

# CUSTOMER SATISFACTION

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### ANALISI ANNO 2019

## INDICE

1. IL QUESTIONARIO
2. REVISIONE 2019
3. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE
4. PARTECIPAZIONE
5. DATI RILEVATI
  - 5.1 Generalità sui partecipanti
  - 5.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA
  - 5.3 Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi
  - 5.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza
  - 5.5 Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri
  - 5.6 Intervento di OSS
  - 5.7 Intervento Riabilitativo
  - 5.8 Collaborazione tra figure professionali
  - 5.9 Attività organizzate da associazioni esterne
  - 5.10 Giudizio complessivo
6. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA
7. OPINIONI E SUGGERIMENTI
8. CONCLUSIONI

### 1. IL QUESTIONARIO

Annualmente si dà ad ogni Ospite della R.S.A. la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite il QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.

Il questionario indaga sul parere riguardo il grado di soddisfazione percepito in diverse aree quali:

- Permanenza nella RSA (accesso, accoglienza, relazioni);
- Ambiente e Servizi (spazi, servizi personali, servizio di ristorazione);
- Cure Mediche e Assistenza;
- Intervento di Infermieri;
- Intervento di OSS;
- Intervento Riabilitativo (Fisioterapisti, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale);
- Attività organizzate da associazioni esterne

Per ogni area è richiesto di indicare il grado di soddisfazione percepito (*PER NULLA; POCO; MOLTO; MOLTISSIMO*).

Inoltre i destinatari dei questionari sono invitati ad esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

### 2. REVISIONE 2019

Come si evince dalle conclusioni tratte dall'analisi dell'anno 2018, per l'anno 2019 si è ritenuta opportuna una revisione del "Questionario di soddisfazione degli Utenti della R.S.A.". L'occasione è stata colta sia per rendere l'indagine più accessibile all'Ospite, sia per fornire al personale uno strumento migliorativo, più adeguato al servizio offerto in RSA.

Al fine di presentare l'indagine più diretta agli Ospiti è stato ridotto il numero di domande, le quali sono state esposte con un linguaggio più essenziale.

Inoltre per rendere l'indagine più concisa e meno dispersiva, alcune Aree di Valutazione presenti nel "Questionario 2018", che affrontavano tematiche simili tra loro, sono state semplificate e fatte confluire in Nuove Aree del "Questionario 2019", nelle quali si è cercato di preservare le domande ritenute più pertinenti al servizio offerto in RSA. Tuttavia nel "Questionario 2019" è stata introdotta una Area di Valutazione riguardante l'intervento degli OSS, e nell'area "Ambiente e Servizi" è stata ampliata l'indagine riguardante il Vitto servito agli Ospiti.

Le correlazioni tra "Aree 2018" e "Aree 2019" sono schematizzate nella tabella "Conversione Aree Di Valutazione".

#### Conversione Aree Di Valutazione - Questionario 2018/2019

AREA 2018		NUOVA AREA 2019	
MODALITÀ DI ACCESSO		PERMANENZA IN RSA	
ACCOGLIENZA E RELAZIONI			
AMBIENTE E SERVIZI		AMBIENTE E SERVIZI	
ASSISTENZA E CURE	Competenza e Professionalità	ASSISTENZA E CURE	Professionalità e cortesia
	Cortesìa nel dare informazioni		Frequenza Visite
	Frequenza Visite		Disponibilità e chiarezza nel dare informazioni
INTERVENTO INFERMIERISTICO		INTERVENTO INFERMIERISTICO	
(non presente)		INTERVENTO OSS	
INTERVENTO RIABILITATIVO		INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE	Fisioterapista
INTERVENTO EDUCAZIONALE			Terapista Occupazionale Educatrice Professionale
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO		ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	

Le ultime modifiche apportate nel 2019 riguardano la Presentazione del questionario, la sezione Generalità e le opzioni di risposta. In quest'ultimo caso le opzioni del Questionario 2018: PER NULLA; POCO; ABBASTANZA; MOLTO, sono state sostituite da PER NULLA; POCO; MOLTO; MOLTISSIMO. PER NULLA e POCO sono state considerate risposte negative, MOLTO e MOLTISSIMO risposte positive.

### 3. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

Gli Ospiti e i loro parenti, come ogni anno, sono stati informati riguardo l'iniziativa di somministrazione del Questionario, tramite comunicazione affissa in corridoi e locali comuni. (vedi VOLANTINO QUESTIONARIO).

I Questionari sono stati consegnati agli Ospiti in grado di fornire risposta, e per chi mostrava difficoltà nella compilazione, è stato offerto aiuto dal personale volontario o dagli studenti appartenenti al progetto "Alternanza Scuola Lavoro". Per gli Ospiti impossibilitati a dare risposta il Questionario è stato consegnato al familiare.

### 4. PARTECIPAZIONE

Il periodo intercorso tra la distribuzione e la raccolta definitiva delle schede è stato dal 04/11/2019 al 13/12/2019.

