

CUSTOMER SATISFACTION

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ANALISI ANNO 2020

Indice

1.	IL QUESTIONARIO	1
2.	REVISIONE 2020	2
3.	METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE	2
4.	PARTECIPAZIONE	3
5.	DATI RILEVATI	3
5.1.	Generalità sui partecipanti.....	3
5.2.	Valutazione riguardo la Permanenza in RSA.....	4
5.3.	Valutazione riguardo l’Ambiente e i Servizi.....	5
5.4.	Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza	6
5.5.	Valutazione riguardo l’intervento di Infermieri.....	7
5.6.	Intervento di OSS	8
5.7.	Intervento Riabilitativo	8
5.8.	Collaborazione tra figure professionali	9
5.9.	Attività organizzate da associazioni esterne.....	10
5.10.	Giudizio complessivo	11
6.	PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA.....	11
7.	OPINIONI E SUGGERIMENTI	13
8.	CONCLUSIONI.....	13

1. IL QUESTIONARIO

Annualmente ad ogni Ospite della R.S.A. viene data la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE. (Mod.72A.2B Rev.4 del 06.02.2020)

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 (*MOLTO INSODDISFATTO, INSODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO*).

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

2. REVISIONE 2020

Come si evince dai suggerimenti offerti nell'indagine dell'anno 2019, per l'anno 2020 si è provveduto ad apportare alcune modifiche all'impostazione del Questionario.

Una prima modifica riguarda la sezione Generalità, nella quale invece di richiedere l'età esatta vengono offerte quattro opzioni di scelta corrispondenti a quattro range di età (18-30; 31-50; 51-70; Oltre 70). La seconda modifica riguarda le opzioni di risposta ai quesiti. Le opzioni del Questionario 2019 PER NULLA; POCO; MOLTO; MOLTISSIMO, adottate fino all'anno 2019 sono state sostituite da MOLTO INSODDISFATTO, INSODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO.

MOLTO INSODDISFATTO e INSODDISFATTO sono state considerate risposte **negative**, SODDISFATTO e MOLTO SODDISFATTO risposte **positive**.

Le aree di valutazione sono rimaste invariate rispetto alla versione precedente.

Aree Di Valutazione Questionario del 2020

AREE 2020	
PERMANENZA IN RSA	
AMBIENTE E SERVIZI	
ASSISTENZA E CURE	Professionalità e cortesia
	Frequenza Visite
	Disponibilità e chiarezza nel dare informazioni
INTERVENTO INFERMIERISTICO	
INTERVENTO OSS	
INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE	Fisioterapista Terapista Occupazionale Educatrice Professionale
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	

3. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

L'indagine di Soddisfazione degli Utenti è un mezzo importante per verificare la qualità delle prestazioni offerte e attuare azioni di miglioramento negli ambiti risultati meno soddisfacenti. Nel contesto emergenziale della pandemia da Covid19, gli Ospiti della RSA si trovano in una condizione di maggiori restrizioni che ne amplificano l'isolamento dalla realtà sia interna che esterna. Questo potrebbe comportare una relativa modificazione dei bisogni e di conseguenza l'esigenza di un'assistenza più mirata, ne consegue che l'indagine di soddisfazione risulta ancora di più uno strumento indispensabile.

Tuttavia le stesse restrizioni a cui sono purtroppo sottoposti gli Ospiti della RSA, sono applicate anche a qualsiasi visitatore esterno, di conseguenza è stato difficile consegnare materialmente il

questionario di soddisfazione a Familiari e Caregivers degli Ospiti che non hanno la possibilità offrire la propria risposta.

Per l'Indagine di Soddisfazione quindi ci si è dovuto limitare alla consegna del questionario agli Ospiti individuati come in grado di poter comprendere le domande e compilare le risposte autonomamente.

4. PARTECIPAZIONE

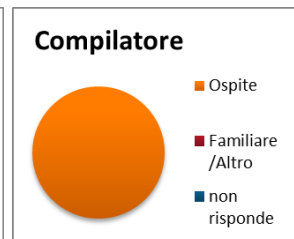
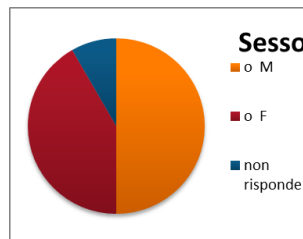
Dalla data del giorno di compilazione, richiesta all'inizio del questionario, risulta che il periodo in cui è stata effettuata la compilazione è compreso tra il 06/11/2020 e il 08/12/2020.

