

RELAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEDICATI AGLI OSPITI ASP CITTA' DI SIENA



A cura di Manuela Bettuzzi – Consulente per i Servizi Socio Sanitari

**Sede Legale: Via Dante Alighieri n. 6 - 42033 Carpineti (RE) -
cod. fiscale BTTMNL64T48C219F p.IVA 02447700358**

Con la presente si rendiconta in relazione all'esito dei questionari di gradimento somministrati agli Ospiti della Asp Città di Siena.

IL QUESTIONARIO

Il questionario era composto da 33 domande, suddivise in 4 macro categorie:

- ingresso in struttura: con 3 domande specifiche
- area alberghiera e servizi generali: con 15 domande specifiche
- area socio-assistenziale: con 10 domande specifiche
- area sanitaria: con 5 domande specifiche

L'indagine è stata formulata in modo da soddisfare i 14 indicatori specifici previsti dal nuovo accreditamento Regione Toscana, per i quali lo standard di qualità richiesto è misurato attraverso indagine di gradimento. Le domande che assolvono il debito in tal senso sono:

INDICATORE	SODDISFATTO DALLA DOMANDA	
indicatore anz.rsa.rs03.i01	18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?
indicatore anz.rsa.rs03.i02	18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?
indicatore anz.rsa.rg04.i01	3	Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?
	16	E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)
indicatore anz.rsa.rg15.i01	17	Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?
indicatore anz.rsa.rg16.i01	19	Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?
indicatore anz.rsa.rg17.i01	20	E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?
indicatore anz.rsa.rg18.i01	10	Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?
indicatore anz.rsa.rg19.i01	9	E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?

indicatore anz.rsa.rg20.i01	8	Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?
indicatore anz.rsa.rg21.i01	7	Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?
indicatore anz.rsa.rg22.i01	6	Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?
indicatore anz.rsa.rs05.i01	12	Come valuta il servizio di lavanderia?
	13	Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?
indicatore anz.rsa.rs22.i01	14	Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?
	15	Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?
indicatore anz.rsa.rs33.i01	21	Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videochiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?

PROCEDURA DI SOMMINISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

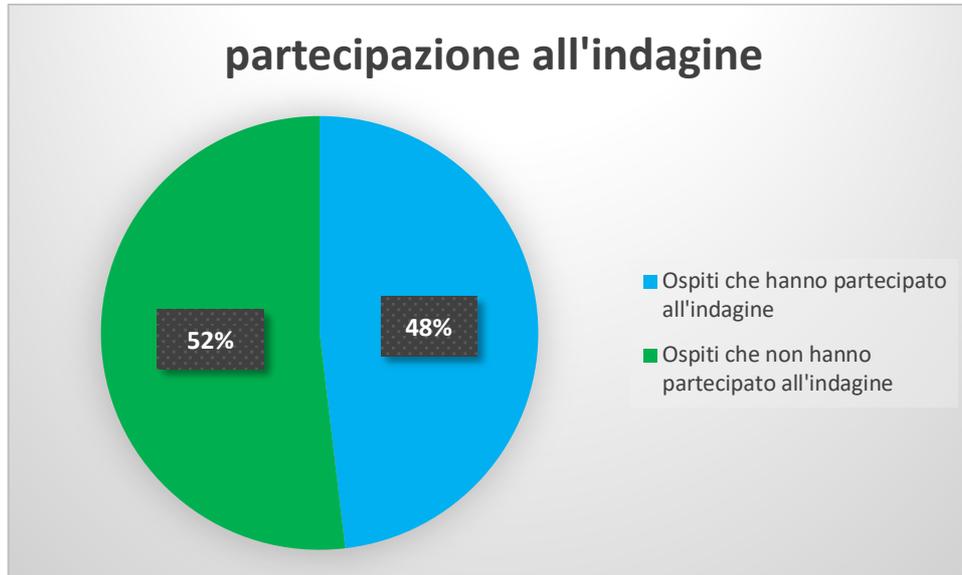
Come convenuto con il Committente ASP Città di Siena, si è proceduto nel seguente modo:

- I questionari sono stati proposti dalla Consulente e sottoposti al vaglio della Committente ASP Città di Siena;
- Individuate le domande definitive, la Consulente ha inviato i questionari ad APS Città di Siena;
- I questionari sono stati somministrati agli Ospiti direttamente dalla Struttura;
- I questionari debitamente compilati, sono stati inviati alla Consulente via posta;
- La Consulente ha provveduto alla loro elaborazione e rendicontazione;
- La Consulente invia alla Struttura i risultati ottenuti, unitamente ad una relazione riassuntiva;
- La Consulente provvedere a fare avere nuovamente i questionari ad ASP Città di Siena, ai fini della loro archiviazione.

