

Rilevazione di Gradimento dei servizi – anno 2022



Tempi e modalità di somministrazione



Con deliberazione del CdA del 26/05/2023 sono stati approvati i questionari inerenti la customer satisfaction per l'anno 2022; con lo stesso provvedimento sono stati indicati inoltre i criteri di diffusione degli stessi.

L'indagine ha riguardato anche alcuni punti riferiti all'emergenza sanitaria che ci ha toccato.

I questionari di rilevazione sono stati elaborati, come gli anni scorsi, nel rispetto della privacy del compilatore.

A chi si rivolgono?

- OSPITI
- PARENTI
- DIPENDENTI E COLLABORATORI

Con quale scopo?

- RICERCARE UN LIVELLO QUALITATIVO SEMPRE PIU' ALTO
- METTERE IN ATTO AZIONI VOLTE ALLA TRASPARENZA E, SE POSSIBILE, A RINSALDARE LA FIDUCIA DI ALCUNI UTENTI CON LE UNITÀ D'OFFERTA RESIDENZIALI A CUI AFFERISCONO
- SODDISFARE LE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Tempi e modalità di somministrazione

I questionari sono stati preparati ed inviati o consegnati nel seguente modo:

- Ospiti nota prot. n. 1474 del 29 maggio 2023 (mediante il servizio di animazione che ha aiutato gli ospiti anche nella compilazione)
- Operatori nota prot. n. 1476 del 29 maggio 2023 (mediante invio tramite mail)
- Parenti nota prot. n. 1477 del 29 maggio 2023 (mediante invio tramite mail)

il termine ultimo per la restituzione di tutti i questionari è stato fissato per il 25 giugno 2023 ma abbiamo dato più tempo per recuperare il maggior numero di questionari.

Partecipazione alla Rilevazione numero e percentuale dei questionari

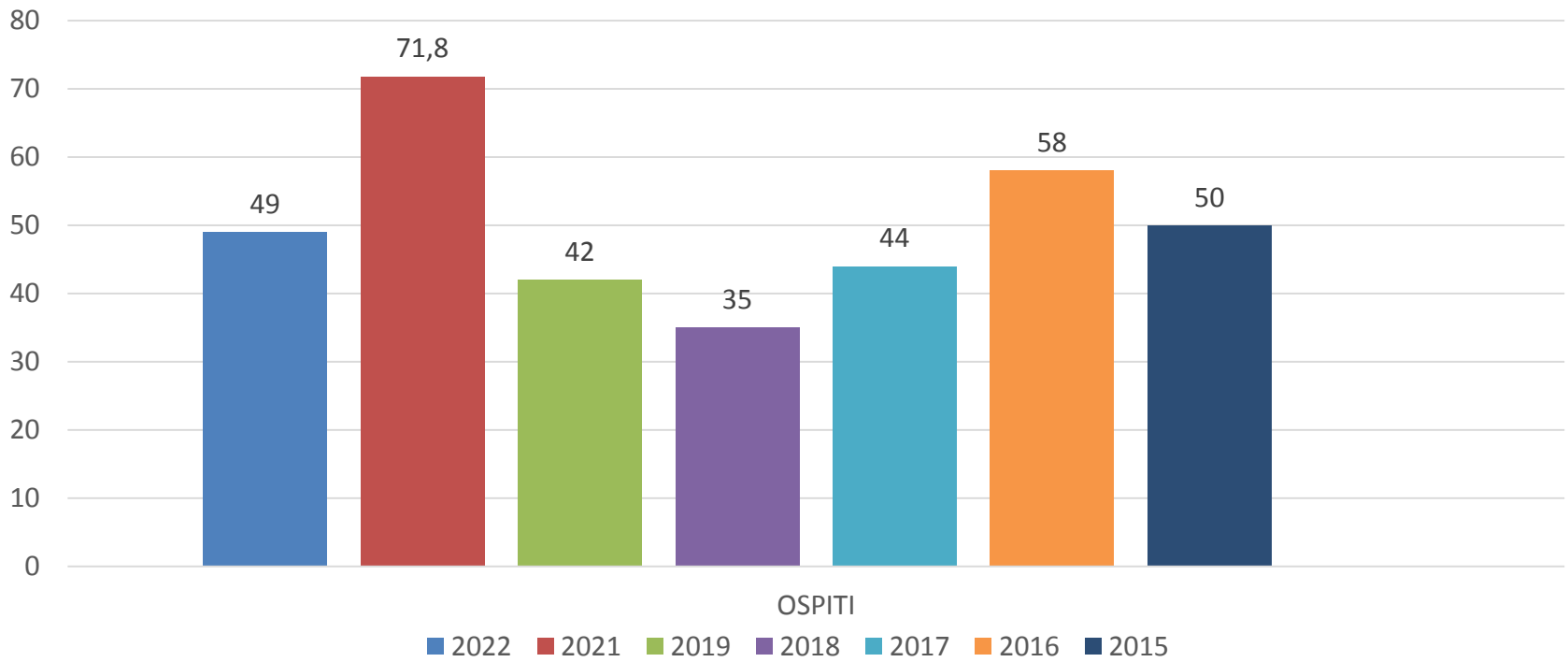
OSPITI 2022

TOTALI OSPITI RSA	n. Ospiti	COMPILATI	
Tenuto conto che ad alcuni ospiti residenti non è stato possibile somministrare il questionario date le condizioni cliniche	61 Presenti in RSA nel periodo di rilevazione	30	49%

