

# **CUSTOMER SATISFACTION**

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

### **ANALISI ANNO 2023**

#### **Sommario**

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. IL QUESTIONARIO .....</b>                                   | <b>2</b>  |
| <b>2. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE.....</b>             | <b>2</b>  |
| <b>3. PARTECIPAZIONE .....</b>                                    | <b>2</b>  |
| <b>4. DATI RILEVATI .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| 4.1 Generalità sui partecipanti .....                             | 3         |
| 4.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA .....               | 5         |
| 4.3 Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi.....              | 6         |
| 4.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza .....       | 7         |
| 4.5 Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri.....          | 9         |
| 4.6 Intervento di OSS.....                                        | 10        |
| 4.7 Intervento Riabilitativo.....                                 | 11        |
| 4.8 Collaborazione tra figure professionali .....                 | 12        |
| 4.9 Attività organizzate da associazioni esterne .....            | 12        |
| <b>5. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA .....</b> | <b>14</b> |
| <b>6. CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI .....</b>                 | <b>16</b> |
| 6.1 Confronto tra il 2023 e il 2022.....                          | 16        |
| 6.2 Confronto con gli anni precedenti.....                        | 16        |
| <b>7. OPINIONI E SUGGERIMENTI .....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>8. CONCLUSIONI .....</b>                                       | <b>17</b> |
| <b>9. AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....</b>                           | <b>17</b> |

## 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. (Mod.72A.2B Rev.4 del 06.02.2020)

Il questionario indaga sul 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).

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: “soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto” attribuendo un valore da 1 a 4 ad ogni opzione:

| GIUDIZIO         | NEGATIVO                   |                      | POSITIVO           |                          |
|------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------|
| OPZIONE RISPOSTA | <b>MOLTO INSODDISFATTO</b> | <b>INSODDISFATTO</b> | <b>SODDISFATTO</b> | <b>MOLTO SODDISFATTO</b> |
| VALORE RISPOSTA  | <b>1</b>                   | <b>2</b>             | <b>3</b>           | <b>4</b>                 |

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

## 2. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

I Questionari e l'urna nella quale imbucarli, erano a disposizione dei visitatori (Familiari e Caregivers), all'ingresso della Palazzina B della RSA, inoltre sono stati consegnati agli Ospiti in grado di compilarli autonomamente.

## 3. PARTECIPAZIONE

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| TOTALE OSPITI ATTUALI | <b>68,9%</b> |
| 90                    |              |
| QUESTIONARI RACCOLTI  |              |
| 62                    |              |

| PARTECIPAZIONE NEGLI ANNI             | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>N° QUESTIONARI/OSPITI PRESENTI</b> | <b>55,5%</b> | <b>53,3%</b> | <b>18,8%</b> | <b>57,3%</b> | <b>60,0%</b> | <b>68,9%</b> |

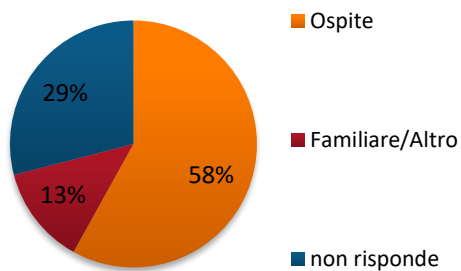
#### 4. DATI RILEVATI

##### 4.1 Generalità sui partecipanti

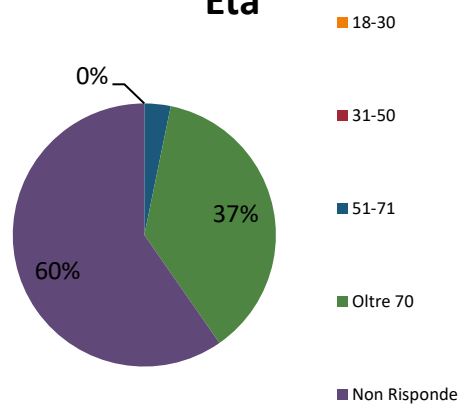
| GENERALITÀ                         |                              |    |
|------------------------------------|------------------------------|----|
| <b>SESSO</b>                       | M                            | 1  |
|                                    | F                            | 2  |
|                                    | non risponde                 | 59 |
|                                    | TOT                          | 62 |
| <b>NUCLEO APPARTENENZA</b>         | 1° R.S.A. A                  | 0  |
|                                    | 1° R.S.A. B                  | 0  |
|                                    | 4° R.S.A. B                  | 0  |
|                                    | non risponde                 | 62 |
|                                    | TOT                          | 62 |
| <b>VIVE IN RESIDENZA DA</b>        | MENO DI 6 MESI               | 1  |
|                                    | DAI 6 MESI A 2 ANNI          | 5  |
|                                    | PIU' DI DUE ANNI             | 2  |
|                                    | PIU' DI QUATTRO ANNI         | 5  |
|                                    | non risponde                 | 49 |
|                                    | TOT                          | 62 |
| <b>CHI COMPILA IL QUESTIONARIO</b> | Ospite                       | 36 |
|                                    | Familiare/Altro              | 8  |
|                                    | non risponde                 | 18 |
|                                    | TOT                          | 62 |
| <b>FREQUENZA DI VISITA</b>         | Ogni giorno                  | 5  |
|                                    | Più di una volta a settimana | 4  |
| più di una volta a settimana       | Una volta alla settimana     | 4  |
| meno di una volta a settimana      | Meno di una volta al mese    | 1  |
|                                    | Una volta al mese            | 1  |
|                                    | Più di una volta al mese     | 2  |
|                                    | non risponde                 | 45 |
|                                    | TOT                          | 62 |

| ETÀ          |    |
|--------------|----|
| 18-30        | 0  |
| 31-50        | 0  |
| 51-71        | 2  |
| Oltre 70     | 23 |
| Non Risponde | 37 |
| TOT          | 62 |