Sono stati consegnati personalmente a Ospiti e familiari 65 Questionari (vedi TABELLA DI CONSEGNA QUESTIONARI). Confrontando la TABELLA DI CONSEGNA QUESTIONARI con

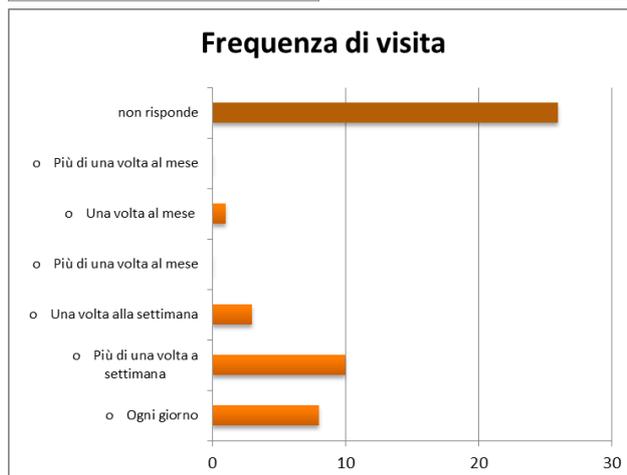
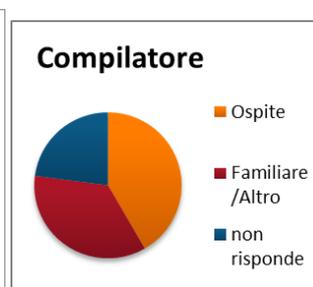
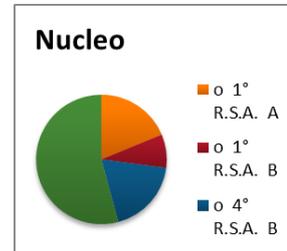
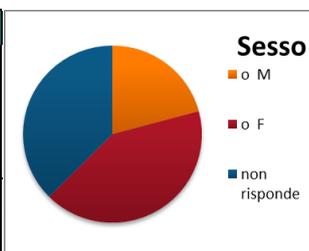
quella dell'anno precedente si rileva la differenza di 23 Ospiti nuovi, sui 90 totali, rispetto al 2018 (25,5%).

## 5. DATI RILEVATI

### 5.1 Generalità sui partecipanti

GENERALITÀ			
SESSO	o M	10	
	o F	20	
	non risponde	18	
	TOT	48	
NUCLEO APPARTENENZA	o 1° R.S.A. A	9	
	o 1° R.S.A. B	4	
	o 4° R.S.A. B	9	
	non risponde	26	
	TOT	48	
VIVE IN RESIDENZA DA	o MENO DI 6 MESI	5	
	o DA 6 MESI A 2 ANNI	12	
	o PIU' DI DUE ANNI	16	
	o PIU' DI QUATTRO ANNI	12	
	non risponde	3	
	TOT	48	
CHI COMPILA IL QUESTIONARIO	Ospite	20	
	Familiare/Altro	17	
	non risponde	11	
	TOT	48	
FREQUENZA DI VISITA	o Ogni giorno	8	
	o Più di una volta a settimana	10	
	più di una volta a settimana	o Una volta alla settimana	3
	meno di una volta a settimana	o Più di una volta al mese	0
	o Una volta al mese	1	
	o Più di una volta al mese	0	
	non risponde	26	
TOT	48		

CONSEGNA TI	<b>73,85 %</b>
65	
RESTITUITI	
48	



Sono stati restituiti compilati 48 su 65 questionari consegnati personalmente (73,8%) tale partecipazione è rappresentativa del 53,3% degli Ospiti presenti in struttura (90).

Per effettuare una media ponderata di tutte le risposte ricevute per ogni quesito, è stato attribuito un valore da 1 a 4 ad ogni opzione:

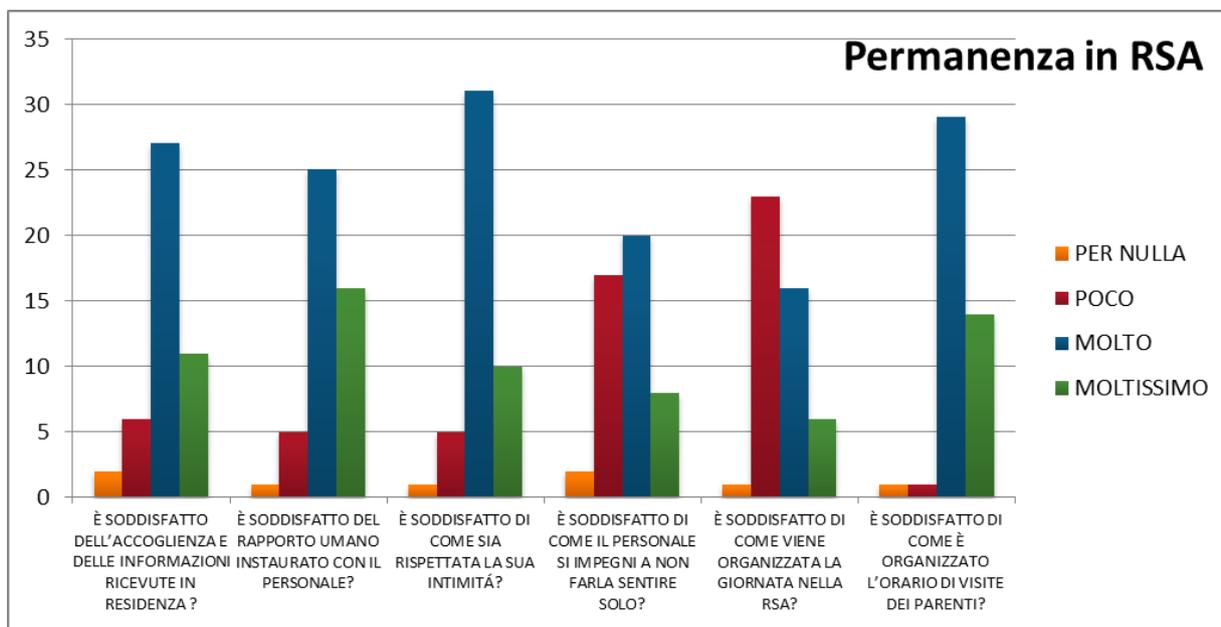
1 = PER NULLA; 2 = POCO; 3 = MOLTO; 4 = MOLTISSIMO.