PARTECIPAZIONE E NUMERO DI RISPOSTE FORNITE

I questionari pervenuti alla Consulente sono stati 187, pari al numero di Assistiti presenti in Struttura al 25 febbraio 2022. Dei questionari pervenuti, 90 risultavano compilati e 97 non applicabili.

La percentuale di Ospiti che hanno partecipato all'indagine è stata del 48,13%.



I questionari non hanno ottenuto risposta a tutte le domande e nello specifico, ogni domanda ha ottenuto il seguente numero di risposte:

n.	DOMANDE SULL'INGRESSO IN STRUTTURA	NUMERO DI RISPOSTE DA 0 A 5	NUMERO DI RISPOSTE N.A.	PERCENTUALE CON RISPOSTA DA 0 A 5	PERCENTUALE SENZA RISPOSTA
1	Prima dell'ingresso, le sono state fornite, verbalmente o tramite documentazione inviata per e-mail, informazioni utili a conoscere i servizi erogati dalla Struttura, i costi delle rette ed il contratto con il cliente?	74	16	82,22	17,78
2	Al momento dell'ingresso in Struttura, si è sentito ben accolto ed ascoltato?	83	7	92,22	7,78
3	Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?	67	23	74,44	25,56
4	Al momento dell'ingresso le è stata consegnata la "Carta dei Servizi" ed il "Disciplinare di funzionamento Strutture Residenziali"?	67	23	74,44	25,56

n.	DOMANDE SULL'AREA ALBERGHIERA E SERVIZI GENERALI	NUMERO DI RISPOSTE DA 0 A 5	NUMERO DI RISPOSTE N.A.	PERCENTUALE CON RISPOSTA DA 0 A 5	PERCENTUALE SENZA RISPOSTA
5	Il personale dell'Ufficio (Direzione, Impiegate) è cortese e gentile?	71	19	78,89	21,11
6	Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?	78	12	86,67	13,33
7	Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?	85	5	94,44	5,56
8	Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?	87	3	96,67	3,33
9	E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?	89	1	98,89	1,11
10	Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?	90	0	100,00	0,00
11	Come valuta la pulizia, l'igiene ed ordine della sua camera e della Struttura in generale?	90	0	100,00	0,00
12	Come valuta il servizio di lavanderia?	81	9	90,00	10,00
13	Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?	83	7	92,22	7,78
14	Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?	90	0	100,00	0,00
15	Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?	89	1	98,89	1,11

n.	DOMANDE SULL'AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	NUMERO DI RISPOSTE DA 0 A 5	NUMERO DI RISPOSTE N.A.	PERCENTUALE CON RISPOSTA DA 0 A 5	PERCENTUALE SENZA RISPOSTA
16	E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)	82	8	91,11	8,89
17	Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?	87	3	96,67	3,33

18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?	72	18	80,00	20,00
19	Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?	70	20	77,78	22,22
20	E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?	80	10	88,89	11,11
21	Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videochiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?	87	3	96,67	3,33
22	Gli Operatori addetti all'assistenza sono competenti, cortesi e gentili?	90	0	100,00	0,00
23	Si sente trattato bene in generale?	90	0	100,00	0,00
24	Sente che nei suoi confronti siano mai stati commessi atti violenti o poco rispettosi da parte del Personale?	78	12	86,67	13,33

n.	DOMANDE SULL'AREA SANITARIA	NUMERO DI RISPOSTE DA 0 A 5	NUMERO DI RISPOSTE N.A.	PERCENTUALE CON RISPOSTA DA 0 A 5	PERCENTUALE SENZA RISPOSTA
25	Gli Infermieri e Fisioterapisti sono competenti, cortesi e gentili?	89	1	98,89	1,11
26	Il personale infermieristico è disponibile a fornirle le informazioni riguardo alla sua salute?	81	9	90,00	10,00
27	Se ha mai avuto bisogno del fisioterapista, è stato soddisfatto del servizio?	68	22	75,56	24,44
28	Si sente curato e ben seguito dal punto di vista sanitario?	85	5	94,44	5,56