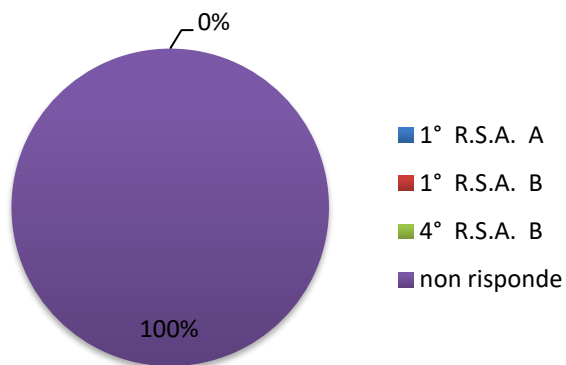
### Compilatore



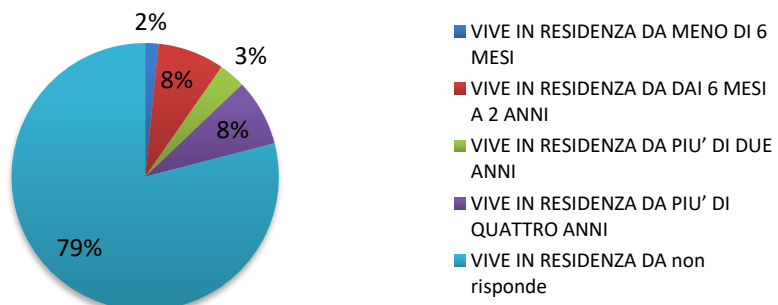
### Età

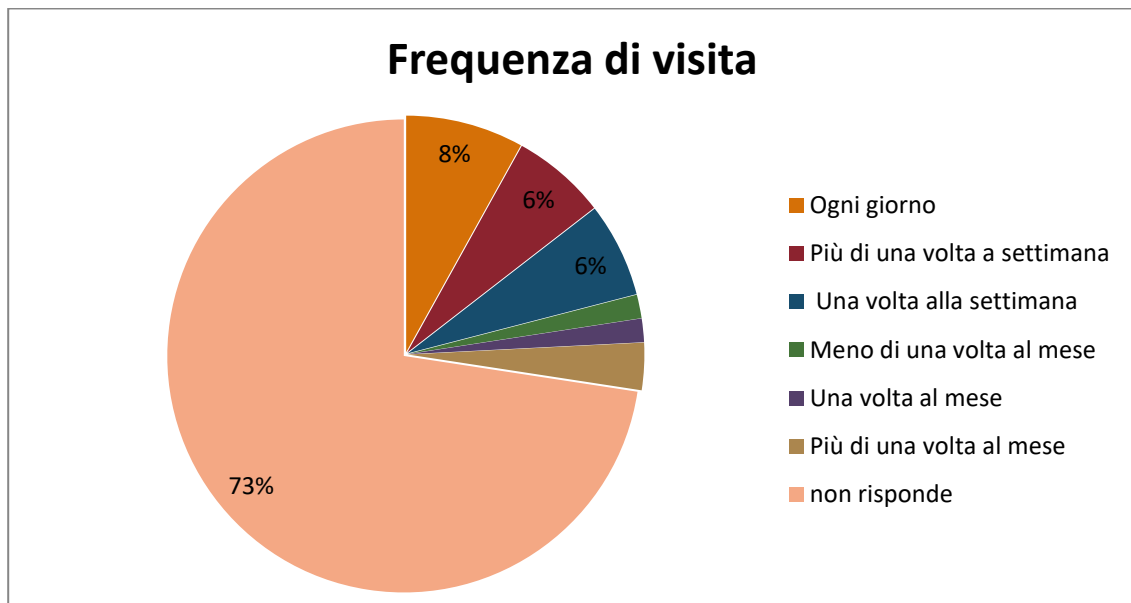


### Nucleo



### Da quanto vive in Residenza





Il 37% dei questionari sono riferiti ad Ospiti con età maggiore di 70 anni, il 60% non risponde.

Il 2% degli utenti partecipanti vive in residenza da meno di sei mesi; il 8% dai 6 mesi ai due anni, il 3% da più di due anni; il 8% da più di quattro anni; il 79% non ha fornito risposta. Hanno compilato il questionario 36 Ospiti (58%) e 8 tra Familiari/altro (13%); in 18 non hanno fornito risposta (29%).

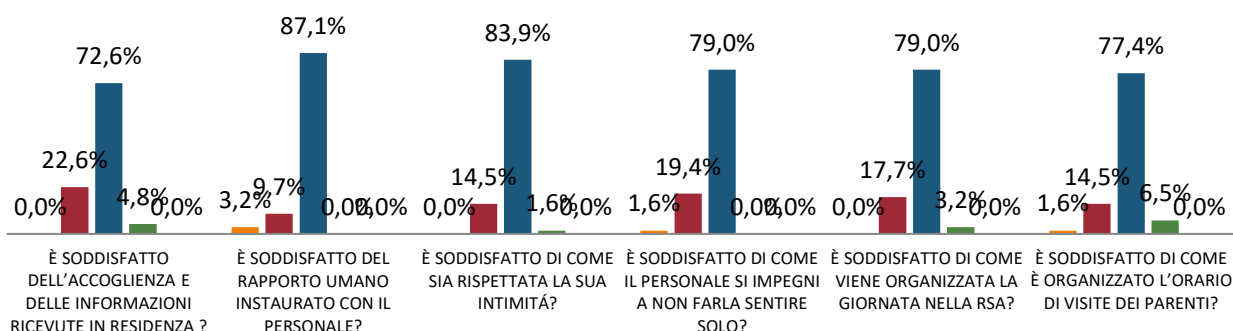
L'8% dei familiari fa visita ogni giorno al proprio congiunto; 6% dei familiari fa visita più di una volta alla settimana; 6% una volta alla settimana; 73% non ha risposto.

