

## VILLA CANALI – RESIDENZA PROTETTA

### MP1 - CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

---

Obiettivo principale della mission Residenza Protetta di Villa Canali è quello di garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di assistenza attraverso un continuo processo di miglioramento, basato sulla valutazione dei bisogni degli ospiti e sull'ascolto delle loro famiglie.

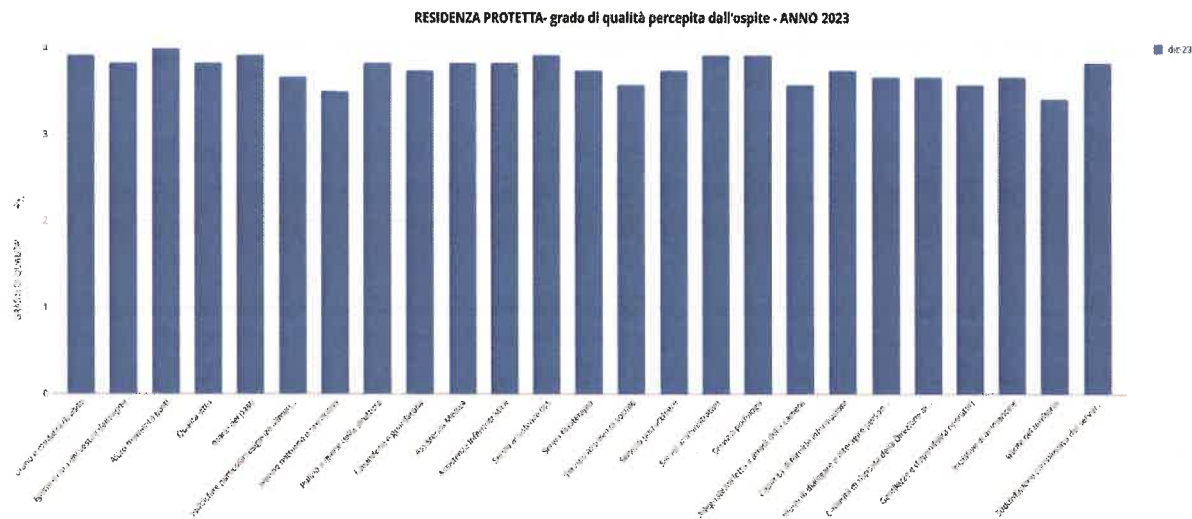
A tal fine per la prima volta è stato somministrato un doppio questionario di valutazione del servizio: uno rivolto agli ospiti residenti cognitivamente presenti e collaboranti e uno rivolto ai familiari/Ads degli ospiti stessi. Tale scelta è finalizzata a tenere presente i diversi punti di vista delle parti interessate. Il questionario rivolto agli ospiti è stato integrato nel 2023 con domande specifiche per ogni servizio erogato.

La rilevazione dei dati è stata effettuata, come tutti gli anni nel mese di Dicembre.

Il questionario somministrato agli **Ospiti** richiede il giudizio sui seguenti contenuti ritenuti da Villa Canali significativi e specifici dei servizi erogati, in particolare è stato chiesto:

1. E' soddisfatto delle modalità e dell'orario di visita dei familiari e degli amici
2. Grado di soddisfazione nell'igiene personale e nel vestire
3. E' soddisfatto dell'aiuto al momento dei pasti
4. Come giudica la qualità del vitto
5. Grado di soddisfazione degli orari dei pasti
6. Come giudica la nostra capacità di soddisfare le Sue particolari esigenze alimentari
7. Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo
8. Come giudica il grado di pulizia e di igiene della struttura e degli ambienti
9. Qual è il Suo grado di soddisfazione per il servizio lavanderia e guardaroba
10. Come giudica il servizio di assistenza medica
11. Come giudica il servizio di assistenza infermieristica
12. Come giudica il servizio di assistenza
13. Come giudica il servizio di fisioterapia
14. Come giudica il servizio di assistente sociale
15. Come giudica il servizio parrucchiere
16. Come giudica il servizio amministrativo
17. Come giudica il servizio podologo
18. Come giudica il grado di adeguatezza del letto e arredi della stanza
19. Come giudica la nostra capacità di fornirLe informazioni
20. Come giudica il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori in sua presenza
21. Come valuta la capacità della Direzione e coordinatori di rispondere ai bisogni e risolvere problemi quotidiani
22. Qual è il Suo grado di soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità e professionalità degli operatori
23. Qual è il Suo grado di soddisfazione per le iniziative di animazione (feste, manifestazioni, eventi)
24. Come giudica le uscite assistite su territorio (gite ed escursioni)
25. Quanto ritiene di essere soddisfatto complessivamente del servizio offerto nella struttura

