

Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2019 DELLA RSA "EVARISTO ALMICI"

PREMESSA

Come consuetudine, nell'ambito del percorso di autocontrollo e verifica delle prestazioni erogate nelle UdO gestite dall'Azienda Speciale "Evaristo Almici", nel mese di novembre sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai familiari/ospiti ed utenti nonché al personale della RSA, del CDI e del CDD. Anche quest'anno è stato somministrato un questionario di soddisfazione specifico per ciascuna unità d'offerta, (negli anni precedenti il questionario di soddisfazione era unico per la RSA e per il CDI), al fine di pervenire ad una informazione più chiara e definita sul gradimento del servizio erogato.

Il questionario è rimasto invariato per quanto riguarda il numero ed il contenuto delle domande.

Sono stati compilati nr. 34 questionario su 42 consegnati. Ciò permette quindi di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte in quanto la quasi totalità degli utenti ha espresso la propria opinione. Risulta quest'anno utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontarsi con i dati acquisiti.

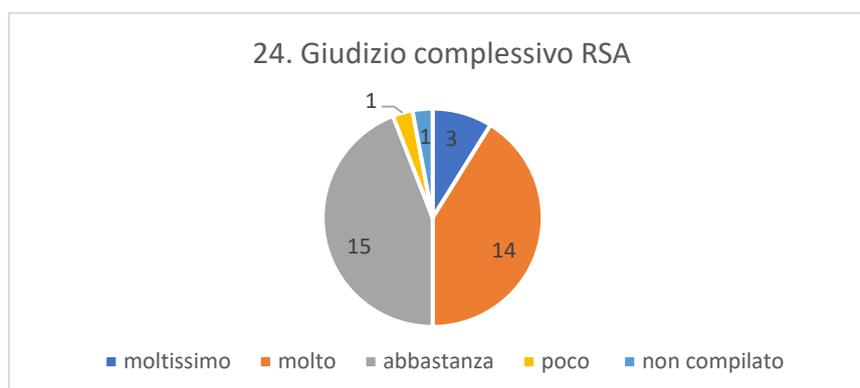
Il questionario poneva risposte chiuse con una valutazione dal Buono all'insufficiente secondo lo schema sottostante:

- Buono
- Discreto
- Scarso
- Insufficiente

Al termine del questionario sono state poste tre domande aperte:

- 1) Esponga se lo desidera le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti;
- 2) Cosa apprezza maggiormente?
- 3) Quali cose considera possano essere migliorate?

I risultati dell'indagine di soddisfazione evidenziano un grado di soddisfazione positivo, come si evince dal grafico sottoriportato.



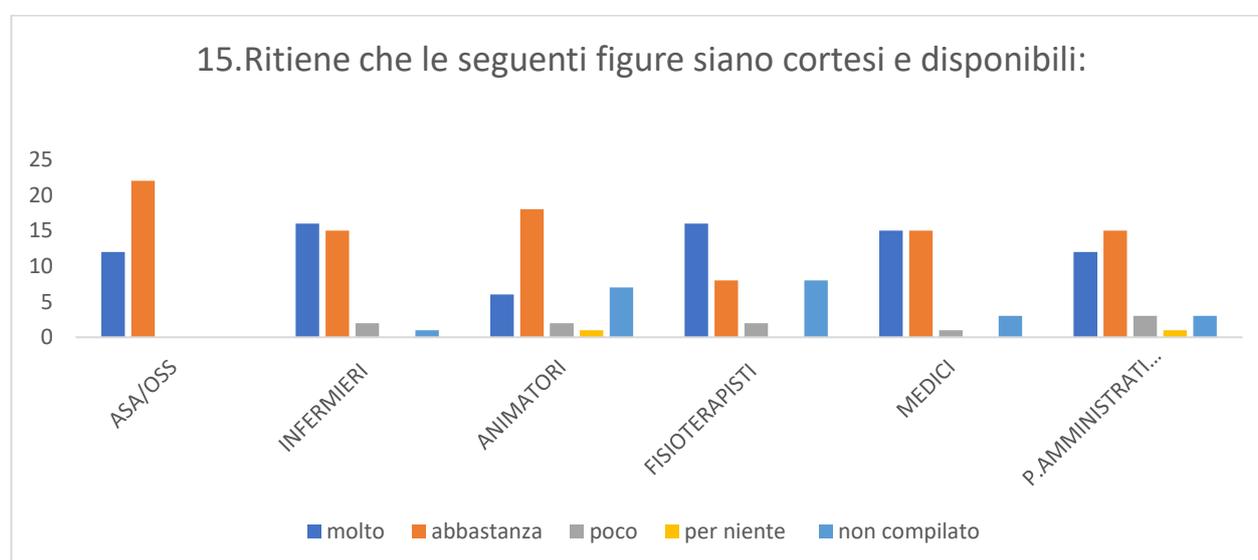
Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it