## 4.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA

| PERMANENZA IN R.S.A.                                                        |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| COME GIUDICA LA SUA PERMANENZA NELLA RSA?                                   | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ? | 0                   | 14            | 45          | 3                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?               | 2                   | 6             | 54          | 0                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÀ?                       | 0                   | 9             | 52          | 1                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?     | 1                   | 12            | 49          | 0                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?              | 0                   | 11            | 49          | 2                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?         | 1                   | 9             | 48          | 4                 | 0            | 62           | 62              |

## Permanenza in RSA

■ MOLTO INSODDISFATTO ■ INSODDISFATTO ■ SODDISFATTO ■ MOLTO SODDISFATTO ■ NON RISPONDE



Sulla base del numero di questionari raccolti, i quesiti che nell'area PERMANENZA IN RSA hanno ottenuto la percentuale maggiore di giudizi positivi (87,1%) sono stati quelli riferiti al "Rapporto Umano Instaurato Con Il Personale" .

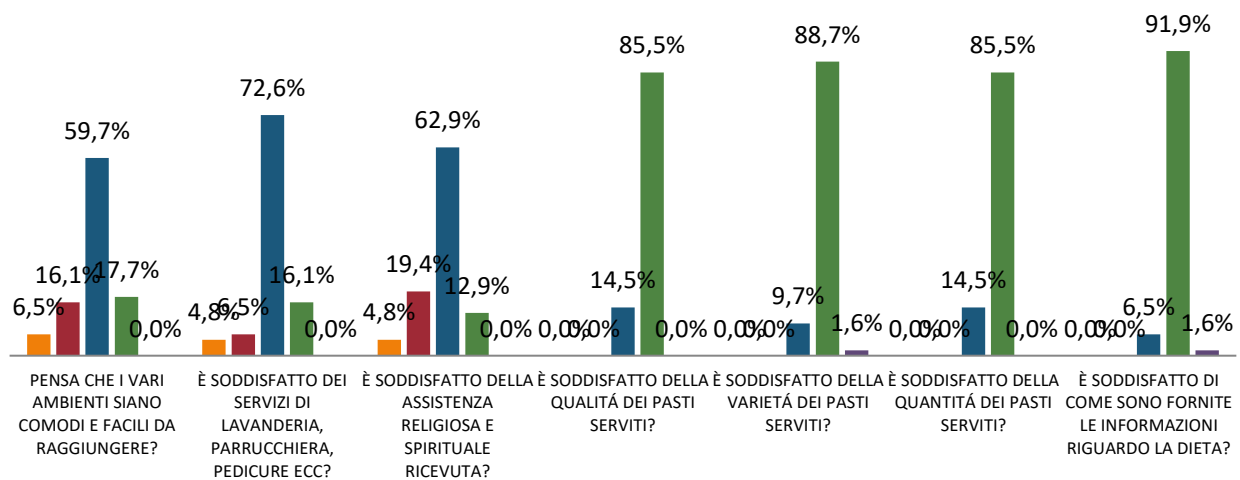
Il quesito che ha ottenuto una percentuale maggiore di giudizi MOLTO SODDISFATTO è riferito a "l'orario di visita dei parenti" (6,5%), quello con la percentuale maggiore di risposta SODDISFATTO riguarda il "Rapporto Umano instaurato con il personale RSA" (87,1%).

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

| AMBIENTE E SERVIZI                                                    |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI                           | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?       | 4                   | 10            | 37          | 11                | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?  | 3                   | 4             | 45          | 10                | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?       | 3                   | 12            | 39          | 8                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?                        | 0                   | 0             | 9           | 53                | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?                        | 0                   | 0             | 6           | 55                | 1            | 61           | 62              |
| È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?                       | 0                   | 0             | 9           | 53                | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA? | 0                   | 0             | 4           | 57                | 1            | 61           | 62              |

