



# **RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI HOSPICE SAN PIETRO ANNO 2023**





## INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte
4. Grafici delle risposte
  - 4.1 La residenza - comfort e accoglienza della struttura
  - 4.2 L'assistenza e le cure – adeguatezza delle prestazioni
  - 4.3 Relazione personale/Ospite
  - 4.4 Rapporti tra familiari e personale
  - 4.5 Valutazioni conclusive
  - 4.6 Proposte e suggerimenti
5. Conclusioni
6. Griglia riassuntiva



## 1. PREMESSA – STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti sono parte integrante della *Carta dei Servizi*, che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura.

Il questionario è strutturato in **blocchi di domande**, che rappresentano le diverse fasi del servizio offerto:

- La Residenza – comfort ed accoglienza della struttura
- L'assistenza e le cure – adeguatezza delle prestazioni
- Relazione del personale con l'ospite
- Rapporti dei famigliari con il personale
- Valutazioni conclusive.

È, inoltre, presente uno spazio per proposte e suggerimenti, creato allo scopo di favorire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

Si è posta l'attenzione su **aspetti sui quali si può concretamente intervenire**, con azioni preventive o correttive, in caso di segnalazioni negative.

Le domande sono a risposta chiusa e prevedono **4 livelli di giudizio**, compreso il "non so". La compilazione, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, in quanto richiede solo di barrare la casella precompilata corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

In corrispondenza della risposta "Non soddisfacente" è stato inserito lo spazio riservato alla motivazione del giudizio, ciò al fine di poter meglio intervenire su situazioni vissute come disagioli da parte dell'utenza.

## IL CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti sono consegnati dalla psicologa a tutti gli **ospiti/familiari** dell'Hospice.

I questionari compilati potevano essere inseriti all'interno dell'apposita cassetta o inviati a mezzo posta all'indirizzo della Residenza.

Nell'anno 2023 l'Hospice "San Pietro" ha accolto 125 nuovi ospiti; le persone che hanno risposto al questionario sono state la totalità.

## 3. ANALISI DELLE RISPOSTE

Anche se l'Hospice "San Pietro" è abituato a ricevere giudizi estremamente lusinghieri da parte degli utenti, quest'anno Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale altissimo: **tutti gli intervistati, infatti, si sono dichiarati soddisfatti del servizio/assistenza ricevuto, giudicandolo "ottimo" nel 100% dei casi; tutti gli intervistati, inoltre, hanno dichiarato che consiglierebbero la nostra struttura a un amico/conoscente.**

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>1.436</b>	<b>437</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
VALORE IN %	<b>76,5%</b>	<b>23,%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0%</b>	

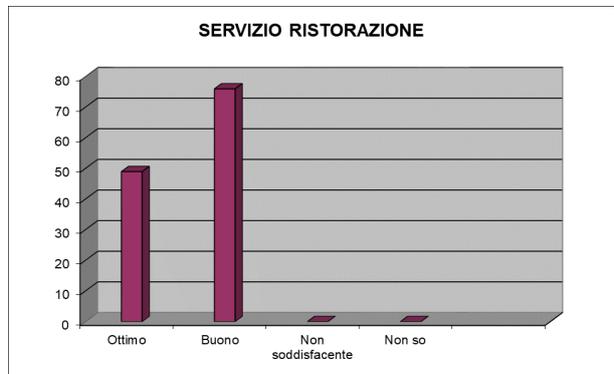
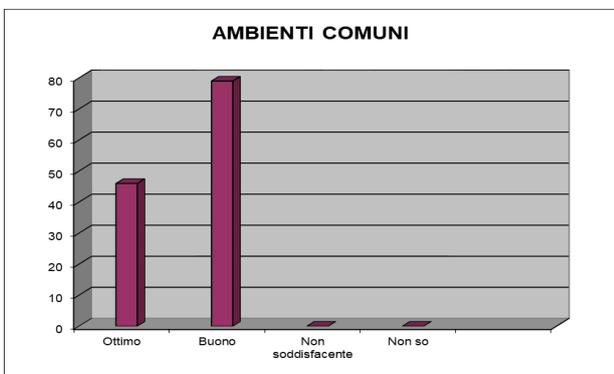
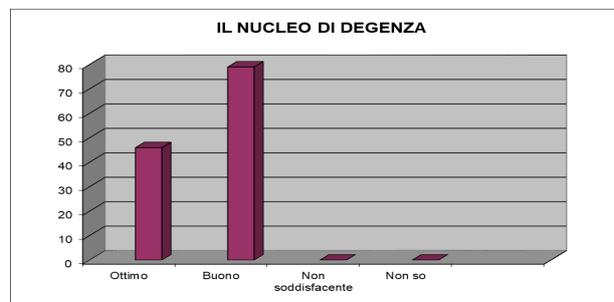
I questionari sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante del presente verbale.