Sono state individuate 12 persone da sottoporre all'indagine in grado di rispondere ai quesiti autonomamente, di queste tutti hanno riconsegnato il questionario, 11 di loro compilandolo in tutte le parti, e solo una di loro consegnandolo senza alcuna risposta.

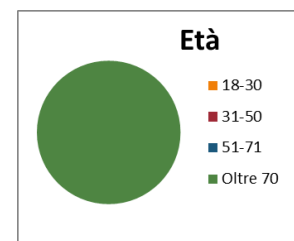
5. DATI RILEVATI

5.1. Generalità sui partecipanti

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



ETÀ	
18-30	0
31-50	0
51-71	0
Oltre 70	11
TOT	11



CONSEGNATI	12
RESTITUITI	12
100,00 %	

Sono stati restituiti quindi 12 su 12 questionari consegnati personalmente (100%), tale partecipazione è rappresentativa del 18,8% degli Ospiti presenti in struttura (64). Confrontando i

dati con l'indagine del 2019, in cui i questionari compilati autonomamente dagli Ospiti sono stati 20 su 90 presenti in struttura (22,2%), si evince che malgrado il numero limitato di questionari analizzati, la partecipazione degli Ospiti che li hanno compilati autonomamente, non è di troppo più bassa rispetto all'anno 2019.

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:

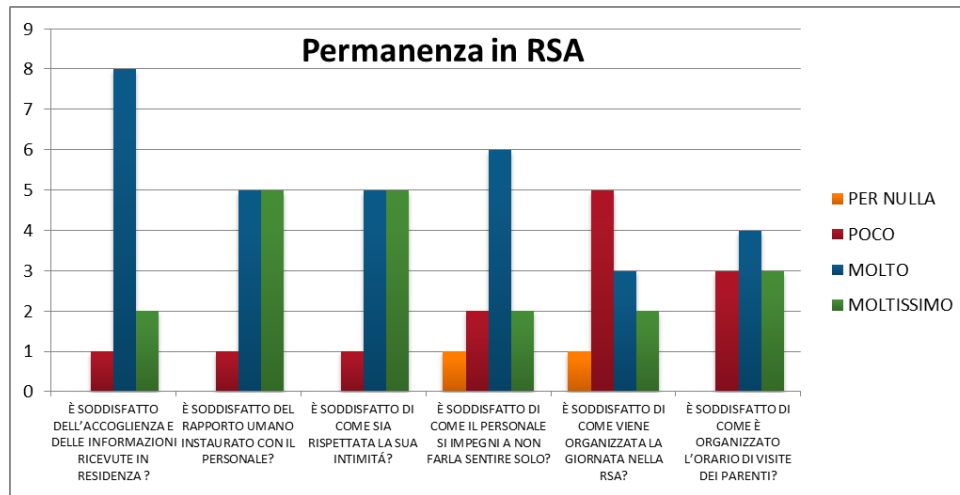
1 = MOLTO INSODDISFATTO; 2 = INSODDISFATTO; 3 = SODDISFATTO; 4 = MOLTO SODDISFATTO.

Il campione è composto dal 50% di uomini, dal 41,66% di donne, e dal 8,3% di persone che non hanno voluto specificare il sesso. Il 8,3% degli utenti partecipanti vive in residenza da meno di sei mesi, il 25% dai 6 mesi ai due anni, il 25% da più di due anni, il 33,3% da più di quattro anni, il 8,3% non ha fornito risposta.

5.2. Valutazione riguardo la Permanenza in RSA

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": 6 negative (50%) e 5 positive (41,6%).