## Ambiente e Servizi

■ MOLTO INSODDISFATTO ■ INSODDISFATTO ■ SODDISFATTO ■ MOLTO SODDISFATTO ■ NON RISPONDE



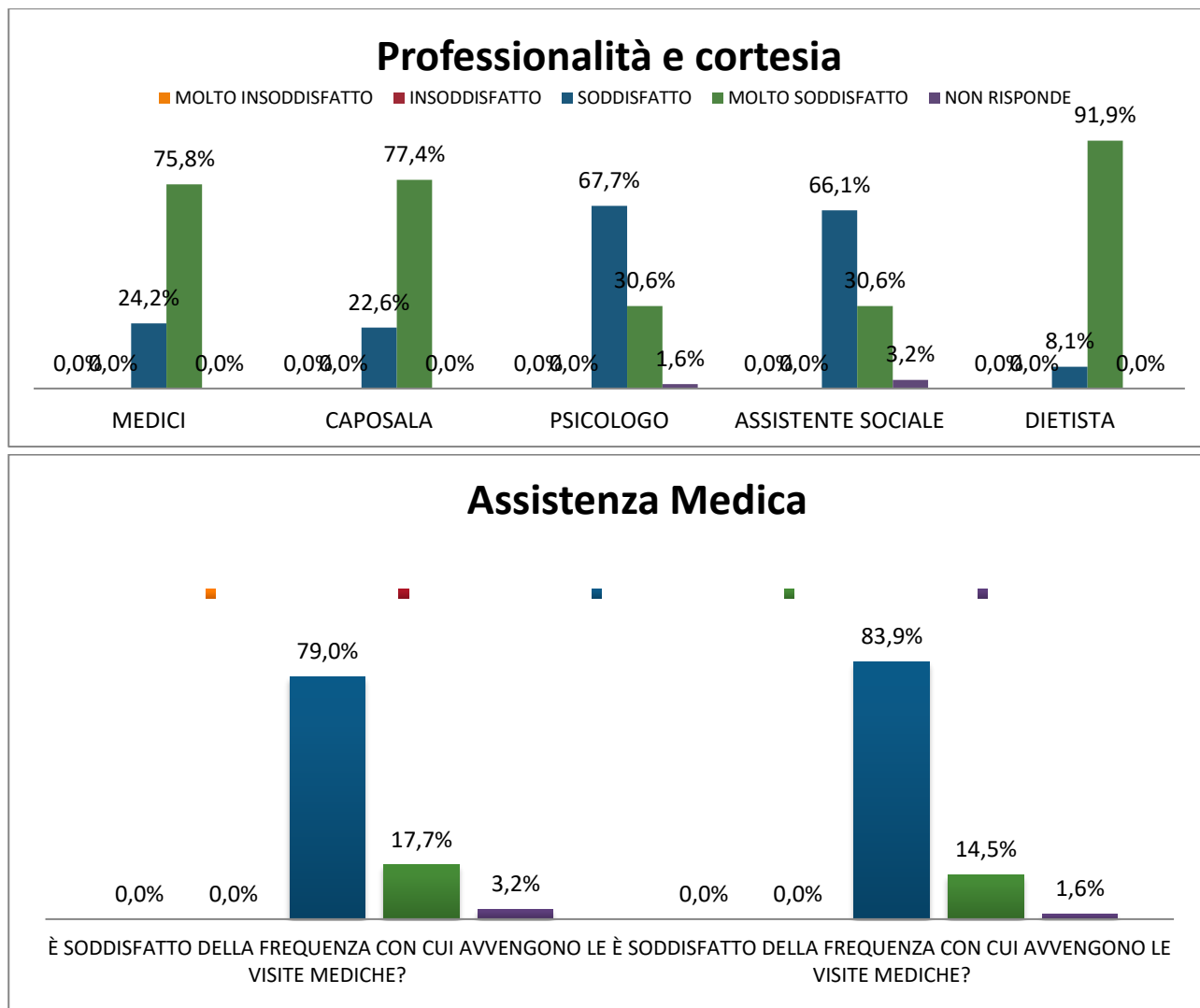
In quest'area tutti i quesiti hanno ricevuto un giudizio positivo.

I quesiti che hanno ottenuto la percentuale più alta di giudizi positivi sono quelli riferiti alla *Qualità e la Quantità dei pasti serviti* (100%), a seguire con il 98,4%, i quesiti riferiti a *Varietà dei Pasti serviti*; e *Informazioni riguardo la Dieta*.

L'item riguardante *Informazioni riguardo la Dieta* ha ottenuto in quest'area la percentuale più alta di giudizio MOLTO SODDISFATTO (91,9%).

### 4.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza

| ASSISTENZA E CURE                                                               |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| PROFESSIONALITÀ E CORTESIA                                                      | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| MEDICI                                                                          | 0                   | 0             | 15          | 47                | 0            | 62           | 62              |
| CAPOSALA                                                                        | 0                   | 0             | 14          | 48                | 0            | 62           | 62              |
| PSICOLOGO                                                                       | 0                   | 0             | 42          | 19                | 1            | 61           | 62              |
| ASSISTENTE SOCIALE                                                              | 0                   | 0             | 41          | 19                | 2            | 60           | 62              |
| DIETISTA                                                                        | 0                   | 0             | 5           | 57                | 0            | 62           | 62              |
| ASSISTENZA MEDICA                                                               | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?              | 0                   | 0             | 49          | 11                | 2            | 60           | 62              |
| È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI? | 0                   | 0             | 52          | 9                 | 1            | 61           | 62              |



La valutazione delle Cure Mediche e Assistenza risulta in generale molto positiva.

I quesiti riguardanti *Professionalità e Cortesia di Medici; Caposala e Dietista* hanno ottenuto una valutazione POSITIVA del 100%

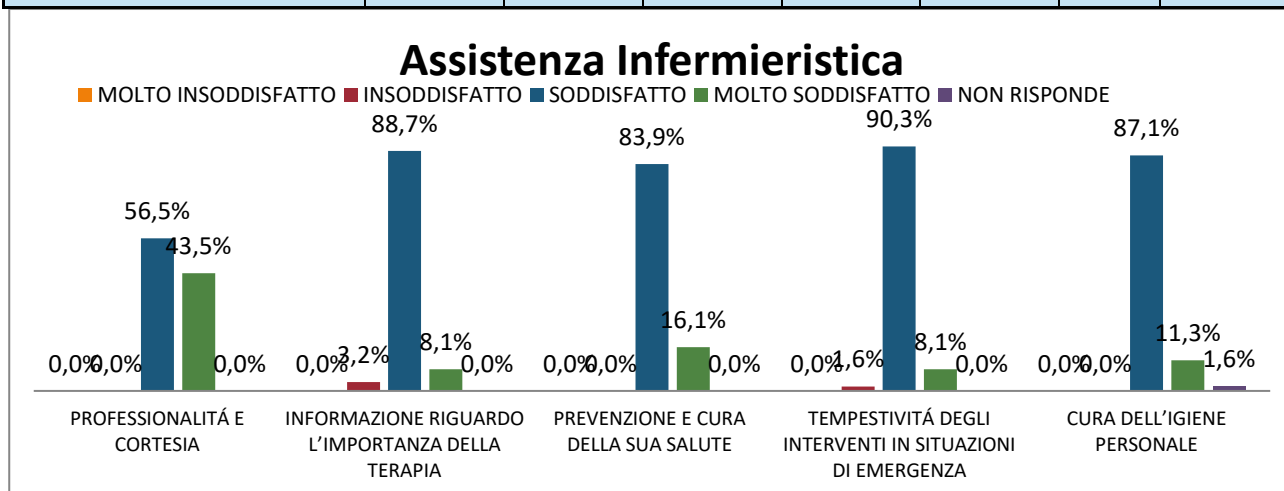
Con il 91,9% il quesito “*Professionalità e Cortesia della Dietista*” è quello che ha ricevuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO.