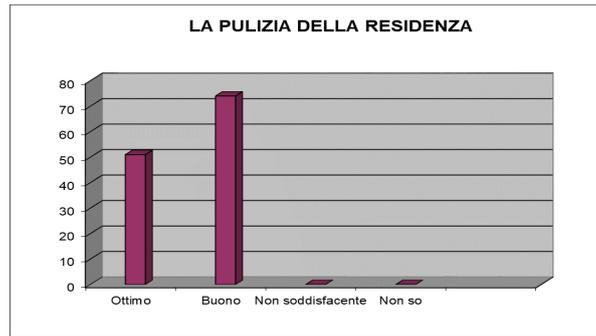
#### 4. GRAFICI DELLE RISPOSTE

Di seguito si riporta, per ciascuna domanda proposta nei questionari di soddisfazione, un grafico riassuntivo, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

##### 4.1 LA RESIDENZA – comfort ed accoglienza della struttura

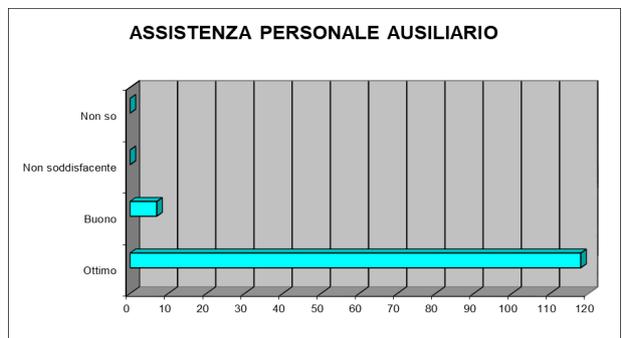
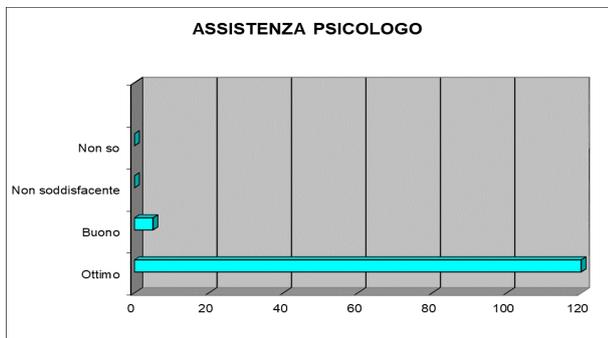
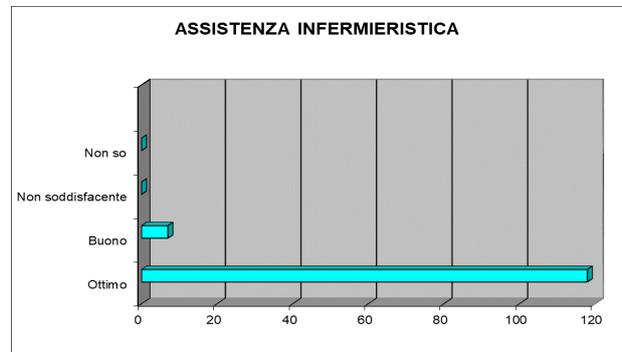
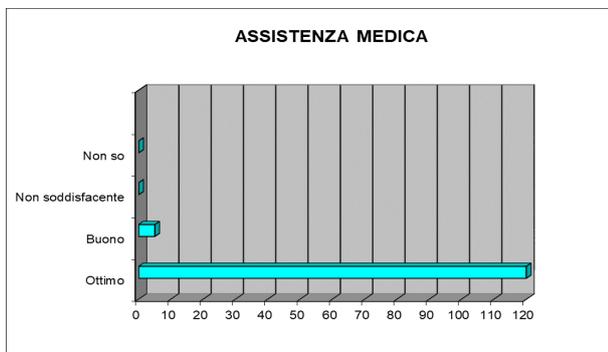
Il comfort della residenza è stato valutato in relazione a: stanza di degenza, nucleo di degenza, ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar), servizio di ristorazione e pulizia. Come appare evidente anche dai grafici sottostanti, tutte le domande hanno avuto, giudizi molto positivi.





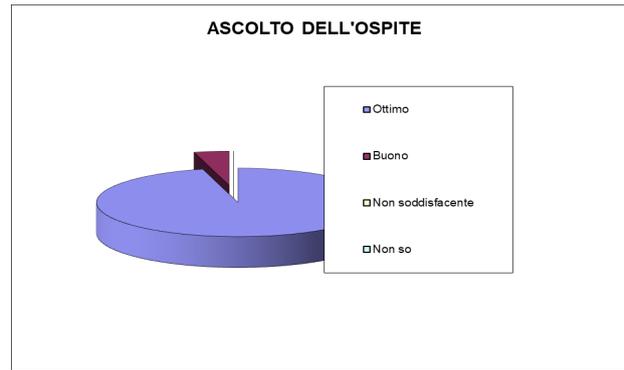
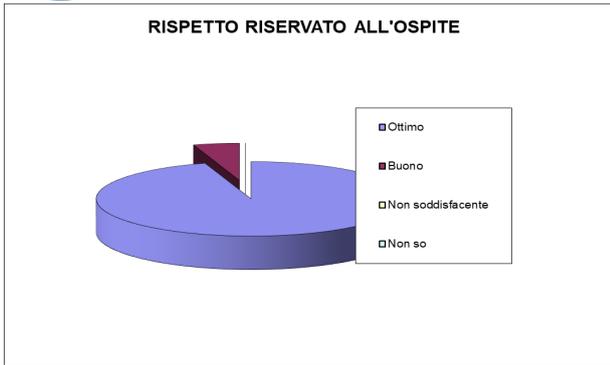
#### 4.2 L'ASSISTENZA E LE CURE – adeguatezza della prestazioni

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta da: medici, infermieri, psicologhe e ausiliari.



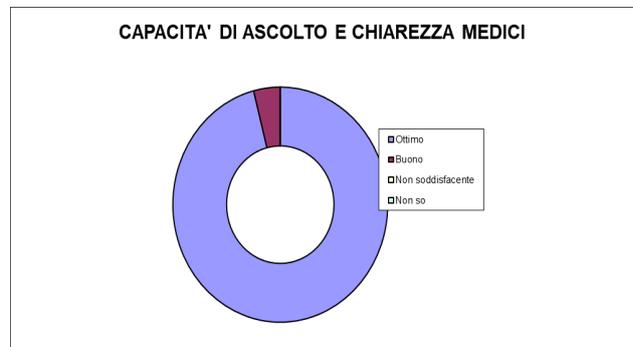
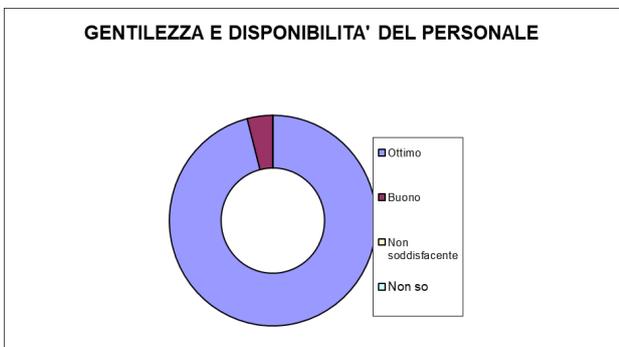
#### 4.3 RELAZIONE PERSONALE/OSPITE

La relazione personale/ospite è stata valutata sotto il profilo del rispetto riservato all'ospite e dell'ascolto nei suoi bisogni.



