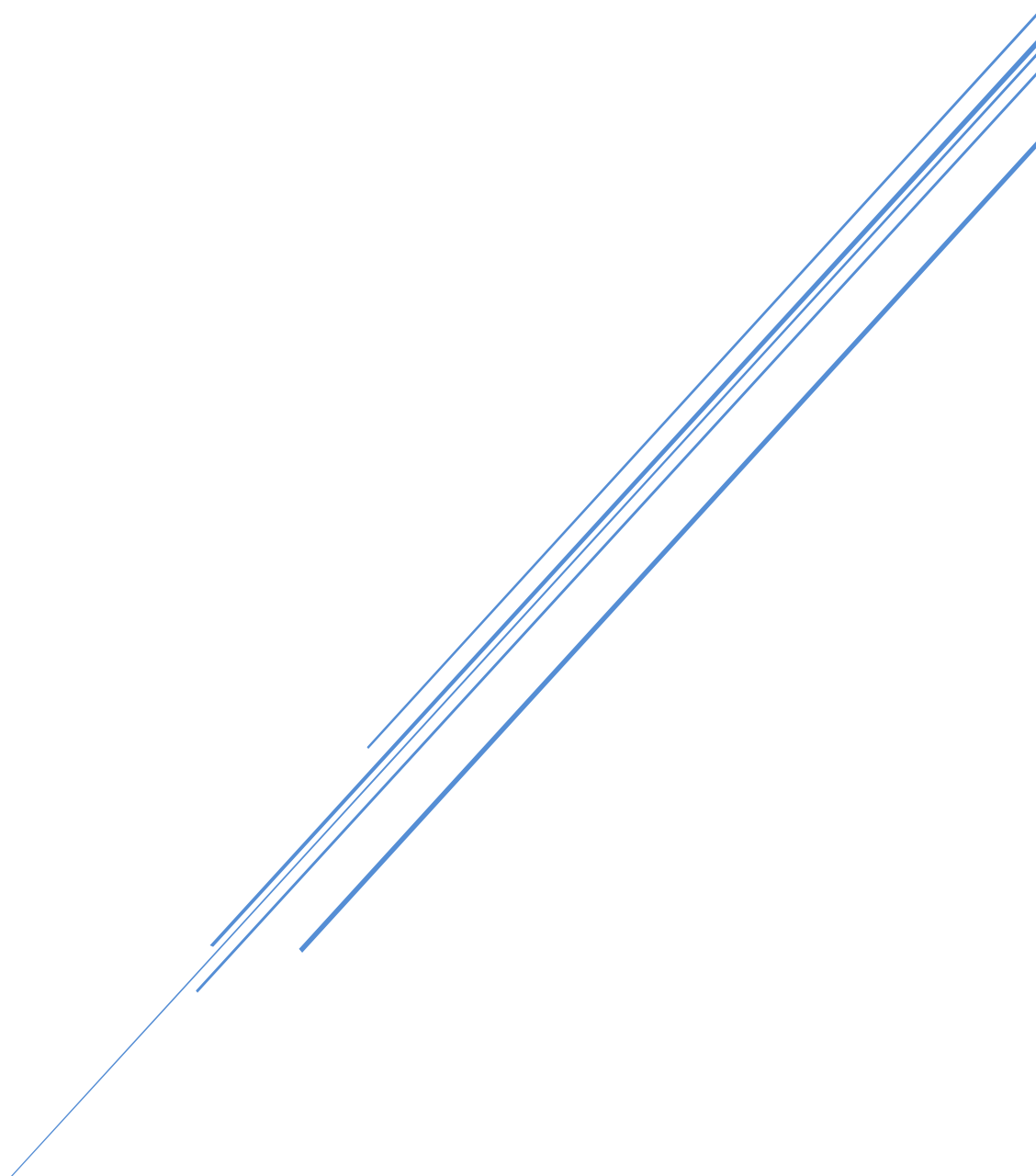


# **REPORT CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2021**

**-Rilevazione grado di soddisfazione  
dei Familiari degli Ospiti-**



## INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>Il questionario</b>	<b>2</b>
<b>Il campione della rilevazione</b>	<b>2</b>
<b>Analisi dei dati</b>	<b>3</b>
<b>Accoglienza e relazioni</b>	<b>4</b>
<b>Cura e assistenza</b>	<b>5</b>
<b>Qualità della Struttura</b>	<b>7</b>
<b>Servizio di ristorazione</b>	<b>8</b>
<b>Qualità complessiva della RSA</b>	<b>9</b>
<b>Suggerimenti e proposte</b>	<b>9</b>

## **Introduzione**

La «Customer Satisfaction» rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e della qualità complessiva dei servizi offerti da un ente. In quest'ottica si inserisce la rilevazione del grado di soddisfazione dei Familiari degli Ospiti della nostra RSA relativamente alla qualità dei servizi e delle cure offerte dalla Struttura.