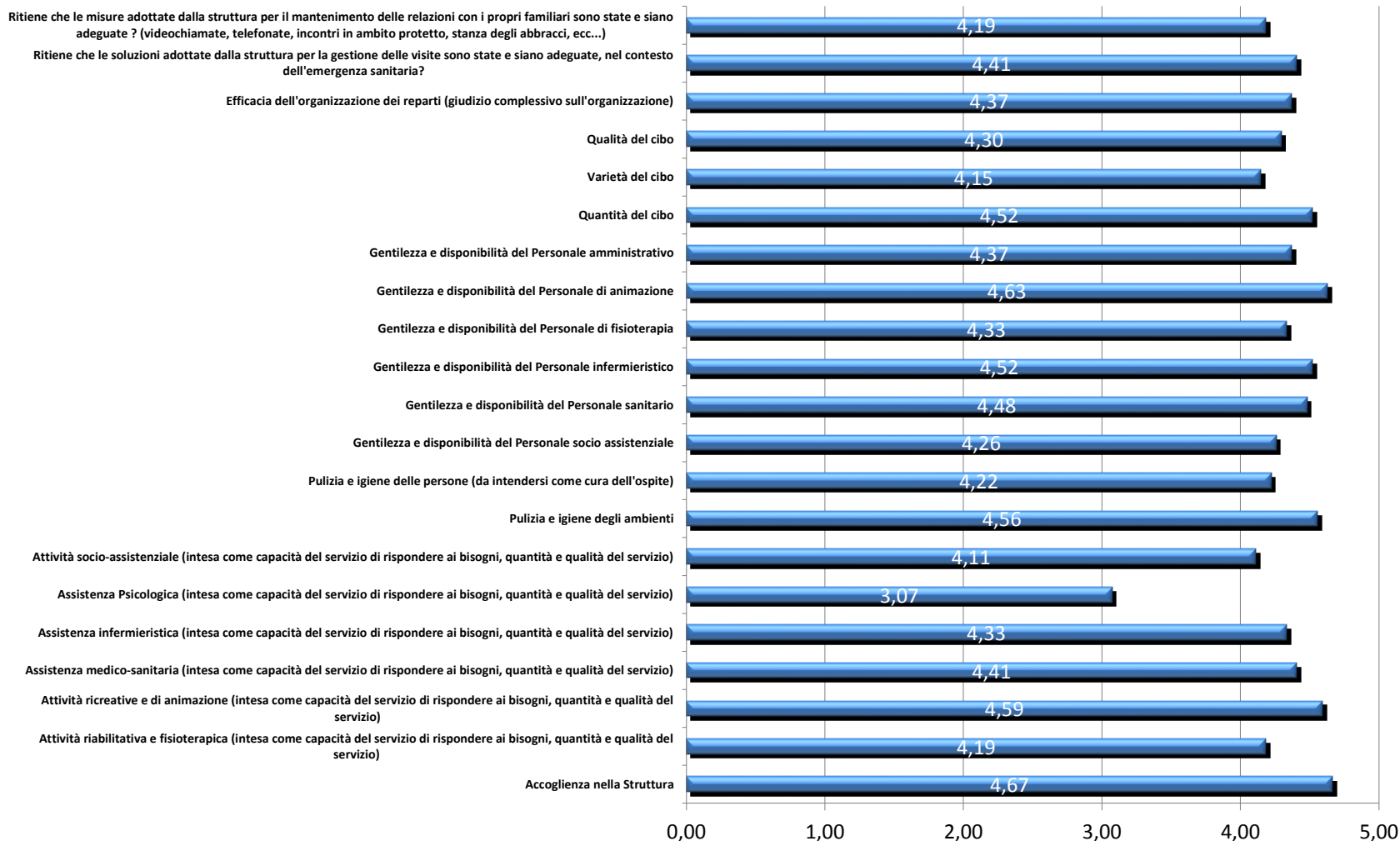
Graficamente...

