

CUSTOMER SATISFACTION 2022 - FAMIGLIARI

FONDAZIONE O.N.L.U.S. "VILLA MONS. DAMIANO ZANI

UDO RSA E CDI

Carissimi ospiti e familiari,

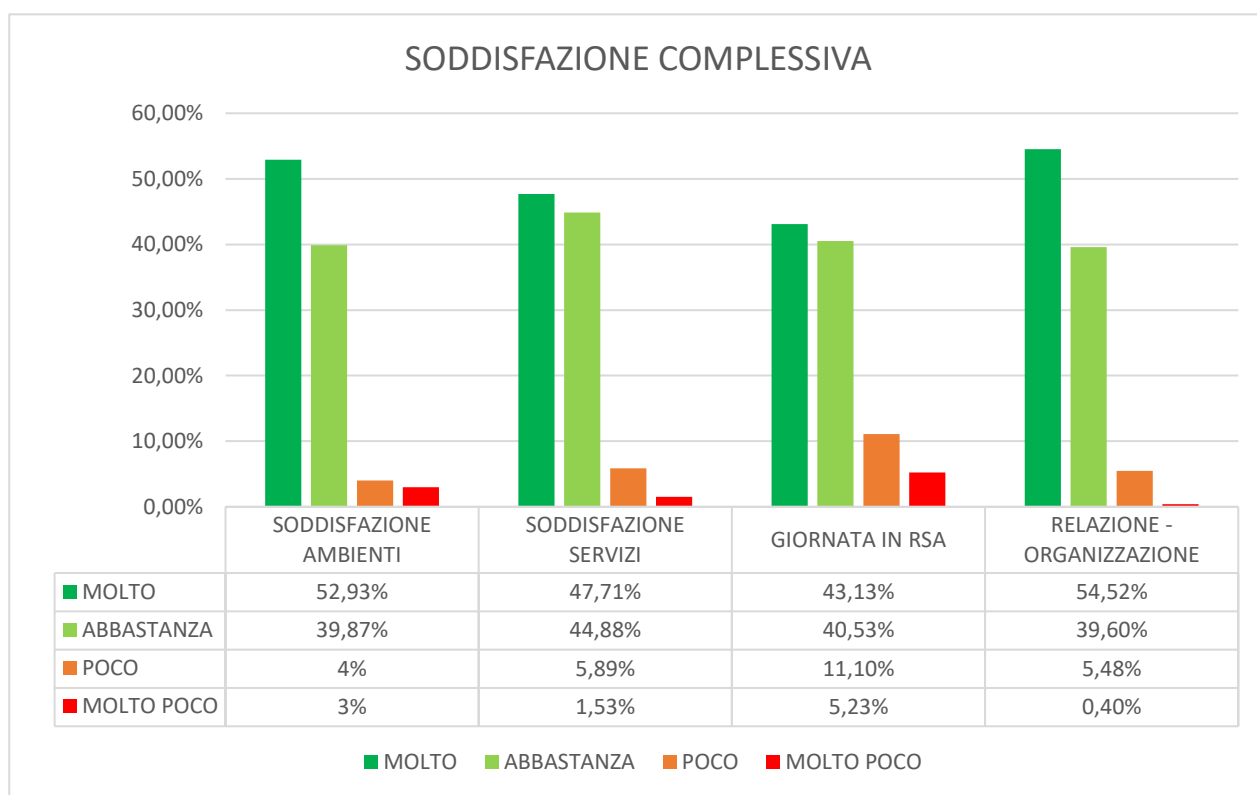
la presente per presentare i dati di sintesi dell'elaborazione degli esiti del questionario di gradimento del nostro servizio.

Come ogni anno, nel mese di dicembre 2022, abbiamo consegnato a tutti i questionari da compilare.

A dicembre 2022 vi è stato consegnato il questionario per la rilevazione della soddisfazione dei familiari attraverso l'invio di un form digitale accessibile tramite link inviato su whatsapp al fine di facilitare la compilazione ed ottenere un maggior numero di risposte.

A tale proposito si riporta che la restituzione dello scorso anno era risultata pari al 22,5% mentre quest'anno è risultata pari al 71% ad attestazione che questa modalità di somministrazione permette di raccogliere un maggior numero di risposte.

Si riportano i dati a seguire prima in forma grafica e successivamente comparati con i risultati ottenuti per l'anno precedente:



		ANNO 2021		ANNO 2022		VARIAZIONE
SEZIONE N.1	Ambienti comuni	94%	95%	89%	86%	-9%
	Camera personale	95%		78%		
	Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	97%		90%		
SEZIONE N.2	Servizio ristorazione: varietà Menù	92%	93%	81%	84%	-10%
	Lavanderia	94%		85%		
SEZIONE N.3	A.S.A.	94%	93%	87%	85%	-9%
	Infermiere	94%		92%		
	Fisioterapisti	92%		83%		
	Animatori	91%		88%		
	Medici	93%		89%		
	Psicologo	96%		79%		
	Assist. Sociale			78%		
SEZIONE N. 4	Orari visite	86%	90%	79%	80%	-11%
	Attività animazione	88%		80%		
	Attività fisioterapica	95%		82%		
SEZIONE N.5	Cortesia del personale	97%	92%	92%	87%	-5%
	Rispetto privacy	88%		90%		
	Rapporto Umano con altri ospiti e familiari	91%		83%		
	Orari apertura uffici	94%		86%		
	Info su salute e Programma PAI	93%		85%		
TOTALE		93%		84%		-9%

L'analisi della variazione intercorsa tra i risultati ottenuti in riferimento all'anno 2021 ed all'anno 2022 evidenzia un calo del livello di soddisfazione del 9%. Tale variazione è attribuibile probabilmente (ma i dati dei prossimi anni confermeranno o meno questa ipotesi) all'allargamento esponenziale del numero di questionari raccolti.

D'altro canto attraverso una analisi puntuale dei questionari è stato possibile rilevare che, molti giudizi negativi, sono stati motivati dai familiari con appositi commenti.

Abbiamo evidenziato in verde quelle osservazioni che motivano un punteggio basso non per una valutazione negativa dell'item ma perché il compilatore si trovava nella impossibilità di rispondere (per non aver usufruito del servizio, ovvero per non aver visionato la stanza,...).

Quindi per il prossimo anno si ritiene opportuno inserire tra le possibili risposte ad ogni item *Non so/Non rispondo* visto che ben 11 dei totali 21 commenti sono dovuti a valutazioni negative espresse per non conoscenza/fruizione del servizio.

Si riportano gli stessi per item di pertinenza.

Camera personale

- Non abbiamo accesso alla camera quindi non è possibile valutare
- Impossibile entrarci
- per il fatto che non ho ancora visto la camera

- Solo perché non abbiamo avuto modo di vederla in quanto ne usufruiamo da solo 3 mesi e nella domanda non c'è la voce "altro"
- Non essendoci una casella "altro", perché non ho avuto modo di vederla.

Servizio ristorazione: varietà Menù

- Come per la camera non posso valutare
- Il menu molto monotono . Consiglio variare con prodotti locali e appetibili come polenta pollo ,coniglio , senza ossa , lasagne ravioliverdure varie ecc . Variare anche in base alla stagionalità ... per rendere meno monotono la pausa pranzo . Aumentare dosi e porzioni per chi lo desidera .

Lavanderia

- Abbigliamento e biancheria sono puliti . Ma eccesso di lavaggi anche per i capi puliti .

