

RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI HOSPICE 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:

- ✚ trattamento alberghiero,
- ✚ servizi assistenziali,
- ✚ rapporti umani,
- ✚ 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 ***5 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.

IL CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

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

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

Nell'anno 2011 l'Hospice "San Pietro" ha accolto 226 ospiti, le persone che hanno risposto al questionario sono state **75**. Si tratta di una percentuale non molto alta (33%), ma nella valutazione della soddisfazione degli utenti, la Direzione tiene in ampia considerazione anche: le considerazioni scritte nel "Libro dell'Hospice" sempre a disposizione di utenti/famigliari, 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: tutte le domande, infatti, hanno avuto punteggi uguali o superiori al 90%, con l'unica eccezione della domanda relativa alla lavanderia, che si attesta al

79%, e di quella relativa ai colloqui con la psicologa, che ha ottenuto l'88%. I giudizi più soddisfacenti, in particolare, sono stati rilevati sugli elementi indicati nella tabella di seguito riportata:

DOMANDA – ELEMENTO CONSIDERATO	PERCENTUALE SODDISFAZIONE
La Residenza offre spazi adeguati per incontri con parenti e amici?	99%
Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?	99%
Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?	100%
Conclusivamente la permanenza presso la residenza è soddisfacente?	100%

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

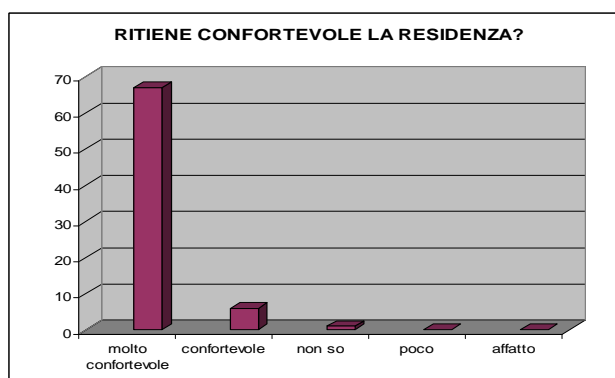
I questionari sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante del presente verbale.

GRAFICI DELLE RISPOSTE

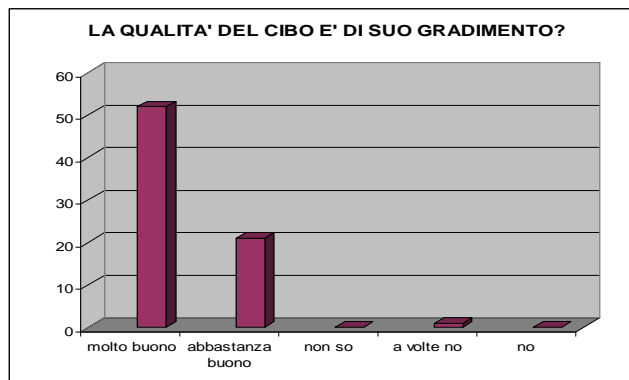
Di seguito si riporta, per ciascuna domanda proposta nei questionari di custode, un grafico riassuntivo, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute

TRATTAMENTO ALBERGHIERO

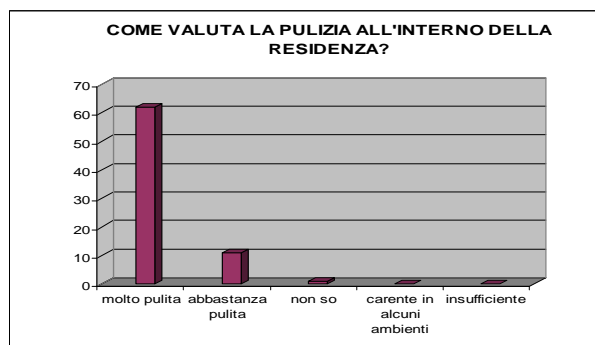
Ritiene confortevole la nostra residenza?