Confronto con anni precedenti: OSPITI

Ritorno dei questionari in percentuale



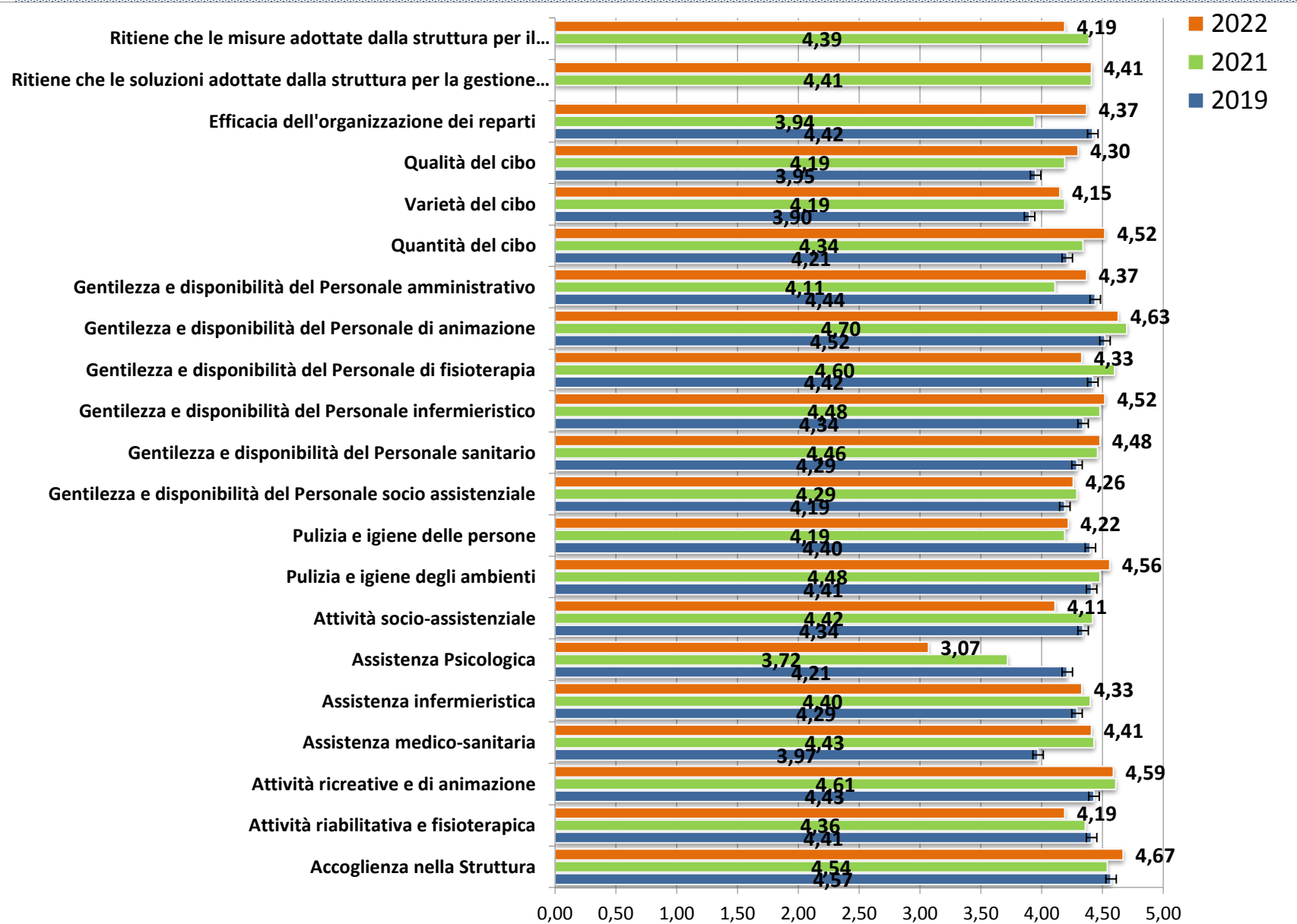
OSPITI 2022 - RISULTATI



Risultati nel dettaglio suddivisi per anno

REPORT CUSTOMER OSPITI		2022	2021	2019
1)	Accoglienza nella Struttura	4,67	4,54	4,57
2)	Attività riabilitativa e fisioterapica	4,19	4,36	4,41
3)	Attività ricreative e di animazione	4,59	4,61	4,43
4)	Assistenza medico-sanitaria	4,41	4,43	3,97
5)	Assistenza infermieristica	4,33	4,40	4,29
6)	Assistenza Psicologica	3,07	3,72	4,21
7)	Attività socio-assistenziale	4,11	4,42	4,34
8)	Pulizia e igiene degli ambienti	4,56	4,48	4,41
9)	Pulizia e igiene delle persone	4,22	4,19	4,40
10)	Gentilezza e disponibilità del Personale socio assistenziale	4,26	4,29	4,19
11)	Gentilezza e disponibilità del Personale sanitario	4,48	4,46	4,29
12)	Gentilezza e disponibilità del Personale infermieristico	4,52	4,48	4,34
13)	Gentilezza e disponibilità del Personale di fisioterapia	4,33	4,60	4,42
14)	Gentilezza e disponibilità del Personale di animazione	4,63	4,70	4,52
15)	Gentilezza e disponibilità del Personale amministrativo	4,37	4,11	4,44
16)	Quantità del cibo	4,52	4,34	4,21
17)	Varietà del cibo	4,15	4,19	3,90
18)	Qualità del cibo	4,30	4,19	3,95
19)	Efficacia dell'organizzazione dei reparti	4,37	3,94	4,42
20)	Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite sono state e siano adeguate, nel contesto dell'emergenza sanitaria?	4,41	4,41	
21)	Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con i propri familiari sono state e siano adeguate ? (videochiamate, telefonate, incontri in ambito protetto, stanza degli abbracci, ecc...)	4,19	4,39	

