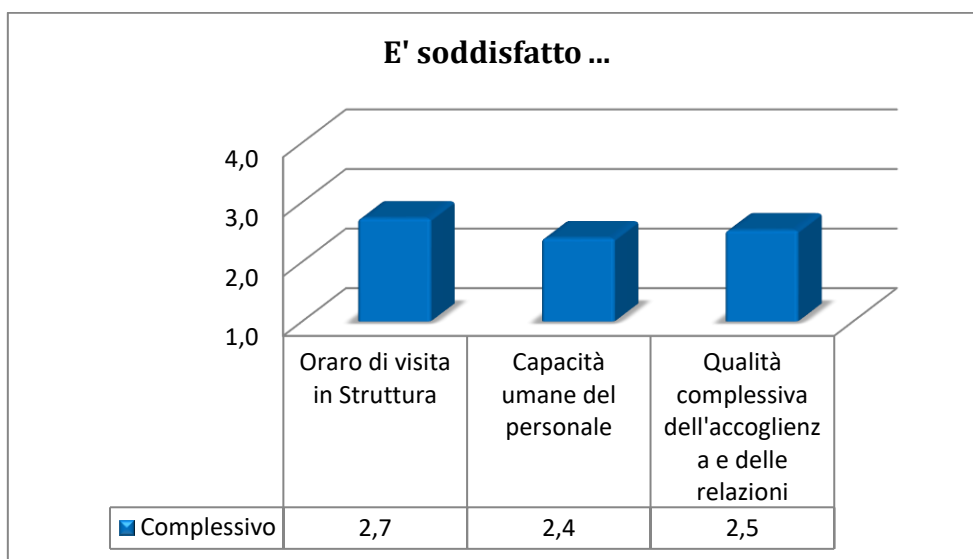
La seconda area indagata prende in considerazione le relazioni tra Ospiti e familiari e le principali figure professionali che operano all'interno della Struttura. Dall'analisi effettuata, le relazioni tra gli Ospiti e le altre figure professionali (direzione amministrativa, personale della Residenza) sono giudicate in media soddisfacenti.



Altrettanto soddisfacenti appaiono i rapporti tra i familiari e le altre figure professionali della Residenza (direzione amministrativa, personale della Residenza), fatta eccezione per la relazione dei familiari con gli altri Ospiti della Struttura.



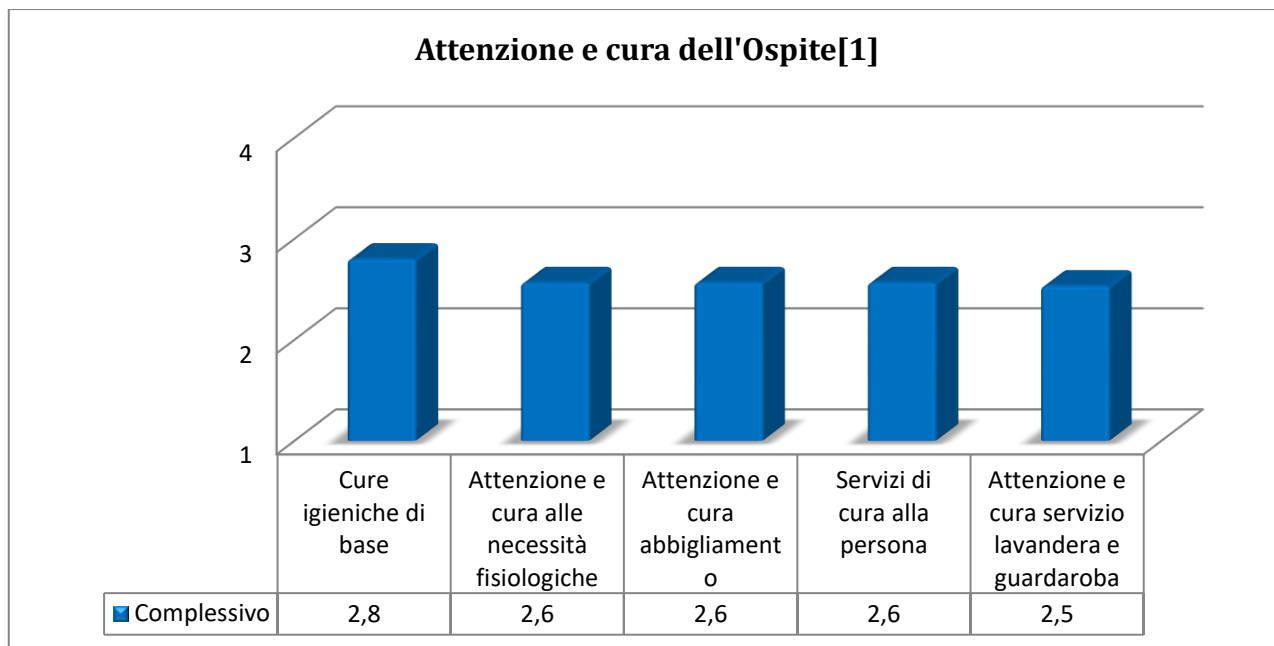
Rispetto agli orari di visita in Struttura i familiari ne attribuiscono un valore soddisfacente (M=2,7). Poco soddisfacente la valutazione delle capacità umane del personale nella relazione sia con gli Ospiti sia con gli stessi familiari (M=2,3). I familiari valutano complessivamente positiva la qualità dell'accoglienza e delle relazioni all'interno della Struttura (M=2,5).