RISULTATI DI GRADIMENTO

Gli esiti di qualità/gradimento, espresso in valori percentuali, oscillano fra il 48,36% ed il 96,94% ed è riassunto nella tabella sottostante, elaborata secondo il criterio:

- somma dei valori totali ottenuti per ogni domanda (punteggio ottenuto)
- calcolo del punteggio massimo ottenibile, dato dalla moltiplicazione del punteggio massimo 5 per il numero di risposte fra 0 e 5 (massimo ottenibile)
- calcolo della percentuale di gradimento ottenuto per ogni domanda, dato dalla divisione fra il punteggio ottenuto ed il massimo ottenibile:

n.	DOMANDE SULL'INGRESSO IN STRUTTURA	PUNTEGGIO OTTENUTO	MASSIMO OTTENIBILE	PERCENTUALE GRADIMENTO
1	Prima dell'ingresso, le sono state fornite, verbalmente o tramite documentazione inviata per e-mail, informazioni utili a conoscere i servizi erogati dalla Struttura, i costi delle rette ed il contratto con il cliente?	223	370	60,27
2	Al momento dell'ingresso in Struttura, si è sentito ben accolto ed ascoltato?	376	415	90,60
3	Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?	220	335	65,67
4	Al momento dell'ingresso le è stata consegnata la "Carta dei Servizi" ed il "Disciplinare di funzionamento Strutture Residenziali"?	162	335	48,36
		981	1455	67,42

n.	DOMANDE SULL'AREA ALBERGHIERA E SERVIZI GENERALI	PUNTEGGIO OTTENUTO	MASSIMO OTTENIBILE	PERCENTUALE GRADIMENTO
5	Il personale dell'Ufficio (Direzione, Impiegate) è cortese e gentile?	310	355	87,32
6	Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?	290	390	74,36
7	Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?	412	425	96,94
8	Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?	291	435	66,90
9	E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?	400	445	89,89
10	Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?	402	450	89,33

11	Come valuta la pulizia, l'igiene ed ordine della sua camera e della Struttura in generale?	426	450	94,67
12	Come valuta il servizio di lavanderia?	297	405	73,33
13	Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?	232	415	55,90
14	Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?	329	450	73,11
15	Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?	334	445	75,06
		3723	4665	79,81

n.	DOMANDE SULL'AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	PUNTEGGIO OTTENUTO	MASSIMO OTTENIBILE	PERCENTUALE GRADIMENTO
16	E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)	312	410	76,10
17	Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?	402	435	92,41
18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?	308	360	85,56
19	Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?	317	350	90,57
20	E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?	288	400	72,00
21	Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videochiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?	418	435	96,09
22	Gli Operatori addetti all'assistenza sono competenti, cortesi e gentili?	415	450	92,22
23	Si sente trattato bene in generale?	416	450	92,44
24	Sente che nei suoi confronti siano mai stati commessi atti violenti o poco rispettosi da parte del Personale?	341	390	87,44
		3217	3680	87,42

n.	DOMANDE SULL'AREA SANITARIA	PUNTEGGIO OTTENUTO	MASSIMO OTTENIBILE	PERCENTUALE GRADIMENTO
25	Gli Infermieri e Fisioterapisti sono competenti, cortesi e gentili?	416	445	93,48
26	Il personale infermieristico è disponibile a fornirle le informazioni riguardo alla sua salute?	380	405	93,83
27	Se ha mai avuto bisogno del fisioterapista, è stato soddisfatto del servizio?	292	340	85,88
28	Si sente curato e ben seguito dal punto di vista sanitario?	396	425	93,18
		1484	1615	91,89

RISULTATI DI GRADIMENTO RIFERITI AGLI INDICATORI DEI REQUISITI GENERALI E SPECIFICI IN AMBITO DI ACCREDITAMENTO

Gli standard di qualità richiesti in ambito di accreditamento sono uguali o superiori al 70% ($\geq 70\%$) ed i risultati ottenuti si evincono dalla tabella che segue:

INDICATORE	SODDISFATTO DALLA DOMANDA		PERCENTUALE GRADIMENTO
indicatore anz.rsa.rs03.i01	18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?	85,56
indicatore anz.rsa.rs03.i02	18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?	85,56
indicatore anz.rsa.rg04.i01	3	Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?	65,67
	16	E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)	76,10
indicatore anz.rsa.rg15.i01	17	Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?	92,41
indicatore anz.rsa.rg16.i01	19	Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?	90,57
indicatore anz.rsa.rg17.i01	20	E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?	72,00
indicatore anz.rsa.rg18.i01	10	Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?	89,83
indicatore anz.rsa.rg19.i01	9	E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?	89,33
indicatore anz.rsa.rg20.i01	8	Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?	66,90
indicatore anz.rsa.rg21.i01	7	Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?	96,94
indicatore anz.rsa.rg22.i01	6	Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?	74,36

indicatore anz.rsa.rs05.i01	12	Come valuta il servizio di lavanderia?	73,33
	13	Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?	55,90
indicatore anz.rsa.rs22.i01	14	Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?	73,11
	15	Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?	75,06
indicatore anz.rsa.rs33.i01	21	Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videocchiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?	96,09

Prima di analizzare il raggiungimento degli standard di qualità previsti dall'accreditamento, occorre fare alcune precisazioni in merito alle domande poste per due indicatori.

L'Indicatore **ANZ.RSA.RG04.I01** è stato sondato con due domane, ovvero:

- domanda numero 3) "Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?" che ha ottenuto una valutazione del 65,67%
- domanda numero 16) "È stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)" che ha ottenuto una valutazione del 76,10

Facendo una media matematica delle due percentuali registrate, si ottiene un gradimento totale del 70,88% e pertanto, il requisito può ritenersi soddisfatto.

Per quanto riguarda invece indicatore **ANZ.RSA.RS05.I01**, è stato anch'esso sondato con due domane, ovvero:

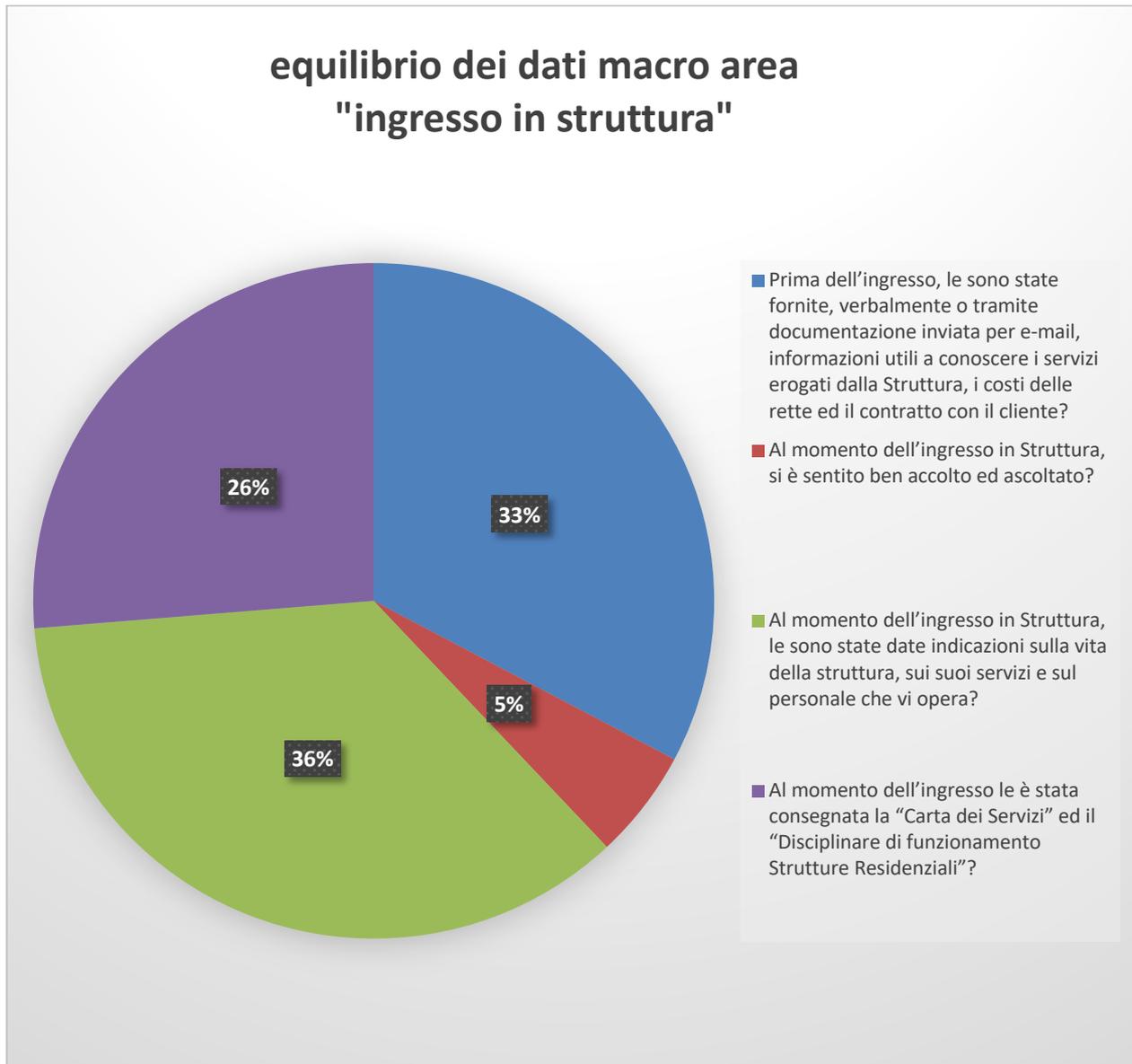
- domanda numero 12) "Come valuta il servizio di lavanderia?" che ha ottenuto una valutazione del 73,33%
- domanda numero 13) "Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?" che ha ottenuto una valutazione del 55,90%

