






RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RSA E RSD SAN PIETRO ANNO 2011



PREMESSA – STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli ospiti 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 giornata in struttura
-  L'assistenza e le cure
-  Rapporti con il personale
-  La Residenza
-  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 disagievoli da parte dell'utenza.






IL CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli ospiti sono stati distribuiti, nel mese di novembre 2011, dalle educatrici agli ospiti RSA e RSD in grado di comprendere il significato delle domande e rispondere adeguatamente.

I questionari somministrati sono stati **24**.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale alto: il 91% degli intervistati, infatti, si è dichiarato soddisfatto, il 3% delle domande hanno ricevuto la risposta "non so" e il 6% ha avuto un giudizio non positivo.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	295	152	45	12	
VALORE IN %	59%	30%	9%	2%	

20 intervistati su 24, inoltre, 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

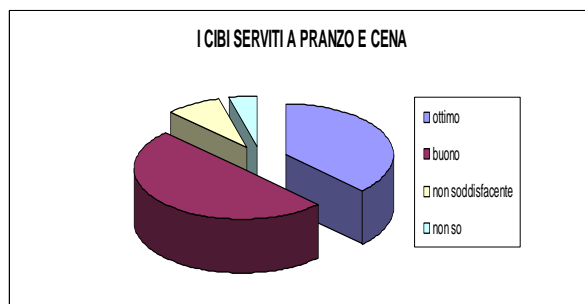
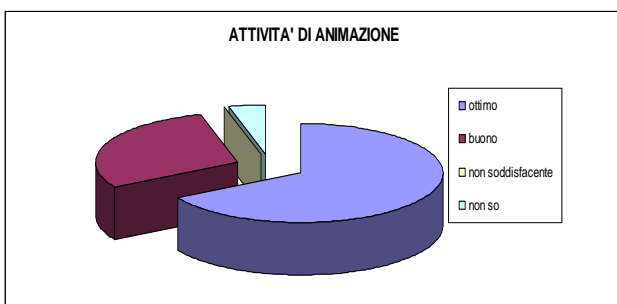
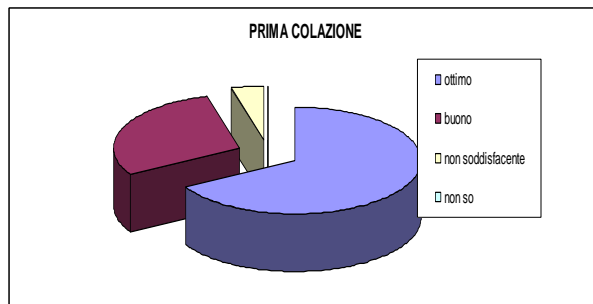
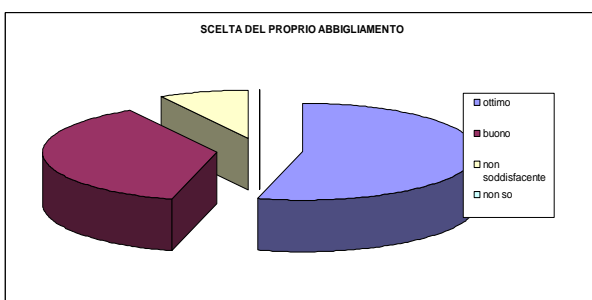
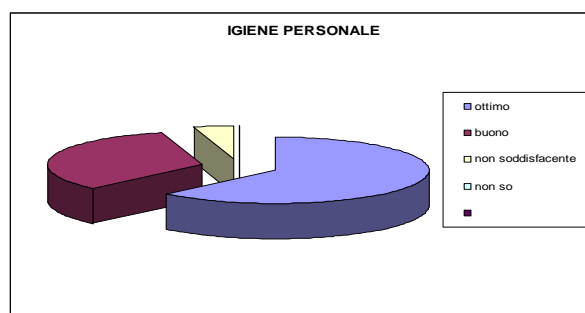
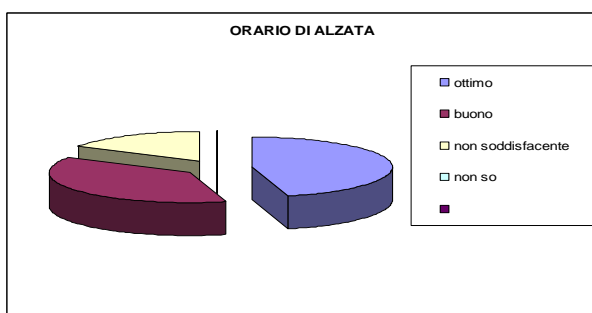
Di seguito si riporta, per ciascuna domanda proposta nei questionari di customer, un grafico riassuntivo, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