Animatori

- Mi aspetto un maggior coinvolgimento alle attività anche per le persone più fragili , coinvolgere gli ospiti con sorrisi e abbracci e carezze . Evitare la tombola con premio una caramella ... si sentono presi in giro .
- Non so

Psicologa

- Alla persona depressa non viene data continuità di un percorso idoneo a capire la fragilità . I parenti del paziente depresso non sono coinvolti , e non sanno come comportarsi . Consiglio una più massiccia presenza dello psicologo per chi ne ha bisogno

Assistente sociale

- Non ho usato questo servizio

Orari visite

- Orari ridotti nel fine settimana ed il lunedì mattina chi ha un negozio chiuso non può andare a far visita .
- "Orario insufficiente Si chiede maggior flessibilità , e non mettere regola restrittiva sui parenti e poi ospite va al bar con sconosciuti . possibilità di portare l'ospite a casa per un pranzo domenicale su richiesta . Festività a casa con i familiari chi ne ha la possibilità . Agevolare la frequenza delle visite e la durata .
- COME GIA' SUGGERITO IN PRECEDENZA SI RICHIEDE MAGGIORE FLESSIBILITA' D'ORARIO E LA POSSIBILITA' DI USCITA PER PRANZO O CENA
- Orari non adeguati per persone che lavorano

Attività di animazione

- Non posso valutare
- Non conosco
- "Coinvolgere maggiormente le ospiti più chiuse e isolate o depresse . Evitare di discutere (tra personale) davanti alle ospiti "

Attività fisioterapiche

- Non conosco i programmi

Rapporti umani

- Ci sono state segnalate liti tra personale davanti agli ospiti. Il personale non asseconda la richiesta del bisogno dell'ospite , a volte basta poco per farli sorridere e stare sereni . Le liti tra personale li rende agitati e depressi . Qualcuno del personale "risponde male " all ospite senza nessun motivo . Loro cercano sono serenità in questa fare di vita

Inoltre a partire dal mese di aprile 2022, in risposta ad una DGR regionale, si è proceduto alla somministrazione quadrimestrale di un questionario specifico relativo alla gestione dell'emergenza sanitaria.

Il questionario prevede la rilevazione del livello di soddisfazione di 9 items di seguito riportati:

	APRILE	SETTEMBRE	DICEMBRE
<i>NUMERO RISPOSTE</i>	50	51	51
1) RITIENE CHE LE MISURE ADOTTATE DALLA STRUTTURA PER LA GESTIONE DELLE VISITE DEI FAMILIARI SIANO ADEGUATE?	88%	85%	79%
2) RITIENE CHE LE MISURE ADOTTATE DALLA STRUTTURA PER IL MANTENIMENTO DELLE RELAZIONI CON IL SUO FAMILIARE SIANO PERSONALIZZATE?	85%	81%	80%
3) RITIENE CHE LE AZIONI POSTE IN ESSERE DALLA STRUTTURA ABBIANO CONSENTITO DI PRESERVARE I RAPPORTI AFFETTIVI CON IL SUO FAMILIARE?	88%	86%	82%
4) RITIENE CHE I PERCORSI E LE MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA SIANO CHIARI?	88%	90%	87%
5) RITIENE CHE, STANTE LE CONDIZIONI EPIDEMOLOGICHE, LA STRUTTURA ABBA ADOTTATO MISURE ADEGUATE PER LA GESTIONE DELLE VISITE E DELLE USCITE?	87%	85%	82%
6) COME VALUTA L'ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE (ORARI, MODALITA' DI PRENOTAZIONE, PROCEDURE DI ACCESSO...)?	84%	84%	82%
7) COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE?	85%	88%	85%
8) RITIENE DI RICEVERE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE IN MERITO ALLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE?	83%	84%	84%
9) RITIENE UTILE L'UTILIZZO DELLA VIDEOCHIAMATA COME STRUMENTO DI COMUNICAZIONE CON IL SUO FAMILIARE?	79%	76%	83%
TOTALE	85%	84%	83%

I dati nei 3 quadrimestri, sia per numero di risposte che per valori risultanti si equivalgono e rilevano un livello di soddisfazione molto elevato.

Ringraziandovi per l'estesa partecipazione all'indagine, restiamo sempre a vostra disposizione per ogni ulteriore forma di segnalazione (a tal proposito ricordiamo la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti attraverso apposito modulo).