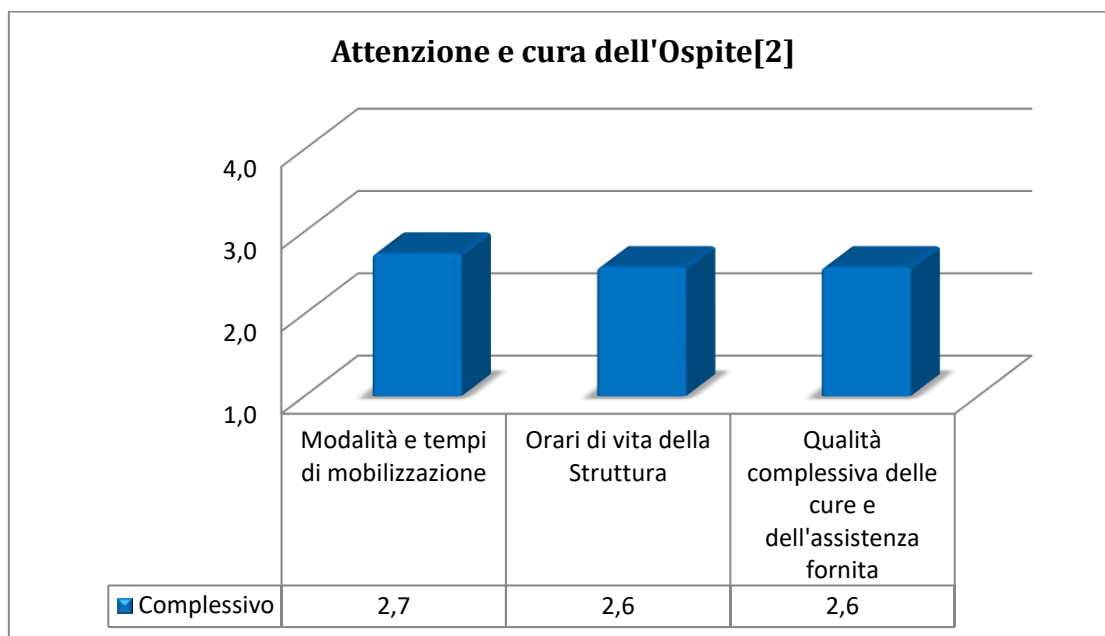
CURA E ASSISTENZA

Le variabili valutate in quest'area si riferiscono sia alle diverse cure fornite all'Ospite durante la sua permanenza in Struttura sia all'assistenza sociosanitaria offerta sia alla professionalità del personale nell'erogare tali servizi.

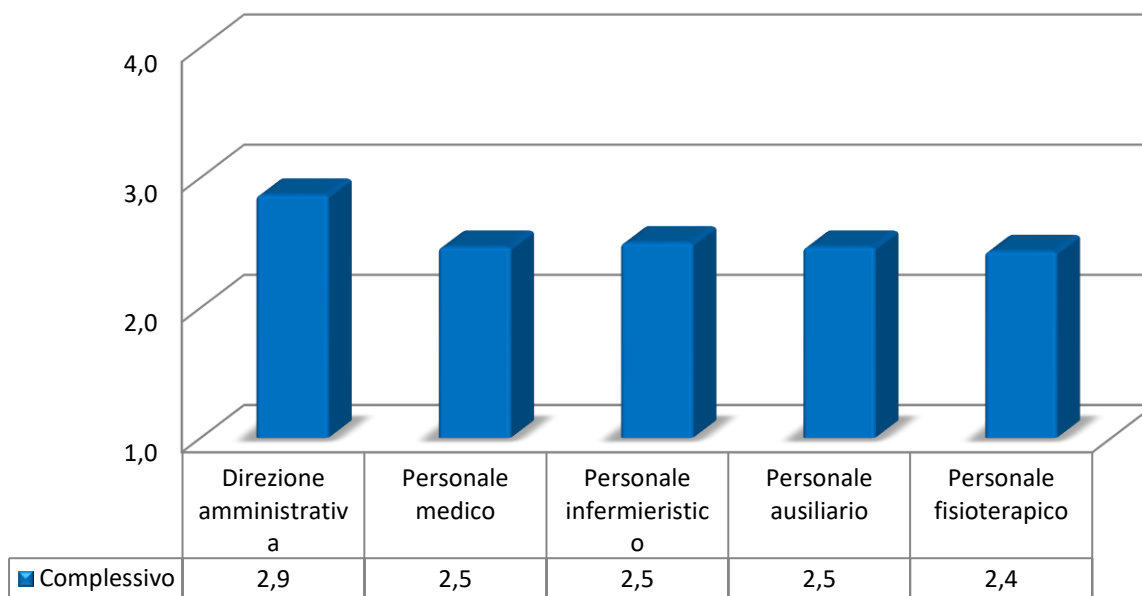
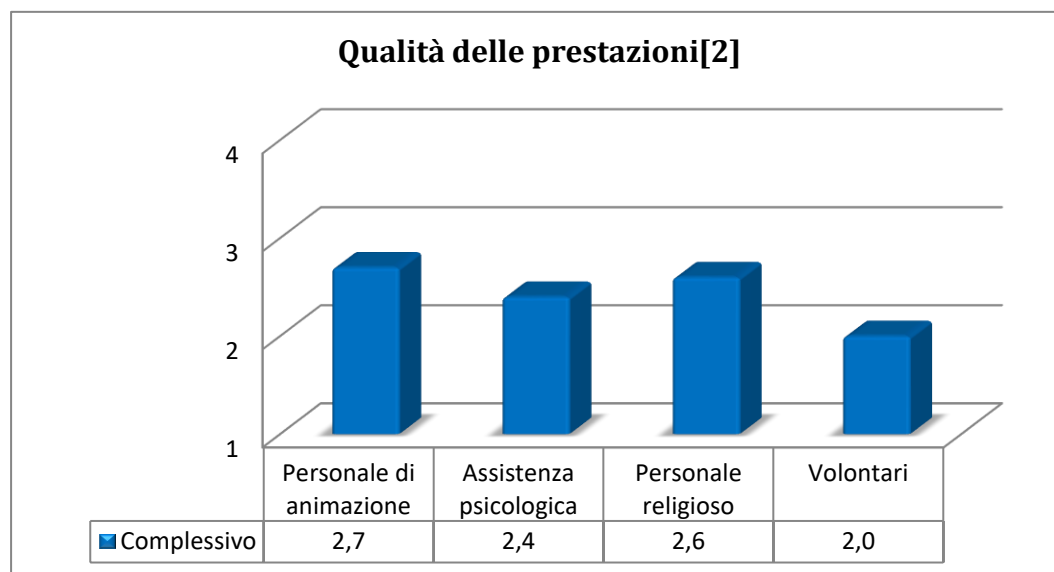
Per quanto riguarda la cura dell'Ospite, che si esplica non solo nelle cure igieniche e fisiologiche di base, ma anche nell'attenzione del personale alla cura dell'abbigliamento ed alla cura della persona in generale, si rileva un punteggio medio complessivo soddisfacente rispetto a tutte le aree indagate.