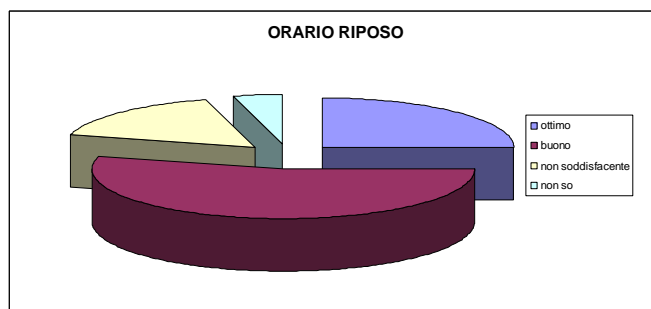
LA GIORNATA IN STRUTTURA

Il primo punto su cui si è voluto sentire il giudizio degli ospiti è il modo in cui trascorrono la giornata all'interno della struttura; per far ciò sono state predisposte 7 domande, che ripercorrono i momenti del giorno, dall'alzata mattutina al riposo.

Il 90% dei giudizi sono positivi, l'8% negativi ed il 2% "non so".

Come risulta anche dai grafici che seguono, le risposte che, a pari merito, hanno ricevuto i giudizi più lusinghieri sono quelle relative a prima colazione e animazione (96% di giudizi positivi); la risposta che, invece, ha ottenuto il giudizio relativamente meno soddisfacente è quella relativa all'orario del riposo (79% di giudizi positivi).





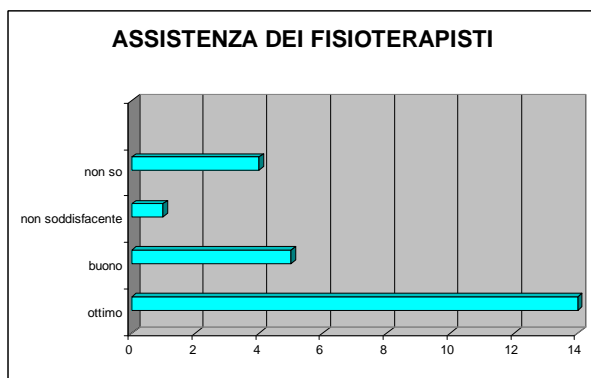
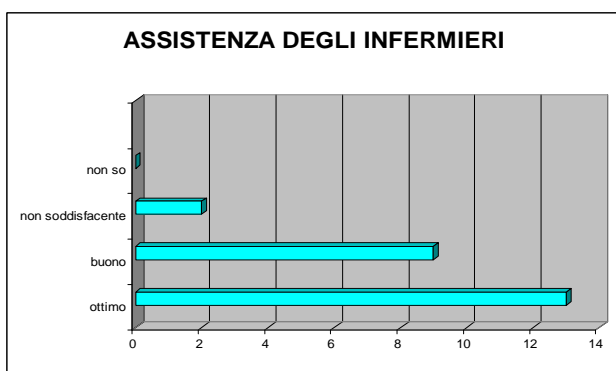
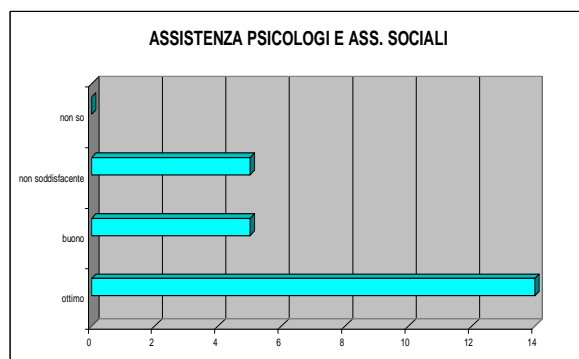
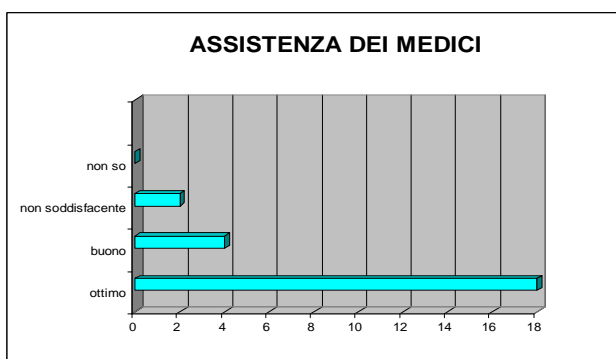
Passando ad un'analisi dei giudizi negativi emergono:

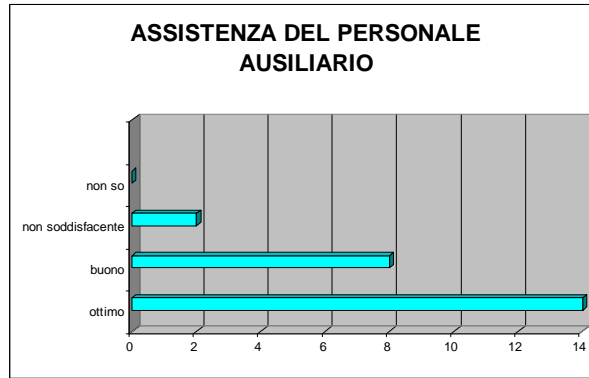
- Orario di alzata: 2 "vorrei dormire di più"
- Scelta abbigliamento: un "non posso scegliere i vestiti"
- Prima colazione: un "po' scarsa"
- Cibo: 2 giudizi negativi sulla cena ed un giudizio che indica i menù come monotoni
- Orari riposo: un "vorrei andare a letto più tardi"

Altri commenti (es soffro d'insonnia, prendo medicine per la pelle) sono legati alla situazione contingente di alcuni ospiti e, pertanto, non sono significativi al fine della rilevazione della soddisfazione.

L'ASSISTENZA E LE CURE – adeguatezza della prestazioni

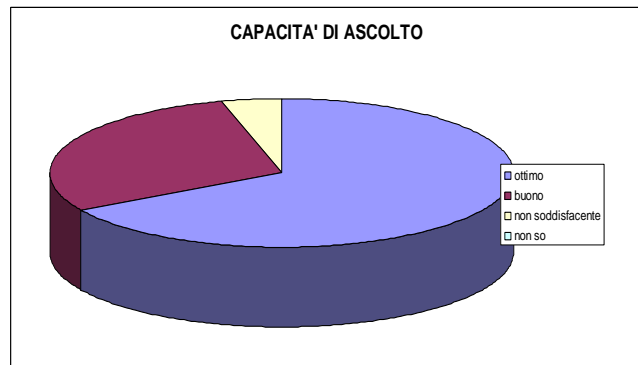
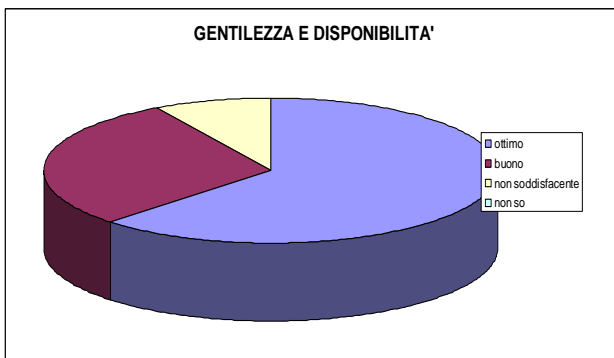
Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta da: medici, psicologi e assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti e ausiliari. Come risulta anche dai grafici, i giudizi sono generalmente buoni (87%), ad eccezione di 4 "non so" e di 12 "non soddisfacente". Pare opportuno, infine, evidenziare che è necessario tenere conto che non tutti gli ospiti usufruiscono di tutte le figure professionali citate (es. fisioterapisti, psicologa, assistente sociale).