Il numero totale di questionari somministrati è di 12 su 45. Il risultato complessivo è stato di **3,76** rispetto ad una scala di valutazione che va da un valore negativo pari a 1 a un livello ottimo pari a 4. Il dato rilevato non si discosta in maniera significativa dal precedente del 2022 che era di 3,89. Il risultato ottenuto è valutato positivamente. Si ritiene accettabile un risultato con valore pari a 3



Il dato più basso e quindi migliorabile è quello relativo alle uscite sul territorio in quanto nell'anno 2023 a causa di focolai da sars covid verificatesi in brevi periodi distinti nell'anno i contatti esterni sono stati limitati al fine di prevenire ulteriori contagi.

I punteggi più alti rispetto alla media rilevata si riferiscono alla valutazione dei servizi di assistenza alla persona, infermieristica, medica, qualità del vitto, aiuto nei pasti e orari di visita

Anche i questionari di soddisfazione dei **Familiari/Ads** sono stati somministrati a Dicembre 2023 in prossimità delle festività natalizie, quando l'affluenza dei familiari/Ads è in genere più elevata permettendo quindi un campionamento maggiore. A causa di un focolaio di Covid l'affluenza è stata limitata. Al questionario hanno partecipato 20 familiari/ads della Residenza Protetta

Il questionario somministrato ai Familiari/Ads richiede il giudizio sui seguenti contenuti ritenuti da Villa Canali significativi e specifici dei servizi erogati, in particolare è stato chiesto:

1. E' soddisfatto delle modalità e dell'orario di visita dei familiari e degli amici
2. E' soddisfatto del modo in cui il suo famigliare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella Residenza
3. Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell'affrontare eventuali situazioni critiche vissute dal suo famigliare?
4. Si sente coinvolto dal personale medico ed infermieristico nelle cure del suo familiare?
5. Si sente coinvolto dal personale fisioterapico nelle cure del suo famigliare?
6. Come valuta l'applicazione della Carta dei Servizi e chiarezza della Carta dei Servizi
7. Come valuta i seguenti aspetti assistenziali che il suo familiare riceve
  - Cure mediche
  - Cure infermieristiche
  - Cure assistenziali
  - Cure fisioterapiche
  - Animazione
  - Assistente sociale/psicologa
8. Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del suo famigliare:
  - Medici
  - Infermieri
  - Personale di Assistenza
  - Fisioterapisti
  - Assistente sociale
9. Come valuta i seguenti servizi

- Servizio amministrativo
- Servizio lavanderia
- Servizio podologo
- Servizio del parrucchiere
- Servizio di ristorazione
- Servizio di sanificazione degli ambienti