Graficamente: Risultati Customer Ospiti - anni 2019-2021-2022



Partecipazione alla Rilevazione numero e percentuale dei questionari

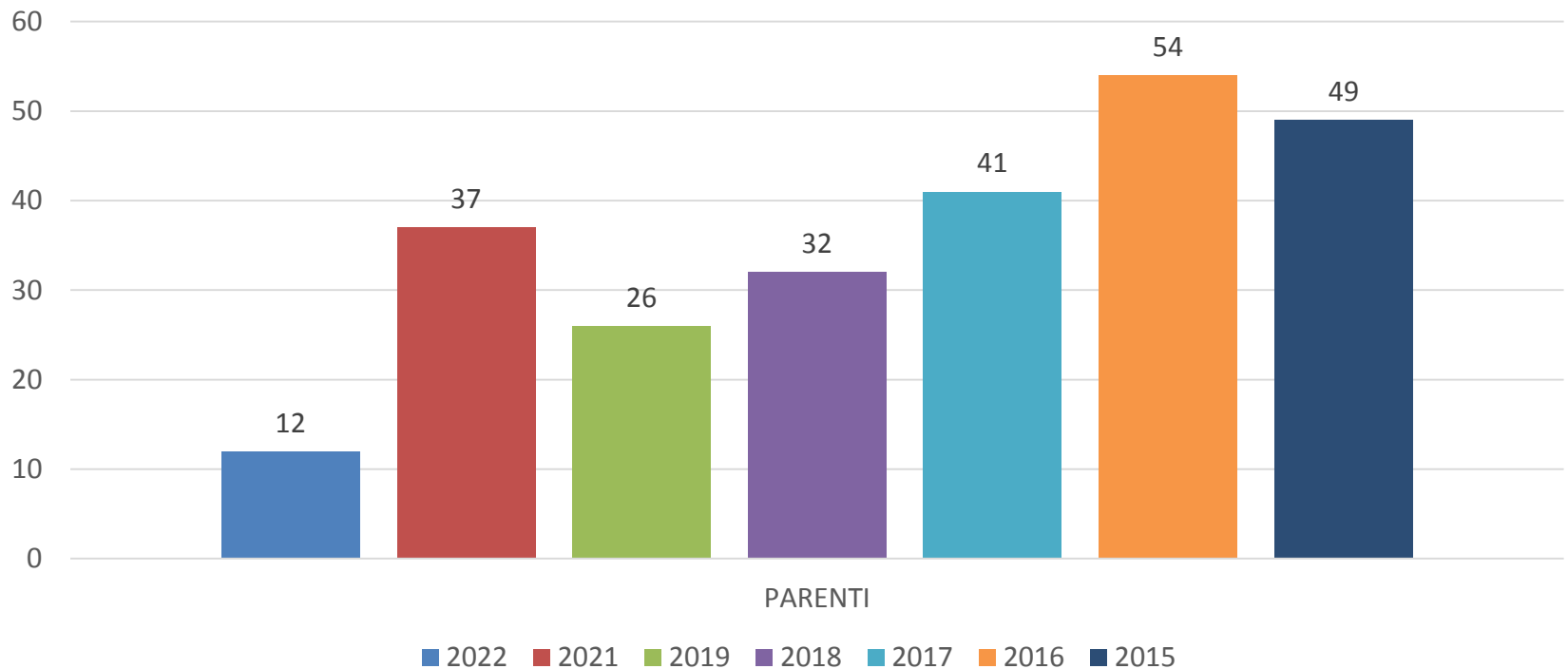
PARENTI / CONOSCENTI 2022

CONSEGNATI	RITORNATI	
120 e-mail considerati tutti i parenti degli ospiti residenti nel periodo 2022 e quelli entrati nel 2023	14	12%