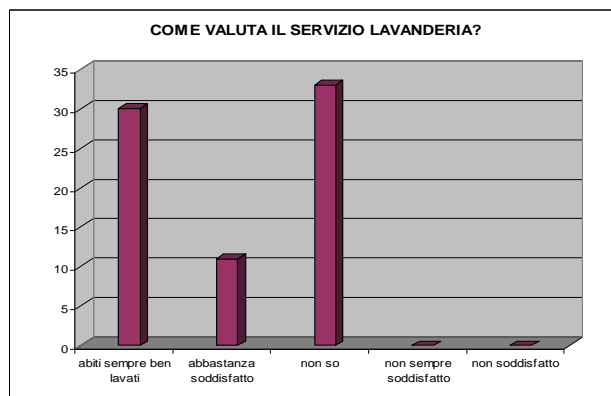
La qualità del cibo è di suo gradimento?



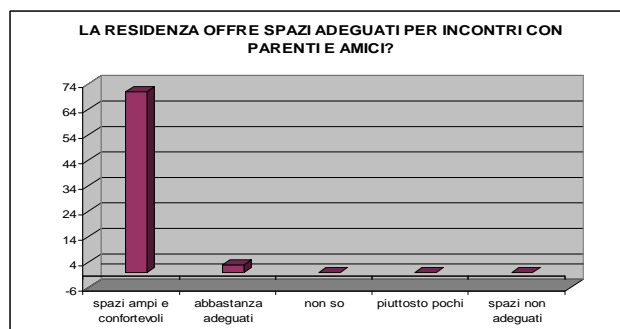
Come valuta la pulizia all'interno della Residenza?



Come valuta il servizio di lavanderia della Residenza?

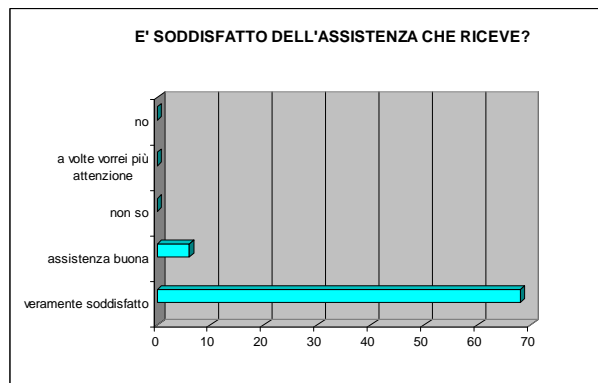


La Residenza offre adeguati spazi per incontri con parenti e amici?

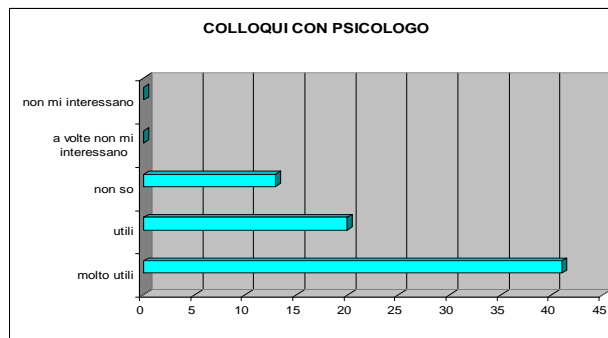


SERVIZI ASSISTENZIALI

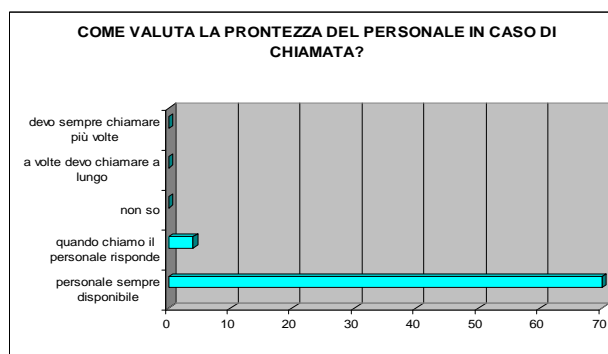
È soddisfatto dell'assistenza che riceve?



I colloqui con psicologa le sembrano utili?

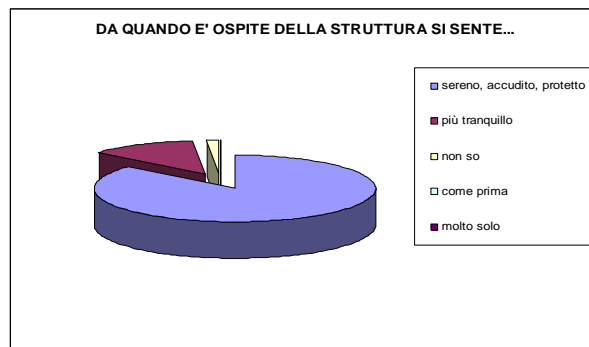


Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?

