

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 2021

R.S.A. "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 dicembre sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai familiari/ospiti ed utenti della RSA, del CDI e del CDD nonché al personale RSA/CDI (medesimo personale).

Anche quest'anno è stato somministrato un questionario di soddisfazione specifico per ciascuna unità d'offerta al fine di pervenire ad una informazione più chiara e definita sul gradimento del servizio erogato.

I questionari per i parenti, sono stati proposti online, inviando un link di accesso al questionario tramite posta elettronica, garantendo comunque l'anonimato.

Sono stati compilati nr. 37 questionari su 56 consegnati.

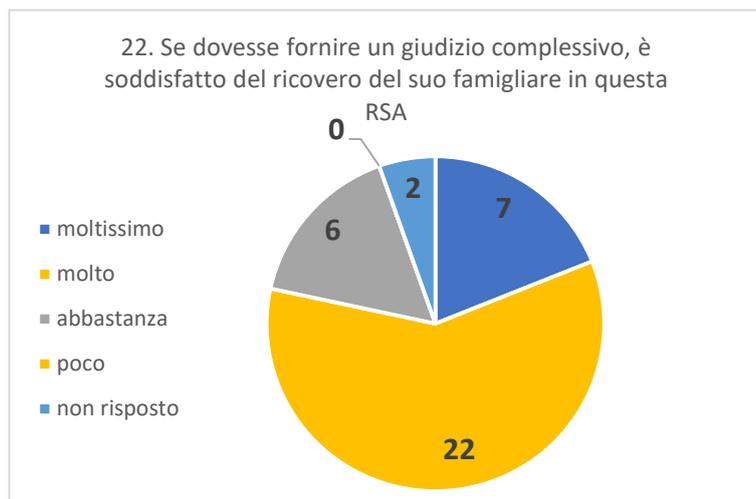
Risulta quest'anno utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontarsi con i dati acquisiti.

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

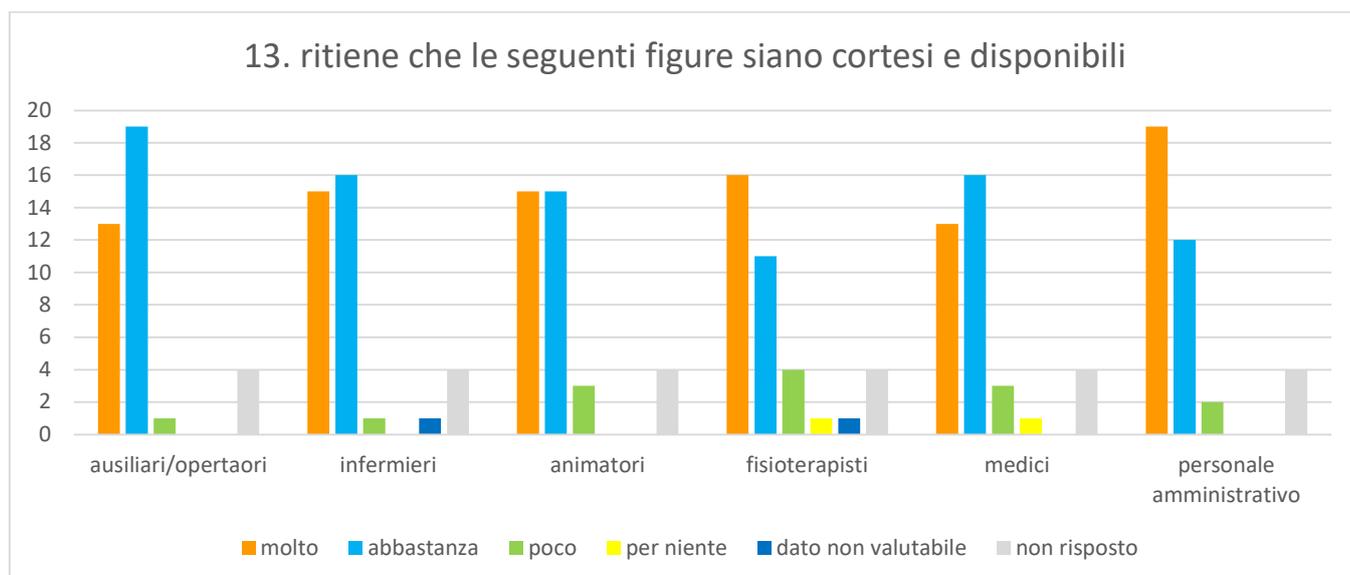
- Buono
- Discreto
- Scarso
- Insufficiente

Anche quest'anno, è stata lasciata come opzione di risposta "dato non valutabile".

