



“REGINA ELENA” AZIENDA SPECIALE

VIA DON MINZONI 2 54033 – CARRARA (MS) TEL. 058571460 FAX 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
SITO WEB:WWW.CASADIRIPOSOCARRARA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO 2018

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 25% DELLE PERSONE CHE HANNO RICEVUTO IL QUESTIONARIO)

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).	4%	8%	20%	64%	4%
b) Soddisfazione della gestione medica.	8%	4%	24%	60%	4%
c) Accuratezza del lavoro del/la fisioterapista durante la fisioterapia.	8%	4%	12%	56%	20%

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	8%		22%	60%	4%
b) con gli operatori addetti all'assistenza di base		8%		92%	
c) con gli infermieri	4%		4%	92%	
d) con il personale addetto all'animazione	4%	4%	16%	64%	12%
e) con il personale addetto alla fisioterapia e riabilitazione	8%	4%	16%	72%	

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)		12%	12%	76%	
b) l'accoglienza degli ambienti		16%	24%	56%	4%
c) la disponibilità di materiale e attrezzature (TV, stereo, poltrone, libri, giochi di società, ricamo e cucito, etc.)		28%	28%	40%	4%
d) La cura e l'igiene dei bagni		8%	16%	72%	4%

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		8%	8%	72%	12%
b) i tempi stabili per la pulizia e l'igiene personale		8%	12%	72%	8%
c) il servizio di assistenza di base degli operatori		8%	12%	76%	4%
d) il servizio infermieristico	4%		20%	72%	4%
e) le gite e le uscite con gli utenti	12%		20%	36%	32%
f) l'attività di animazione (laboratori, musica, cultura, etc.)	4%	8%	16%	60%	12%
g) l'attività fisioterapico-riabilitativa	12%	4%	16%	64%	4%

Domanda n° 5

Siete soddisfatti dei colloqui individuali che avete con gli operatori?

84%	12%	
Si	non sempre	no

Il 4% non ha risposto

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?

96%	4%	
si	non sempre	no

Domanda n° 7

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

12%	4%	84%
si	non sempre	no

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)?

100%		
si	Non sempre	no

Domanda n° 9

Siete sufficientemente informati circa le attività proposte al vostro anziano?

84% 16%

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)?

88% 4% 4%

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

Il 4% non ha risposto

Domanda n° 14

Avete qualche altra considerazione o suggerimento da aggiungere?

Queste le risposte aggiunte:

Insistere nel coinvolgere anche in non collaboranti in fisioterapia e animazione (1 segnalazione)

Aumentare le ore di fisioterapia(1 segnalazione)

Utilizzare maggiormente in estate il giardino esterno (1 segnalazione)

Aumentare il numero delle gite e delle passeggiate esterne (1 segnalazione)

Aumentare le ore di animazione (1 segnalazione)

Maggiore attenzione nel rispetto circa linguaggio e relazione con gli ospiti (1 segnalazione)

Maggior cura per il cibo (1 segnalazione)

Valutazioni Conclusive:

Si registra una percentuale molto alta di gradimento per i servizi erogati che colloca la soddisfazione complessivamente tra il buono e l'ottimo.

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

Le segnalazioni aggiuntive sono tutte evidenziate.

Nel ringraziare il personale per il buon risultato raggiunto la Direzione invita a perseverare nell'impegno e nella professionalità rinviando al programma del secondo semestre 2018 le azioni di miglioramento possibili, che tengano conto anche dei suggerimenti espressi.

21 aprile 2018

Il Direttore
Dott. Ermanno Biselli