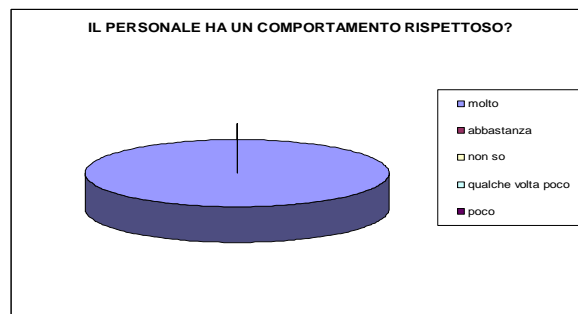


RAPPORTI UMANI

Da quando è in struttura si sente.....



Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?

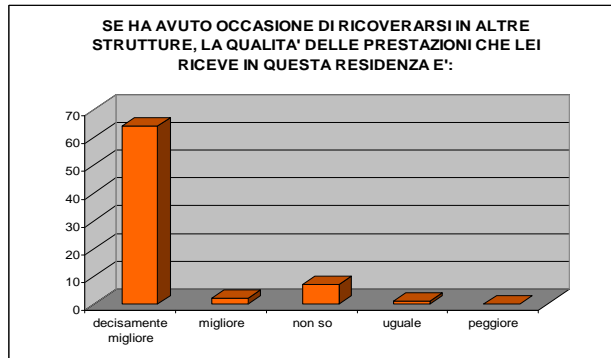


VALUTAZIONI CONCLUSIVE

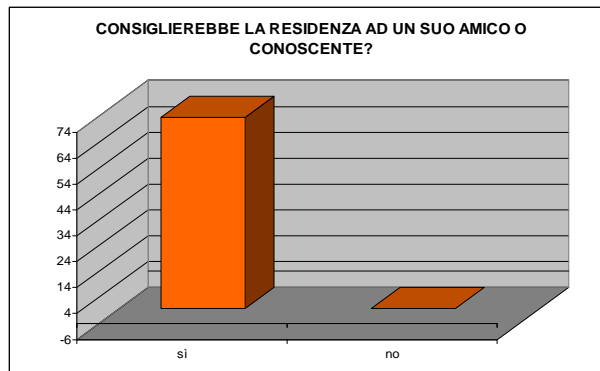
Conclusivamente, la permanenza presso la residenza è soddisfacente?



Se ha avuto occasione di ricoveri in altre strutture, la qualità delle prestazioni in questa residenza è:



Consiglierebbe la ns struttura ad un amico/conoscente?



PROPOSTE E SUGGERIMENTI

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

- Molto soddisfatto
- Continuate così! Ottima assistenza del Don!
- Bene gli incontri del mercoledì. Grazie di tutto
- Più che soddisfatto
- È difficile migliorare quando si è già al top.... Grazie
- Odori sgradevoli all'ingresso
- Non conoscevo queste strutture, la vita non sai mai dove ti conduce. Ottima professionalità e assistenza
- Siete meravigliosi!!!
- Ringrazio il Dott. Morandi per tutte le attenzioni rivolte al mio papà
- Un grazie a tutti per il vostro lavoro
- Sono pochi giorni che mi trovo in questa struttura e posso dire che c'è la mano umana e l'aiuto di Dio. Grazie e buon lavoro
- Siete angeli in terra per accudire i nostri cari che se ne stanno andando rendendoli penso felici delle vostre amorevoli cure e anche un supporto umano anche a noi parenti
- Ringrazio questa struttura e tutto il personale di esistere

- Le ausiliarie sono umanamente splendide! Una ausiliaria in più nel pomeriggio, come al mattino, perché nel pomeriggio c'è molto da "pulire", corrono molto e forse una in più avrebbe più tempo anche per una parola verso i parenti
- La famiglia Colosio ringrazia per la grande professionalità ed efficacia
- Solo grandi ringraziamenti
- Nessuna proposta o suggerimento – solo un grande ringraziamento per l'assistenza prestata alla mia adorata Angela
- Siete tutti eccellenti, grazie di cuore
- Auguro a tutti quelli che si trovano in difficoltà come me ora di trovare persone come tutti voi. Dio vi benedica e vi ricambi con tanto bene per tutti