Facendo una media matematica delle due percentuali registrate, si ottiene un gradimento totale del 64,61% e pertanto, il requisito non può ritenersi soddisfatto.

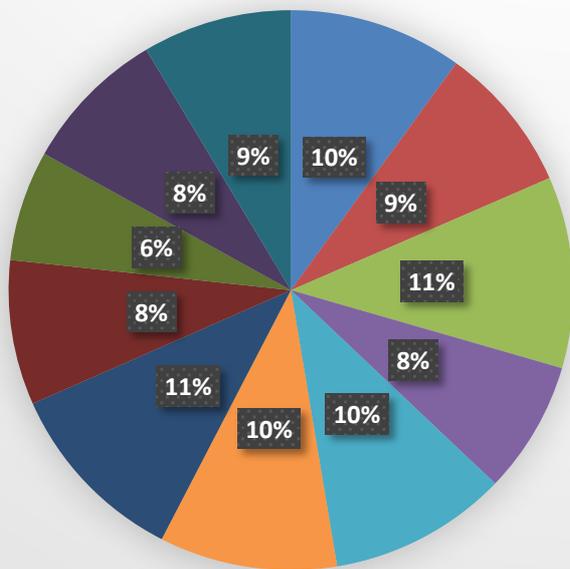
Fatte le considerazioni di cui sopra, si può affermare che gli standard di qualità richiesti in ambito di accreditamento, hanno ottenuto una media dell' 85,71%.

EQUILIBRIO DI GRADIMENTO

Si è voluto analizzare l'equilibrio di risultato fra tutte le domande delle 4 aree, al fine di comprendere se vi sono evidenti punti forti e punti deboli. I grafici che seguono evidenziano che non vi sono grossi scostamenti di valutazione fra le risposte della medesima macro area:

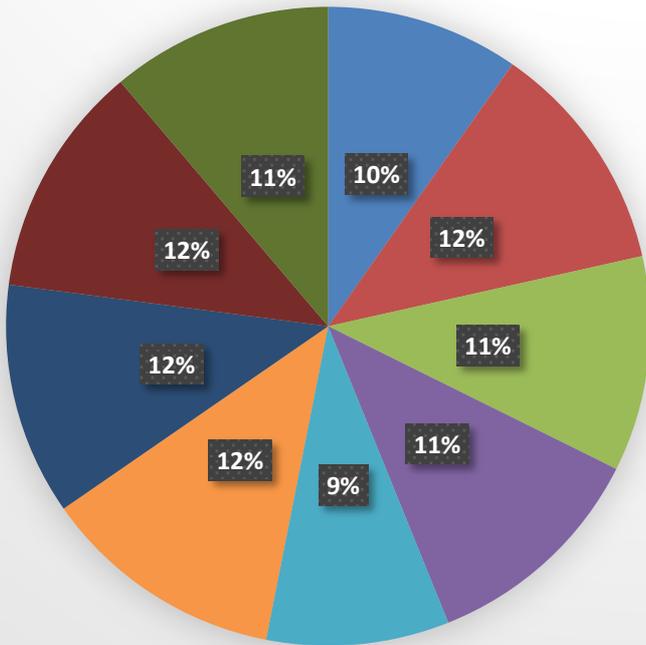


equilibrio dei dati macro area "servizi alberghieri e servizi generali"



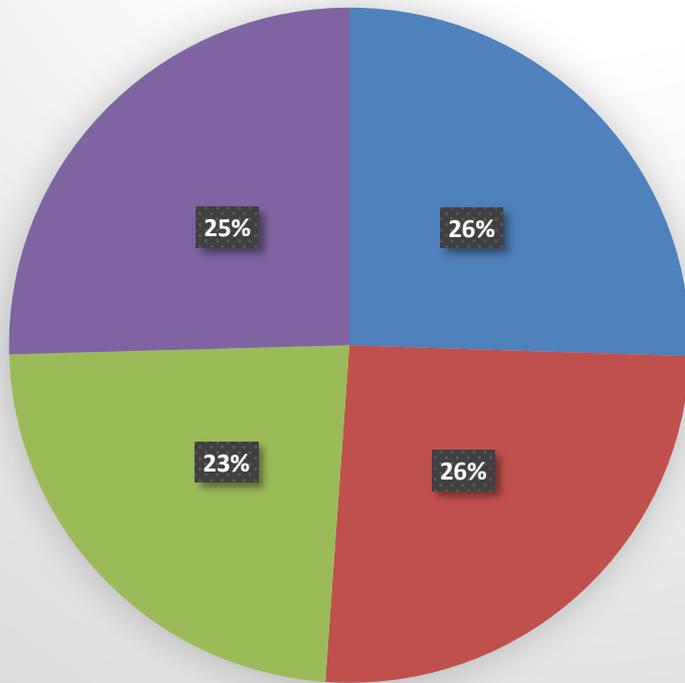
- Il personale dell'Ufficio (Direzione, Impiegate) è cortese e gentile?
- Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?
- Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?
- Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?
- E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?
- Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?
- Come valuta la pulizia, l'igiene ed ordine della sua camera e della Struttura in generale?
- Come valuta il servizio di lavanderia?
- Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?
- Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?
- Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?

equilibrio dei dati macro area "socio assistenziale"



- E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)
- Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?
- Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?
- Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?
- E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?
- Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videochiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?
- Gli Operatori addetti all'assistenza sono competenti, cortesi e gentili?
- Si sente trattato bene in generale?
- Sente che nei suoi confronti siano mai stati commessi atti violenti o poco rispettosi da parte del Personale?

equilibrio dei dato macro area "sanitaria"



■ Gli Infermieri e Fisioterapisti sono competenti, cortesi e gentili?

■ Il personale infermieristico è disponibile a fornirle le informazioni riguardo alla sua salute?

■ Se ha mai avuto bisogno del fisioterapista, è stato soddisfatto del servizio?

■ Si sente curato e ben seguito dal punto di vista sanitario?

IL GRADIMENTO SUDDIVISO PER SERVIZIO O AREA TEMATICA

Al fine di poter intraprendere azioni di miglioramento che coinvolgono specifici servizi o aree tematiche, tutte le domande e relative risposte sono state ricombinate e suddivise individuando:

- adeguatezza ed igiene degli ambienti di vita
- servizio lavanderia
- servizio ristorazione
- qualità dell'assistenza socio-assistenziale e sanitaria
- rapporti umani e gentilezza espressa dal personale
- rispetto della dignità ed autodeterminazione della persona e prevenzione abusi
- affidabilità - sicurezza e rispetto dei beni di proprietà dell'ospite
- accoglienza e socialità
- comunicazione e coinvolgimento dell'utenza

I risultati conseguenti sono riassunti nelle tabelle che seguono:

ADEGUATEZZA ED IGIENE DEGLI AMBIENTI DI VITA

8	Durante la giornata o la notte, sente rumori fastidiosi per lei?	66,90
9	E' soddisfatto della sua camera? La trova abbastanza grande, comoda e arredata con tutto ciò che le serve per stare bene?	89,89
10	Come valuta gli spazi comuni della Struttura, come la sala da pranzo ed il soggiorno? Pensa che siano abbastanza ampi, belli e comodi per lei?	89,33
11	Come valuta la pulizia, l'igiene ed ordine della sua camera e della Struttura in generale?	94,67

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 85,20

SERVIZIO LAVANDERIA

12	Come valuta il servizio di lavanderia?	73,33
-----------	--	--------------

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 73,33

SERVIZIO RISTORAZIONE

14	Come valuta il servizio di ristorazione? In questa struttura si mangia bene?	73,11
15	Riguardo al servizio di ristorazione, vengono rispettati i suoi gusti, abitudini ed esigenze?	75,06

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 74,09

QUALITA' DELL'ASSISTENZA SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIA

17	Durante le attività come l'aiuto per la sua igiene, il bagno eccetera, si sente trattato con dignità e rispetto? Le viene data la possibilità di fare da solo quello che si sente di fare?	92,41
27	Se ha mai avuto bisogno del fisioterapista, è stato soddisfatto del servizio?	85,88
28	Si sente curato e ben seguito dal punto di vista sanitario?	93,18

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 90,49

RAPPORTI UMANI E GENTILEZZA ESPRESSA DAL PERSONALE

5	Il personale dell'Ufficio (Direzione, Impiegate) è cortese e gentile?	87,32
22	Gli Operatori addetti all'assistenza sono competenti, cortesi e gentili?	92,22
25	Gli Infermieri e Fisioterapisti sono competenti, cortesi e gentili?	93,48

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 91,01

RISPETTO DELLA DIGNITA' ED AUTODETERMINAZIONE DELLA PERSONA E PREVENZIONE ABUSI

18	Viene rispettata la sua volontà e le sue esigenze/abitudini riguardo alla cura del suo aspetto ed abbigliamento?	85,56
19	Sente di essere rispettato per quanto riguarda le sue abitudini religiose?	90,57
21	Le viene data la possibilità di mantenere rapporti (anche solo telefonici o con videochiamate) tra lei ed i suoi Familiari, anche in questo periodo di pandemia?	96,09
23	Si sente trattato bene in generale?	92,44
24	Sente che nei suoi confronti siano mai stati commessi atti violenti o poco rispettosi da parte del Personale?	87,44
26	Il personale infermieristico è disponibile a fornirle le informazioni riguardo alla sua salute?	93,83

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 90,99

AFFIDABILITA' - SICUREZZA E RISPETTO DEI BENI DI PROPRIETA' DELL'OSPITE

6	Sente di poter affidare alla struttura la gestione dei suoi valori e dei suoi beni personali e che questi siano conservati con rispetto ed in un luogo sicuro?	74,36
13	Quando manda a lavare i suoi indumenti, le vengono sempre restituiti o è capitato che qualche suo capo sia stato smarrito?	55,90

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 65,13

ACCOGLIENZA E SOCIALITA'

2	Al momento dell'ingresso in Struttura, si è sentito ben accolto ed ascoltato?	90,60
7	Si sente aiutato ed agevolato quando deve fare una telefonata, o comunicare con l'esterno della Struttura?	96,94

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 93,77

COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA

1	Prima dell'ingresso, le sono state fornite, verbalmente o tramite documentazione inviata per e-mail, informazioni utili a conoscere i servizi erogati dalla Struttura, i costi delle rette ed il contratto con il cliente?	60,27
3	Al momento dell'ingresso in Struttura, le sono state date indicazioni sulla vita della struttura, sui suoi servizi e sul personale che vi opera?	65,67
4	Al momento dell'ingresso le è stata consegnata la "Carta dei Servizi" ed il "Disciplinare di funzionamento Strutture Residenziali"?	48,36
16	E' stato informato su come si svolge la giornata in Struttura? (orari pasti, attività di animazione ecc..)	76,10
20	E' informato sulle attività di animazione che la Struttura offre?	72,00

PERCENTUALE MEDIA DI GRADIMENTO 64,48

COMMENTI DEGLI OSPITI

Alcuni Ospiti hanno voluto commentare il servizio con parole proprie. La maggior parte degli intervistati esprime parole di elogio e ringraziamento.