In accordo con la Direzione Amministrativa, anche per l'anno 2021 è stato predisposto un questionario anonimo ad hoc, distribuito ai Familiari degli Ospiti della nostra Residenza a partire dal mese di novembre 2021.

## **Il questionario**

Il questionario è strutturato in blocchi di domande relativi ai principali servizi offerti dalla Struttura:

- accoglienza e relazioni;
- cura e assistenza;
- qualità della Struttura;
- servizio di ristorazione.

Le domande proposte presuppongono una sola risposta possibile chiusa su una scala di quattro valori di giudizio (molto poco soddisfatto; poco soddisfatto; abbastanza soddisfatto; molto soddisfatto). Nel caso in cui non si abbiano elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, è possibile barrare la casella «non so». Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati in merito. In questo senso, nella parte conclusiva del questionario è presente uno spazio dedicato a proposte e suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti stessi al miglioramento delle condizioni dei servizi offerti.

## **Il campione della rilevazione**

I questionari sono stati consegnati ai Familiari degli Ospiti residenti nei tre differenti reparti di questa Struttura (piano terra, primo piano, ala sud) da un operatore di riferimento (psicologa), in stretta collaborazione con il personale educativo. Alla consegna si è presentato lo strumento, descrivendolo nella sua forma e nei suoi contenuti, evidenziando le modalità di risposta alle domande presenti. Una volta compilato, il questionario è stato poi inserito nell'apposito contenitore posto nella Sala Animazione dove, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 scoppiata a febbraio 2020 e tuttora in corso, e a seguito delle misure di contenimento del contagio, si svolgono gli incontri protetti tra Ospiti e familiari in postazioni ad hoc.

Durante la fase di raccolta sono pervenuti 50 questionari, pari al 65% circa del totale di quelli consegnati. Nello specifico, il 46% dell'utenza appartiene al piano terra, il 30% al primo piano ed il 24% circa all'ala sud.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 scoppiata a febbraio 2020 e tuttora in corso, e delle relative misure di contenimento del contagio, tra cui la chiusura delle RSA agli esterni, familiari compresi, si evidenzia come le risposte ad alcune domande abbiano risentito della delicata situazione sanitaria attualmente in essere, con conseguente incremento della scelta di rispondere «non so», non avendo elementi sufficienti per poter valutare la qualità di quanto richiesto.

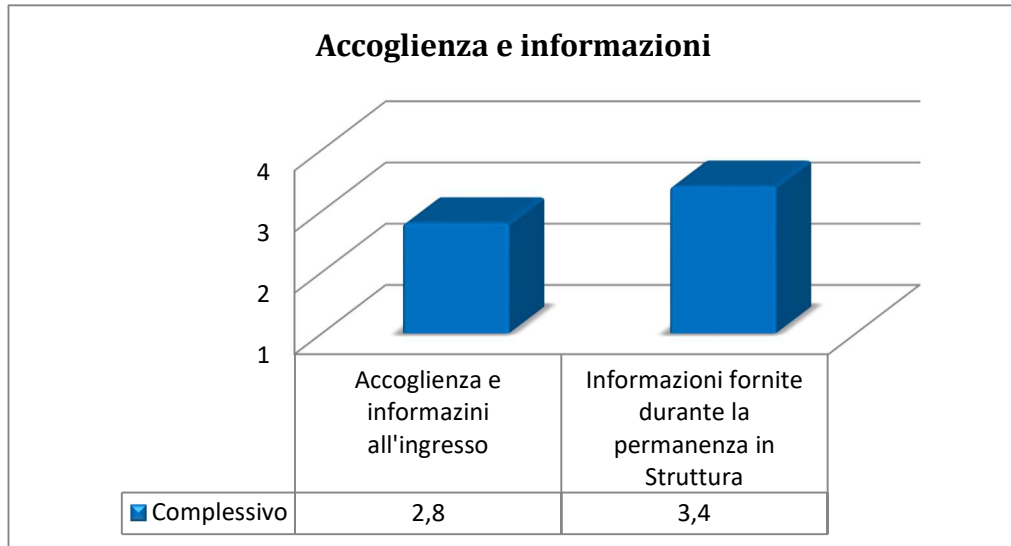
### **Analisi dei dati**

Per ogni domanda è stato calcolato il punteggio medio attribuito ad ogni categoria rappresentata rispetto alle quattro modalità di risposta previste (M=2,5). Oltre ad un confronto tra le singole tipologie di variabili, si è calcolato anche il punteggio medio complessivo di ogni area indagata.