Con il 91,9%, gli item riguardanti “*Professionalità e Cortesia della Dietista*” e “*Informazioni riguardo alla dieta*”, sono quelli che hanno ricevuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO in tutta l’indagine 2023.



#### 4.5 Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri

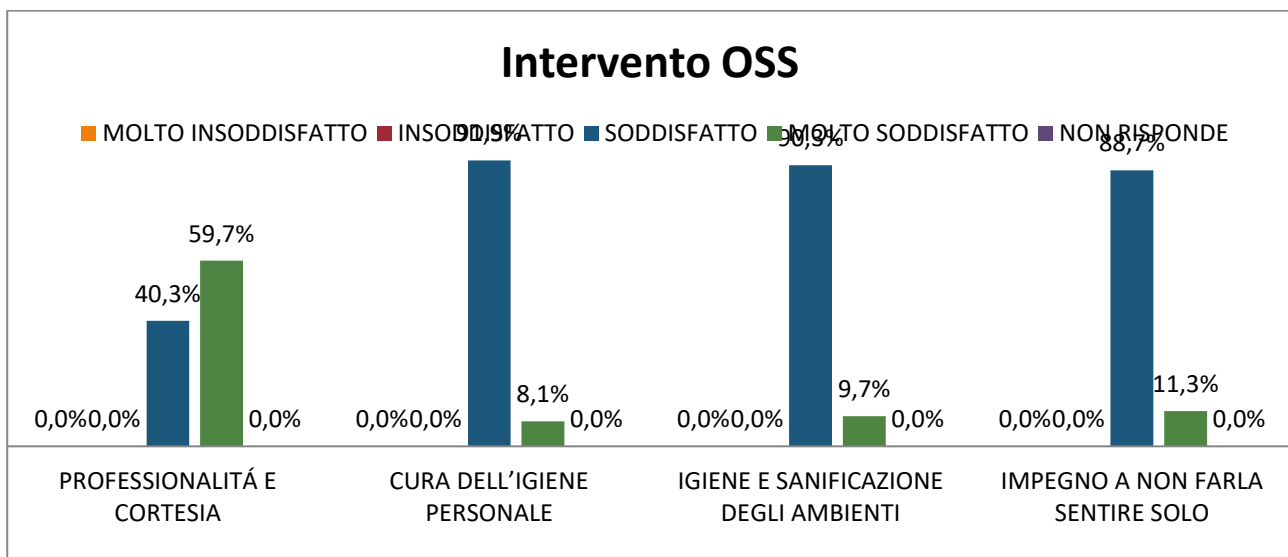
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA                                        |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| È SODDISFATTO INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO IN MERITO A | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| PROFESSIONALITÀ E CORTESIA                                        | 0                   | 0             | 35          | 27                | 0            | 62           | 62              |
| INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA                  | 0                   | 2             | 55          | 5                 | 0            | 62           | 62              |
| PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE                               | 0                   | 0             | 52          | 10                | 0            | 62           | 62              |
| TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA          | 0                   | 1             | 56          | 5                 | 0            | 62           | 62              |
| CURA DELL'IGIENE PERSONALE                                        | 0                   | 0             | 54          | 7                 | 1            | 61           | 62              |



In tale area la percentuale maggiore di giudizi positivi (100%) risulta per gli item riguardanti *“Prevenzione e Cura della Salute”* e *“Professionalità e Cortesia degli Infermieri”*, quest’ultimo ha anche ottenuto il maggior numero di giudizi MOLTO SODDISFATTO con il 43,5%.

#### 4.6 Intervento di OSS

| OPERATORI SOCIO SANITARI                            |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO DEGLI OSS IN MERITO A | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| PROFESSIONALITÀ E CORTESIA                          | 0                   | 0             | 25          | 37                | 0            | 62           | 62              |
| CURA DELL'IGIENE PERSONALE                          | 0                   | 0             | 57          | 5                 | 0            | 62           | 62              |
| IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI               | 0                   | 0             | 56          | 6                 | 0            | 62           | 62              |
| IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO                    | 0                   | 0             | 55          | 7                 | 0            | 62           | 62              |