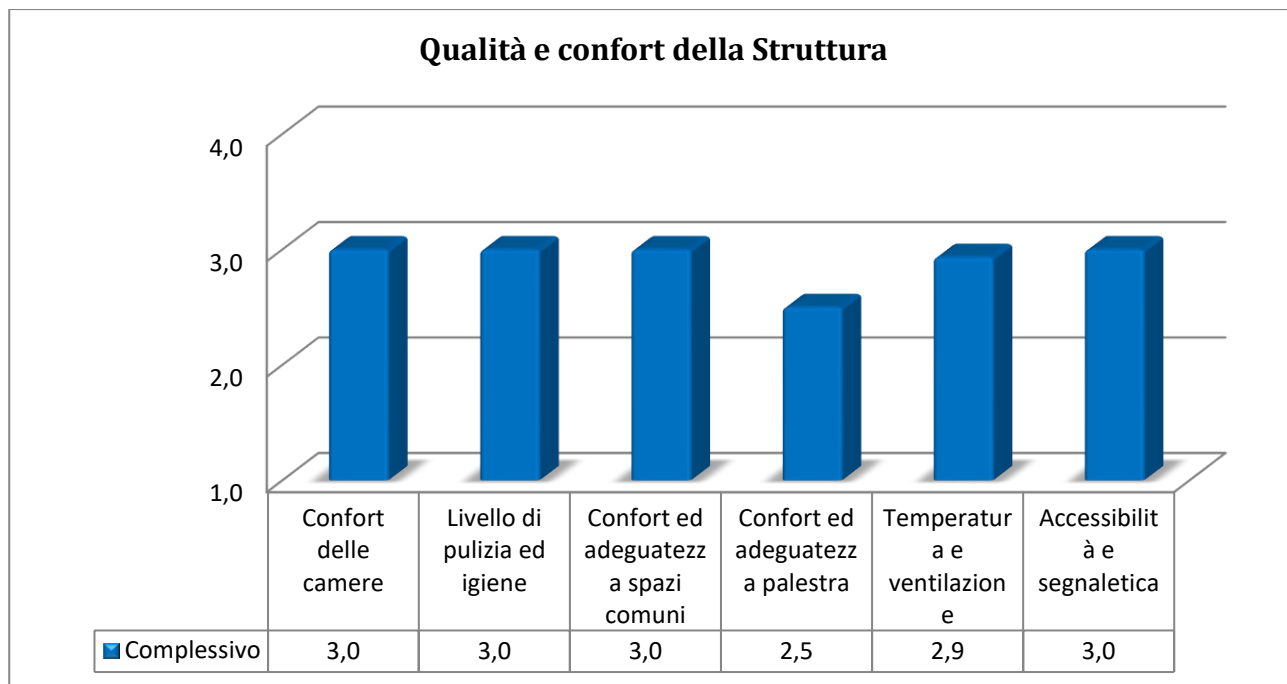
Adeguate il valore medio complessivo attribuito ad altri aspetti caratterizzanti la cura dell'Ospite (modalità e tempi di mobilitazione, orari di vita in Struttura). Complessivamente, i familiari degli Ospiti della nostra Residenza sono soddisfatti della qualità complessiva delle cure e dell'assistenza fornita al proprio caro.