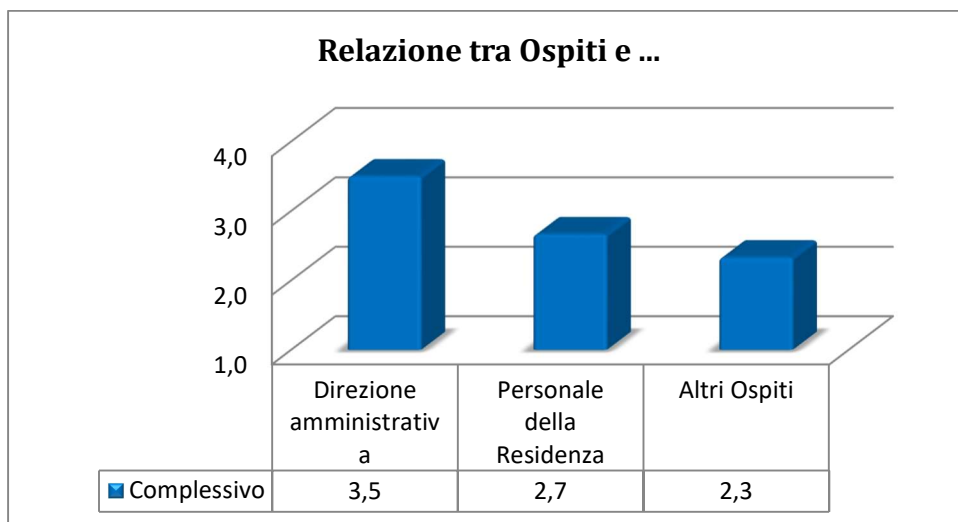
Le risposte ai questionari hanno messo in luce quanto segue.

## ACCOGLIENZA E RELAZIONI

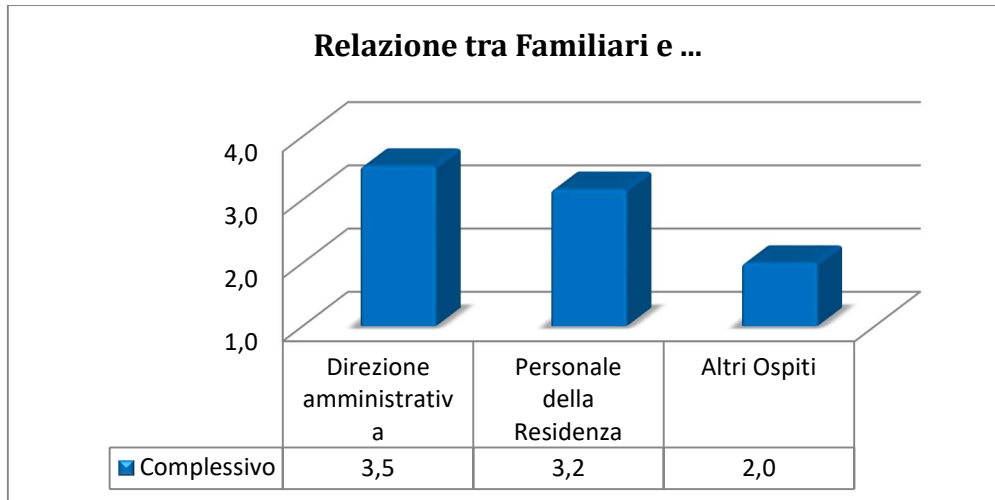
In questa prima area, gli aspetti indagati hanno riguardato sia le modalità di accoglienza dell'Ospite al momento del ricovero in Struttura sia le informazioni fornite ad Ospiti e Familiari all'ingresso e durante il ricovero. Dall'analisi effettuata emerge un adeguato grado di soddisfazione dei familiari degli Ospiti di tutti e tre i reparti rispetto alle variabili indagate.



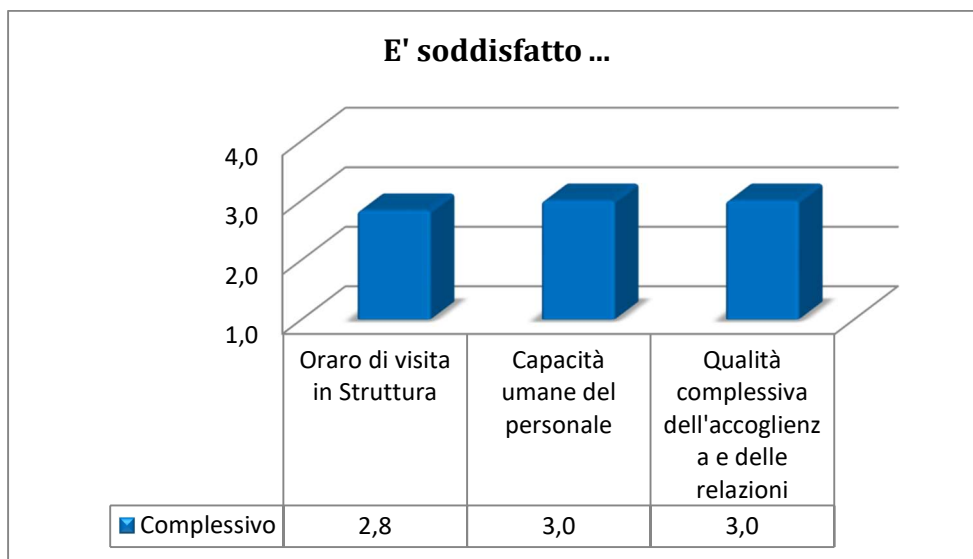
La seconda area indagata prende in considerazione le relazioni tra Ospiti e familiari e le principali figure professionali che operano all'interno della Struttura. Dall'analisi effettuata, le relazioni tra gli Ospiti e le altre figure professionali (direzione amministrativa, personale della Residenza) sono giudicate in media soddisfacenti. Alcuni familiari non hanno potuto valutare adeguatamente la relazione degli Ospiti con gli altri residenti della Struttura a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 tuttora in corso e che impedisce il loro ingresso in RSA e relazione con gli Ospiti.