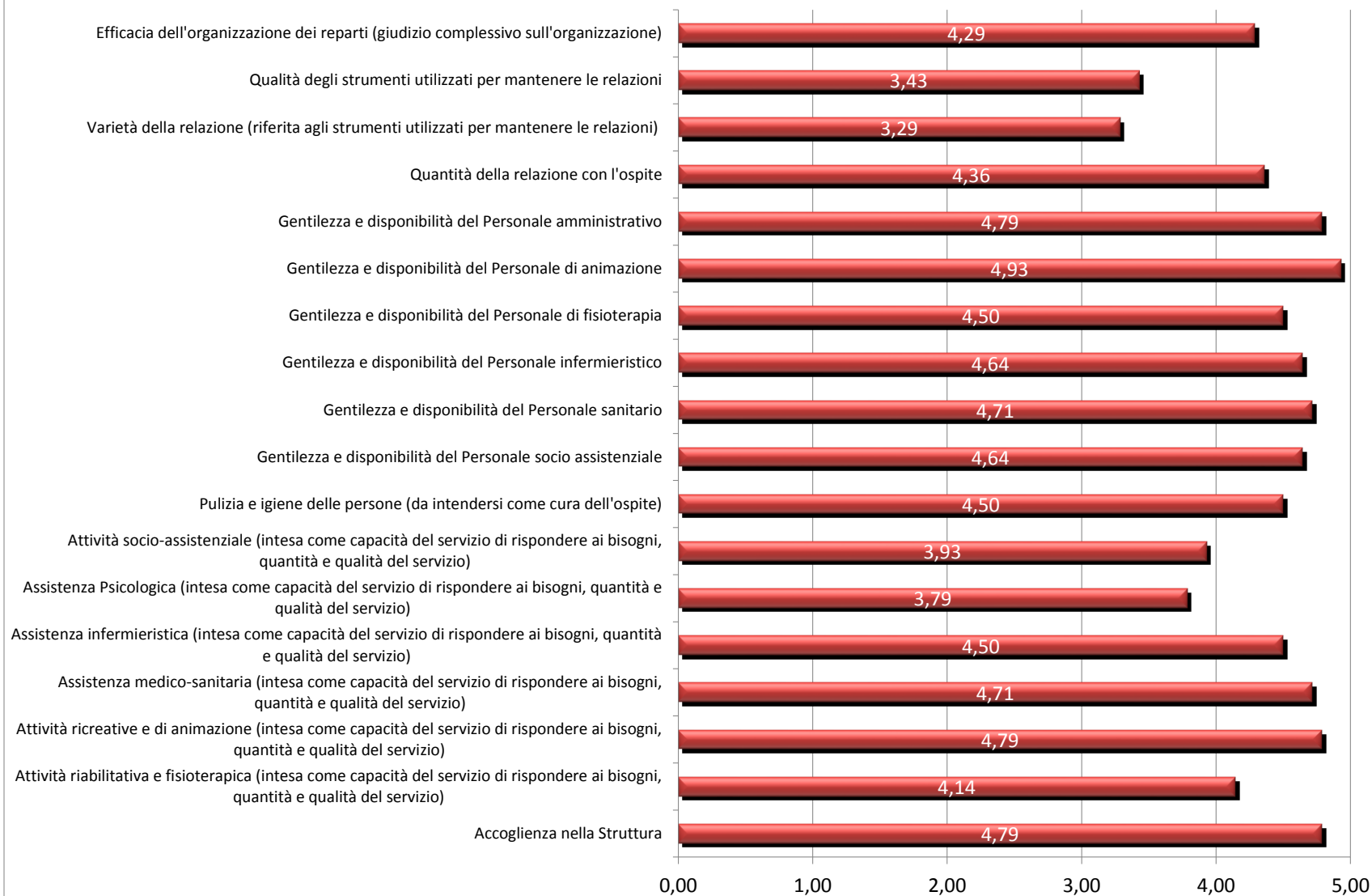
Graficamente...

Confronto con anni precedenti: PARENTI / CONOSCENTI

Ritorno dei questionari in percentuale



PARENTI 2022 - RISULTATI



Nel dettaglio

REPORT CUSTOMER PARENTI		Medie	Esito
1)	Accoglienza nella Struttura	4,79	STANDARD
2)	Attività riabilitativa e fisioterapica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	4,14	STANDARD
3)	Attività ricreative e di animazione (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	4,79	STANDARD
4)	Assistenza medico-sanitaria (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	4,71	STANDARD
5)	Assistenza infermieristica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	4,50	STANDARD
6)	Assistenza Psicologica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	3,79	STANDARD
7)	Attività socio-assistenziale (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio)	3,93	STANDARD
8)	Pulizia e igiene delle persone (da intendersi come cura dell'ospite)	4,50	STANDARD
9)	Gentilezza e disponibilità del Personale socio assistenziale	4,64	STANDARD
10)	Gentilezza e disponibilità del Personale sanitario	4,71	STANDARD
11)	Gentilezza e disponibilità del Personale infermieristico	4,64	STANDARD
12)	Gentilezza e disponibilità del Personale di fisioterapia	4,50	STANDARD
13)	Gentilezza e disponibilità del Personale di animazione	4,93	STANDARD
14)	Gentilezza e disponibilità del Personale amministrativo	4,79	STANDARD
15)	Quantità della relazione con l'ospite	4,36	STANDARD
16)	Varietà della relazione (riferita agli strumenti utilizzati per mantenere le relazioni)	3,29	STANDARD
17)	Qualità degli strumenti utilizzati per mantenere le relazioni	3,43	STANDARD
18)	Efficacia dell'organizzazione dei reparti (giudizio complessivo sull'organizzazione)	4,29	STANDARD