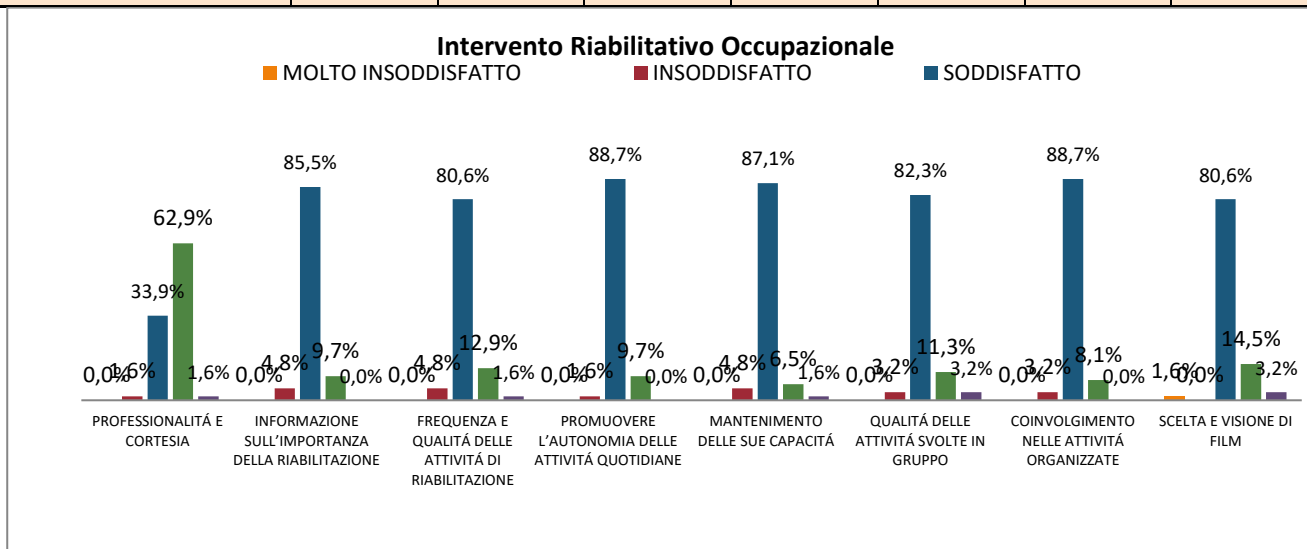


In quest'Area i quesiti hanno ottenuto solo giudizi positivi. Il quesito riguardante la *Professionalità e cortesia degli OSS* è quello che ha ottenuto il maggior numero di giudizio MOLTO SODDISFATTO (59,7%) .

Con il 100% l'Area riguardante gli OSS è quella che ha ottenuto la percentuale media di giudizi positivi più alta.

## 4.7 Intervento Riabilitativo

| INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE                                |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE IN MERITO A | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| PROFESSIONALITÀ E CORTESIA                                            | 0                   | 1             | 21          | 39                | 1            | 61           | 62              |
| INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE                     | 0                   | 3             | 53          | 6                 | 0            | 62           | 62              |
| FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE                  | 0                   | 3             | 50          | 8                 | 1            | 61           | 62              |
| PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE                      | 0                   | 1             | 55          | 6                 | 0            | 62           | 62              |
| MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ                                       | 0                   | 3             | 54          | 4                 | 1            | 61           | 62              |
| QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO                               | 0                   | 2             | 51          | 7                 | 2            | 60           | 62              |
| COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE                             | 0                   | 2             | 55          | 5                 | 0            | 62           | 62              |
| SCELTA E VISIONE DI FILM                                              | 1                   | 0             | 50          | 9                 | 2            | 60           | 62              |



Nell'area INTERVENTO RIABILITATIVO, tutti i quesiti hanno ottenuto una percentuale di risposte positive, maggiore rispetto a quelle negative.

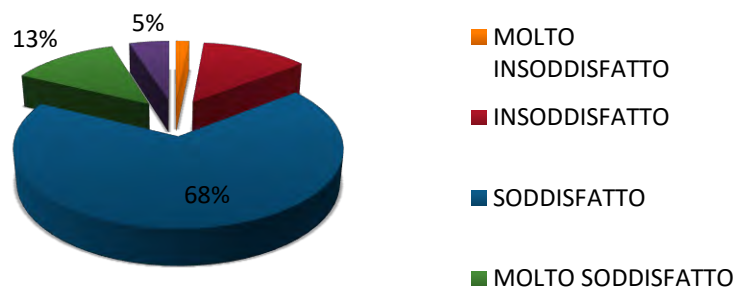
Il quesito che ha ottenuto maggior numero di giudizi positivi è *"Promuovere l'Autonomia nelle Attività Quotidiane"* (98,4%).

L'item che ha ottenuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO in quest'Area, riguarda la *"Professionalità e Cortesia"* (62,9%).

#### 4.8 Collaborazione tra figure professionali

| COLLABORAZIONE                                                        |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| COLLABORAZIONE                                                        | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI? | 1                   | 8             | 42          | 8                 | 3            | 59           | 62              |

**È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?**

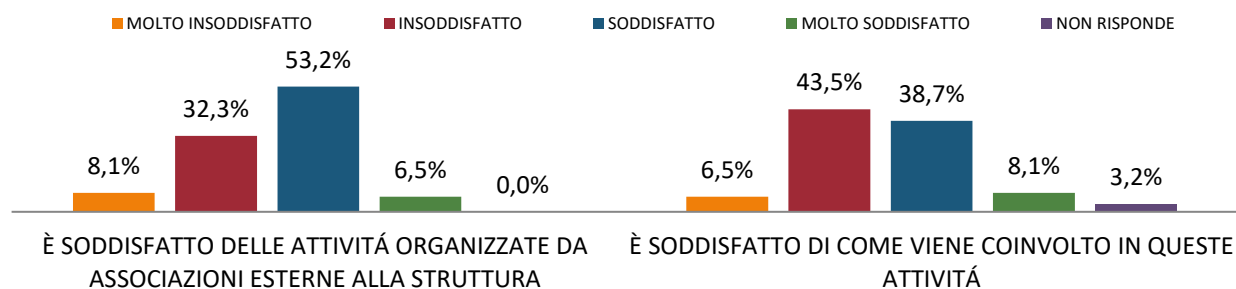


Per quanto riguarda la “Collaborazione tra Figure Professionali”, il 80,6% degli utenti hanno espresso un giudizio positivo. Il 13% degli utenti che hanno consegnato il questionario si ritiene MOLTO SODDISFATTO riguardo la collaborazione tra figure professionali; il 68% si ritiene SODDISFATTO; il 5% non risponde.