Altrettanto soddisfacenti appaiono i rapporti tra i familiari e le altre figure professionali della Residenza (direzione amministrativa, personale della Residenza), fatta eccezione per la relazione dei familiari con gli altri Ospiti della Struttura per le motivazioni sopra descritte.



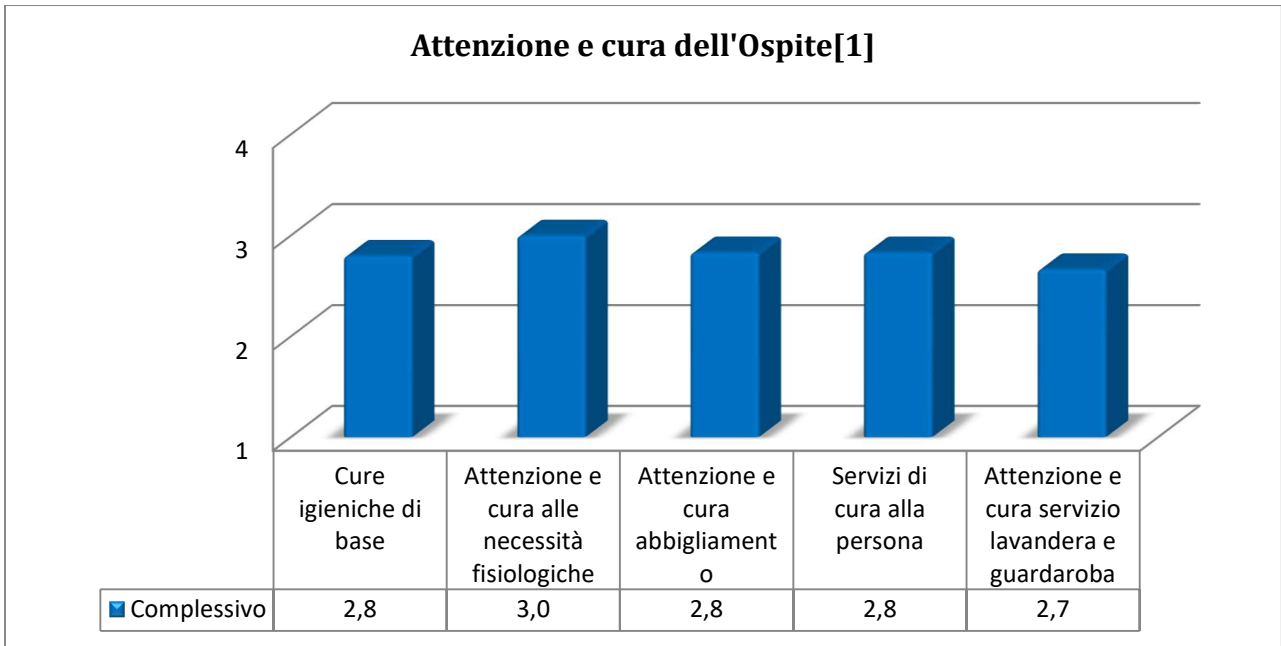
Rispetto agli orari di visita in Struttura, tenendo conto dell'emergenza sanitaria attualmente in atto, i familiari ne attribuiscono un valore soddisfacente (M=2,8). Satisfacente la valutazione delle capacità umane del personale nella relazione sia con gli Ospiti sia con gli stessi familiari (M=3,0). I familiari valutano complessivamente positiva la qualità dell'accoglienza e delle relazioni all'interno della Struttura (M=3,0).