Risultati nel dettaglio suddivisi per anno

REPORT CUSTOMER PARENTI

2022

2021

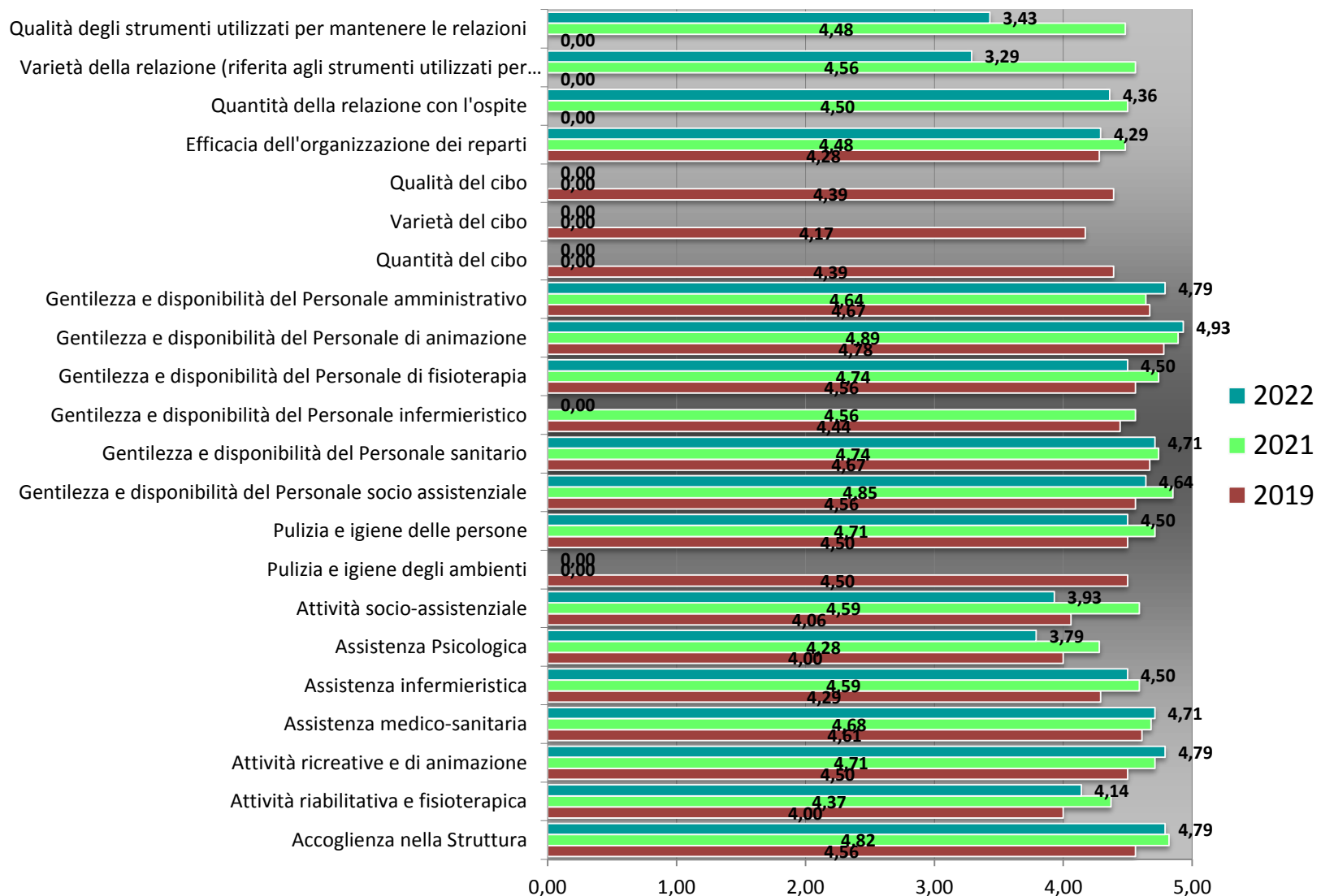
2019

n. domande anni
2018/2019

n. domande anno 2021

			2022	2021	2019
1)	1)	Accoglienza nella Struttura	4,79	4,82	4,56
2)	2)	Attività riabilitativa e fisioterapica	4,14	4,37	4,00
3)	3)	Attività ricreative e di animazione	4,79	4,71	4,50
4)	4)	Assistenza medico-sanitaria	4,71	4,68	4,61
5)	5)	Assistenza infermieristica	4,50	4,59	4,29
6)	6)	Assistenza Psicologica	3,79	4,28	4,00
7)	7)	Attività socio-assistenziale	3,93	4,59	4,06
8)		Pulizia e igiene degli ambienti	0,00	0,00	4,50
9)	8)	Pulizia e igiene delle persone	4,50	4,71	4,50
10)	9)	Gentilezza e disponibilità del Personale socio assistenziale	4,64	4,85	4,56
11)	10)	Gentilezza e disponibilità del Personale sanitario	4,71	4,74	4,67
12)	11)	Gentilezza e disponibilità del Personale infermieristico	4,64	4,56	4,44
13)	12)	Gentilezza e disponibilità del Personale di fisioterapia	4,50	4,74	4,56
14)	13)	Gentilezza e disponibilità del Personale di animazione	4,93	4,89	4,78
15)	14)	Gentilezza e disponibilità del Personale amministrativo	4,79	4,64	4,67
16)		Quantità del cibo	0,00	0,00	4,39
17)		Varietà del cibo	0,00	0,00	4,17
18)		Qualità del cibo	0,00	0,00	4,39
19)	18)	Efficacia dell'organizzazione dei reparti	4,29	4,48	4,28
	15)	Quantità della relazione con l'ospite	4,36	4,50	0,00
	16)	Varietà della relazione (riferita agli strumenti utilizzati per mantenere le relazioni)	3,29	4,56	0,00
	17)	Qualità degli strumenti utilizzati per mantenere le relazioni	3,43	4,48	0,00