Il campione è composto dal 21% di uomini, dal 37% di donne, e dal 42% di persone che non hanno voluto specificare il sesso. Il 36% degli utenti partecipanti vive in residenza da meno di due anni, mentre il 58% da più di due anni, il 5% non ha fornito risposta. Più della metà dei partecipanti (54%) non ha dato risposta sul nucleo di appartenenza, chi ha fornito risposta rappresenta il 30% del totale degli Ospiti appartenente al nucleo 1°A; il 15% al nucleo 1°B; il 26% al 4°B.

Il 42% dei questionari sono stati compilati dagli Ospiti, il 35% dal familiare, quest'ultimo dato risulta però in contrasto con il numero di familiari che hanno indicato con che frequenza fanno visita all'Ospite (46%).

## 5.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA

PERMANENZA IN R.S.A.					
COME GIUDICA LA SUA PERMANENZA NELLA RSA?	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ?	2	6	27	11	46
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	1	5	25	16	47
È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÁ?	1	5	31	10	47
È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	2	17	20	8	47
È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	1	23	16	6	46
È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	1	1	29	14	45



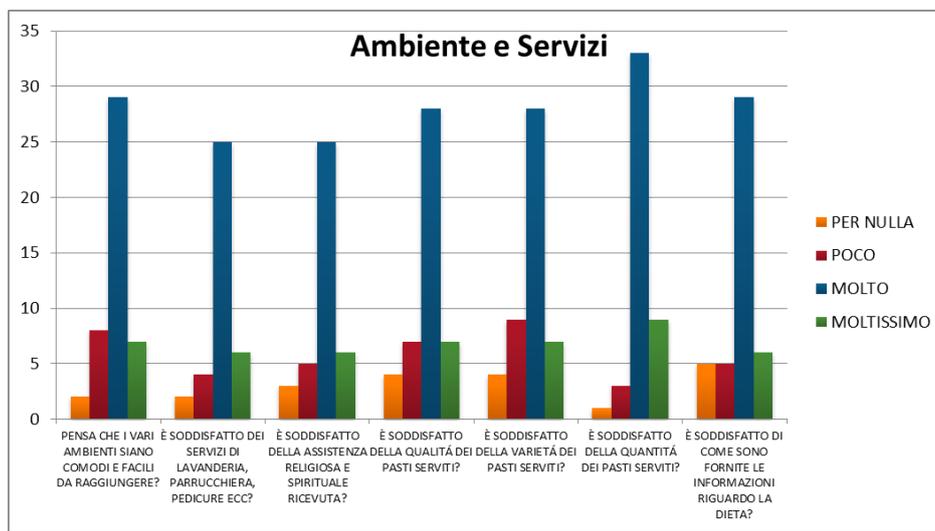
Il giudizio di quest'area è complessivamente positivo. Tutte le domande hanno ricevuto più risposte positive che negative, fuorché quella in merito a "Organizzazione della giornata nella RSA": 24 negative (52,2%) e 22 positive (47,8%).

La domanda "Impegno a non farla sentire solo", ha ricevuto più risposte positive che negative ma, rispetto alle altre domande, con uno scarto minore tra loro (9), giudizio negativo 40,4% delle risposte date.

“Orario di visita dei parenti” rappresenta la domanda in cui è stato dato il minor numero di giudizi negativi in tutta l'indagine: 2 (4,4%), oltre ad essere la domanda che ha ricevuto il punteggio medio di risposte più alto (3,24 quasi MOLTISSIMO) vedi paragrafo 6.