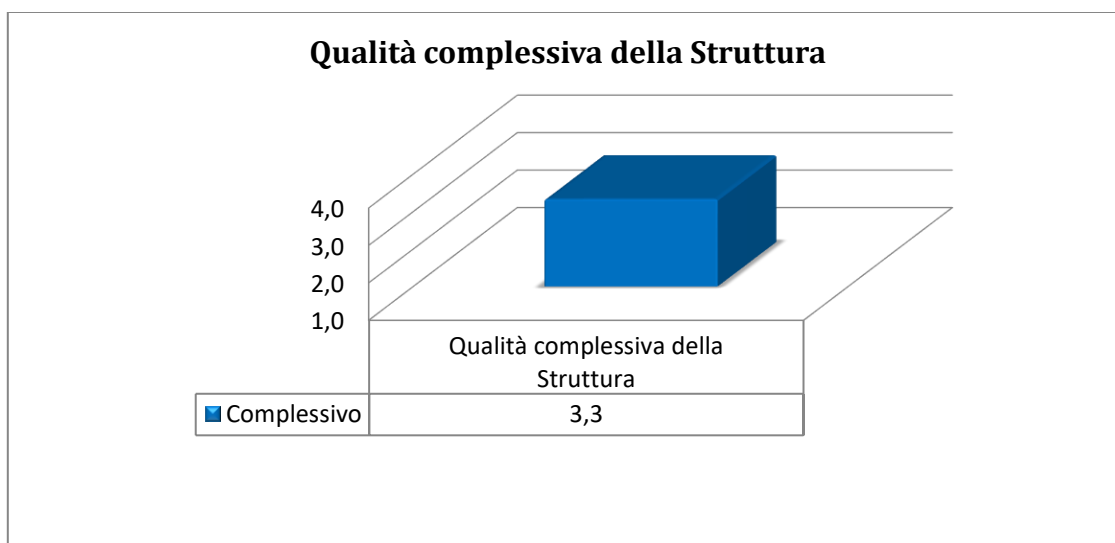
Relativamente alla qualità delle prestazioni fornite dal personale della Residenza (medica, infermieristica, fisioterapia, psicologica, ...), si riscontrano punteggi medi più che soddisfacenti, soprattutto rispetto alle prestazioni offerte dalla direzione amministrativa (M=2,9), dal personale medico, infermieristico ed ausiliario (M=2,5) e dal personale di animazione (M=2,7) e da quello religioso (M=2,6).

Qualità delle prestazioni[1]**Qualità delle prestazioni[2]****QUALITA' DELLA STRUTTURA**

La valutazione della qualità della Struttura fa riferimento sia al confort delle camere da letto, dei servizi igienici e degli spazi comuni sia a tutti quei servizi che caratterizzano la Struttura stessa, come la facilità di accesso alla Residenza, la sicurezza degli spazi privati e comuni, la segnaletica. Un aspetto altrettanto importante è riservato al livello di pulizia ed igiene nei reparti e negli spazi comuni. Si rilevano punteggi superiori alla media di riferimento in tutte le aree indagate e dai familiari di tutti e tre i reparti della Struttura.