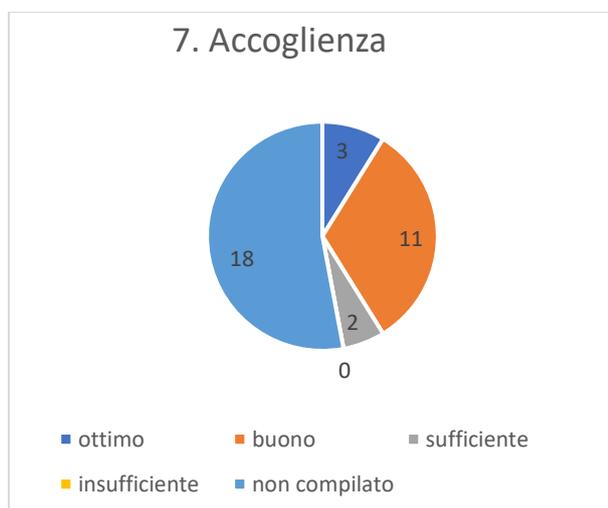


L'andamento generale è pressoché positivo, oscillando per la maggior parte dei casi tra un valore di Ottimo, Buono e Sufficiente.

Nei punti di forza del servizio reso all'utenza possiamo confermare la cortesia e la professionalità e il servizio degli operatori:



Per quanto concerne l'accoglienza e le informazioni ricevute da parenti, le persone che hanno risposto al quesito hanno dato valutazione positiva nel primo item, mentre nel secondo caso oltre alle 9 risposte sufficienti notiamo 14 risposte divise equamente tra esaurienti e insufficienti.



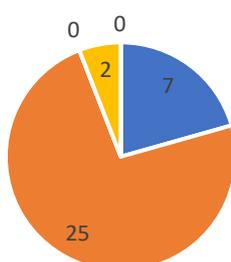
Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



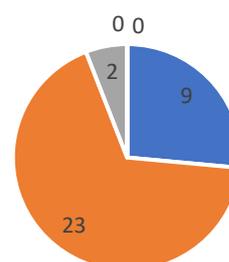
In riferimento agli aspetti assistenziali relativi gli orari della struttura, qualità dei servizi igienico-sanitario; spostamenti all'interno della struttura; possiamo riscontrare la maggioranza di voti positivi.

11. Orari della struttura (sveglia, bagni, pasti ecc.)



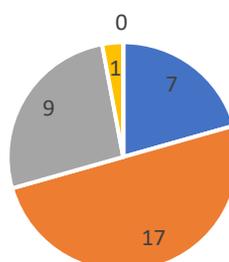
■ molto ■ abbastanza ■ poco ■ per niente ■ non compilato

13. Spostamenti all'interno della struttura.



■ molto ■ abbastanza ■ poco ■ per niente ■ non compilato

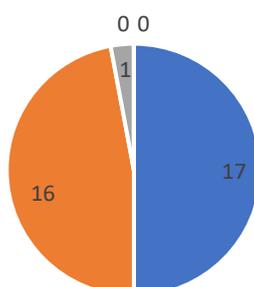
19. Cure igieniche prestate agli ospiti:



■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente ■ non compilato

Gli orari apertura per le visite hanno ottenuto giudizio molto positivo, con ben 17 voti ottimi e 16 buoni

12. Orari di apertura per le visite



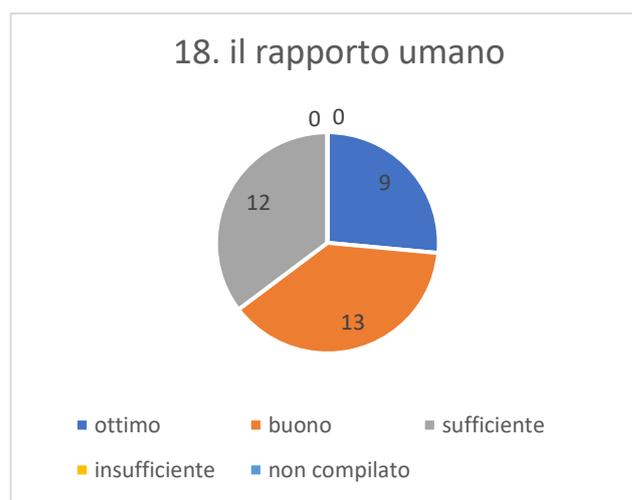
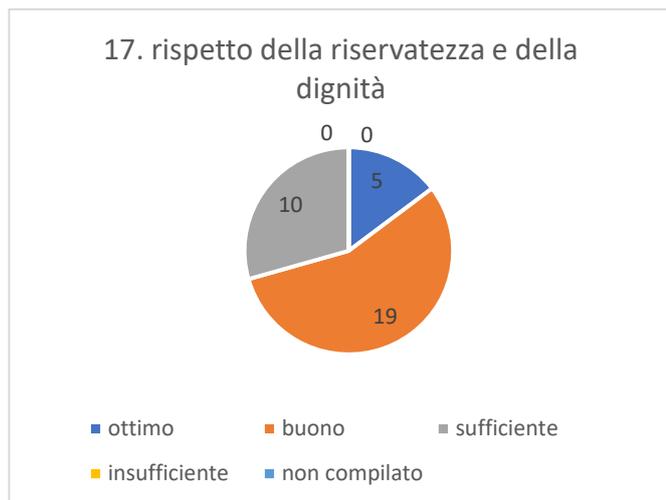
■ molto ■ abbastanza ■ poco ■ per niente ■ non compilato

Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Altra nota positiva riguarda il rispetto della riservatezza e della dignità e il rapporto umano tra operatori e ospite: infatti non troviamo nessun voto negativo.



In riferimento al grado di soddisfazione del servizio di ristorazione, si riscontrano per lo più voti positivi anche se presenti 3 voti di insoddisfazione, con segnalazione di poca varietà e scarse quantità.

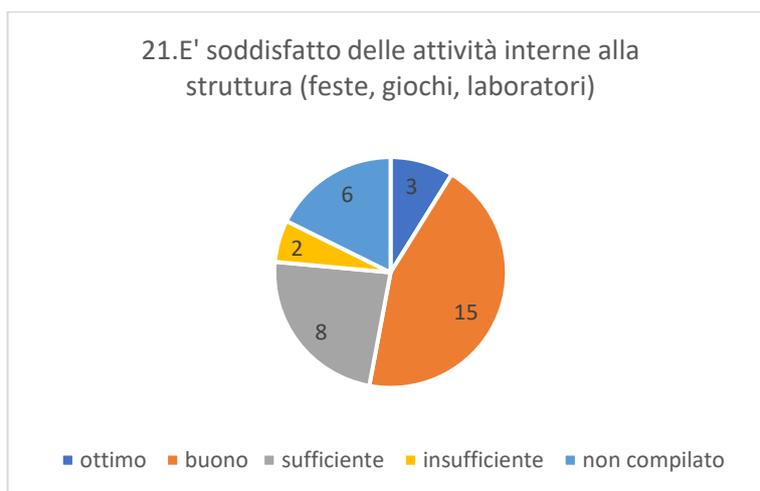


Azienda Speciale Evaristo Almici

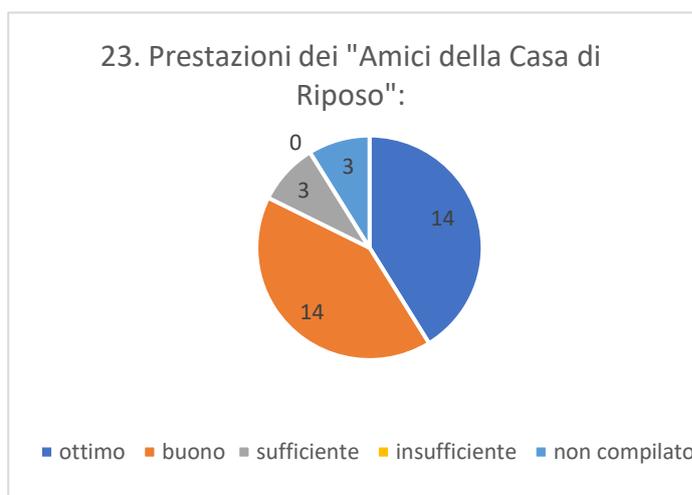
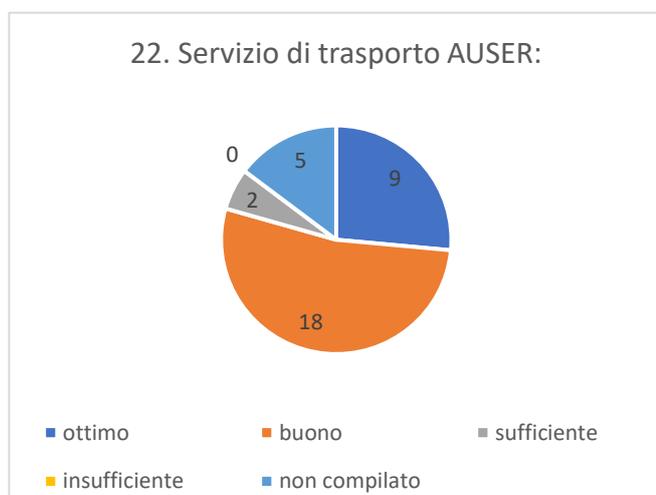
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Per quanto concerne l'attività di animazione si registra un buon gradimento da parte dell'utenza sulle attività interne alla RSA, quali feste, giochi e laboratori, grazie anche al prezioso contributo dei volontari dell'associazione "Amici della Casa di Riposo", che collaborano attivamente durante le feste.



Per quanto riguarda il servizio trasporto AUSER e le prestazioni dell'associazione "Amici della Casa di Riposo", entrambi i servizi risultano complessivamente molto buono, a dimostrazione del gradimento sempre molto elevato da parte dell'utenza.

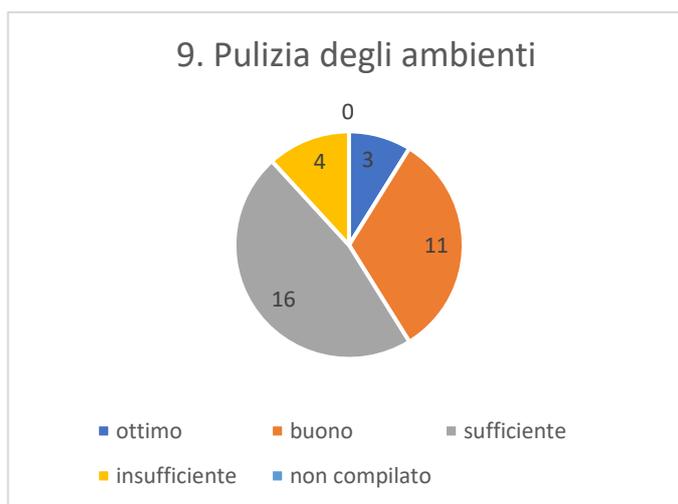


Azienda Speciale Evaristo Almici

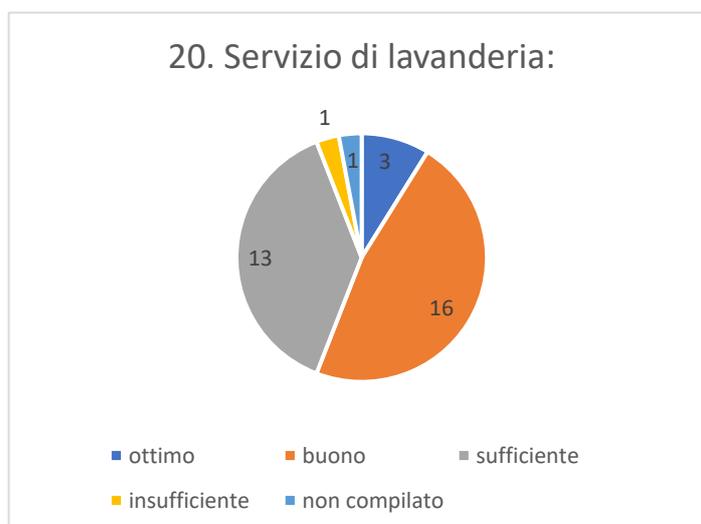
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Il servizio di pulizia degli ambienti ottiene per lo più voti tra il sufficiente e il buono, vengono dati inoltre 3 valutazioni ottime e 4 insufficienti.