### 5.3 Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi

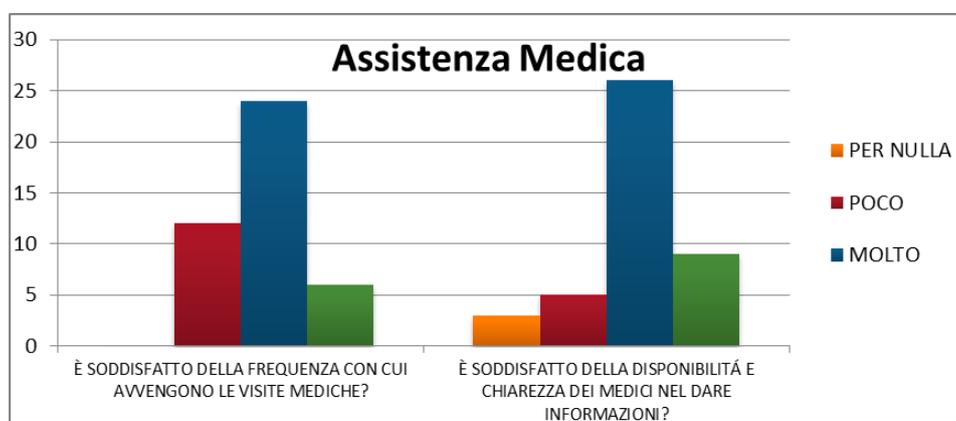
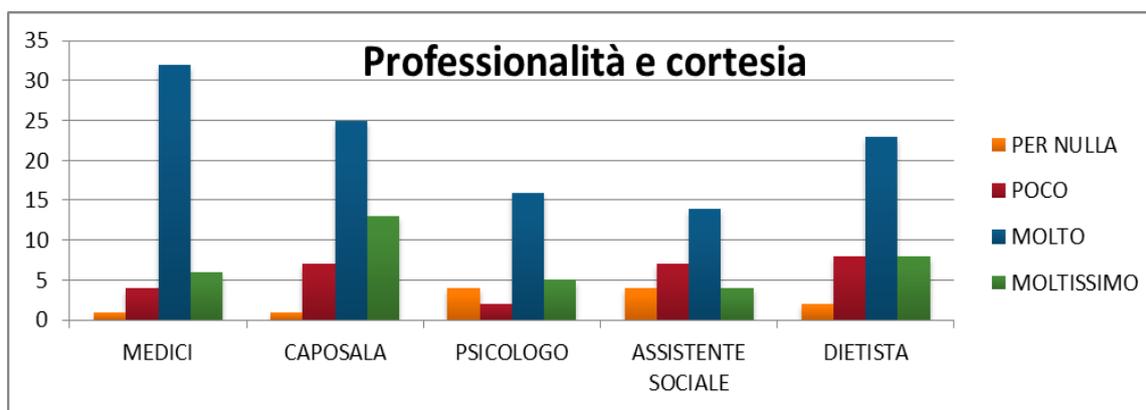
AMBIENTE E SERVIZI					
VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	2	8	29	7	46
È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	2	4	25	6	37
È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	3	5	25	6	39
È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	4	7	28	7	46
È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	4	9	28	7	48
È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	1	3	33	9	46
È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	5	5	29	6	45



I giudizi espressi in quest'area sono più positivi che negativi, seppur notando la media più alta di risposte PER NULLA rispetto alle altre aree, (media di 3 PER NULLA a domanda nell'area *Ambiente e Servizi*) il maggior numero di risposte negative (13) sono state date al quesito “Varietà dei pasti” seppur in percentuale poco significativa, ovvero 27,1%. Le domande riguardanti i pasti godono tuttavia di un numero di risposte MOLTISSIMO (Qualità 7; Varietà 7; Quantità 9) superiore alla media dell'area *Ambiente e Servizi* (media 6,8 MOLTISSIMO a domanda).

#### 5.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza

ASSISTENZA E CURE					
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
MEDICI	1	4	32	6	43
CAPOSALA	1	7	25	13	46
PSICOLOGO	4	2	16	5	27
ASSISTENTE SOCIALE	4	7	14	4	29
DIETISTA	2	8	23	8	41
ASSISTENZA MEDICA	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	0	12	24	6	42
È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	3	5	26	9	43