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 ?	0	1	8	2	11
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	0	1	5	5	11
È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÁ?	0	1	5	5	11
È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	1	2	6	2	11
È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	1	5	3	2	11
È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	0	3	4	3	10



5.3. Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi

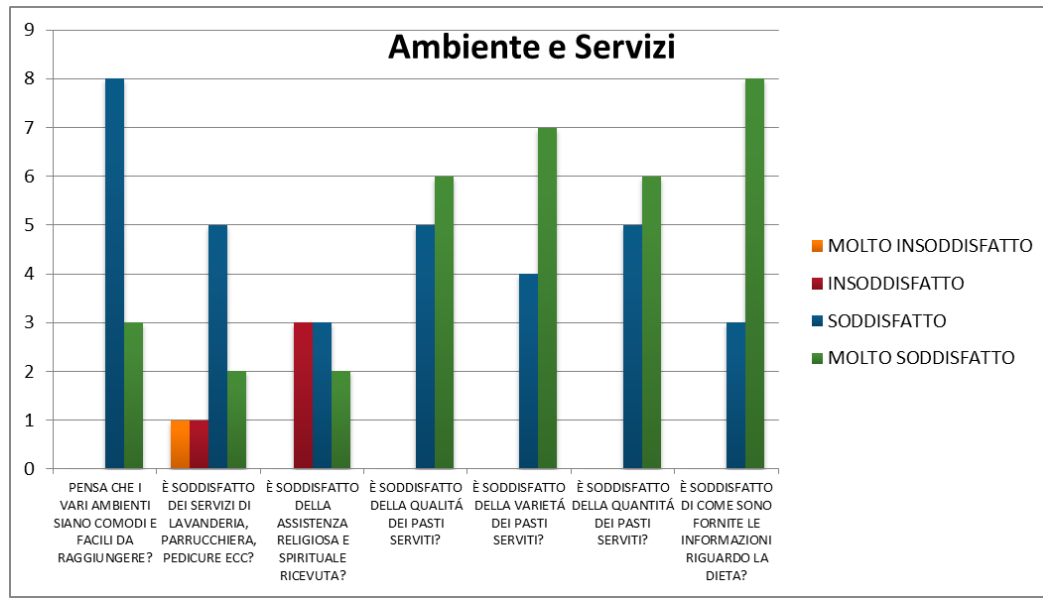
I giudizi espressi in quest'area sono più positivi che negativi.

Più precisamente sono stati espressi solo giudizi positivi (11) in quattro quesiti riguardanti dieta e servizio ristorazione:

- è soddisfatto della qualità dei pasti serviti?
- è soddisfatto della varietà dei pasti serviti?
- è soddisfatto della quantità dei pasti serviti?
- è soddisfatto di come sono fornite le informazioni riguardo la dieta?

e nella domanda riguardante la facilità nel raggiungere gli ambienti.

AMBIENTE E SERVIZI					
VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	0	0	8	3	11
È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	1	1	5	2	9
È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	0	3	3	2	8
È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	5	6	11
È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	4	7	11
È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	5	6	11
È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	0	0	3	8	11



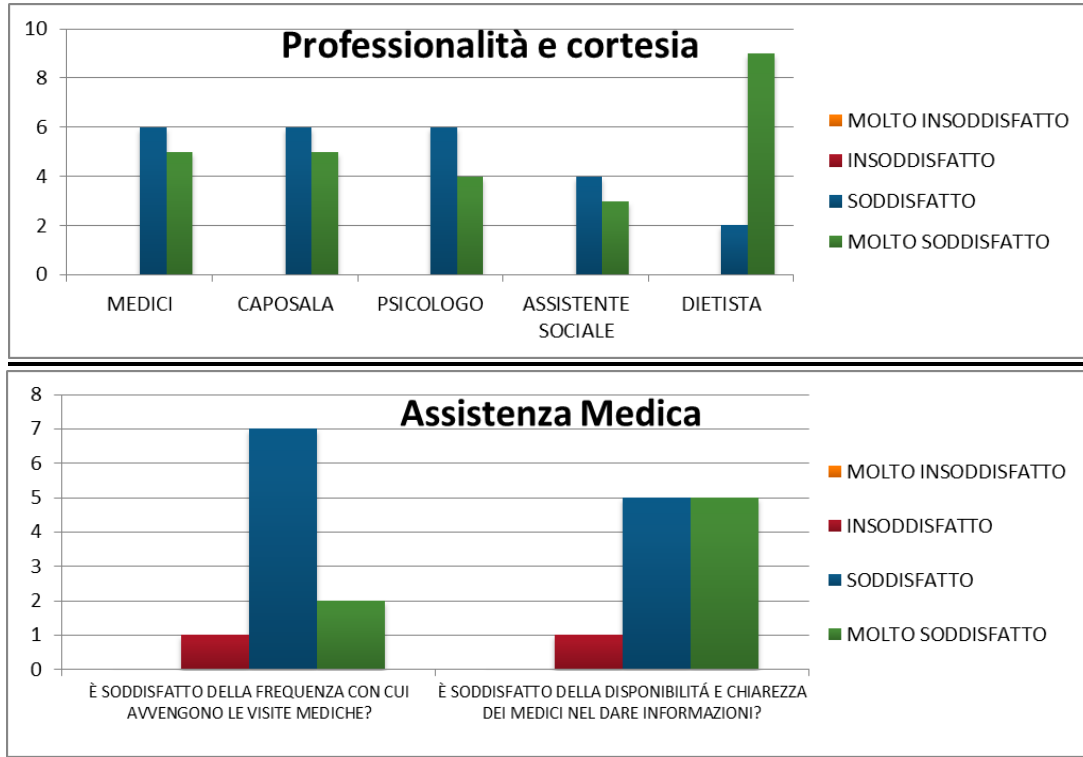
5.4. Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza

I giudizi sono più positivi che negativi nell'area "Assistenza Medica". Mentre sono solo positivi, nell'area "Professionalità e Cortesia".

Tutti i partecipanti all'indagine (11) hanno espresso giudizi positivi riguardo Professionalità e Cortesia" di Medici; Caposala e Dietista.

Rispetto a tutte le domande del questionario, la domanda "Professionalità e cortesia della Dietista" è quella che ha ricevuto il maggior numero di MOLTO SODDISFATTO (9).

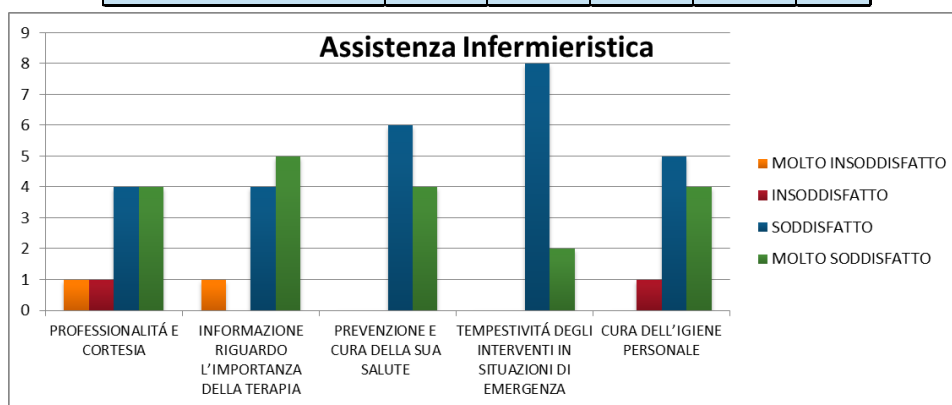
ASSISTENZA E CURE					
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
MEDICI	0	0	6	5	11
CAPOSALA	0	0	6	5	11
PSICOLOGO	0	0	6	4	10
ASSISTENTE SOCIALE	0	0	4	3	7
DIETISTA	0	0	2	9	11
ASSISTENZA MEDICA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	0	1	7	2	10
È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	0	1	5	5	11



5.5. Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri

Il giudizio è più positivo che negativo, e quello riguardante “Tempestività degli interventi” è il quesito che ha ricevuto il maggior numero di giudizi SODDISFATTO in tutta l'indagine (8), insieme alla domanda riguardante la “Facilità nel raggiungere i vari ambienti”.