Graficamente: Risultati Customer Parenti - anni 2019-2021-2022



Partecipazione alla Rilevazione numero e percentuale dei questionari

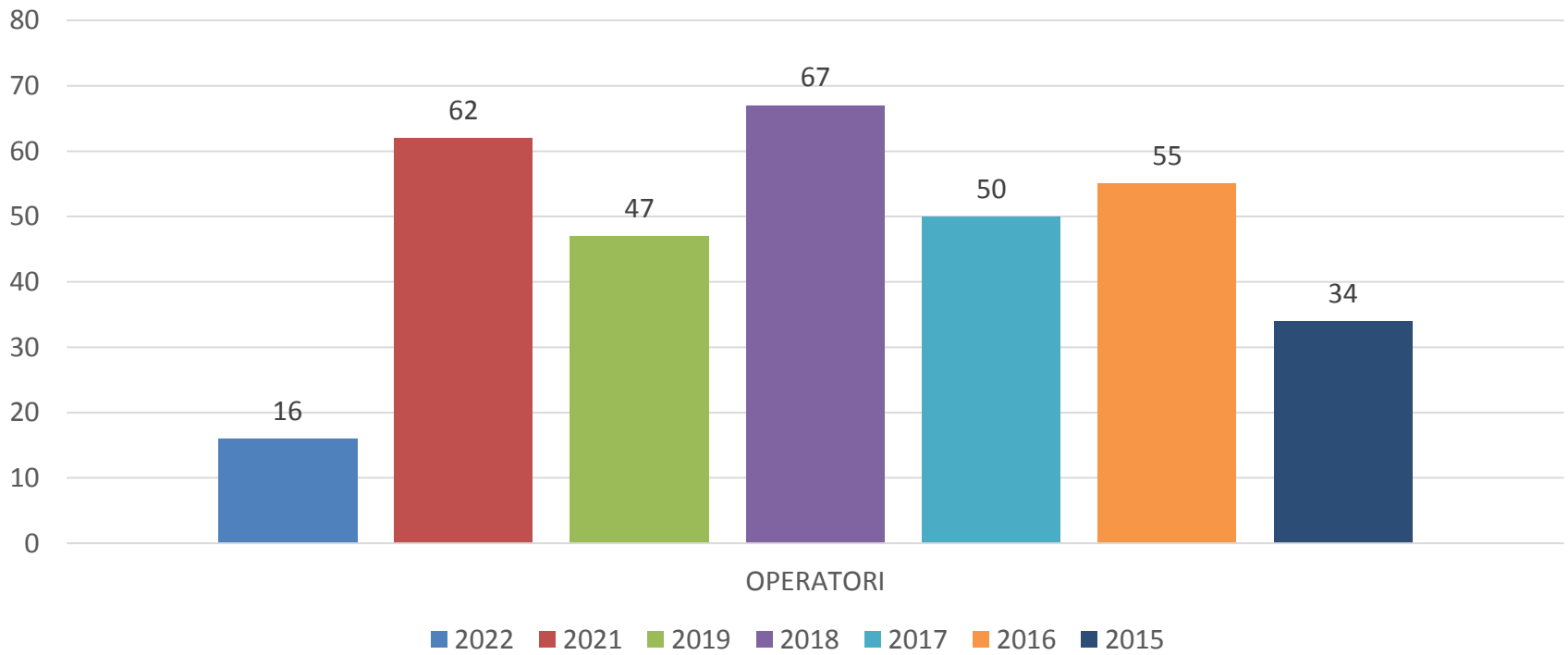
OPERATORI 2022

CONSEGNATI	RITORNATI	
50 e-mail	8	16%

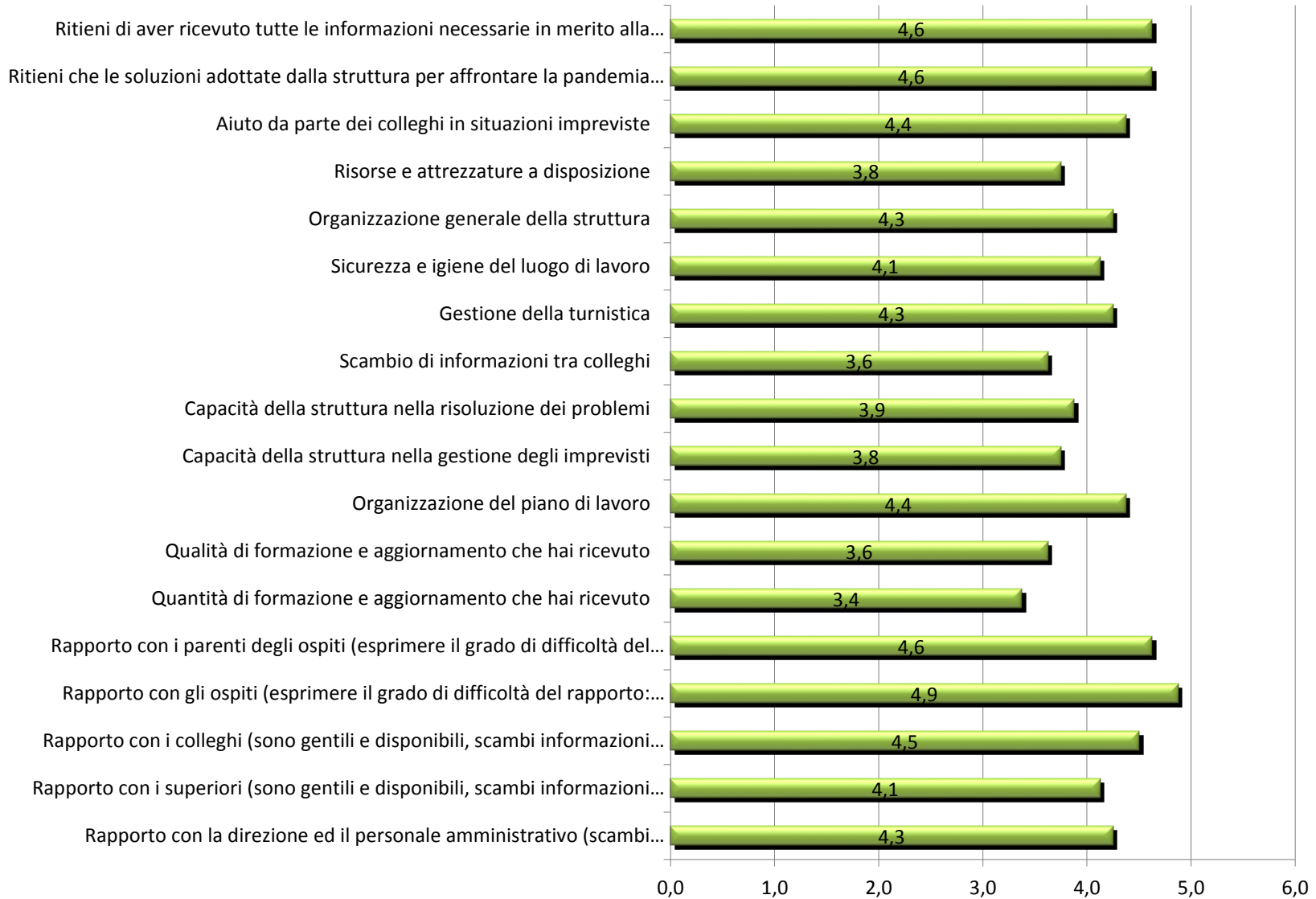
Graficamente...