Alcuni Ospiti avanzano piccole richieste come, ad esempio, l'uovo sodo al posto della trippa oppure, la possibilità di fare colazione alle 7,30. Qualcuno dice che sarebbe bello avere uno spaccio interno per comprare prodotti personali.

Le uniche critiche vengono mosse ai servizi di ristorazione e lavanderia che, come confermano anche le tabelle riepilogative con le percentuali di gradimento, meritano azioni/progetti di miglioramento.

QUEST 16 - BENV DI GIOVANNI	tutti bravi!
QUEST 1 SENZA NOME	sono soddisfatta di tutto il personale
QUEST 2 SENZA NOME	mi trovo tanto bene
QUEST 8 SENZA NOME	a mio avviso questa struttura è perfetta perché c'è pazienza, igiene, rispetto e onestà
QUEST 17 SENZA NOME	l'ospite vorrebbe fare colazione prima (7,30) al posto della frittata in trippa vorrebbe che sia possibile ordinare l'uovo sodo
QUEST 18 SENZA NOME	suggerimenti ospite vorrebbe mangiare meglio
QUEST 19 SENZA NOME	cibo migliore, si può fare molto di più. Migliorare il servizio di lavanderia/stirare meglio i panni
QUEST 20 SENZA NOME	elogi: vorrei elogiare tutti gli operatori del reparto, sono bravi e gentili. E' un ambiente eccezionale
QUEST 23 SENZA NOME	ospite soddisfatto della sua permanenza in reparto
QUEST 24 SENZA NOME	ospite riferisce troppa confusione in reparto da parte degli altri ospiti

QUEST 25 SENZA NOME	migliorare il servizio di lavanderia
QUEST 26 SENZA NOME	ospite si sente trattato bene dagli operatori del reparto
QUEST N. 6 BASSA ATTIVITA' ASSISTENZIALE	sarebbe gradito un piccolo spaccio dove acquistare piccoli beni (profumi, infimo, giornali) per chi non ha possibilità di farseli portare da fuori. Sarebbe bello fare più attività di animazione come si faceva un tempo (gite guidate: frantoio, museo,) presenza di cantanti in struttura, canzoni di gruppo.

CONCLUSIONI

Gli Assistiti intervistati hanno espresso un gradimento medio complessivo del servizio pari all'82,39% e, pertanto, si può affermare che la soddisfazione dell'Utenza finale è molto buona.

E' tuttavia interessante andare ad analizzare quali aree richiedono interventi strutturali/gestionali/organizzativi, al fine di ottenere un sempre maggior apprezzamento del servizio e miglior qualità di vita possibile degli Ospiti nel breve-medio-lungo termine.

Di rilevante importanza è l'alto risultato ottenuto per tutti quegli aspetti dell'assistenza quali il rispetto della dignità ed autodeterminazione dell'Assistito, le buone pratiche assistenziali e sanitarie, la gentilezza da parte del Personale, accoglienza e socialità. Tali aree hanno ottenuto gradimenti superiori al 90%, evidenziando così una buona cultura e valori aziendali che vedono chiaramente coinvolto tutto il Personale.

Le aree che hanno trovato minore riscontro sono relative al servizio di lavanderia - che porta con sé anche la fiducia nell'affidare alla Struttura i propri beni personali – ed il servizio di ristorazione.

Anche l'area della "comunicazione e coinvolgimento dell'utenza" potrebbe essere ripensata e maggiormente implementata. Come in molte Strutture, infatti, anche qui si riscontra come la tendenza a fornire informazioni alle famiglie (presa in carico, rette, carta dei servizi, regolamento ecc..) porti poi a trascurare, quasi sempre involontariamente, l'Utenza finale. Va sottolineato comunque che, così come per i servizi di lavanderia e ristorazione alcuni Ospiti hanno rafforzato il proprio pensiero anche attraverso le domande aperte, nessuno ha chiesto di avere maggiori informazioni sulle questioni che, appunto, vengono solitamente riservate alle famiglie.