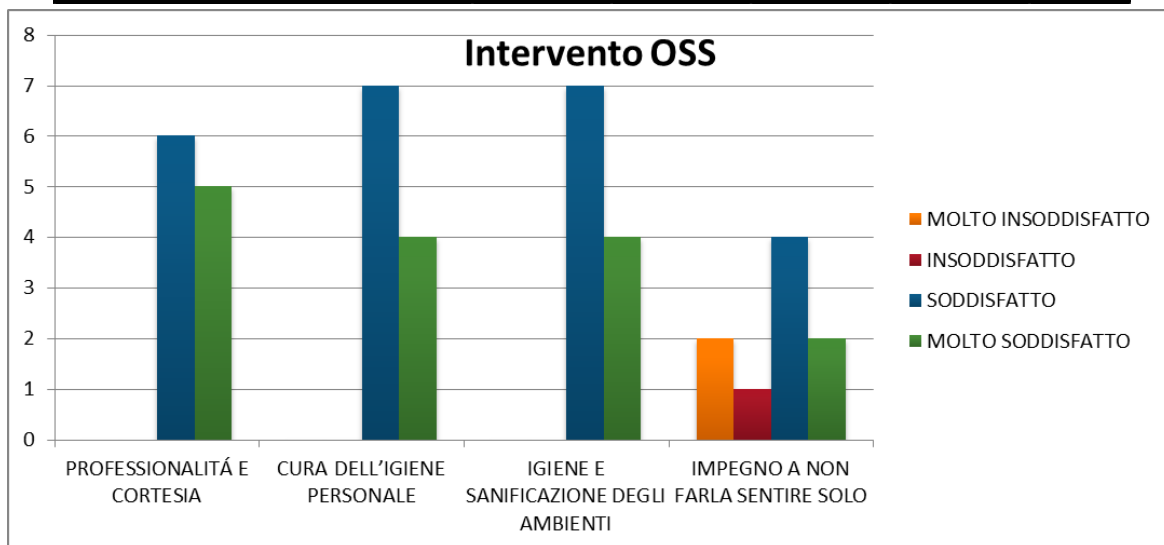
ASSISTENZA INFERMIERISTICA					
È SODDISFATTO INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	1	1	4	4	10
INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA	1	0	4	5	10
PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	0	0	6	4	10
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	0	0	8	2	10
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	0	1	5	4	10



5.6. Intervento di OSS

Giudizio in media più positivo che negativo in tutta l'area, più precisamente non vi sono risposte negative se non nella domanda riguardante "Impegno a non farla sentire solo" in cui il giudizio negativo è rappresentato dal 33,3%

OPERATORI SOCIO SANITARI					
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO DEGLI OSS IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	0	6	5	11
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	0	0	7	4	11
IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	0	0	7	4	11
IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	2	1	4	2	9