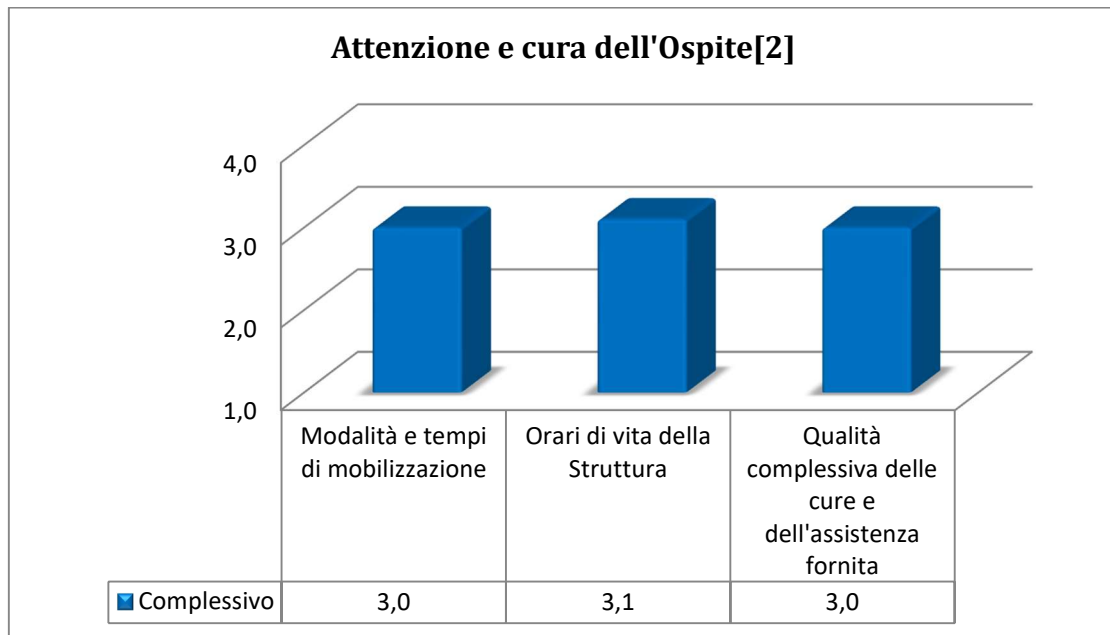
### **CURA E ASSISTENZA**

Le variabili valutate in quest'area si riferiscono sia alle diverse cure fornite all'Ospite durante la sua permanenza in Struttura sia all'assistenza socio-sanitaria offerta sia alla professionalità del personale nell'erogare tali servizi.

Per quanto riguarda la cura dell'Ospite, che si esplica non solo nelle cure igieniche e fisiologiche di base, ma anche nell'attenzione del personale alla cura dell'abbigliamento ed alla cura della persona in generale, si rileva un punteggio medio complessivo soddisfacente rispetto a tutte le aree indagate.

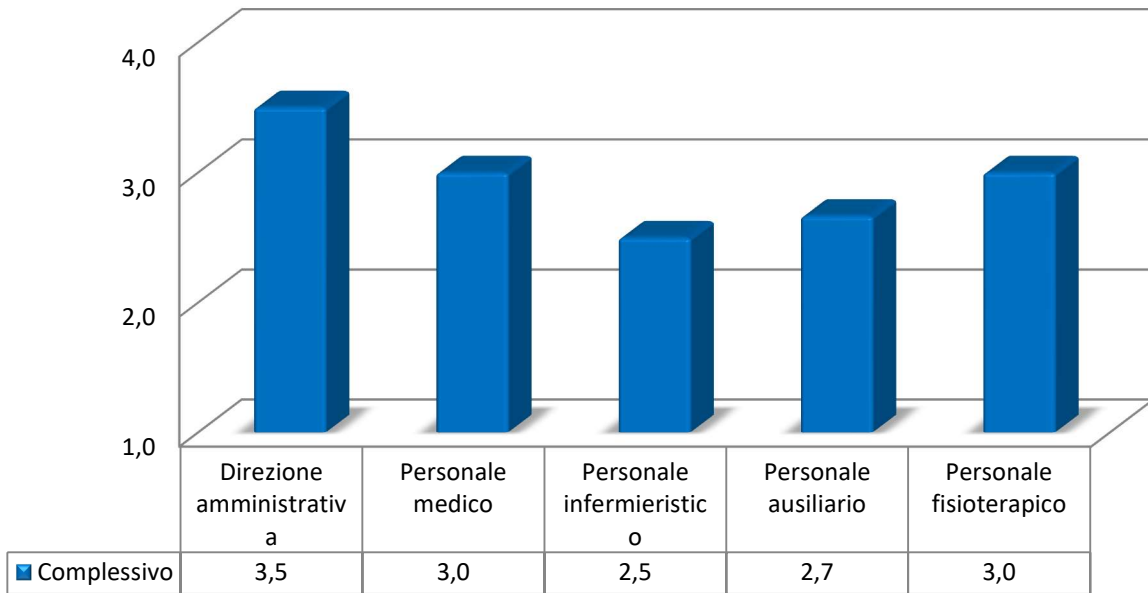


Adeguate il valore medio complessivo attribuito ad altri aspetti caratterizzanti la cura dell'Ospite (modalità e tempi di mobilitazione, orari di vita in Struttura). Complessivamente, i familiari degli Ospiti della nostra Residenza sono soddisfatti della qualità complessiva delle cure e dell'assistenza fornita al proprio caro (M=3,0).

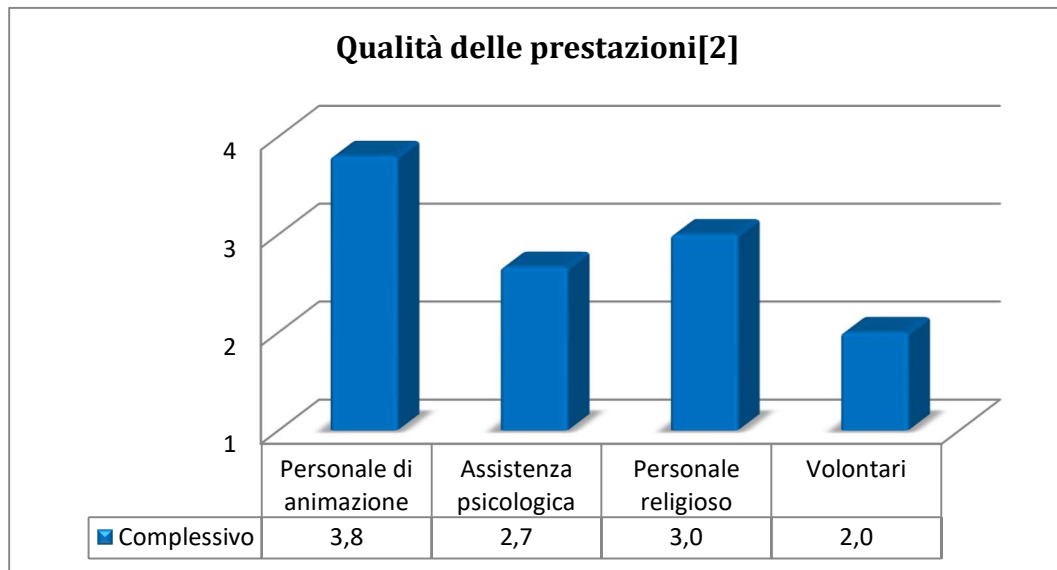


Relativamente alla qualità delle prestazioni fornite dal personale della Residenza (medica, infermieristica, fisioterapia, psicologica, ...), si riscontrano punteggi medi più che soddisfacenti, soprattutto rispetto alle prestazioni offerte dalla direzione amministrativa (M=3,5), dal personale medico e fisioterapico (M=3) e dal personale di animazione (M=3,8). I familiari di tutti e tre i reparti hanno avuto difficoltà a valutare l'operato dei volontari all'interno della Struttura in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 scoppiata a febbraio 2020 e tuttora in corso, è vietato l'ingresso in RSA agli esterni, volontari compresi.

### Qualità delle prestazioni[1]



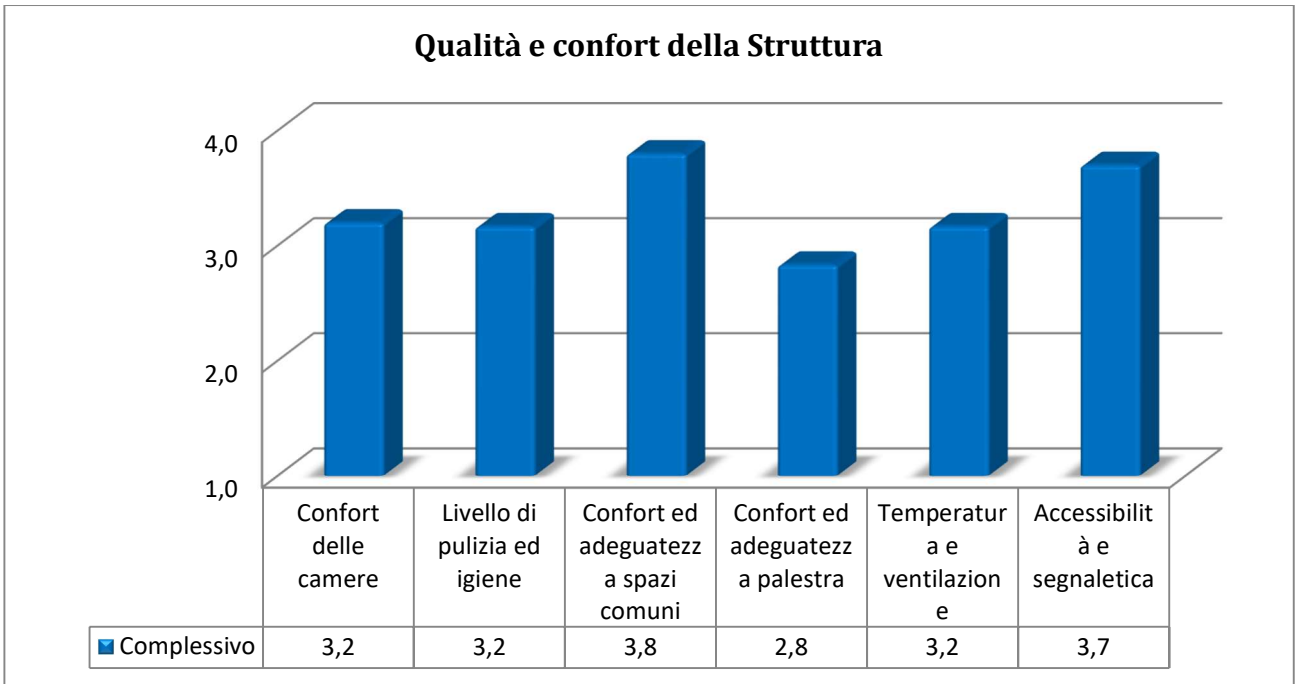
### Qualità delle prestazioni[2]



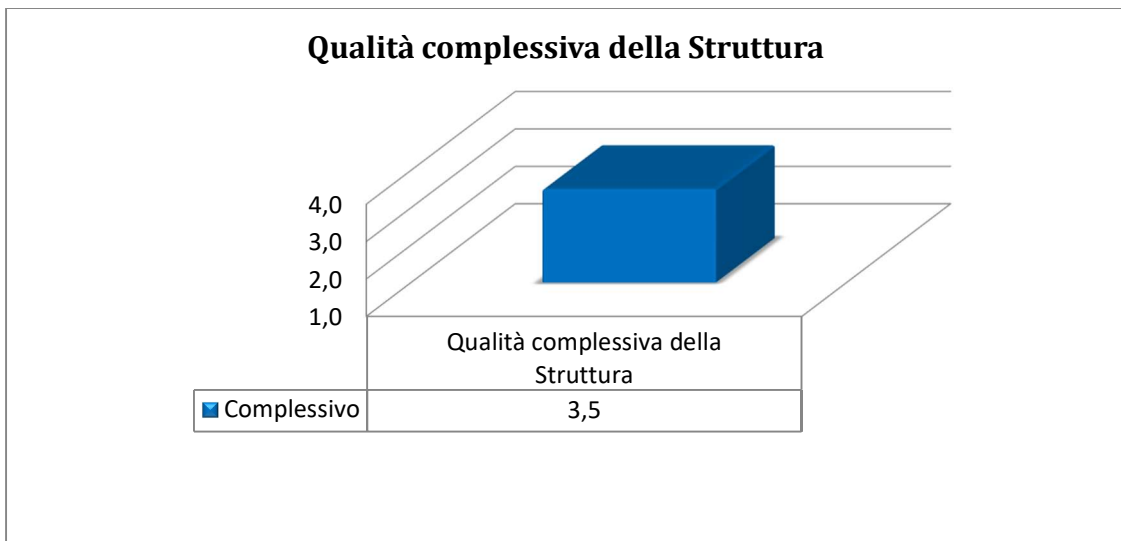
## QUALITA' DELLA STRUTTURA

La valutazione della qualità della Struttura fa riferimento sia al confort delle camere da letto, dei servizi igienici e degli spazi comuni sia a tutti quei servizi che caratterizzano la Struttura stessa, come la facilità di accesso alla Residenza, la sicurezza degli spazi privati e comuni, la segnaletica. Un aspetto altrettanto importante è riservato al livello di pulizia ed igiene nei reparti e negli spazi comuni. Si rilevano punteggi superiori alla media di riferimento in tutte le aree indagate e dai familiari di tutti e tre i reparti della Struttura.



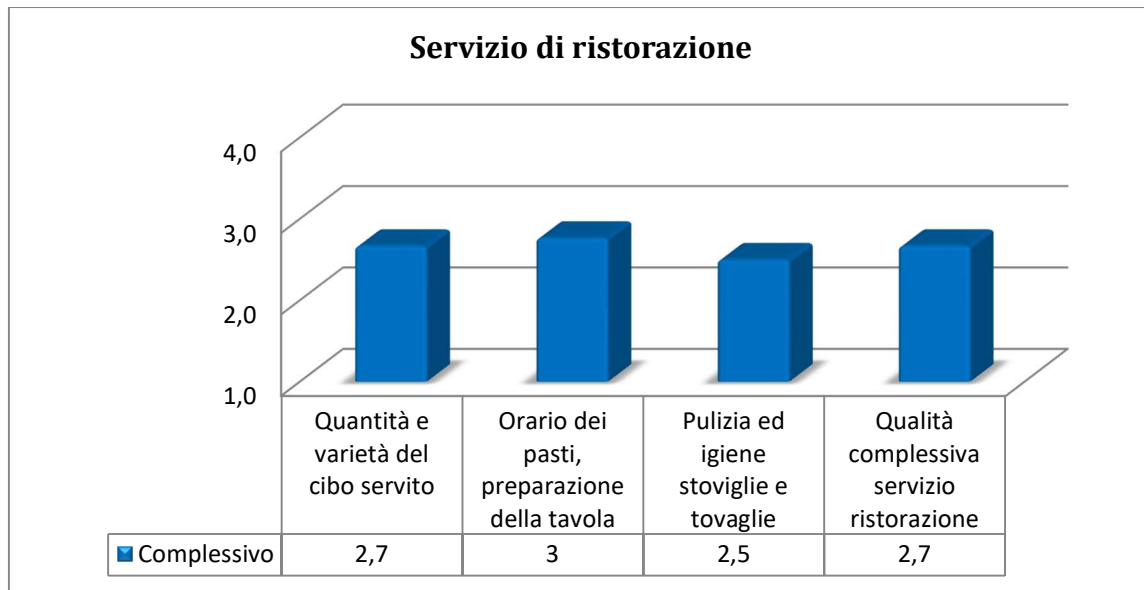


Complessivamente, i familiari degli Ospiti di tutti e tre i reparti attribuiscono valori più che positivi alla qualità della Struttura (M=3,5).



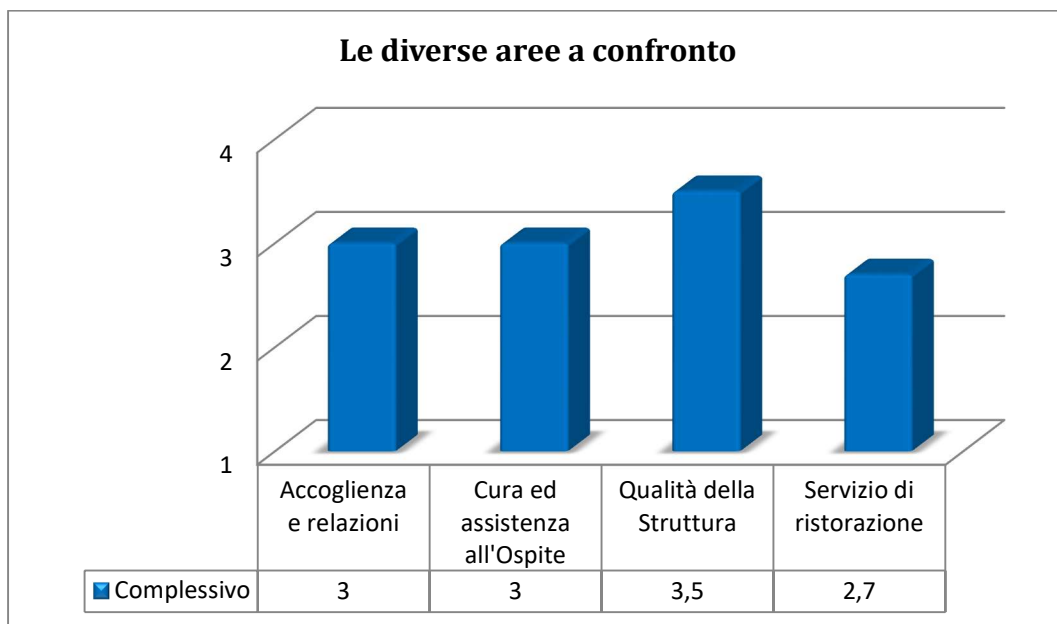
#### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La qualità del servizio di ristorazione è stata valutata rispetto a diversi fattori: qualità e quantità degli alimenti forniti, varietà degli alimenti, orario dei pasti e preparazione della tavola, livello di pulizia ed igiene durante la distribuzione dei pasti e delle stoviglie. Tutti gli aspetti considerati hanno ottenuto dai familiari degli Ospiti valori soddisfacenti. Il servizio di ristorazione è considerato dai familiari degli Ospiti di tutte e tre i reparti nell'insieme adeguato (M=2,7).



### QUALITA' COMPLESSIVA DELLA RSA

Complessivamente, i familiari degli Ospiti della nostra Residenza percepiscono una qualità soddisfacente dei servizi offerti dalla Struttura ed indagati tramite il presente questionario. Si riporta sia il punteggio complessivo della qualità percepita rispetto alle variabili oggetto di indagine, sia i confronti tra le diverse aree ed i singoli reparti.



### SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Nella sezione seguente sono presentate le osservazioni, i suggerimenti, i commenti, nonché le proposte dei familiari rispetto alle aree precedentemente trattate ed oggetto di valutazione. La maggior parte dei commenti riportati risente della distanza venutasi a creare tra i familiari ed i propri cari a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 tuttora in

corso e delle relative misure di contenimento del contagio che hanno comportato la chiusura delle RSA agli esterni, familiari compresi.