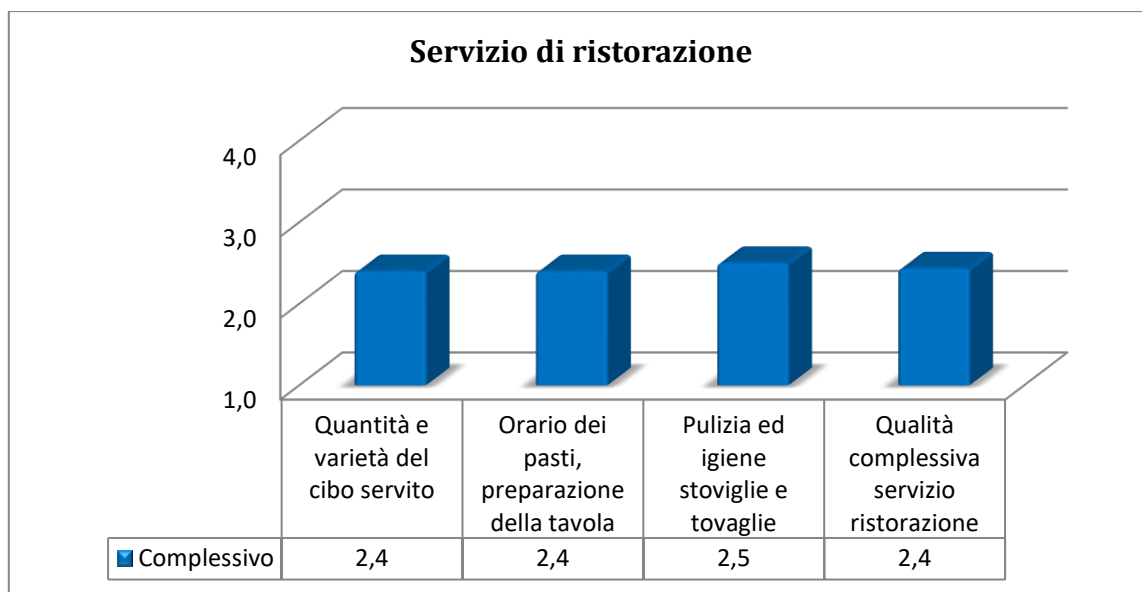


Complessivamente, i familiari degli Ospiti di tutti e tre i reparti attribuiscono valori più che positivi alla qualità della Struttura (M=3,3).



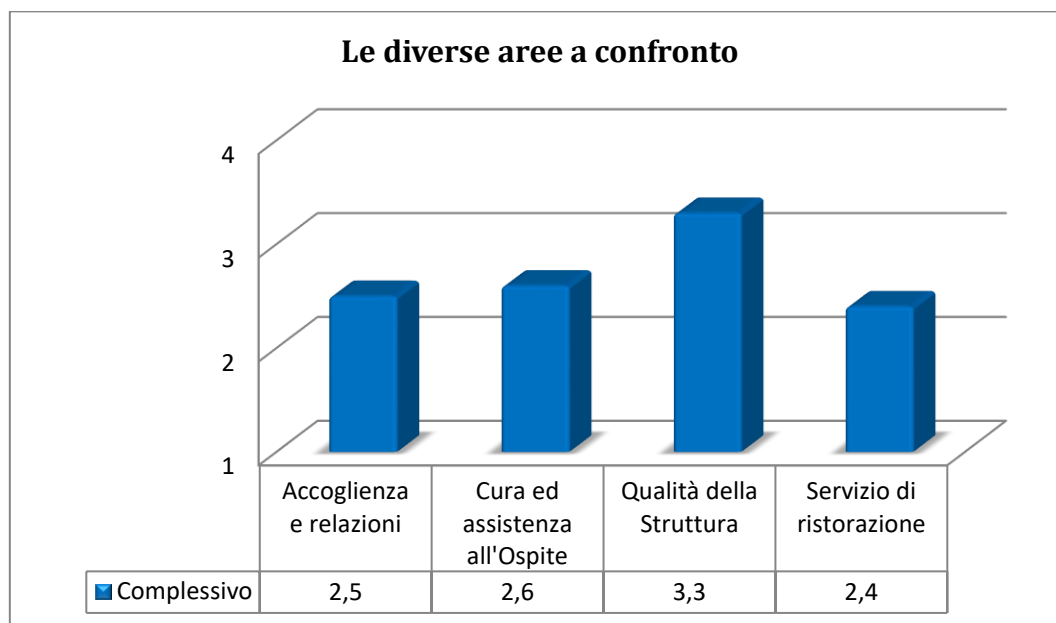
SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La qualità del servizio di ristorazione è stata valutata rispetto a diversi fattori: qualità e quantità degli alimenti forniti, varietà degli alimenti, orario dei pasti e preparazione della tavola, livello di pulizia ed igiene durante la distribuzione dei pasti e delle stoviglie. La maggior parte degli aspetti considerati hanno ottenuto dai familiari degli Ospiti valori non sempre soddisfacenti. Il servizio di ristorazione è considerato dai familiari degli Ospiti di tutte e tre i reparti non sempre adeguato (M=2,4).



QUALITA' COMPLESSIVA DELLA RSA

Complessivamente, i familiari degli Ospiti della nostra Residenza percepiscono una qualità soddisfacente dei servizi offerti dalla Struttura ed indagati tramite il presente questionario, fatta eccezione per quello di ristorazione. Si riporta sia il punteggio complessivo della qualità percepita rispetto alle variabili oggetto di indagine, sia i confronti tra le diverse aree ed i singoli reparti.



SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Nella sezione seguente sono presentate le osservazioni, i suggerimenti, i commenti, nonché le proposte dei familiari rispetto alle aree precedentemente trattate ed oggetto di valutazione.