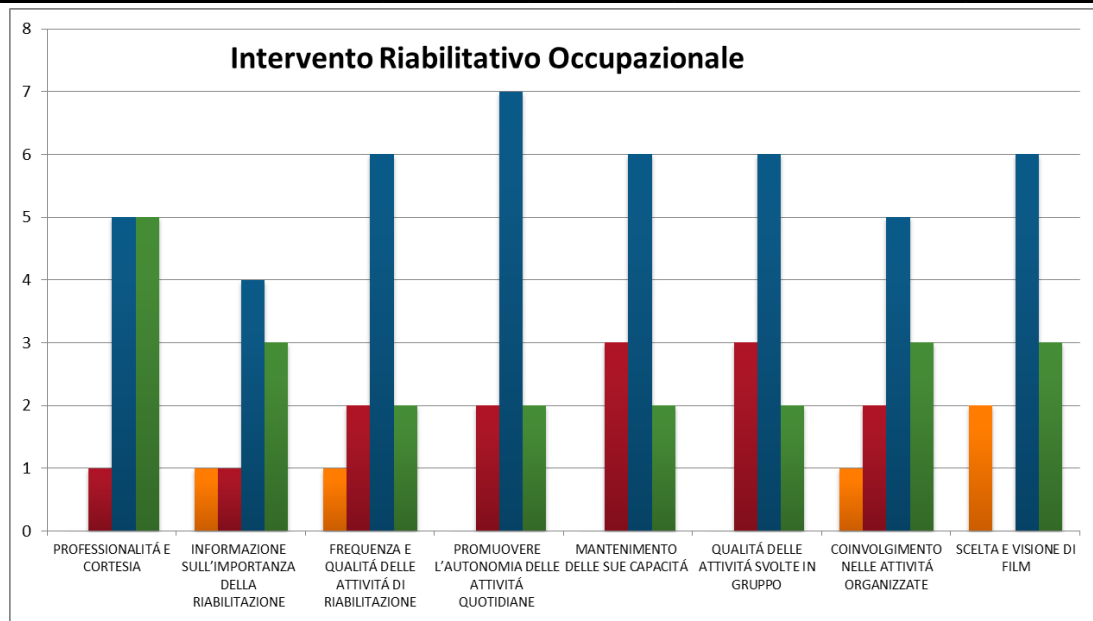


5.7. Intervento Riabilitativo

Giudizi per tutti i quesiti più positivi che negativi, pur essendo l'area che più di tutte ha ricevuto un numero di risposte negative (in media 2,8 risposte negative per ogni domanda)

Dopo l'area *Attività svolte all'esterno*, l'area *Intervento Riabilitativo e Occupazionale* è quella che ha ricevuto una media ponderata più bassa 2,98, giudizio riguardo all'area riabilitativa quindi appena sufficiente.

INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE					
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	1	5	5	11
INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	1	1	4	3	9
FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	1	2	6	2	11
PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	0	2	7	2	11
MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	0	3	6	2	11
QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	0	3	6	2	11
COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	1	2	5	3	11
SCELTA E VISIONE DI FILM	2	0	6	3	11



5.8. Collaborazione tra figure professionali

Si nota un buon grado di soddisfazione percepito riguardo la collaborazione tra figure professionali.

COLLABORAZIONE					
COLLABORAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?	0	1	4	5	10



5.9. Attività organizzate da associazioni esterne

L'area dedicata alle *Attività organizzate dall'esterno* è quella con punteggio medio più basso rispetto alle altre aree (2,90), mantiene comunque una maggioranza di risposte positive rispetto a quelle negative.

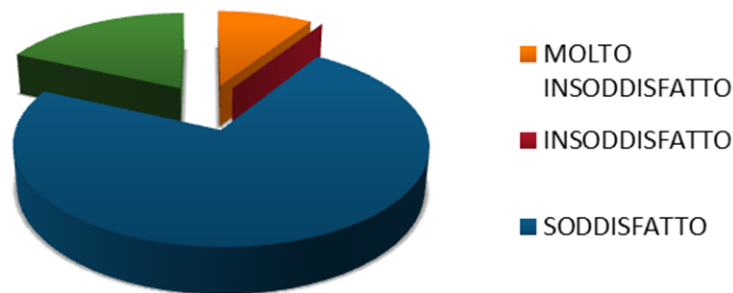
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO					
	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA	1	1	7	2	11
È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ	1	1	6	2	10



5.10. Giudizio complessivo

GIUDIZIO COMPLESSIVO					
GIUDIZIO COMPLESSIVO	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	TOT
COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	1	0	8	2	11

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?