#### 4.9 Attività organizzate da associazioni esterne

| ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO                                               |                     |               |             |                   |              |              |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
|                                                                                 | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT RISPOSTE | TOT QUESTIONARI |
| È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA | 5                   | 20            | 33          | 4                 | 0            | 62           | 62              |
| È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ                        | 4                   | 27            | 24          | 5                 | 2            | 60           | 62              |

**Attività organizzate dall'esterno**

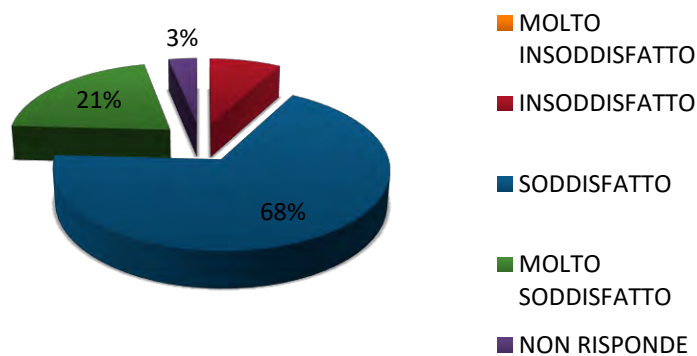


Quest'area presenta i quesiti che hanno ottenuto la maggioranza di risposte negative in tutta l'indagine: il 40,3% per le "Attività organizzate da associazioni esterne" e 50% per "Come vengono coinvolto in tali attività".

L'Area riguardante le Attività Organizzate da Associazioni Esterne, pur ottenendo una percentuale media di risposte positive (53,2%) maggiore rispetto alla percentuale media di risposte negative (45,2%), risulta l'Area che ottiene la percentuale maggiore di giudizi negativi.

| GIUDIZIO COMPLESSIVO                                                    |                     |               |             |                   |              |     |                 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|-------------------|--------------|-----|-----------------|
| GIUDIZIO COMPLESSIVO                                                    | MOLTO INSODDISFATTO | INSODDISFATTO | SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | NON RISPONDE | TOT | TOT QUESTIONARI |
| COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO? | 0                   | 5             | 42          | 13                | 2            | 60  | 62              |

**COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?**



Riguardo il quesito "Giudizio Complessivo dell'esperienza di ricovero", sono stati forniti il 89% di giudizi positivi, di cui il 68% degli utenti si ritiene SODDISFATTO; l'21% MOLTO SODDISFATTO e il 3% non ha fornito risposta.

Il risultato ottenuto da quest'ultimo item, rispecchia la media delle percentuali di risposte positive, di ogni area proposta, ovvero il 88%.

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

### MEDIA DI OGNI RISPOSTA 2023



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 1 e il valore 4.

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.

Prendendo in esame i punteggi medi di ogni quesito e il punteggio di ogni Area a cui appartengono si evincono i seguenti dati.

Il giudizio riferito all'area PERMANENZA IN RSA è nel complesso soddisfacente (**2,84**). In questa area il quesito con punteggio medio più alto è quello riferito a *"Come è organizzato l'orario di visita dei parenti"* (2,89).

Il giudizio della area riferita ad AMBIENTI E SERVIZI è nel complesso positivo, con punteggio medio di **3,47**.

Rispetto al giudizio medio dell'area AMBIENTE E SERVIZI (3,47), alcune domande riferite ai pasti serviti hanno ottenuto un punteggio medio ben più alto rispetto alle altre della stessa area (*Informazioni riguardo alla Dieta* 3,93 e *Varietà* 3,90 ), quindi nell'ambito della ristorazione, un giudizio più che soddisfacente.

Il giudizio dell'area CURE MEDICHE E ASSISTENZA risulta molto positivo (**3,49**). Di quest'area il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto riguarda *"Professionalità e cortesia della Dietista"* (3,92).

Il giudizio medio dell'area SERVIZIO INFERMIERISTICO ha ottenuto un punteggio di **3,16**. Il quesito che ha ricevuto punteggio medio più alto riguarda *"Professionalità e cortesia"* (3,44)

Il punteggio medio dell'area INTERVENTO DEGLI OSS è più che positivo: **3,22** e il quesito che ha ricevuto punteggio medio più alto riguarda *"Professionalità e cortesia"* (3,60)

Il quesito che ha ottenuto punteggio medio più alto nell'area riabilitativa è quello riferito alla *"Professionalità e cortesia"* (3,62) Il giudizio dell'area INTERVENTO RIABILITATIVO è nel complesso positivo, con punteggio medio di area di **3,14**.

L'area dedicata alle ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO è quella con punteggio medio più basso rispetto alle altre aree (**2,54**).

Per quanto riguarda la collaborazione tra figure professionali si nota un grado di soddisfazione percepito sufficiente , punteggio medio: **2,97**.

Nel voler dare un giudizio sul grado di soddisfazione complessivo sull'esperienza di ricovero, il punteggio medio ottenuto risulta **3,13**.

L'indagine 2023 ha espresso quindi la media voto più alta per l'area *"Assistenza e cure"* (3,49), mentre risulta più bassa la media voto dell'area riguardante *"Attività svolte all'esterno"* (2,54) quest'ultima però, al di sopra del valore cut off stabilito, per cui non risulta opportuno attuare azioni correttive.