Confronto con anni precedenti: OPERATORI

Ritorno dei questionari in percentuale



OPERATORI - RISULTATI



Nel dettaglio

REPORT CUSTOMER OPERATORI		Medie	Esito
1)	Rapporto con la direzione ed il personale amministrativo (scambi informazioni con loro, ricevi aiuto nelle situazioni rappresentate)	4,3	STANDARD
2)	Rapporto con i superiori (sono gentili e disponibili, scambi informazioni con loro, ricevi aiuto in situazioni impreviste, organizzano efficacemente l'attività nei vari reparti)	4,1	STANDARD
3)	Rapporto con i colleghi (sono gentili e disponibili, scambi informazioni con loro, ricevi aiuto in situazioni impreviste)	4,5	STANDARD
4)	Rapporto con gli ospiti (esprimere il grado di difficoltà del rapporto: massimo=1 minimo=5)	4,9	STANDARD
5)	Rapporto con i parenti degli ospiti (esprimere il grado di difficoltà del rapporto: massimo=1 minimo=5)	4,6	STANDARD
6)	Quantità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto	3,4	STANDARD
7)	Qualità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto	3,6	STANDARD
8)	Organizzazione del piano di lavoro	4,4	STANDARD
9)	Capacità della struttura nella gestione degli imprevisti	3,8	STANDARD
10)	Capacità della struttura nella risoluzione dei problemi	3,9	STANDARD
11)	Scambio di informazioni tra colleghi	3,6	STANDARD
12)	Gestione della turnistica	4,3	STANDARD
13)	Sicurezza e igiene del luogo di lavoro	4,1	STANDARD
14)	Organizzazione generale della struttura	4,3	STANDARD
15)	Risorse e attrezzature a disposizione	3,8	STANDARD
16)	Aiuto da parte dei colleghi in situazioni impreviste	4,4	STANDARD
16)	Ritieni che le soluzioni adottate dalla struttura per affrontare la pandemia siano state adeguate?	4,6	STANDARD
16)	Ritieni di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria all'interno della struttura?	4,6	STANDARD

Risultati nel dettaglio suddivisi per anno

REPORT CUSTOMER OPERATORI		2022	2021	2019
1)	Rapporto con la direzione	4,3	4,0	3,7
2)	Rapporto con i superiori	4,1	4,1	3,5
3)	Rapporto con i colleghi	4,5	3,9	3,5
4)	Rapporto con gli ospiti	4,9	4,4	3,6
5)	Rapporto con i parenti degli ospiti	4,6	3,6	3,7
6)	Quantità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto	3,4	3,7	3,1
7)	Qualità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto	3,6	3,7	3,2
8)	Organizzazione del piano di lavoro	4,4	3,9	3,2
9)	Capacità della struttura nella gestione degli imprevisti	3,8	3,7	3,1
10)	Capacità della struttura nella risoluzione dei problemi	3,9	3,8	3,1
11)	Scambio di informazioni tra colleghi	3,6	3,4	3,4
12)	Gestione della turnistica	4,3	3,9	3,3
13)	Sicurezza e igiene del luogo di lavoro	4,1	4,1	3,7
14)	Organizzazione generale della struttura	4,3	3,9	3,4
15)	Risorse e attrezzature a disposizione	3,8	3,7	3,4
16)	Aiuto da parte dei colleghi in situazioni impreviste	4,4	3,9	3,4
17)	Ritieni che le soluzioni adottate dalla struttura per affrontare la pandemia siano state adeguate?	4,6	4,2	
18)	Ritieni di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria all'interno della struttura?	4,6	4,3	

Graficamente: Risultati Customer Operatori - anni 2019-2021-2022