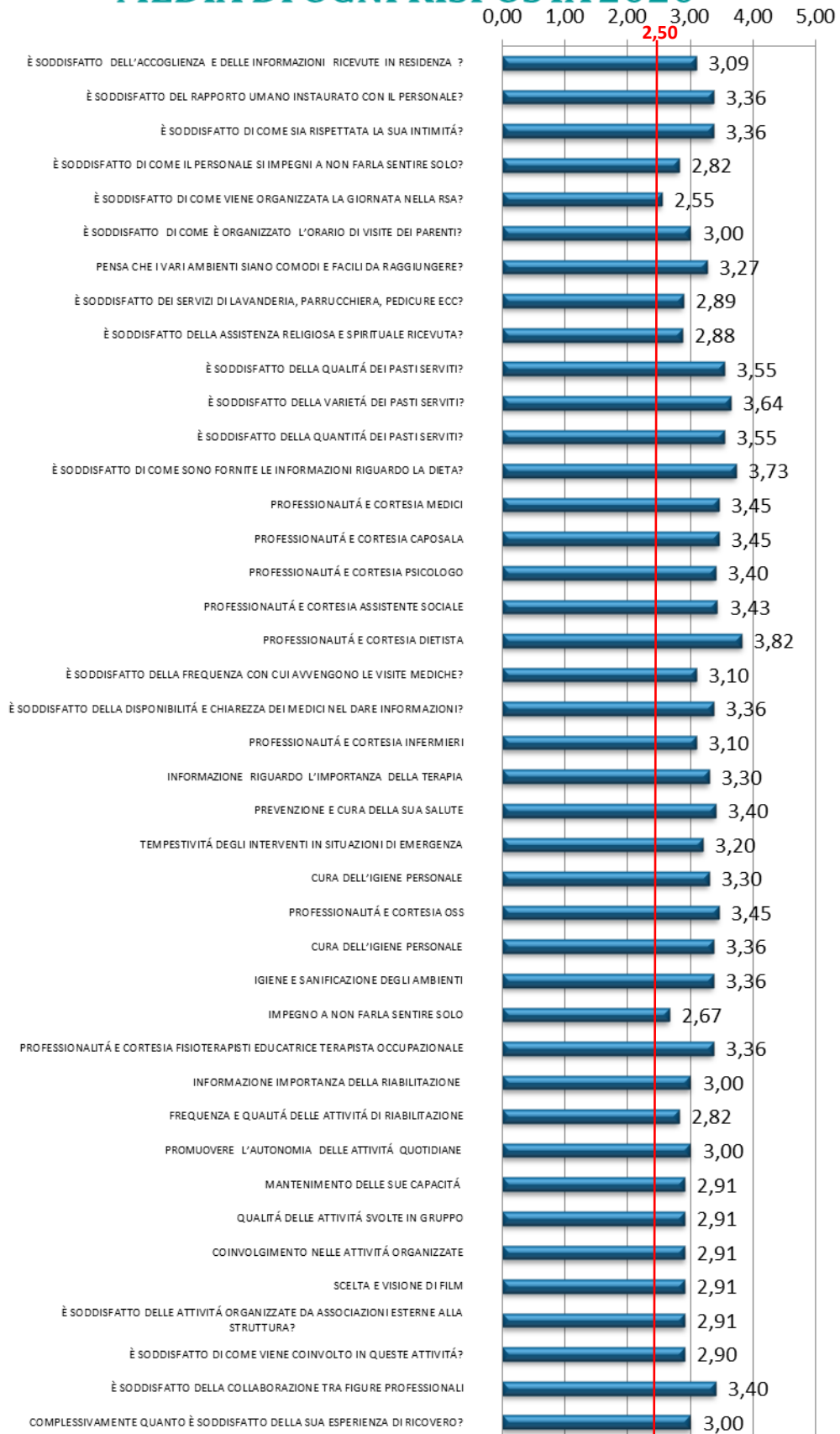
6. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA

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 MOLTO SODDISFATTO 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.

L'indagine 2020 ha espresso quindi la media voto più alta per l'area *Assistenza e cure* (3,48), mentre risulta più bassa l'area riguardante *Attività svolte all'esterno* (2,90).

La domanda con media risposta più soddisfacente riguarda *Professionalità e Cortesia Dietista* (3,82) mentre la domanda con media risposta più bassa riguarda *Come è svolta la giornata in RSA* (2,55).