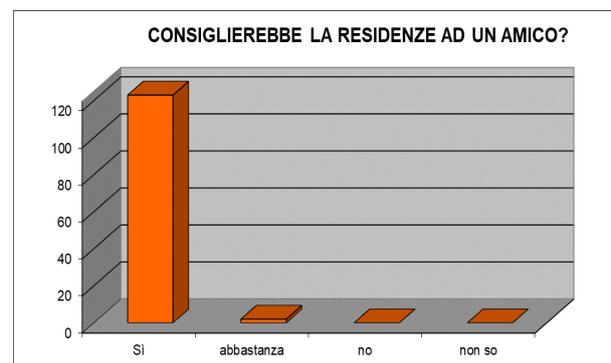
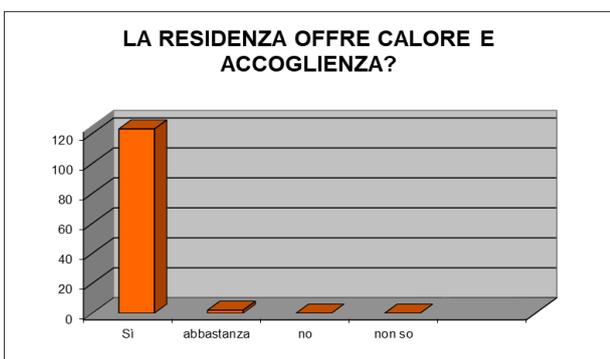
#### 4.4 RELAZIONE FAMILIARI/PERSONALE

La relazione famigliari/personale è stata valutata sotto il profilo della gentilezza e disponibilità del personale infermieristico e ASA e della capacità di ascolto e di risposta dei medici.



#### 4.5 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Come suddetto, nelle valutazioni conclusive assolutamente degno di nota è che la totalità degli intervistati si sentirebbe di consigliare la struttura ad amici/conoscenti.



#### 4.6 PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Nello spazio per le proposte e i suggerimenti non è stato scritto alcun commento.



## **5. CONCLUSIONI**

Da quanto riportato appare evidente che l'Hospice "San Pietro" continua ad essere considerato una struttura in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle necessità degli utenti.

La Direzione, ritenendo che la rilevazione della soddisfazione sia di aiuto alla relazione con gli utenti e permetta di comprendere sempre meglio i loro bisogni, si impegna ad utilizzarla come spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base del feedback che esse forniscono.

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE HOSPICE ANNO 2023

N. UTENTI TOTALE CUI È STATO CONSEGNATO IL QUESTIONARIO	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO			
	Valore assoluto	% sul totale		
<b>125</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>		
<b>LA RESIDENZA - Comfort ed accoglienza della struttura</b>				
	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Non soddisf.</b>	<b>Non so</b>
Stanza di degenza	43	80	2	0
Nucleo di degenza	46	79	0	0
Ambienti comuni	46	79	0	0
Servizio di ristorazione	49	76	0	0
Pulizia della residenza	51	74	0	0
<b>L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni</b>				
Assistenza dei medici	120	5	0	0
Assistenza degli infermieri	118	7	0	0
Assistenza delle psicologhe	120	5	0	0
Assistenza del personale ausiliario	118	7	0	0
<b>RELAZIONE PERSONALE/OSPITE</b>				
Rispetto riservato all'ospite	119	6	0	0
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni	120	5	0	0
<b>RAPPORTI TRA FAMILIARI E PERSONALE</b>				
Gentilezza e disponibilità del personale	120	5	0	0
Capacità ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico	120	5	0	0
<b>VALUTAZIONI CONCLUSIVE</b>				
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore ed accoglienza?	123	2	0	0
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	123	2	0	0

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSE	<b>1.436</b>	<b>437</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
VALORE IN %	<b>76,5%</b>	<b>23,4%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0%</b>	