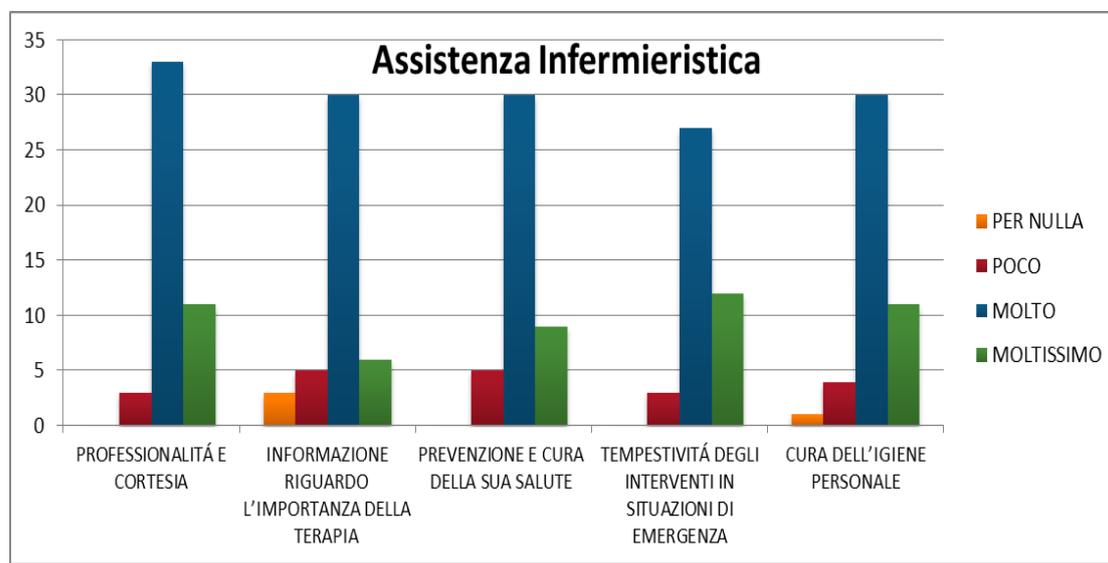


Nel complesso i giudizi sono più positivi che negativi, con il minore scarto tra i due appartenente a “Professionalità e cortesia Psicologo” (15) e “Professionalità e cortesia Assistente Sociale” (17). Da considerare comunque che la partecipazione di risposte riservate alle due figure (totale risposte Psicologo 27; totale risposte Assistente Sociale 29), è più bassa rispetto alla media partecipative

riservate a tutte le figure dell'area *Assistenza e cure* (37,2). Rispetto a tutte le domande dell'indagine, la domanda "Professionalità e cortesia Caposala" è quella che ha ricevuto il maggior numero di **MOLTISSIMO**

### 5.5 Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri

ASSISTENZA INFERMIERISTICA					
È SODDISFATTO INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO IN MERITO A	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	3	33	11	47
INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA	3	5	30	6	44
PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	0	5	30	9	44
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	0	3	27	12	42
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	1	4	30	11	46



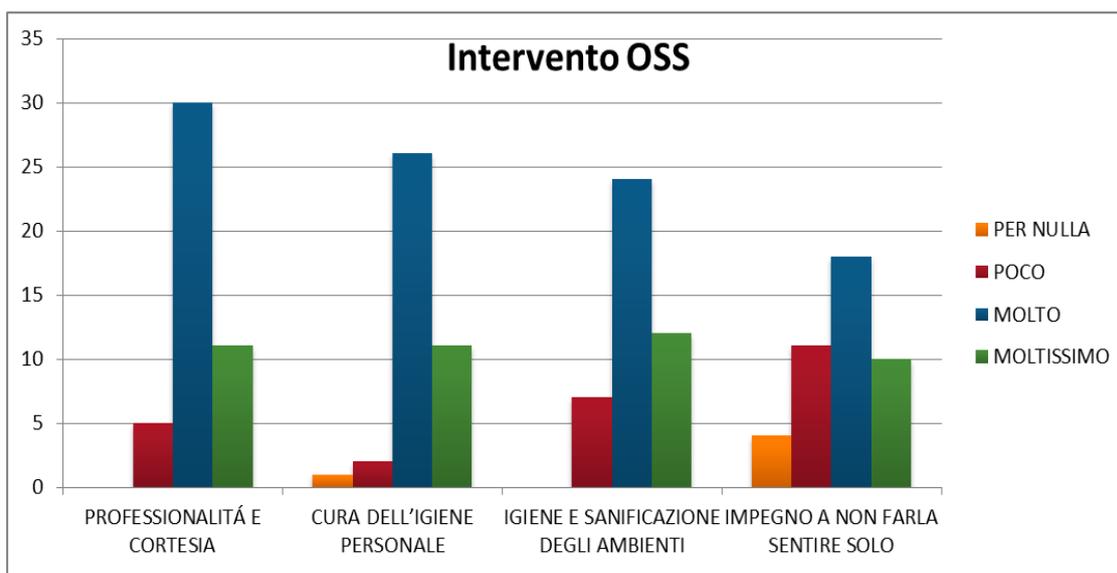
Il giudizio è più positivo che negativo con lo scarto di punteggio più alto rispetto a quelli delle altre aree (scarto medio tra risposte negative e positive 35). Il maggior numero di giudizi negativi in quest'area appartiene all'area "Informazione importanza della terapia" (seppur in percentuale bassa 18,2%).

"Professionalità e cortesia" e "Tempestività degli interventi" sono i quesiti che hanno ricevuto il minor numero di giudizi negativi in tutta l'indagine (3), dopo la domanda riguardante l'orario di visita. L'area *Assistenza infermieristica* rispetto a tutte le aree dell'indagine, risulta quella che per ogni domanda ha ricevuto in media il maggiore numero di risposte **MOLTO** (30).

L'area *Assistenza infermieristica* ha totalizzato il punteggio medio ponderato più alto rispetto a tutte le aree dell'indagine (3,09 poco superiore a MOLTO). Vedi paragrafo 6

## 5.6 Intervento di OSS

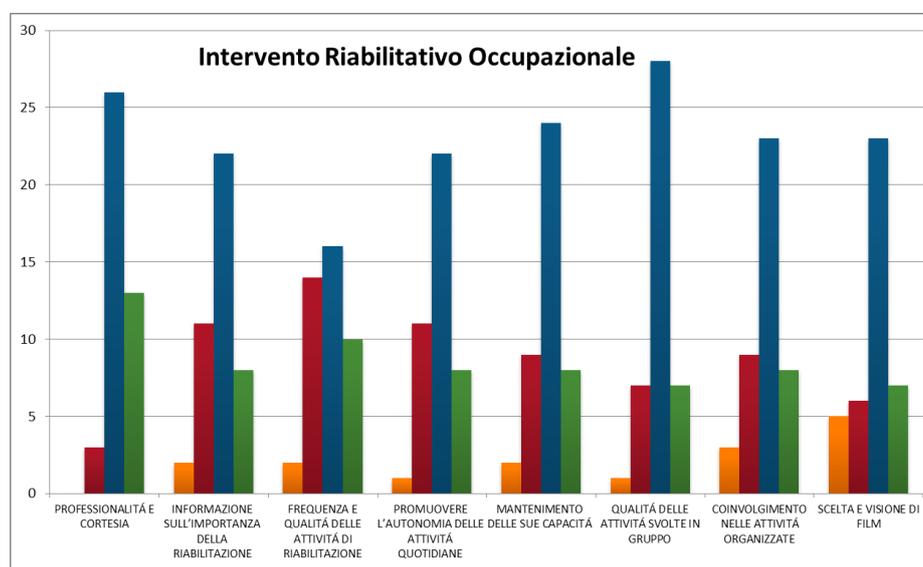
OPERATORI SOCIO SANITARI					
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO DEGLI OSS IN MERITO A	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	5	30	11	46
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	1	2	26	11	40
IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	0	7	24	12	43
IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	4	11	18	10	43



Giudizio più positivo che negativo, considerato che risulta l'area con il punteggio medio più alto (3,05) dopo quello dell'area *Assistenza infermieristica* (vedi paragrafo 6). L'area *Intervento OSS* è l'area in cui risulta più alta la presenza media di risposte MOLTISSIMO (11) su tutte le aree dell'indagine. Lo scarto minore tra giudizi positivi e negativi è rappresentato da "Impegno a non farla sentire solo" in cui il giudizio negativo è rappresentato dal 34,9%.

## 5.7 Intervento Riabilitativo

INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE					
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE IN MERITO A	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	3	26	13	42
INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	2	11	22	8	43
FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	2	14	16	10	42
PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	1	11	22	8	42
MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	2	9	24	8	43
QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	1	7	28	7	43
COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	3	9	23	8	43
SCelta E VISIONE DI FILM	5	6	23	7	41



Giudizi per tutti i quesiti più positivi che negativi, con un minore scarto tra i due alla domanda “Frequenza e qualità delle attività di riabilitazione” (38,1% di risposte negative).

Dopo l'area *Ambiente e servizi*, l'area *Intervento Riabilitativo e Occupazionale* è quella che ha ricevuto in media più risposte PER NULLA (media 2 PER NULLA a domanda). Il maggior numero di PER NULLA è stato riservato alla domanda “Scelta dei film” (5) che comunque mantiene uno scarto alto tra risposte negative e positive (N 26,8%; P 73,2%).

## 5.8 Collaborazione tra figure professionali

COLLABORAZIONE					
COLLABORAZIONE	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?	1	6	26	7	40



Si nota un buon grado di soddisfazione percepito riguardo la collaborazione tra figure professionali, con scarto alto tra risposte negative e risposte positive (26)

## 5.9 Attività organizzate da associazioni esterne

ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO					
	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA	2	11	16	9	38
È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ	2	13	16	6	37



L'area dedicata alle *Attività organizzate dall'esterno* è quella con punteggio medio più basso rispetto alle altre aree (2,77), mantiene comunque una maggioranza di risposte positive rispetto a quelle negative, la domanda su "Come viene coinvolto nelle attività" presenta minor differenza tra giudizi negativi e positivi.

#### 5.10 Giudizio complessivo

GIUDIZIO COMPLESSIVO					
GIUDIZIO COMPLESSIVO	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT
COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	1	5	32	9	47

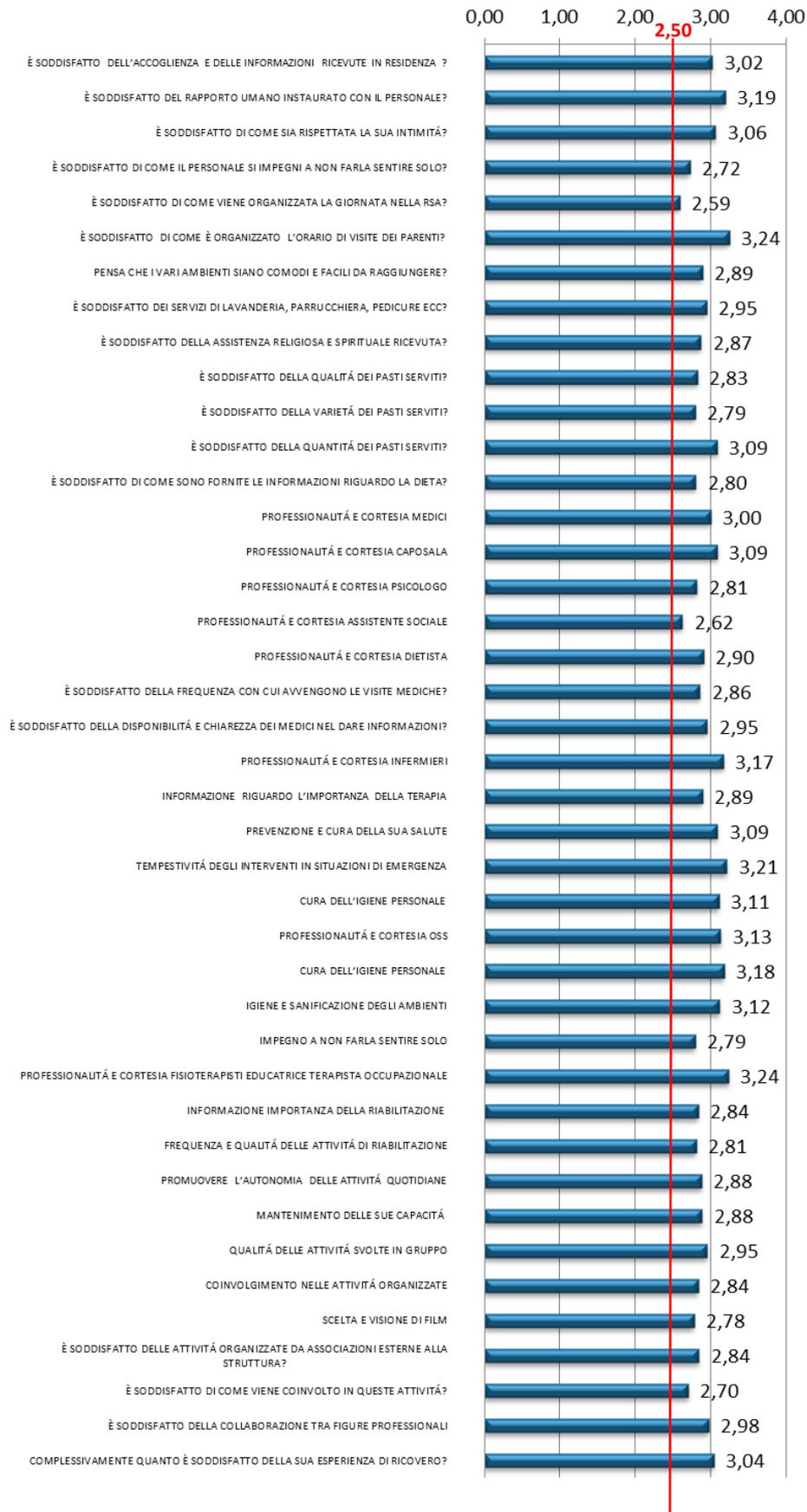


#### 6. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA

La media delle risposte per ogni domanda, permette di individuare gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come più positivo o più negativo. I valori medi sono compresi tra il valore 0 (corrispondente a nessuna risposta data a quella domanda in tutti i questionari restituiti) e il valore 4 (corrispondente a solo risposte MOLTISSIMO date a quella domanda in tutti i questionari).

Il valore medio stabilito, al di sotto del quale la soddisfazione è percepita come più negativa, è di 2,50 (cut off). Il verificarsi di tale risultato offre una indicazione a mettere in atto interventi migliorativi nel medesimo ambito.

## MEDIA DI OGNI RISPOSTA 2019



## Calcolo del punteggio medio per ogni risposta e per ogni area

AREA	DOMANDA	PER NULLA	POCO	MOLTO	MOLTISSIMO	TOT RISPOSTE	MEDIA RISPOSTA	MEDIA AREA
		1	2	3	4			
PERMANENZA RSA	È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ?	2	12	81	44	▲	46	2,97
	È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	1	10	75	64	▲	47	
	È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÀ?	1	10	93	40	▲	47	
	È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	2	34	60	32	▲	47	
	È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	1	46	48	24	▲	46	
AMBIENTI E SERVIZI	È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	1	2	87	56	▲	45	2,89
	PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	2	16	87	28	▲	46	
	È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	2	8	75	24	▬	37	
	È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	3	10	75	24	▬	39	
	È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	4	14	84	28	▲	46	
ASSISTENZA E CURE	È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	4	18	84	28	▲	48	2,89
	È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	1	6	99	36	▲	46	
	È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	5	10	87	24	▲	45	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA MEDICI	1	8	96	24	▲	43	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA CAPOSALE	1	14	75	52	▲	46	
INFERMIERI	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA PSICOLOGO	4	4	48	20	▼	27	3,09
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA ASSISTENTE SOCIALE	4	14	42	16	▼	29	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DIETISTA	2	16	69	32	▬	41	
	È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	0	24	72	24	▲	42	
	È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	3	10	78	36	▲	43	
OSS	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA INFERMIERI	0	6	99	44	▲	47	3,05
	INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA	3	10	90	24	▲	44	
	PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	0	10	90	36	▲	44	
	TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	0	6	81	48	▲	42	
	CURA DELL'IGIENE PERSONALE	1	8	90	44	▲	46	
RIABILITAZIONE	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA OSS	0	10	90	44	▲	46	2,90
	CURA DELL'IGIENE PERSONALE	1	4	78	44	▬	40	
	IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	0	14	72	48	▲	43	
	IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	4	22	54	40	▲	43	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA FISIOTERAPISTI EDUCATRICE TERAPISTA OCCUPAZIONALE	0	6	78	52	▲	42	
ATT	INFORMAZIONE IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	2	22	66	32	▲	43	2,77
	FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	2	28	48	40	▲	42	
	PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	1	22	66	32	▲	42	
	MANUTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	2	18	72	32	▲	43	
	QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	1	14	84	28	▲	43	
COLL	COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	3	18	69	32	▲	43	2,98
	SCELTA E VISIONE DI FILM	5	12	69	28	▬	41	
GIUD	È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA?	2	22	48	36	▬	38	2,70
	È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ?	2	26	48	24	▬	37	
COLL	È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA FIGURE PROFESSIONALI	1	12	78	28	▬	40	2,98
	È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ?	1	10	96	36	▲	47	
GIUD	COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	1	10	96	36	▲	47	3,04

### 7. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Tra le 48 persone che hanno riconsegnato il questionario, in 18 hanno desiderato compilare la sezione dedicata a OPINIONI e SUGGERIMENTI (37,5%).

Sono state espresse le più varie considerazioni, e non sono mancati casi in cui gli Utenti hanno colto l'occasione per esprimere i propri disagi, i propri desideri, ma anche la propria gratitudine.

Ricercando le considerazioni più comuni, si è notata anche una forte volontà a suggerire miglioramenti per diversi ambiti.

#### SUGGERIMENTI:

- 7 Maggiore svolgimento di attività (sia ludiche che riabilitative)
- 3 Cure all'assistito
- 3 Manutenzione degli arredi
- 3 Aumento del personale
- 3 Comunicazione con il personale medico
- 2 Rapporto del personale con i familiari
- 2 Impostazione del questionario
- 2 Pulizia dei locali
- 1 Possibilità di curare un animale
- 1 Esclusiva disponibilità della Sala Polivalente per gli Ospiti

7 Persone hanno voluto ringraziare ed esprimere un commento positivo sull'assistenza ricevuta

## 8. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nel documento “Esito dei risultati dell’indagine a disposizione del personale”, consultato durante la Riunione R.S.A. del 18/12/2019.

La stessa riunione è stata l’occasione per confrontare i pareri dei vari professionisti sui risultati rilevati, ciò che è emerso dal confronto è parte integrante di queste conclusioni.

Considerando la media ponderata di ogni risposta, il giudizio espresso per tutte le domande risulta in generale positivo. Nessuna media di risposta si trova al di sotto del “cut off” stabilito con valore 2,50 e pertanto il dato non suggerisce nessun intervento migliorativo urgente.

Andando a ricercare il valore medio più basso, notiamo che l’aspetto soddisfacente in minor misura, è quello relativo a come viene organizzata la giornata in R.S.A. Sarebbe quindi opportuno approfondire quali sono i punti critici di questo aspetto, per perfezionare il modello organizzativo finora adottato, ma anche stimolando il familiare, il caregiver e l’Ospite a comprendere la Centralità di tutte le persone assistite, e come tutti gli interventi degli Operatori siano rivolti a valorizzarla.

Considerate le medie complessivamente positive, si sono individuate le domande a cui si sono date risposte positive (MOLTO MOLTISSIMO) e risposte negative (PER NULLA POCO) con minore differenza tra loro. Appartengono a questa condizione il “Coinvolgimento nelle attività organizzate dall’esterno”, e la “Frequenza e qualità delle attività riabilitative”. Il primo caso ci suggerisce di invitare le associazioni esterne a informare più adeguatamente e a più ampio raggio, gli Utenti da poter includere nei loro progetti, valorizzando quelli che sappiamo essere i più graditi. Il secondo caso ci stimola nel mantenere un costante impegno nel fornire assistenza riabilitativa, elaborando inoltre strumenti opportuni di miglioramento, ma anche di comunicazione più diretta e esplicativa sull’attività riabilitativa svolta nel particolare contesto della R.S.A., informando adeguatamente l’assistito, il familiare, e gli Operatori stessi riguardo gli obiettivi realistici raggiungibili e riguardo le modalità di intervento.

Sui restanti ambiti giudicati nel complesso positivi, si conviene di dover continuare a mantenere lo standard di soddisfazione, invitando il personale ad offrire continuamente proposte migliorative.

INCARICATO DELL’INDAGINE DELLA CUSTOMER  
SATISFACTION  
DOTT. DARIO CIRIELLO  
*f.to in originale*

IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ  
DOTT. ORAZIO PARELLO  
*f.to in originale*

IL DIRETTORE SANITARIO  
DOTT.SSA CRISTINA MELELEO  
*f.to in originale*