Il servizio di lavanderia presenta un grado di soddisfazione principalmente tra il buono e il sufficiente, ottiene 3 ottimi voti e solo un voto insufficiente.

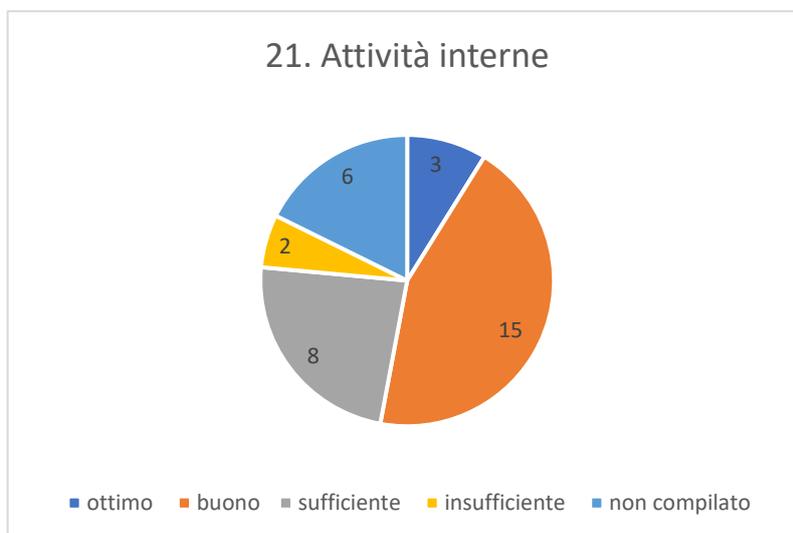


Azienda Speciale Evaristo Almici

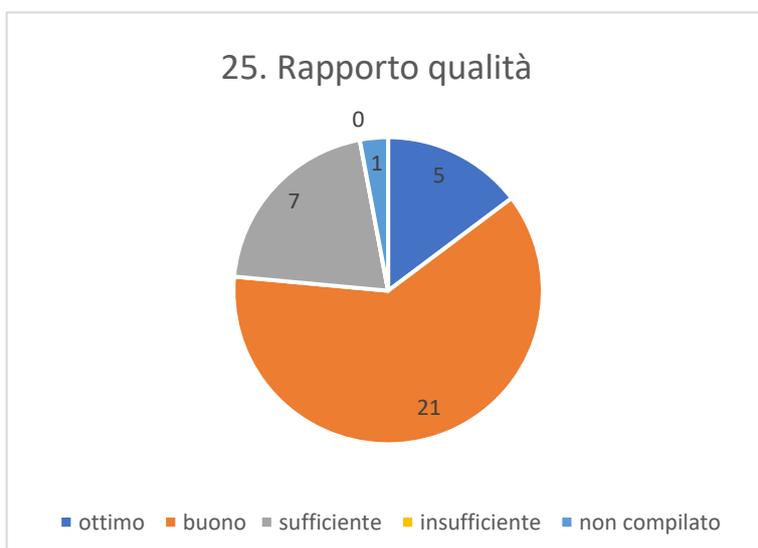
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Le attività svolte all'interno della struttura quali feste, laboratori, giochi ecc. ottengono una valutazione positiva, riscontriamo infatti 3 voti ottimo, 15 buoni, 8 sufficienti e solo 2 insufficienti.



Nel rapporto qualità prezzo rispetto ai servizi fruiti non troviamo voti insufficienti, la maggioranza dei voti è buona, troviamo inoltre 7 sufficienti e 5 ottimi.



Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Valutati ed analizzati i risultati emersi dai questionari, l'Amministrazione interverrà nel miglioramento dei servizi che presentano alcune criticità quali il servizio pulizie (che verrà effettuato da un nuovo operatore economico a partire dal 01/02/2020) e il servizio di ristorazione, per il quale verrà bandita una procedura di gara.

Sono previsti, tra gli interventi, l'installazione di n. 2 sistemi di sollevamento pazienti a binario nei due piani di degenza della RSA.

In conclusione, pur partendo da un buon risultato complessivo, l'Amministrazione si pone come obiettivo per il prossimo anno, di migliorare il livello di gradimento complessivo del servizio erogato, intervento nei vari ambiti.

Rezzato, 16 dicembre 2019