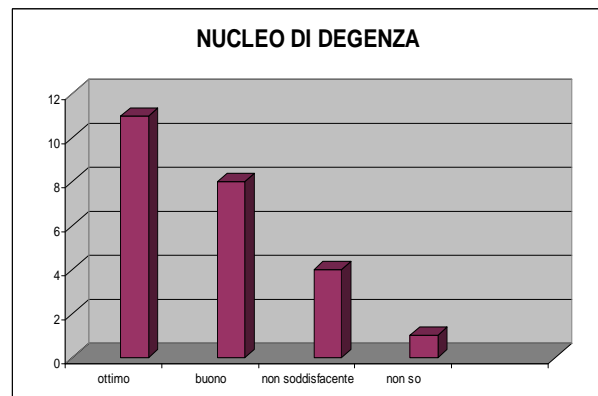
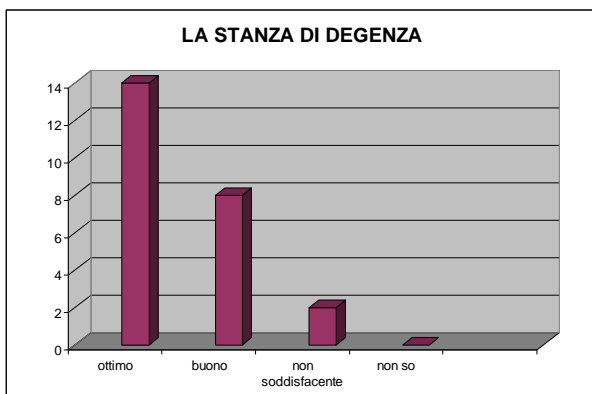
RAPPORTI CON IL PERSONALE

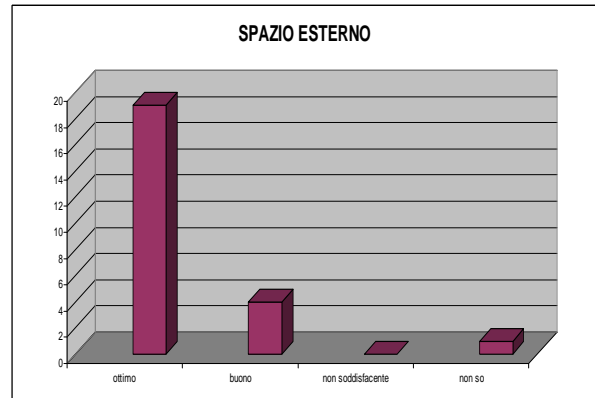
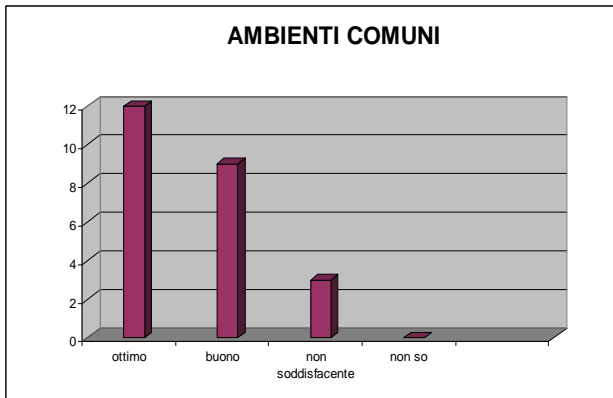
La relazione personale/ospite è stata valutata sotto il profilo della gentilezza/disponibilità e della capacità di ascolto. Anche in questo caso il 94% dei giudizi è positivo, ad eccezione di 3 "non soddisfacente", motivati con la capacità relazione del personale.



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), spazio esterno. Come appare evidente anche dai grafici sottostanti, l'89% delle domande hanno avuto giudizi più che positivi, ad eccezione di 2 "non so" e di 9 risposte negative (2 per la stanza, 4 per il nucleo e 3 per gli ambienti comuni).

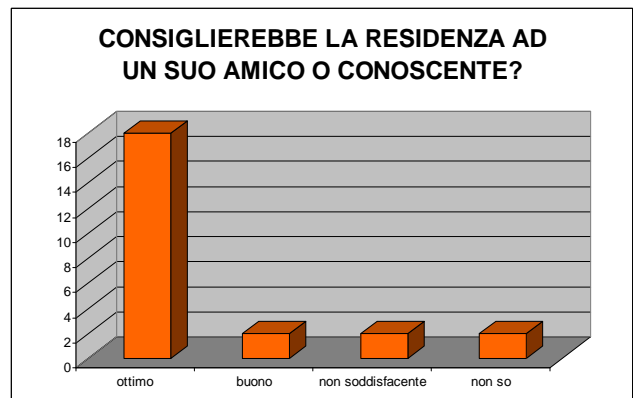
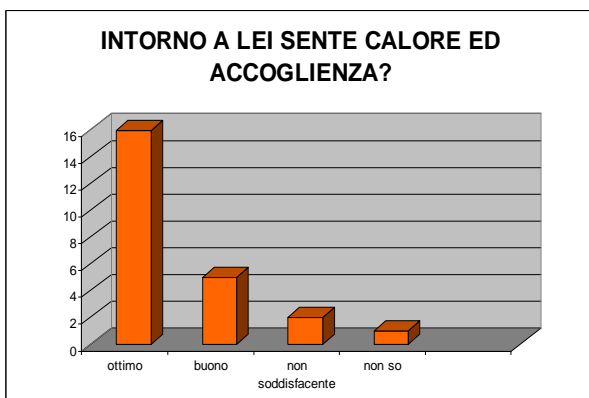
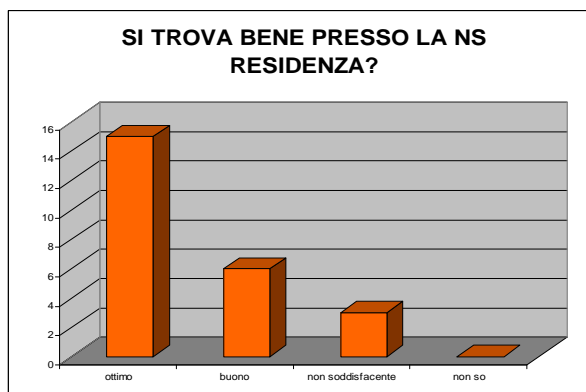