La domanda con media risposta più soddisfacente in tutta l'indagine, riguarda *"Informazioni riguardo la dieta"* (3,93), a seguire *"Professionalità e cortesia della Dietista"* (**3,92**), e *"Varietà dei Pasti Serviti"* (3,90).

La domanda con media risposta più bassa riguarda *"Come è coinvolto nelle attività svolte da associazioni esterne"* (2,50).

## 6. CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

### 6.1 Confronto tra il 2023 e il 2022

I risultati medi delle aree sottoposte a indagine nel 2023, possono essere confrontati con quelli delle stesse aree nel 2022.

La differenza di partecipazione ottenuta tra i due anni, è stata nel 2022 di 54 questionari raccolti su un totale di 90 Ospiti (60%); nel 2023 la partecipazione riscontrata dai 62 questionari esaminati su un totale di 90 presenti in struttura, è del 68,9%

Quest'anno le aree che hanno ottenuto un punteggio medio maggiore rispetto al 2022 sono state in ordine: Assistenza e Cure (+0,04) e Ambiente e Servizi (+0,03);

L'area che ha ottenuto un "decremento" maggiore nel punteggio medio rispetto all'anno scorso (-0,21), è quella riguardante le Attività organizzate dall'esterno della struttura.

### 6.2 Confronto con gli anni precedenti

| AREE ANDAMENTO NEGLI ANNI             | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| PERMANENZA IN R.S.A.                  | 3,37         | 2,97         | 3,03         | 3,09         | 3,00         | 2,84         |
| AMBIENTE E SERVIZI                    | 3,17         | 2,89         | 3,36         | 3,21         | 3,44         | 3,47         |
| ASSISTENZA E CURE                     | 3,25         | 2,89         | 3,43         | 3,34         | 3,45         | 3,49         |
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA            | 3,29         | 3,09         | 3,26         | 3,27         | 3,37         | 3,16         |
| INTERVENTO OSS                        |              | 3,20         | 3,21         | 3,23         | 3,36         | 3,22         |
| RIABILITAZIONE                        | 3,10         | 2,90         | 2,98         | 3,12         | 3,20         | 3,14         |
| ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO     | 3,00         | 2,77         | 2,90         | 2,35         | 2,75         | 2,54         |
| COLLABORAZIONE                        | 3,24         | 2,98         | 3,40         | 3,15         | 3,10         | 2,97         |
| <b>N° QUESTIONARI/OSPITI PRESENTI</b> | <b>55,5%</b> | <b>53,3%</b> | <b>18,8%</b> | <b>57,3%</b> | <b>60,0%</b> | <b>68,0%</b> |

Quest'anno la partecipazione all'indagine di soddisfazione risulta maggiore (69%) rispetto a quella ottenuta negli ultimi quattro anni.

L'indagine effettuata nel 2023, ha rivelato un giudizio soddisfacente in tutti gli ambiti, con un punteggio medio per ogni area di assistenza, al di sopra del cut-off stabilito.

## 7. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Tra le 62 persone che hanno compilato il questionario, nessuna di esse ha ritenuto opportuno compilare la sezione dedicata a OPINIONI e SUGGERIMENTI.



## 8. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nella stampa distribuita al personale: "Esito dei risultati dell'indagine a disposizione del personale", nel quale sono riportati i risultati dell'indagine con rispettivi grafici.

I dati ottenuti sono stati quindi discussi nella riunione del mese di novembre il giorno 22 /11/2023, per trarre le seguenti conclusioni.

Il giudizio dell'area CURE MEDICHE E ASSISTENZA risulta molto positivo (**3,49**), ed è il giudizio medio di area più alto di tutta l'indagine. Il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto in tutta l'indagine riguarda "Informazioni fornite riguardo la dieta" (**3,93**)

Con il 91,9%, gli item riguardanti "Professionalità e Cortesia della Dietista" e "Informazioni riguardo alla dieta", sono quelli che hanno ricevuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO in tutta l'indagine 2023.

Considerando la media ponderata di ogni risposta, il giudizio espresso è in generale positivo per tutti gli aspetti proposti, compreso quello che ha ricevuto un punteggio più basso, ovvero "Attività Organizzate da Associazioni esterne alla Struttura".

## 9. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Azioni urgenti di miglioramento vengono elaborate e implementate su aspetti che risultano poco soddisfacenti (punteggio medio inferiore al cut off), o su quelli esposti tra i suggerimenti forniti dall'Utente. L'indagine di Soddisfazione degli Utenti dell'anno 2023 è risultata nel complesso positiva.

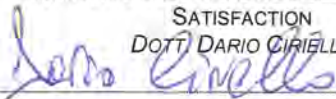
Tutte le Aree proposte hanno ottenuto un punteggio medio al di sopra del cut off di 2,5 stabilito, inoltre non sono stati forniti suggerimenti di miglioramento.

Non essendoci interventi di miglioramento urgenti da attuare, sarà comunque impegno di tutto il personale di mantenere lo standard positivo percepito dagli Utenti, per tutti gli aspetti della assistenza a loro offerta, ponendo del riguardo agli aspetti percepiti meno soddisfacenti rispetto agli anni precedenti, e rafforzando la pratica assistenziale negli aspetti migliorati nel corso degli ultimi anni.

INCARICATO DELL'INDAGINE DELLA CUSTOMER

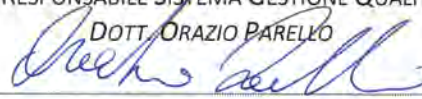
SATISFACTION

DOTT. DARIO CIRIELLO



IL RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

DOTT. ORAZIO PARELLO



IL DIRETTORE SANITARIO

PROF. GIANFRANCO TARSITANI



Roma, 12 dicembre 2023