

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2022

Obiettivo principale della mission della Residenza Protetta di Collerolletta è la qualità dei servizi erogati per valutare le possibili prospettive di miglioramento degli stessi. Obiettivo primario è la qualità di vita e dell'assistenza erogata ai nostri ospiti residenti.

Per tale motivo la Direzione di Salus Umbria Terni ha intrapreso un processo di controllo sistematico sulla qualità dei servizi erogati attraverso la somministrazione, ad ospiti e familiari degli stessi, di un questionario di valutazione. Dall'analisi di tali dati verranno pianificati degli obiettivi ed attività di miglioramento da realizzare nel 2023 e negli anni a seguire.

Il questionario è stato pensato sulla base di specifici contenuti ritenuti da Collerolletta significativi e specifici dei servizi erogati, in particolare è stato chiesto:

- E' soddisfatto del grado di accoglienza della struttura
- Come giudica la qualità del vitto
- Come giudica la nostra capacità di soddisfare le Sue particolari esigenze alimentari
- Come giudica il grado di pulizia e di igiene della struttura
- Qual è il Suo grado di soddisfazione per il servizio lavanderia e guardaroba
- Come giudica il servizio di assistenza medica
- Come giudica il servizio di assistenza infermieristica
- Come giudica la nostra capacità di fornirLe informazioni
- Come valuta la capacità della direzione di rispondere ai bisogni e risolvere problemi quotidiani
- Qual è il Suo grado di soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità degli operatori
- Qual è il Suo grado di soddisfazione per le iniziative d'animazione ( feste, manifestazioni, eventi)
- Come giudica le uscite assistite su territorio
- Come valuta il rispetto e l'applicazione della Carta dei Servizi
- Quanto ritiene di essere soddisfatto complessivamente del servizio offerto nella struttura

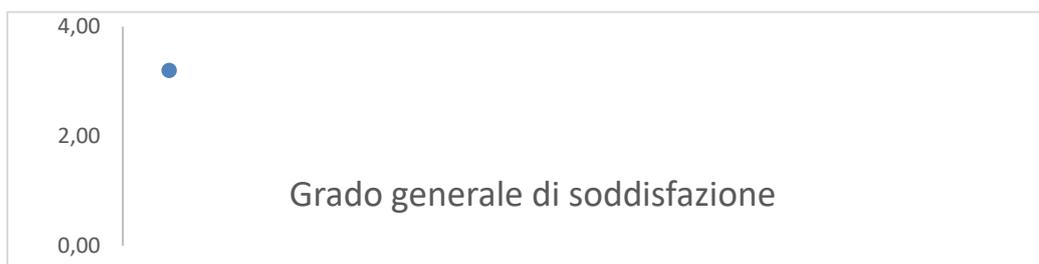
Per valutarne il grado di importanza e di soddisfazione è stata utilizzata una scala da 1 a 4:

- 1= Totalmente insoddisfatto;
- 2= poco soddisfatto;
- 3= abbastanza soddisfatto;
- 4= molto soddisfatto

Il questionario è in forma anonima, garantendo così la massima libertà di espressione del compilatore.

## ANALISI DEI RISULTATI

In totale sono stati raccolti n. 51 questionari dei famigliari/ospiti. La media generale dei dati emersi di tutti i questionari somministrati è 3.20. E' un risultato discreto, ma che lascia un buon margine di crescita in termini di miglioramento.



La domanda “Qual è Suo grado di soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità degli operatori” è quella che ha ricevuto la media più alta 3,71. Questo dato è significativo del fatto che il rapporto con famigliari ed ospiti è stato ed è mantenuto ad un buon livello e nel rispetto della politica della qualità applicata dalla Struttura di Collerolletta.

La domanda n° 16 “Come giudica le uscite assistite su territorio” è, invece, quella con una media dei risultati più bassa, il valore è infatti 2.01, questo certamente risulta conseguenziale all’applicazione delle disposizioni previste da legge per il contenimento del Covid-19. Pertanto la poca libertà nelle uscite, o meglio, la scarsa autonomia nel farlo, ha certamente influito negativamente sul parere degli ospiti/familiari rispetto a questo punto.

Buona la considerazione della struttura nella sua globalità, buona la valutazione dei servizi di assistenza alla persona, assistenza medica ed infermieristica.

Di seguito sono riportati alcuni commenti, le osservazioni o i consigli significativi segnalati:

➤ **FAMIGLIARI:**

A. **NEGATIVI:**

“più attenzione nel servizio lavanderia e la numerazione degli indumenti”

“mi piacerebbe portare la mamma all’aperto e frequentarla più assiduamente come facevo prima del Covid-19”

B. **POSITIVI:** “la gentilezza e l’educazione è eccellente per la maggior parte del personale”.

➤ **OSPITI:**

A. **POSITIVI:** “il servizio offerto dal personale è impeccabile”

B. **NEGATIVI:** “Mi piacerebbe fare delle gite fuori dalla struttura come facevamo prima del Covid-19”

### **CONCLUSIONI ED OBIETTIVI**

In generale il riscontro da parte di ospiti/famigliari risulta essere buono e presupposto per continuare a lavorare in sinergia ed in collaborazione. Verranno comunque adottati piani di miglioramento per obiettivi per consolidare la percezione all’esterno della Struttura.

Tale analisi è già esposta nelle bacheche aziendali per la massima condivisione e trasparenza.

Terni, 20/10/2023

SALUS UMBRIA TERNI