



“REGINA ELENA” AZIENDA SPECIALE

VIA DON MINZONI 2 54033 – CARRARA (MS) TEL. 058571460 FAX 058570736

P. IVA e C.F. 01320110453

SITO WEB: WWW.CASADIRIPOSOCARRARA.IT –

CASADIRIPOSOCARRARA@POSTACE.IT

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO-MODELLO B Risultati 2015

Per la valutazione è stato abbinato ad un giudizio di tipo qualitativo da Insufficiente a Ottimo, una scala di valori quantitativi da 1 a 4, secondo le corrispondenze riportate di seguito:

Scarso	= 1
Sufficiente	= 2
Buono	= 3
Ottimo	= 4

QUESTI I RISULTATI DELL'INDAGINE (HA RISPOSTO IL 24 % DELLE PERSONE CHE HANNO RICEVUTO IL QUESTIONARIO)

N.R. = nessuna risposta

Domanda n° 1

Qual è il grado di soddisfazione relativo alle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

	1	2	3	4	N.R.
a) Sollecitudine nel rispondere alle chiamate (campanello).		14%	40%	40%	6%
b) Soddisfazione della gestione medica.	18%	14%	26%	36%	6%
c) Accuratezza del lavoro del/la fisioterapista durante la fisioterapia.	18%	14%	14%	40%	14%

Domanda n° 2

Qual è il grado di soddisfazione relativo al rispetto della privacy, cortesia, attenzione, rapporto umano e disponibilità da parte delle figure presenti all'interno della struttura:

	1	2	3	4	NR
a) con il responsabile della struttura	3%	28%	28%	38%	3%
b) con gli operatori addetti all'assistenza di base		10%	35%	55%	
c) con gli infermieri	3%	14%	40%	43%	
d) con il personale addetto all'animazione	14%	10%	18%	47%	11%
e) con il personale addetto alla fisioterapia e riabilitazione	18%	18%	10%	47%	7%

Domanda n° 3

Per quanto attiene gli ambienti della struttura, quale giudizio ritiene di esprimere in relazione a:

	1	2	3	4	NR
a) la cura e l'igiene dei luoghi comuni (corridoi, saloni)	10%	22%	28%	40%	
b) l'accoglienza degli ambienti	3%	28%	26%	40%	3%
c) la disponibilità di materiale e attrezzature (TV, stereo, poltrone, libri, giochi di società, ricamo e cucito, etc.)	26%	18%	28%	28%	
d) La cura e l'igiene dei bagni	10%	22%	36%	28%	3%

Domanda n° 4

Quale ritiene sia il grado di soddisfazione da lei riscontrato in relazione ai seguenti servizi erogati dalla struttura:

	1	2	3	4	NR
a) il servizio di igiene e pulizia personale		14%	33%	50%	3%
b) i tempi stabili per la pulizia e l'igiene personale		18%	32%	50%	
c) il servizio di assistenza di base degli operatori		14%	22%	64%	
d) il servizio infermieristico		18%	43%	36%	3%
e) le gite e le uscite con gli utenti	28%		33%	26%	13%
f) l'attività di animazione (laboratori, musica, cultura, etc.)	22%	18%	18%	32%	10%
g) l'attività fisioterapico-riabilitativa	18%	14%	26%	32%	10%

Domanda n° 5

Siete soddisfatti dei colloqui individuali che avete con gli operatori?

82%	12%	3%
si	non sempre	no

Inoltre il 3% non ha dato nessuna risposta.

Domanda n° 6

Vi sentite di parlare liberamente con i diversi operatori della struttura riguardo ai problemi e le difficoltà incontrate dal vostro parente nella quotidianità?

85%	12%	3%
si	non sempre	no

Domanda n° 7

Vi sembra che gli operatori minimizzino i problemi che vengono evidenziati da voi o dal vostro anziano?

14%	12%	68%
si	non sempre	no

Inoltre il 6% non ha dato nessuna risposta.

Domanda n° 8

Se notate atteggiamenti che secondo voi non sono adeguati nei confronti del vostro anziano vi sentite di poterne parlare con i Responsabili della struttura (Coordinatore e/o Direttore)?

68% 12% 14%

si	non sempre	no
----	------------	----

Inoltre il 6% non ha dato nessuna risposta

Domanda n° 9

Siete sufficientemente informati circa le attività proposte al vostro anziano?

54% 25% 21%

si	non sempre	no
----	------------	----

Domanda n° 10

Siete soddisfatti della possibilità di partecipazione e del coinvolgimento nelle attività e nella vita in struttura del vostro anziano (gite, feste, occasioni, riunioni, visite, orari)?

61% 7% 25%

si	non sempre	no
----	------------	----

Inoltre il 7% non ha dato nessuna risposta

Domanda n° 14

Avete qualche altra considerazione o suggerimento da aggiungere?

**CONSIDERAZIONI E SUGGERIMENTI AL QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

- maggior comunicazione con i familiari degli ospiti (una segnalazione)
- migliorare la tempistica di rientro degli indumenti che vengono lavati presso la lavanderia esterna (una segnalazione)
- maggiore comprensione nei confronti dei ricoverati (2 segnalazioni)
- maggiore attenzione nella rasatura delle barbe (una segnalazione)
- maggiore attenzione nel trasporto degli ospiti all'interno della struttura da parte degli autisti della Pubblica Assistenza

Valutazioni Conclusive:

Si registra una percentuale alta di gradimento per i servizi erogati che colloca la soddisfazione complessivamente tra il buono e l'ottimo in un range 50-80 %.

Circa la comunicazione, le relazioni con gli operatori si evidenzia una buona percentuale di soddisfazione.

Le segnalazioni aggiuntive sono state tutte evidenziate.

Nel ringraziare il personale ancora una volta per il buon risultato raggiunto la Direzione invita a perseverare nell'impegno e nella professionalità collaborando alle azioni di miglioramento che verranno intraprese.

1 giugno 2016

Il Direttore

Dott. Ermanno Biselli

