

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2023

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 Srl ha intrapreso un processo di controllo sistematico sulla qualità dei servizi erogati attraverso la somministrazione, ad ospiti e famigliari degli stessi, di un questionario di valutazione. Dall'analisi di tali dati verranno pianificati degli obiettivi ed attività di miglioramento da realizzare nel 2024 e negli anni a seguire.

Per l'anno 2023, per la prima volta, è stato somministrato un doppio questionario di valutazione del servizio: uno rivolto a tutti gli **ospiti** residenti in grado di poterlo compilare autonomamente o con aiuto del personale ed uno rivolto a tutti i **famigliari/ads** degli ospiti stessi. Tale scelta è scaturita dalla necessità di analizzare in maniera più dettagliata i risultati ottenuti, avendo cura di tenere presente i diversi punti di vista delle parti interessate.

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

• Grado di soddisfazione nell'igiene personale e nel vestire
• E' soddisfatto dell'aiuto al momento dei pasti
• Come giudica la qualità del vitto
• Grado di soddisfazione degli orari dei pasti
• Come giudica la nostra capacità di soddisfare le Sue particolari esigenze alimentari
• Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo
• Come giudica il grado di pulizia e di igiene della struttura e degli ambienti
• 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 il servizio di assistenza
• Come giudica il servizio di fisioterapia
• Come giudica il servizio di assistente sociale
• Come giudica il servizio parrucchiere
• Come giudica il servizio amministrativo
• Come giudica il servizio podologo
• Come giudica il grado di adeguatezza del letto e arredi della stanza
• Come giudica la nostra capacità di fornirLe informazioni
• Come giudica il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori in sua presenza
• Come valuta la capacità della Direzione e coordinatori di rispondere ai bisogni e risolvere problemi quotidiani
• Qual è il Suo grado di soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità e professionalità degli operatori
• Qual è il Suo grado di soddisfazione per le iniziative d'animazione (feste, manifestazioni, eventi)
• Come giudica le uscite assistite su territorio (gite ed escursioni)
• 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 compilato.

ANALISI DEI RISULTATI QUESTIONARIO OSPITI

In totale sono stati raccolti n. 40 questionari ospiti, che rappresentano il 100% di tutti gli ospiti in grado di poter rispondere alle domande. La media del risultato complessivo è di 3.69; considerando che il questionario ha un valore positivo quando è uguale o sopra al 2.5. Tale media ottenuta per il 2023 restituisce una lettura positiva degli aspetti analizzati essendo vicina al valore massimo previsto.

Considerando che nel 2022 la media generale era di 3.20 sostanzialmente il grado di soddisfazione risulta essere aumentato.



Il valore più alto dalla media delle singole domande è di 3.925 ed emerge dai risultati delle seguenti domande:

- “Qual è il Suo grado di soddisfazione per il servizio lavanderia e guardaroba”
- “Come giudica il servizio di assistenza infermieristica”
- “Come giudica il servizio amministrativo”
- “Qual è il suo grado di soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità e professionalità degli operatori”

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 gli ospiti è stato ed è mantenuto ad un buon livello e nel rispetto della politica della qualità applicata dalla Struttura di Collerolletta.

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

<ul style="list-style-type: none"> • E' soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella Residenza di Collerolletta
<ul style="list-style-type: none"> • Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell'affrontare eventuali situazioni critiche vissute dal suo familiare?
<ul style="list-style-type: none"> • Si sente coinvolto dal personale medico ed infermieristico nelle cure del suo familiare?
<ul style="list-style-type: none"> • Si sente coinvolto dal personale fisioterapico nelle cure del suo familiare?
<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta l'applicazione della Carta dei Servizi e chiarezza della Carta dei Servizi
<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta i seguenti aspetti assistenziali che il suo familiare riceve: cure mediche, infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche, animazione, assistenza sociale,
<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del suo familiare da parte di: medici, infermieri, oss, fisioterapisti, assistente sociale
<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta i seguenti servizi: amministrativo, lavanderia, podologo, parrucchiere, ristorazione, sanificazione degli ambienti,
<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta i seguenti aspetti relazionali all'interno della struttura: tutela riservatezza, rapporto coordinatori di struttura, condivisione del Pai
<ul style="list-style-type: none"> • 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 compilato.

ANALISI DEI RISULTATI QUESTIONARIO FAMILIARI/ADS

In totale sono stati raccolti n. 59 questionari FAMILIARI/ADS, che rappresentano circa il 70% dei soggetti coinvolti. La media del risultato complessivo è di 3.71; considerando che il questionario ha un valore positivo quando è uguale o sopra al 2.5. Tale media ottenuta per il 2023 restituisce una lettura positiva degli aspetti analizzati essendo vicina al valore massimo previsto e corrisponde alla media di gradimento espressa dagli ospiti stessi.

I valori più alti nella media delle risposte sono stati quelli relativi alle domande:

- “E’ soddisfatto del modo in cui il suo familiare/assistito è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella residenza protetta” : 3,67
- “Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell’affrontare eventuali situazioni critiche vissute dal suo familiare/assistito”: 3,76
- “Si sente coinvolto dal personale medico ed infermieristico nelle cure del suo familiare/assistito”: 3,67
- “Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del suo familiare/assistito [Assistente sociale]: 3,74
- “Come valuta i seguenti aspetti relazionali all’interno della struttura [Rapporto con i coordinatori di struttura]”: 3,69

La specificità delle domande che hanno avuto una media più alta nel gradimento riportano un quadro molto positivo della percezione che i familiari/ads hanno dell’attività di accoglienza e sostegno da parte della Struttura, dalla presa in carico del loro caro/assistito sia durante tutto il percorso di cura ed assistenza. Il coinvolgimento del parente nel percorso assistenziale di un ospite è un elemento fondamentale per la sua cura e il suo benessere e la collaborazione tra famiglia e struttura permette di creare un ambiente di cura più completo e personalizzato, basato sulla conoscenza reciproca e sulla fiducia.

Si riporta qui di seguito un passaggio della Carta dei Servizi adottata dalla Rp Collierolletta:

Vision: La residenza protetta per anziani non autosufficienti è una struttura che accoglie persone che, per motivi di salute o di età, non sono più in grado di vivere autonomamente a casa. La sua visione è quella di essere un luogo di cura, di accoglienza e di socializzazione, dove gli ospiti possano vivere la propria vita in modo dignitoso e sereno. La residenza protetta per anziani non autosufficienti si impegna a realizzare la sua visione e la sua mission attraverso un continuo processo di miglioramento, basato sulla valutazione dei bisogni degli ospiti e sull'ascolto delle loro famiglie.

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

➤ **FAMIGLIARI/ADS:**

A. NEGATIVI: “Accedere più facilmente alle videochiamate”
“Nel menù poca carne e nella pasta poco parmigiano”

B. POSITIVI: “solo grazie a tutti”
“C'è sempre da migliorare, ma tutto buono e ottimo”

➤ **OSPITI:**

A. POSITIVI: “Per il momento la struttura soddisfa tutte le esigenze”

B. NEGATIVI: “Aumentare le uscite sul territorio con pranzi e cene fuori”
“Orari dei Pasti troppo ravvicinati”

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 adottate specifiche azioni di miglioramento per consolidare la percezione all'esterno della Struttura. Tale analisi è già esposta nelle bacheche aziendali per la massima condivisione e trasparenza.

Terni, 26/02/2024


SALUS UMBRIA TERNI SRL

