

**RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI
RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI FAMILIARI
RSA E RSD SAN PIETRO
ANNO 2011**



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,
- ✚ Igiene e cura dell'ospite – accuratezza,
- ✚ Relazione del personale con l'ospite,
- ✚ Relazione del personale con i famigliari,
- ✚ Servizi offerti
- ✚ 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 con la "faccina" 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 stati inviati ai **famigliari** degli ospiti accolti in RSA e RSD nel mese di novembre 2011.

I questionari compilati potevano essere inseriti all'interno dell'apposita cassetta o inviati a mezzo posta all'indirizzo della Residenza entro il 30/11/2011; le persone che hanno risposto al questionario sono state **36**. Si tratta di una percentuale non molto alta (36%), ma nella valutazione della soddisfazione degli utenti, la Direzione tiene in ampia

considerazione anche gli encomi ricevuti – che vengono conservati in un apposito album – e gli eventuali reclami, per i quali è stata predisposta apposita modulistica.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale decisamente alto: il 93% degli intervistati, infatti, si è dichiarato soddisfatto, il 4% delle domande hanno ricevuto la risposta "non so" e solo il 3% ha avuto un giudizio non positivo.

| LIVELLO DI SODDISFAZIONE |  |  |  |  | GIUDIZIO PREVALENTE |
|--------------------------|---|---|---|---|--|
| N. GIUDIZI ESPRESSI | 358 | 420 | 30 | 32 |  |
| VALORE IN % | 44,5% | 48,5% | 3,4% | 3,6% | |

Assolutamente degno di nota, inoltre, è rilevare che **35 intervistati su 36 hanno dichiarato che consiglierebbero la nostra struttura ad un amico/conoscente.**

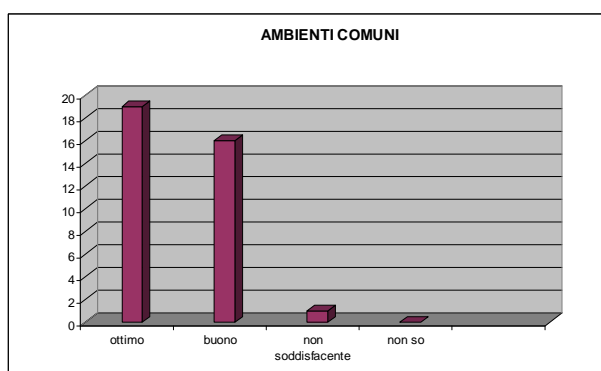
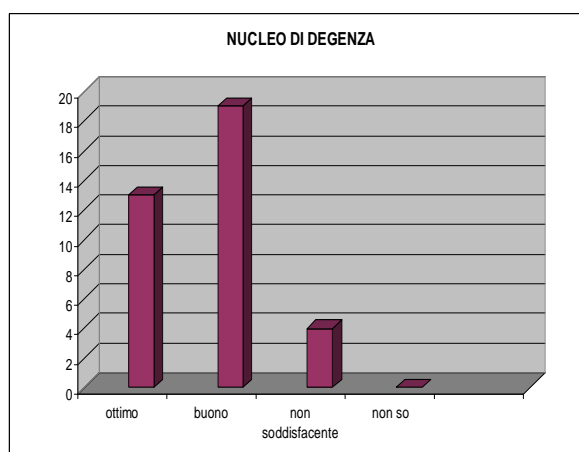
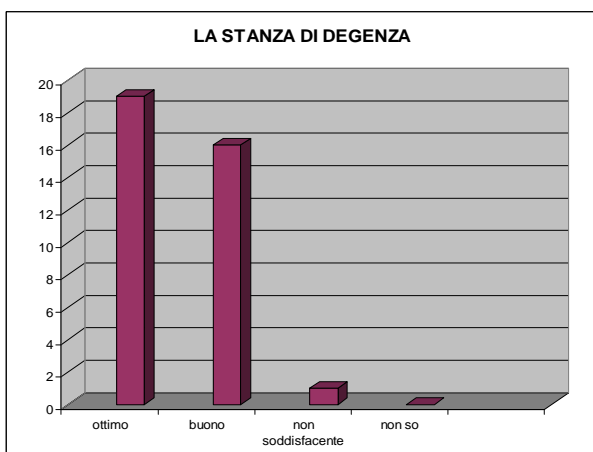
I questionari sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante del presente verbale.