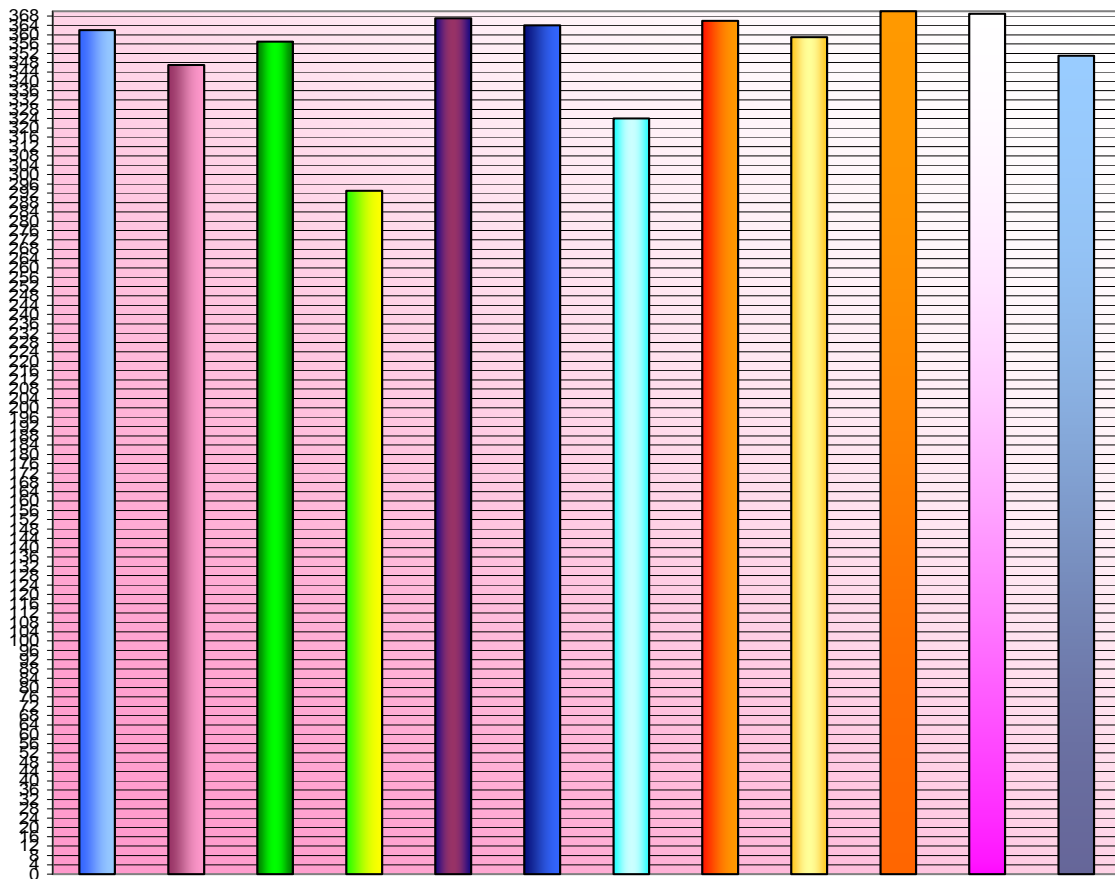
CONCLUSIONI

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 customer satisfaction sia di aiuto alla relazione con gli utenti e permetta di comprendere sempre meglio i loro bisogni, si impegna ad utilizzarla come punto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base del feedback che esse forniscono. Per l'anno 2012, inoltre, è stato predisposto un nuovo questionario di più semplice e veloce compilazione, in quanto richiede solo di barrare la casella con la "faccina" corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

Castiglione delle Stiviere, 09/01/2012

SOMMA DEI PUNTEGGI RILEVATI



- Ritiene confortevole la residenza
- La qualità del cibo è di suo gradimento?
- Come valuta la pulizia all'interno della residenza?
- Come valuta il servizio di lavanderia?
- La residenza offre spazi adeguati per incontri con parenti e amici?
- E' soddisfatto dell'assistenza?
- I colloqui con la psicologa Le sembrano utili?
- Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?
- Da quando è ospite della struttura si sente...
- Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?
- Conclusivamente la permanenza presso la residenza è soddisfacente?
- Se ha avuto occasione di ricoverarsi in altre strutture, la qualità delle prestazioni in questa residenza è: