

CUSTOMER SATISFACTION 2022

Nel corso dell'anno 2022 sono stati somministrati i tre questionari di valutazione della soddisfazione.

Su n. 60 ospiti presenti nella nostra struttura solo alcuni (quelli che hanno ancora la possibilità di farlo) hanno potuto compilare e restituire il modulo (n. 17 ospiti) con l'aiuto dei familiari e/o delle educatrici.

Abbiamo avuto il riscontro di n. 21 familiari.

Tra il personale abbiamo avuto il ritorno di n. 7 questionari compilati.

Non abbiamo avuto nessuno reclamo/disservizio compilato.

Risposte Questionario Ospiti.

A) LEI È OSPITE DI QUESTA CASA DA:

Meno di sei mesi	n. 2
Da sei mesi a due anni	n. 9
Da due a cinque anni	n. 2
Da più di cinque anni	n. 3

B) RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:

1. Il modo in cui è stata accolta all'arrivo.

Molto soddisfatta	n. 8	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 1	Molto insoddisfatta	n. 0

2. Le informazioni ricevute all'arrivo.

Molto soddisfatta	n. 6	Soddisfatta	n. 9
Un po' insoddisfatta	n. 1	Molto insoddisfatta	n. 0

3. Il servizio di assistenza che riceve.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 10
Un po' insoddisfatta	n. 1	Molto insoddisfatta	n. 0

4. Le cure sanitarie che riceve.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 10
Un po' insoddisfatta	n. 1	Molto insoddisfatta	n. 0

5. Il rapporto umano con il personale.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 12
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

6. Il rapporto con la/le compagna/e di camera.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 5
Un po' insoddisfatta	n. 3	Molto insoddisfatta	n. 0

7. Il rapporto con le altre ospiti della Casa.

Molto soddisfatta	n. 7	Soddisfatta	n. 9
-------------------	------	-------------	------

Un po' insoddisfatta n. 1 Molto insoddisfatta n. 0

8. Il rispetto della riservatezza e del pudore.

Molto soddisfatta n. 2 Soddisfatta n. 14
Un po' insoddisfatta n. 1 Molto insoddisfatta n. 0

9. La pulizia e l'igiene.

Molto soddisfatta n. 6 Soddisfatta n. 10
Un po' insoddisfatta n. 1 Molto insoddisfatta n. 1

10. La qualità e la varietà dei pasti.

Molto soddisfatta n. 4 Soddisfatta n. 12
Un po' insoddisfatta n. 1 Molto insoddisfatta n. 0

11. La quantità di spazio personale disponibile (armadio, comodino).

Molto soddisfatta n. 4 Soddisfatta n. 9
Un po' insoddisfatta n. 6 Molto insoddisfatta n. 0

12. L'aspetto e l'arredamento della camera da letto.

Molto soddisfatta n. 4 Soddisfatta n. 12
Un po' insoddisfatta n. 2 Molto insoddisfatta n. 0

13. L'aspetto e l'arredamento degli ambienti comuni.

Molto soddisfatta n. 4 Soddisfatta n. 12
Un po' insoddisfatta n. 2 Molto insoddisfatta n. 0

14. La temperatura e la ventilazione degli ambienti.

Molto soddisfatta n. 6 Soddisfatta n. 12
Un po' insoddisfatta n. 0 Molto insoddisfatta n. 0

15. Gli spazi esterni.

Molto soddisfatta n. 7 Soddisfatta n. 8
Un po' insoddisfatta n. 4 Molto insoddisfatta n. 0

16. Gli orari della giornata.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 11
Un po' insoddisfatta	n. 3	Molto insoddisfatta	n. 1

17. Gli orari delle visite dei parenti.

Molto soddisfatta	n. 6	Soddisfatta	n. 9
Un po' insoddisfatta	n. 3	Molto insoddisfatta	n. 0

18. La disponibilità del personale verso i parenti.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 12
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

19. Il rapporto con le Suore.

Molto soddisfatta	n. 6	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 2	Molto insoddisfatta	n. 0

20. L'attenzione delle ausiliarie socio-assistenziali.

Molto soddisfatta	n. 7	Soddisfatta	n. 6
Un po' insoddisfatta	n. 3	Molto insoddisfatta	n. 0

21. L'attenzione e la competenza delle infermiere.

Molto soddisfatta	n. 8	Soddisfatta	n. 7
Un po' insoddisfatta	n. 1	Molto insoddisfatta	n. 0

22. La capacità e l'aiuto che le offrono i terapeuti della riabilitazione.

Molto soddisfatta	n. 7	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

23. La competenza professionale delle educatrici.

Molto soddisfatta	n. 9	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

24. La disponibilità, l'ascolto e la comprensione dei medici.

Molto soddisfatta	n. 3	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 3	Molto insoddisfatta	n. 1

25. L'attenzione, le cure e il rispetto per gli aspetti personali e religiosi della vita.

Molto soddisfatta	n. 4	Soddisfatta	n. 8
Un po' insoddisfatta	n. 4	Molto insoddisfatta	n. 0

26. La disponibilità e il rispetto dei volontari.

Molto soddisfatta	n. 2	Soddisfatta	n. 3
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

27. L'attenzione alle sue esigenze personali.

Molto soddisfatta	n. 5	Soddisfatta	n. 9
Un po' insoddisfatta	n. 0	Molto insoddisfatta	n. 0

C) CONCLUDENDO, La preghiamo di classificare secondo il grado di importanza da Lei attribuito, i sottoelencati aspetti relativi all'assistenza nella nostra Casa (per facilità si può indicare la lettera corrispondente):

I posto	A	_____	
II posto	Q	_____	
III posto	P	_____	
A	Attenzione al paziente (Disponibilità, Cortesia)		n. 12
I	Informazione e comunicazione		n. 1
O	Organizzazione ed efficienza		n. 3
P	Professionalità adeguata		n. 4
Q	Qualità delle cure ricevute		n. 4
R	Riservatezza – rispetto della privacy		n. 3
S	Servizi alberghieri (Stanza, igiene e pasti)		n. 5

D) HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:

Da sola	n. 10
Con l'aiuto di un familiare	n. 7

Risposte Questionario Operatori.

A) **Da quanto tempo lavora in RSA?**

Da meno di un anno *n. 1*
Da uno a quattro anni *n. 3*
Da più di quattro anni *n. 3*

B) **La sua qualifica professionale**

n. 2 OSS - n.1 addetto serv. generali -n.1factotum – n.3 IP

C) **Le piace il lavoro che svolge?**

SI' **NO** **IN PARTE**
n. 7 *n. 0* *n. 0*

D) **Ritiene che i livelli di autonomia lavorativa siano adeguati alla sua professionalità?**

SI' **NO** **IN PARTE**
n. 6 *n.1* *n. 0*

E) **Come giudica l'organizzazione del lavoro in questa Casa?**

OTTIMA **BUONA** **DISCRETA**
n. 0 *n. 4* *n. 1*
SUFFICIENTE **INSUFFICIENTE** **SCADENTE**
n. 1 *n. 1* *n. 0*

F) **Quali aspetti le creano più difficoltà ?**

Orari dei turni *n. 0*
Organizzazione del lavoro quotidiano *n. 0*
Rapporti con gli altri operatori *n. 4*
Rapporti con la responsabile del suo reparto o servizio *n. 0*
Rapporti con la Direzione *n. 1*
Nessuno *n. 1*
Altro Rapporti con IP *n. 1*

G) **Le pare che vi sia una buona collaborazione nel lavoro?**

SI' **NO** **IN PARTE**
n. 1 *n. 2* *n. 3*

H) **Secondo lei il rapporto tra numero di ospiti e numero di operatori nel suo reparto o servizio è adeguato?**

SI' **NO** **IN PARTE**
n. 6 *n. 0* *n. 1*

I) Quali aspetti apprezza maggiormente del lavoro in questa Casa?

n. 3 attenzione agli ospiti

n. 1 autonomia

n. 1 presenza con pazienti

L) Quali aspetti le sembrano più carenti?

n. 1 rapporti con la Direzione e gli Infermieri

n. 2 l'organizzazione

n. 2 lavoro di squadra

M) Ritieni utile l'organizzazione di corsi di aggiornamento?

SI'

n. 6

NO

n. 1

IN PARTE

n. 0

N) Se sì, su quali argomenti:

n. 2 collaborazione sul lavoro

n. 1 empatia e ascolto

n. 1 sicurezza

n. 1 covid-19

Risposte Questionario per i familiari delle ospiti.

A) LA SUA FAMILIARE OSPITE DELLA CASA È RICOVERATA DA:

Meno di sei mesi	<i>n. 2</i>	Da sei mesi a due anni	<i>n. 10</i>
Da due a cinque anni	<i>n. 8</i>	Da oltre cinque anni	<i>n. 0</i>

B) LA SUA FAMILIARE ATTUALMENTE È:

Autosufficiente	<i>n. 1</i>
Parzialmente non autosufficiente	<i>n. 14</i>
Gravemente non autosufficiente	<i>n. 5</i>

C) E' INFORMATO DELLE PERSONE E DELLE MODALITÀ A CUI RICORRERE PER LE DIVERSE NECESITA'?

Sempre	<i>n. 13</i>
Abbastanza	<i>n. 3</i>
Sufficientemente	<i>n. 1</i>
Solo qualche volta	<i>n. 1</i>
Non saprei	<i>n. 1</i>

D) RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE LEI AVEVA AL MOMENTO DEL RICOVERO ?

Pienamente	<i>n. 11</i>	Discretamente	<i>n. 3</i>
Sufficientemente	<i>n. 5</i>	Solo in parte	<i>n. 1</i>
Per nulla	<i>n. 0</i>	Non saprei	<i>n. 0</i>

E) IL SUO PARERE SU:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
1. L'accoglienza e l'ospitalità	<i>15</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
2. L'igiene e la pulizia ambientale	<i>14</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
3. L'ambiente ed il comfort	<i>13</i>	<i>7</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
4. La qualità del cibo	<i>8</i>	<i>12</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
5. Il servizio al momento dei pasti	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
6. La cortesia e la sollecitudine del:				
Personale infermieristico	<i>14</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Personale Ausiliario	<i>11</i>	<i>8</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
Personale dell'animazione	<i>12</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>1</i>

Personale di riabilitazione	9	8	0	2
Personale Amministrativo	10	7	0	0
Volontari	6	4	0	0
7. La professionalità del Personale:				
Ausiliario	10	9	1	0
Infermieristico	12	9	0	0
Riabilitativo	10	7	1	0
Amministrativo	10	9	0	0
8. Il rapporto con i Medici che operano nella Casa	9	7	1	1
9. Le attività di animazione	7	10	2	1
10. Il rispetto della riservatezza e della segretezza	11	7	1	0
11. Gli orari delle visite	14	7	0	0
12. Il giardino e gli spazi esterni	9	6	0	0
13. Il clima familiare	12	8	0	0
14. Il rispetto dell'intimità e della privacy	11	9	0	0
15. La promozione della qualità relazionale	8	15	0	0

F) QUALI SONO GLI ASPETTI CHE APPREZZA MAGGIORMENTE?

- n. 2 pulizia*
- n. 2 cucina*
- n. 5 disponibilità, cortesia e gentilezza*
- n. 1 orari delle visite*
- n. 1 spazi esterni*
- n. 1 disponibilità degli IP*
- n. 1 cura dell'ospite*

G) QUALI ASPETTI LE SEMBRANO MENO VALIDI?

- n. 2 poca animazione*
- n. scarsa fisioterapia*
- n. 1 assistenza notturna degli Asa/Oss*

H) SUGGERIMENTI

- n. 1 accompagnare gli ospiti a fare due passi in giardino*