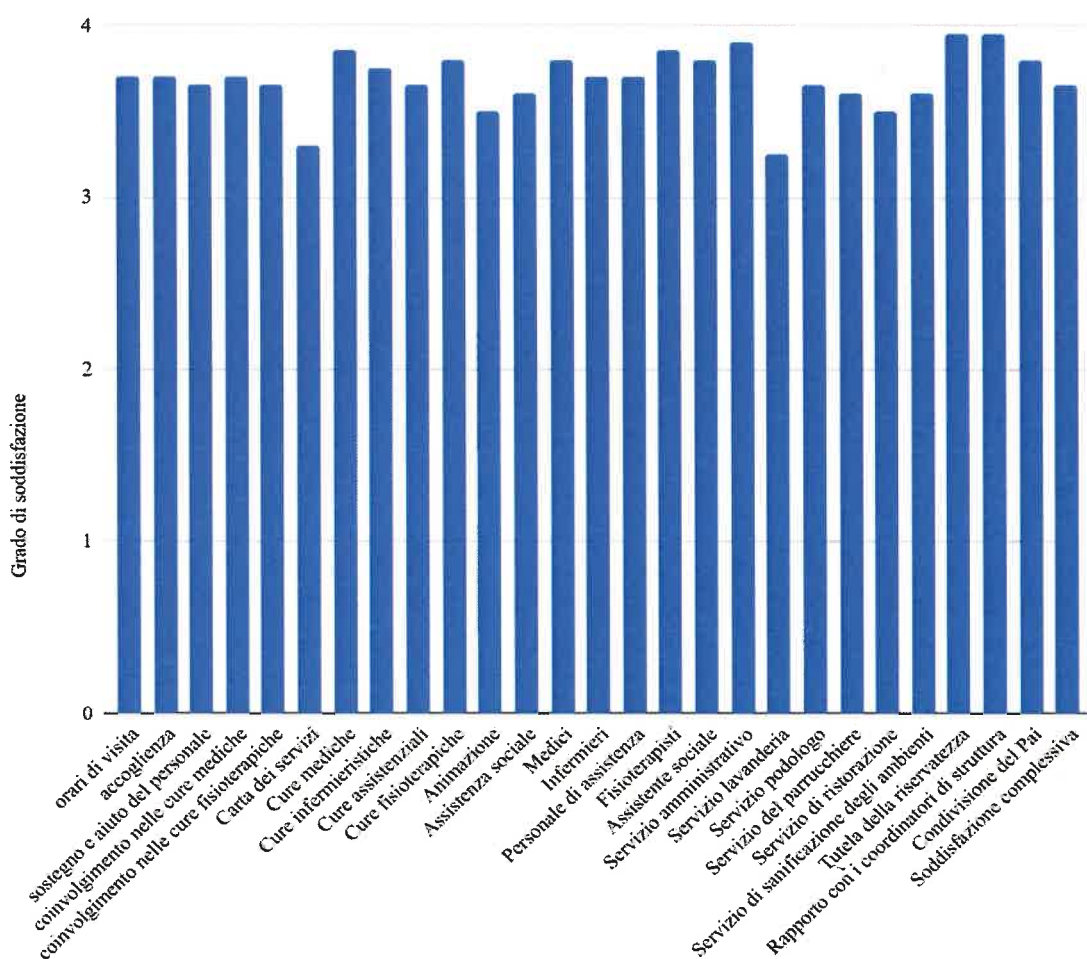
10. Come valuta i seguenti aspetti relazionali all'interno della struttura

- Tutela riservatezza
- Rapporto con i coordinatori di struttura
- Condivisione del Pai

11. Quanto ritiene di essere soddisfatto complessivamente del servizio offerto nella struttura

Il risultato complessivo è di **3,69** su 4; dato ritenuto soddisfacente dalla Direzione. L'unico dato che presenta valore inferiore a 3,5 è quello relativo al servizio di lavanderia con un risultato di 3,25 su 4. La Direzione conviene quindi di analizzare, nel corso del 2024, tale servizio per apportare miglioramenti.

Residenza Protetta Villa Canali - Soddisfazione Familiari e ADS



I questionari sono stati valutati dalla direzione adeguati per la rilevazione della soddisfazione del cliente.

Tale analisi è già esposta nella bacheca della Residenza Protetta per la massima condivisione e trasparenza

Quadrelli, 15/01/2024

Servizi e Strutture Terza Età S.r.l.