MEDIA DI OGNI RISPOSTA 2020



Calcolo del punteggio medio per ogni risposta e per ogni area

AREA	DOMANDA	M. DALTO INSODDISFATTO		M. DALTO SODDISFATTO		TOT. RISPOSTE	MEDIA RISPOSTA	MEDIA AREA
		1	2	3	4			
PERMANENZA RSA	È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ?	0	2	24	8	▲ 11	3,09	3,03
	È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	0	2	15	20	▲ 11	3,36	
	È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÀ?	0	2	15	20	▲ 11	3,36	
	È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	1	4	18	8	▲ 11	2,82	
	È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	1	10	9	8	▲ 11	2,55	
	È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	0	6	12	12	▲ 10	3,00	
AMBIENTE SERVIZI	PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	0	0	24	12	▲ 11	3,27	3,36
	È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	1	2	15	8	▲ 9	2,89	
	È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	0	6	9	8	▼ 8	2,88	
	È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	15	24	▲ 11	3,55	
	È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	12	28	▲ 11	3,64	
	È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	15	24	▲ 11	3,55	
ASSISTENZA E CURE	È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	0	0	9	32	▲ 11	3,73	3,43
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA MEDICI	0	0	18	20	▲ 11	3,45	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA CAPOSSALA	0	0	18	20	▲ 11	3,45	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA PSICOLOGO	0	0	18	16	▲ 10	3,40	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA ASSISTENTE SOCIALE	0	0	12	12	▼ 7	3,43	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DIETISTA	0	0	6	36	▲ 11	3,82	
INFERMIERI	È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	0	2	21	8	▲ 10	3,10	3,26
	È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	0	2	15	20	▲ 11	3,36	
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA INFERMIERI	1	2	12	16	▲ 10	3,10	
	INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA	1	0	12	20	▲ 10	3,30	
	PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	0	0	18	16	▲ 10	3,40	
	TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	0	0	24	8	▲ 10	3,20	
OSS	CURA DELL'IGIENE PERSONALE	0	2	15	16	▲ 10	3,30	3,21
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA OSS	0	0	18	20	▲ 11	3,45	
	CURA DELL'IGIENE PERSONALE	0	0	21	16	▲ 11	3,36	
	IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	0	0	21	16	▲ 11	3,36	
RIABILITAZIONE	IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	2	2	12	8	▲ 9	2,67	2,98
	PROFESSIONALITÀ E CORTESIA FISIOTERAPISTI EDUCATRICE TERAPISTA OCCUPAZIONALE	0	2	15	20	▲ 11	3,36	
	INFORMAZIONE IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	1	2	12	12	▲ 9	3,00	
	FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	1	4	18	8	▲ 11	2,82	
	PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	0	4	21	8	▲ 11	3,00	
	MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	0	6	18	8	▲ 11	2,91	
ATT	QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	0	6	18	8	▲ 11	2,91	2,90
	COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	1	4	15	12	▲ 11	2,91	
	SCELTA E VISIONE DI FILM	2	0	18	12	▲ 11	2,91	
	È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA?	1	2	21	8	▲ 11	2,91	
COLL	È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ?	1	2	18	8	▲ 10	2,90	3,40
	È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA FIGURE PROFESSIONALI	0	2	12	20	▲ 10	3,40	
GIUD	COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	1	0	24	8	▲ 11	3,00	3,00

7. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Tra le 12 persone che hanno riconsegnato il questionario, solo in 2 hanno desiderato compilare la sezione dedicata a OPINIONI e SUGGERIMENTI (16,6%).

Una persona ha voluto esprimere il suo ringraziamento nei confronti degli infermieri, un'altra persona ha proposto di cambiare i film proiettati il Sabato mattina.

SUGGERIMENTI:

1 Cambio dei film

8. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nel documento "Esito dei risultati dell'indagine a disposizione del personale", distribuito al personale.

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 una urgenza nell'attuare misure correttive.

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. ed in generale le domande riguardanti "l'impegno del personale a non farla sentire solo".

Sebbene sia buona prassi approfondire quali sono i punti critici di questo aspetto, è evidente come la qualità delle risposte rispecchi a pieno il momento critico condizionato dalle restrizioni dovute

alla Pandemia da Covid19. Periodo nel quale nell'osservare le misure preventive del contagio, l'Ospite si è trovato a cambiare abitudini radicate nella propria quotidianità e cambiare anche le modalità di relazionarsi con il prossimo. Nella speranza di poter uscire al più presto da questa insolita situazione, non possiamo far altro di tener conto del disagio espresso dai nostri Ospiti, affinché le nostre azioni continuino ad essere rivolte alla centralità della persona, che un contesto come quello vissuto in quest'ultimo anno ha provveduto ad amplificarne la fragilità.

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.

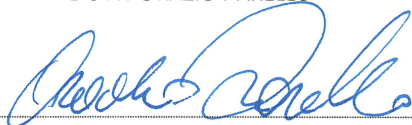
INCARICATO DELL'INDAGINE DELLA CUSTOMER
SATISFACTION

DOTT. DARIO CIRIELLO



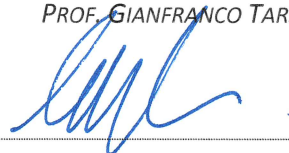
IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

DOTT. ORAZIO PARELLO



IL DIRETTORE SANITARIO

PROF. GIANFRANCO TARSITANI



Roma, 15.01.2021