GRAFICI DELLE RISPOSTE

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

LA RESIDENZA – comfort ed accoglienza della struttura

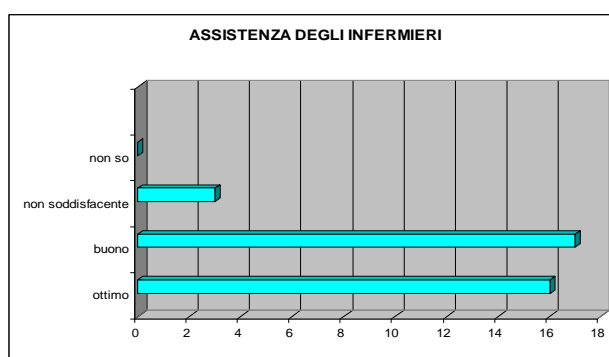
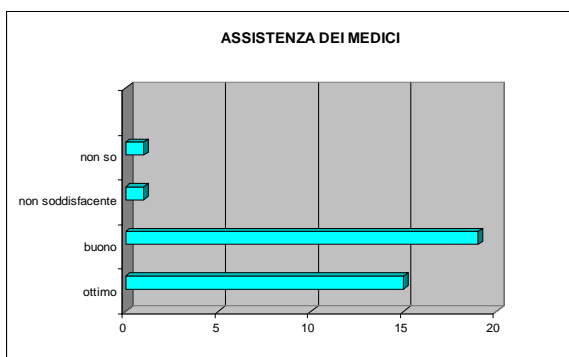
Il comfort della residenza è stato valutato in relazione a: stanza di degenza, nucleo di degenza, ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar). Come appare evidente anche dai grafici sottostanti, tutte le domande hanno avuto, nella stragrande maggioranza, giudizi positivi.

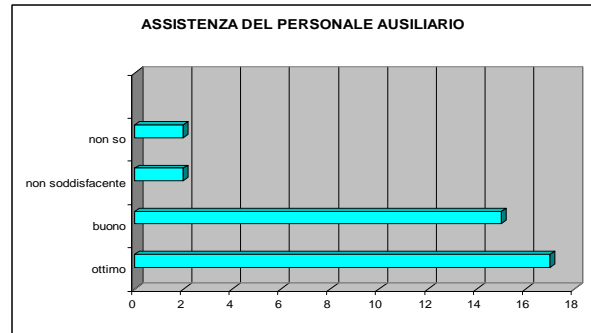
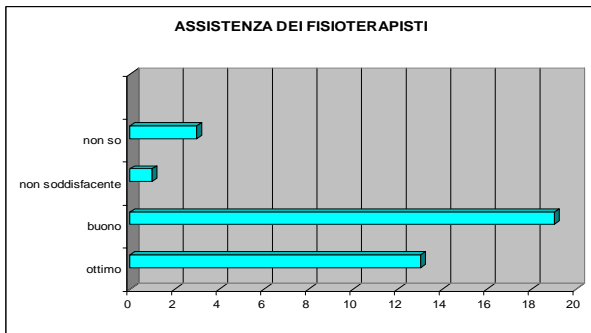


L'unico giudizio negativo inerente la stanza di degenza e gli ambienti comuni è stato motivato con la mancanza di pulizia, mentre, per quanto attiene il nucleo di degenza, i giudizi negativi sono 2: uno determinato dalla presenza contemporanea di ospiti con condizioni psico-fisiche troppo diverse e l'altro dalla mancanza di pulizia.

L'ASSISTENZA E LE CURE – adeguatezza della prestazioni

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta da: medici, infermieri, fisioterapisti e ausiliari. Il giudizio prevalente, per tutte le figure, è il "buono", si registrano, inoltre, molti "ottimo", 6 "non so" e 7 "non soddisfacente".



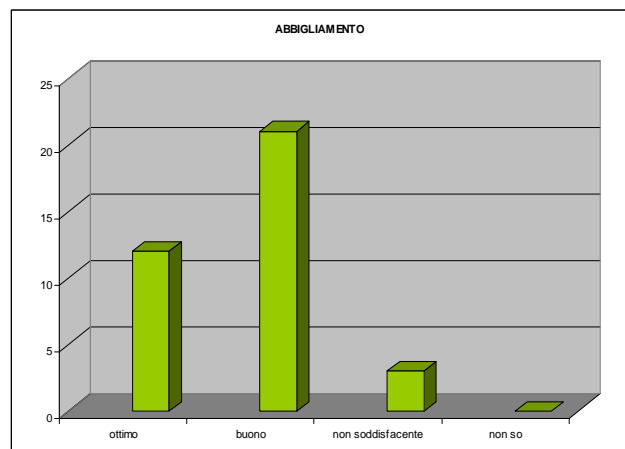
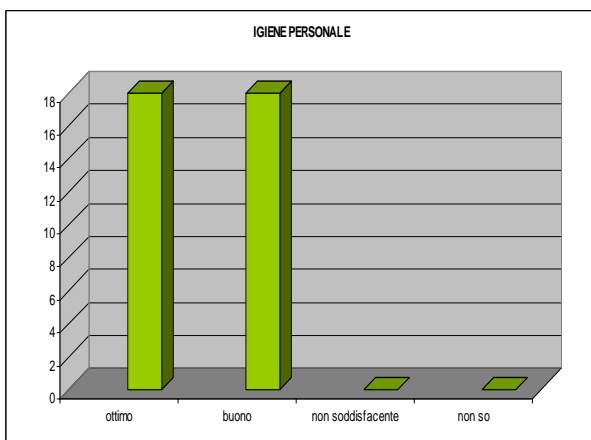


Analizzando le motivazioni dei giudizi negativi è emerso che:

- Assistenza dei medici e dei fisioterapisti → per entrambi l'unico giudizio negativo non è stato motivato.
- Assistenza infermieristica e assistenza personale ausiliario → i giudizi negativi riguardano le capacità relazionali.

IGIENE E CURA DELL'OSPITE – accuratezza

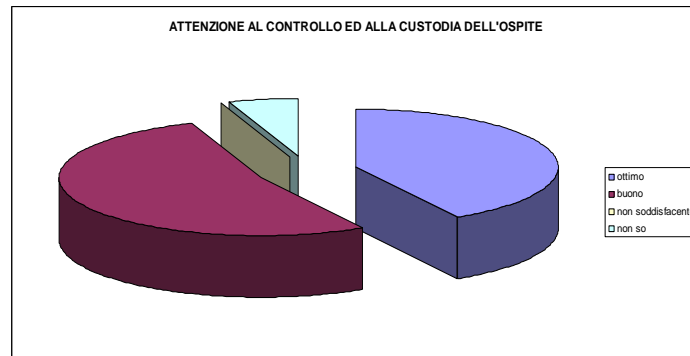
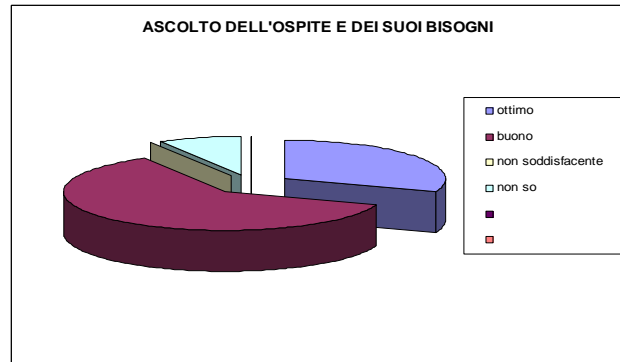
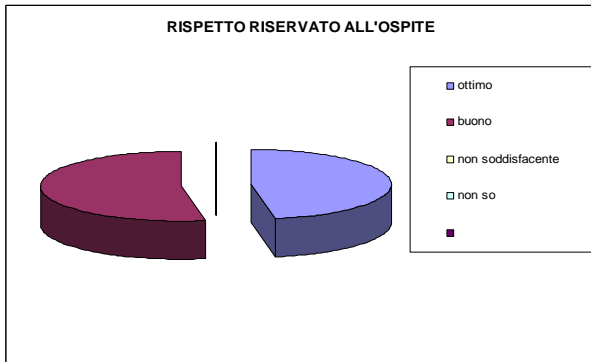
Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio in merito all'igiene personale degli ospiti ed al loro abbigliamento/cura della persona. Il giudizio prevalente, è il "buono", si registrano, inoltre, 28 "ottimo" e 3 "non soddisfacente" per la domanda riservata all'abbigliamento.



Due dei tre giudizi negativi sono stati motivati con problematiche riguardanti la lavanderia, uno non è stato motivato.

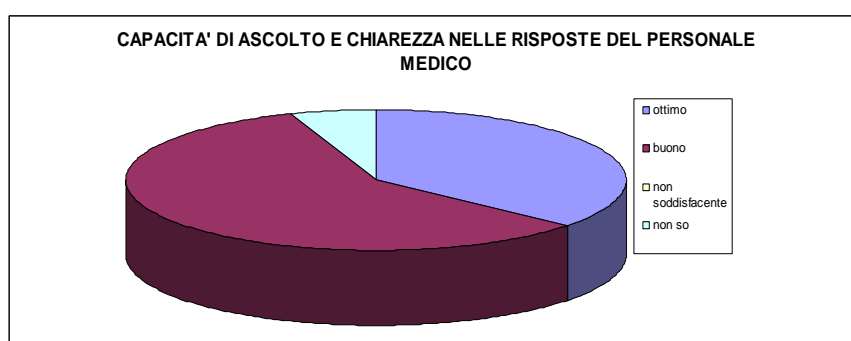
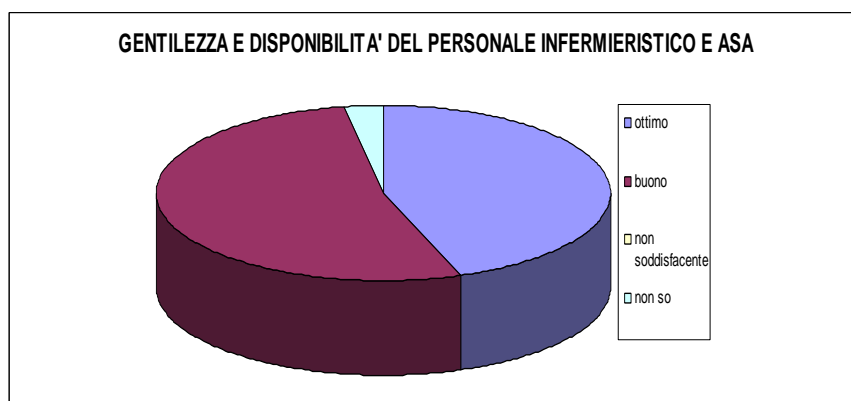
RELAZIONE PERSONALE/OSPITE

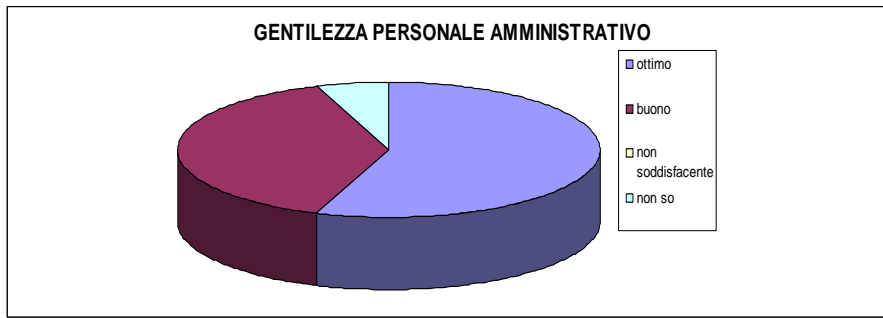
La relazione personale/ospite è stata valutata sotto il profilo del rispetto riservato all'ospite, dell'ascolto dei suoi bisogni e dell'attenzione al controllo ed alla custodia. Anche in questo caso i giudizi sono molto buoni, ad eccezione di 5 "non so".



RELAZIONE PERSONALE/FAMIGLIARI

La relazione personale/famigliari è stata valutata sotto il profilo della gentilezza e disponibilità del personale infermieristico e ASA, della capacità di ascolto e di risposta dei medici e della gentilezza del personale amministrativo. Come meglio illustrato nei grafici sinottici che seguono, anche in questo caso i giudizi sono generalmente buoni, ad eccezione di 5 "non so".



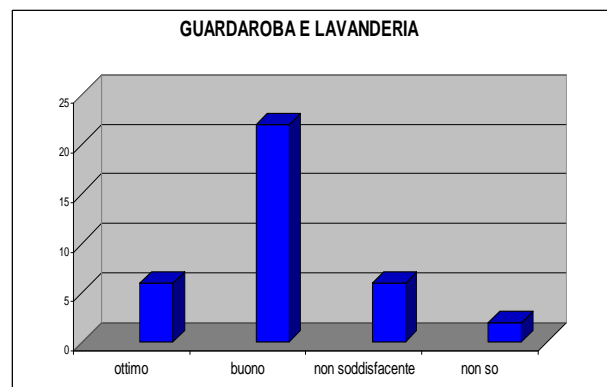
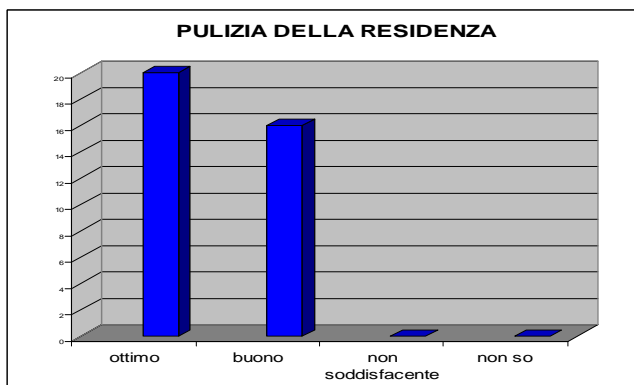
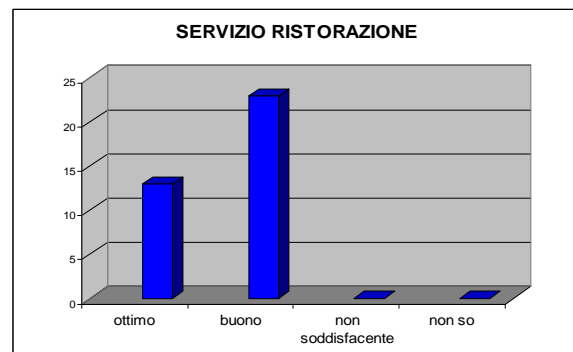
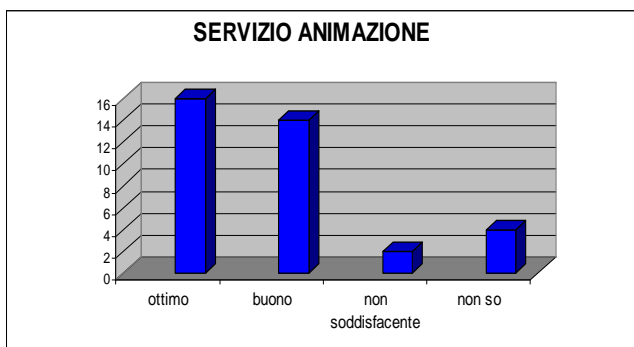


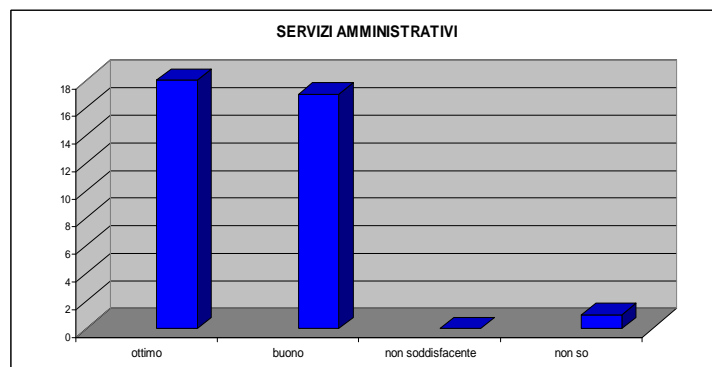
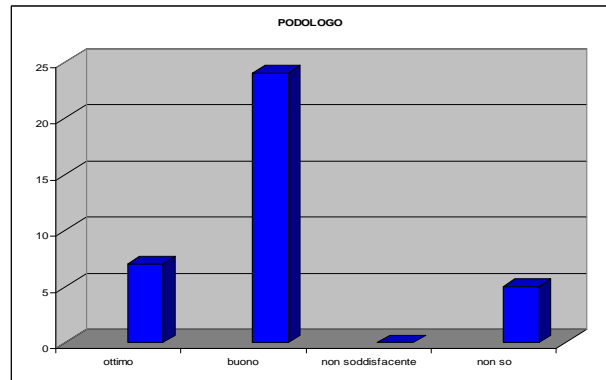
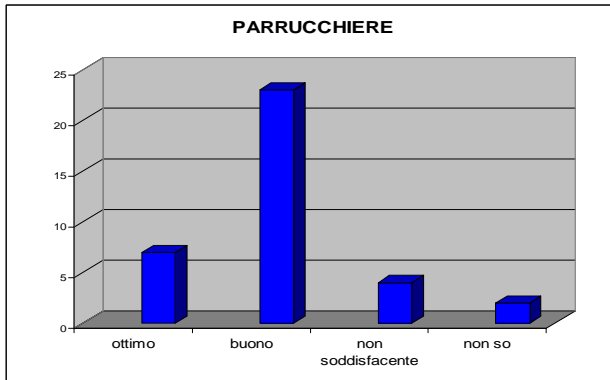
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

L'analisi della soddisfazione relativa ai servizi offerti dalla Residenza ha registrato alcune punte di eccellenza (pulizie, servizio di ristorazione) ed un generale giudizio positivo sulle altre voci analizzate.

È giusto sottolineare che:

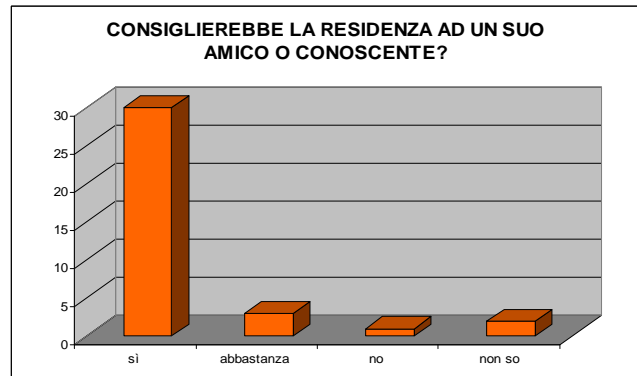
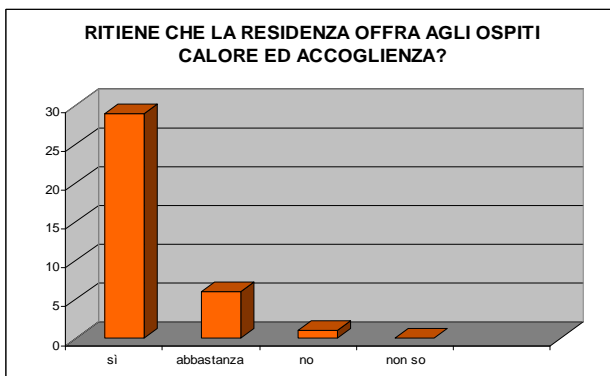
- i molti "non so" assegnati alla domanda relativa la podologo sono da attribuire al fatto che si tratta di un servizio con minor impatto "visivo"
- si provvederà a monitorare maggiormente l'attività della lavanderia e del parrucchiere, che risultano essere i servizi relativamente meno soddisfacenti
- si provvederà a inserire ulteriori attività nell'offerta del servizio animazione.





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



PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Di seguito si riportano i commenti più significativi scritti in calce ai questionari e le azioni intraprese per soddisfare gli spunti di miglioramento emersi

- Eliminare i bicchieri di plastica dura e utilizzare quelli usa e getta
- Se possibile aggiungere alla piega mensile anche tinta e taglio
- Cercare di fare reparti di persone "più idonee"

- Grazie per tutto l'impegno e la serietà con la quale ogni giorno vi prendete cura del personale. Confido nella vostra professionalità per un impegno duraturo.
- Più personale infermieristico
- Il mio congiunto è contento e per me quando lui è tranquillo e sereno è tutto
- Va tutto molto bene
- Qualche sedia verde in più per l'estate
- Maggior coinvolgimento nelle attività di gruppo
- Più rapporti con l'esterno
- Orari pasti posticipati
- Attività ricreative dopo cena
- Organizzare più uscite all'aria aperta e soggiorni estivi
- Lavanderia più attenta

Da quanto riportato appare evidente che la RSA e la RSD "San Pietro" continuano ad essere considerate strutture di riferimento, in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle necessità degli utenti.

La Direzione, ritenendo che la customer satisfaction sia di aiuto alla relazione con gli utenti e permetta di comprendere sempre meglio i loro bisogni, si impegna ad utilizzarla strumento 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.

Tutti i suggerimenti emersi dai questionari, pertanto, sono stati presi in considerazione dalla Direzione Generale e dalle Direzioni Sanitaria ed Amministrativa che provvederanno, laddove sia possibile, ad effettuare interventi mirati.

In particolare:

- sono già in preparazione nuovi menù per la cena, che verrà anche posticipata di mezz'ora,
- si è raddoppiato il numero di uscite settimanali
- il servizio educativo sta lavorando a progetti che consentano una sempre maggiore integrazione della struttura con il territorio.

Di seguito si riporta una griglia riassunta dei risultati.





RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI









ANNO 2011






STRUMENTO UTILIZZATO:

Questionario di valutazione della soddisfazione dei famigliari degli ospiti

| N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNA- TO IL QUESTIONARIO | N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO | |
|---|--|--------------|
| | valore assoluto | % sul totale |
| 100 | 36 | 36% |

| |  |  |  |  |
|--|--|---|---|---|
| | ottimo | buono | non soddisfacente | non so |
| LA RESIDENZA - Comfort ed accoglienza della struttura | | | | |
| Stanza di degenza | 19 | 16 | 1 | 0 |
| Nucleo di degenza | 13 | 19 | 4 | 0 |
| Ambienti comuni | 19 | 16 | 1 | 0 |
| L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni | | | | |
| Assistenza dei medici | 15 | 19 | 1 | 1 |
| Assistenza degli infermieri | 16 | 17 | 3 | 0 |
| Assistenza dei fisioterapisti | 13 | 19 | 1 | 3 |
| Assistenza del personale ausiliario | 17 | 15 | 2 | 2 |
| IGIENE E CURA OSPITI - Accuratezza | | | | |
| Igiene personale | 18 | 18 | 0 | 0 |
| Abbigliamento e cura della persona | 12 | 21 | 3 | 0 |
| RELAZIONE PERSONALE/OSPITE | | | | |
| Rispetto riservato all'ospite | 16 | 19 | 0 | 0 |
| Ascolto dell'ospite e dei suoi bisogni | 10 | 22 | 0 | 3 |
| Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite | 14 | 19 | 0 | 2 |
| RAPPORTI TRA FAMIGLIARI E PERSONALE | | | | |
| Gentilezza e disponibilità ASA ed infermieri | 16 | 19 | 0 | 1 |
| Capacità ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico | 13 | 21 | 0 | 2 |
| Gentilezza personale amministrativo | 20 | 14 | 0 | 2 |

| SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA |  |  |  |  |
|---|--|---|---|---|
| | ottimo | buono | non soddisfacente | non so |
| Attività servizio animazione | 16 | 14 | 2 | 4 |
| Servizio ristorazione | 13 | 23 | 0 | 0 |
| Pulizia | 20 | 16 | 0 | 0 |
| Guardaroba e lavanderia | 6 | 22 | 6 | 2 |
| Parrucchiere | 7 | 23 | 4 | 2 |
| Podologo | 7 | 24 | 0 | 5 |
| Servizi Amministrativi | 18 | 17 | 0 | 1 |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE |  |  |  |  |
| Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore ed accoglienza? | 29 | 6 | 1 | 0 |
| Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente? | 30 | 3 | 1 | 2 |

| LIVELLO DI SODDISFAZIONE |  |  |  |  | GIUDIZIO PREVALENTE  |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| N. GIUDIZI ESPRESSI | 380 | 422 | 30 | 32 | |
| VALORE IN % | 44,5 % | 48,5 % | 3,4% | 3,6% | |

Castiglione delle Stiviere, 16/12/2011