Per quanto attiene i giudizi negativi, pare opportuno evidenziare che alcuni commenti (es sono troppo disordinato) sono legati alla situazione contingente di alcuni ospiti e, pertanto, non sono significativi al fine della rilevazione della soddisfazione.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nelle valutazioni conclusive è stato chiesto agli ospiti se si trovano bene presso la Residenza, se sentono intorno a loro calore ed accoglienza e se consiglierebbero la struttura ad amici/conoscenti. Lusinga riscontrare che l'86% delle risposte è positivo.



Anche in questo caso alcuni giudizi negativi sono legati alla situazione contingente di alcuni ospiti (es "sono io che non voglio affetto", "la struttura è lontana da Mantova") e, pertanto, non sono significativi al fine della rilevazione della soddisfazione.

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

- Io mi prodigo per gli altri, ma non sono ascoltato
- Migliorare la cena
- Non saprei proprio mi basta così
- Mangiare meno, attività fisica, fare gite
- È troppo lontano da Mantova
- Non ho nessuno con cui parlare: gli altri ospiti sono anziani
- Mi piace il laboratorio in pochi, perché non sono abituata dove sono in tanti

Tutti i suggerimenti 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, e si è attivato un progetto per attività serali.

La Direzione, infatti, 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.

















Di seguito si riporta una griglia riassunta dei risultati.





RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION DEGLI OSPITI ANNO 2011






STRUMENTO UTILIZZATO:

Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti RSA e RSD

N. UTENTI TOTALE RSD E RSA PRESENTI IN STRUTTURA	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	
	valore assoluto	% sul totale
120	24	20%

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so
Orario di alzata	11	9	4	0
Igiene personale	15	8	1	0
Scelta del proprio abbigliamento	13	9	2	0
Prima colazione	16	7	1	0
Attività animazione	16	7	0	1
I cibi serviti a pranzo e cena	9	12	2	1
Orario di riposo	6	13	4	1
TOTALE	86	65	14	3
VALORE %	51%	39%	8%	2%
L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni				
Assistenza dei medici	18	4	2	0
Assistenza psicologa/assistente sociale	14	5	5	0
Assistenza degli infermieri	13	9	2	0
Assistenza dei fisioterapisti	14	5	1	4
Assistenza del personale ausiliario	14	8	2	0
TOTALE	73	31	12	4
VALORE %	61%	26%	10%	3%
RAPPORTI CON IL PERSONALE				
Gentilezza e disponibilità	15	7	2	0
Capacità di ascolto	16	7	1	0
TOTALE	31	14	3	0
VALORE %	65%	29%	6%	0%
LA RESIDENZA				
La sua stanza	14	8	2	0
Il nucleo dove vive	11	8	4	1
Gli ambienti comuni	12	9	3	0
Lo spazio esterno	19	4	0	1
TOTALE	56	29	9	2
VALORE %	59%	30%	9%	2%

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
Si trova bene presso la nostra Residenza?	15	6	3	0
Intorno a Lei sente calore ed accoglienza?	16	5	2	1
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	18	2	2	2
TOTALE	49	13	7	3
VALORE %	68%	18%	10%	4%

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE 
N. GIUDIZI ESPRESSI	295	152	45	12	
VALORE IN %	59%	30%	9%	2%	

Castiglione delle Stiviere, 19/12/2011