



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO 2018 secondo semestre

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 19% 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).		14%	53%	33%	
b) Soddisfazione della gestione medica.		14%	46%	40%	
c) Accuratezza del lavoro del/la fisioterapista durante la fisioterapia.			20%	80%	

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			46%	654%	
b) con gli operatori addetti all'assistenza di base		7%	33%	60%	
c) con gli infermieri			33%	67%	
d) con il personale addetto all'animazione			33%	46%	
e) con il personale addetto alla fisioterapia e riabilitazione			20%	80%	

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)		7%	54%	39%	
b) l'accoglienza degli ambienti		14%	60%	26%	
c) la disponibilità di materiale e attrezzature (TV, stereo, poltrone, libri, giochi di società, ricamo e cucito, etc.)		14%	66%	20%	
d) La cura e l'igiene dei bagni		14%	53%	33%	

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		7%	46,5 %	46,5 %	
b) i tempi stabili per la pulizia e l'igiene personale		7%	66%	20%	7%
c) il servizio di assistenza di base degli operatori		7%	54%	39%	7%
d) il servizio infermieristico		7%	26%	60%	7%
e) le gite e le uscite con gli utenti			53%	7%	40%
f) l'attività di animazione (laboratori, musica, cultura, etc.)			46%	26%	28%
g) l'attività fisioterapico-riabilitativa			20%	80%	

Domanda n° 5

Siete soddisfatti dei colloqui individuali che avete con gli operatori?

66%	20%	
Si	non sempre	no

Il 14% 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?

66%	20%	7%
si	non sempre	no

7% non risponde

Domanda n° 7

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

7%	26%	60%
si	non sempre	no

7% non risponde

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)?

73%	27%	
si	Non sempre	no

Domanda n° 9

Siete sufficientemente informati circa le attività proposte al vostro anziano?

73%	14%	7%
si	non sempre	no

Il 7% non risponde

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)?

66%	14%	
si	non sempre	no

Il 20% non ha risposto

Domanda n° 14

Avete qualche altra considerazione o suggerimento da aggiungere?

Queste le risposte aggiunte:

Criticità per il cibo (3 segnalazioni)

Capi vestiario smarriti e troppo lunghi i tempi di riconsegna (2 segnalazioni)

Arredo vecchio (1 segnalazione)

Valutazioni Conclusive:

Si registra una percentuale positiva di gradimento per i servizi erogati che colloca la soddisfazione complessivamente tra sufficiente e buono.

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 discreto risultato raggiunto la Direzione invita a perseverare nell'impegno e nella professionalità con l'impegno a collaborare con le azioni di miglioramento che verranno proposte per l'anno in corso

9 febbraio 2019

Il Direttore
Dott. Ermanno Biselli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ermanno Biselli', written in a cursive style over the typed name.