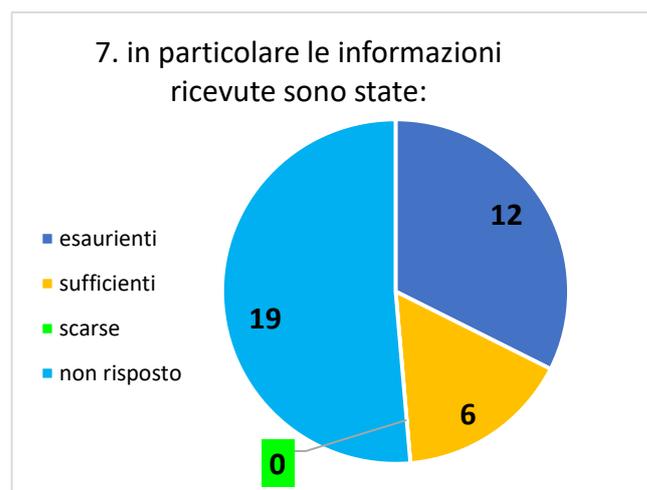
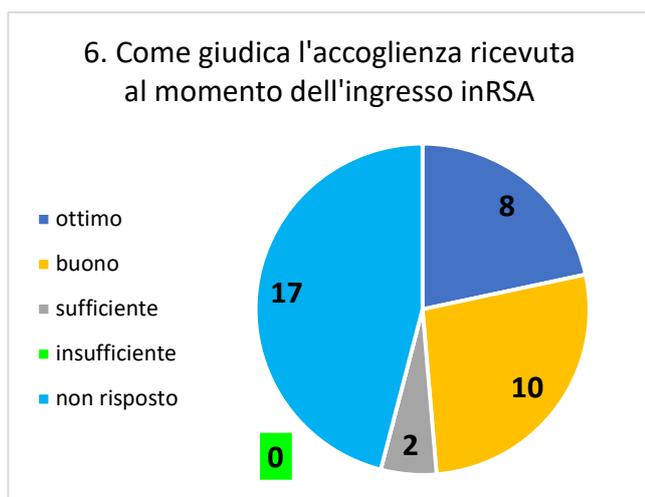
Partendo dall'analisi alla domanda relativa al grado di soddisfazione relativo al ricovero del familiare in RSA, possiamo notare che i parenti hanno risposto in modo positivo al quesito, notiamo infatti che 7 persone hanno selezionato l'opzione "moltissimo", ben 22 "molto", e 6 "abbastanza", nessuno ha scelto come opzione "poco".



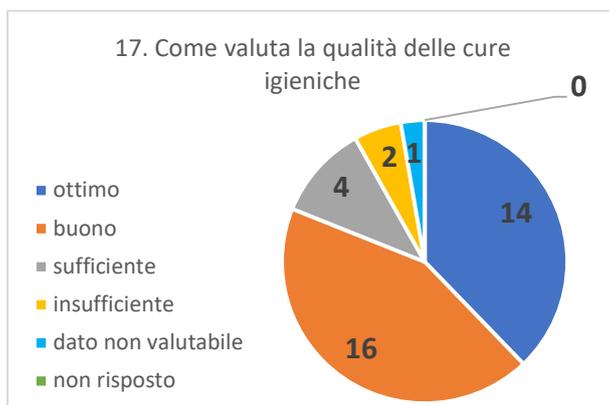
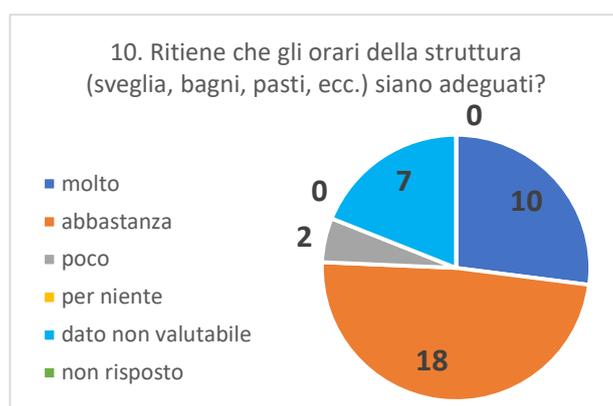
Proseguendo con l'analisi del grafico a colonna relativo alla cortesia e alla disponibilità del personale, in cui si chiedeva di dare un giudizio da "molto" soddisfatto a "per niente" soddisfatto, notiamo che per tutte le figure, le colonne che hanno ricevuto più voti sono quelle relative ai voti "molto" e "abbastanza", alcuni non hanno risposto al quesito e solo 1 voto "per niente" soddisfatto è stato assegnato alla figura dei medici e 1 ai fisioterapisti.



Passando alle domande relative all'accoglienza e le informazioni ricevute da parenti, è stato chiesto di rispondere solo a chi compilava per la prima volta il questionario, pertanto hanno risposto 20 persone su 37 nel primo item e 18 su 37 nel secondo. L'accoglienza risulta essere stata ottima per 8 persone e buona per 10, solo in 2 hanno considerato l'accoglienza sufficiente, mentre per quanto riguarda il secondo item, ben 12 voti su 18 hanno affermato di avere ottenuto informazioni esaurienti all'ingresso dell'ospite e 6 sufficienti, non è stato dato alcun voto insufficiente o scarso.



All'interno del questionario sono poi state proposte domande riguardanti l'ospite. Analizzando i seguenti tre item: gli orari della struttura, qualità dei servizi igienico-sanitario; spostamenti all'interno della struttura; possiamo notare nei tre grafici che i voti sono molto positivi, alcuni hanno scelto l'opzione "dato non valutabile" e solo pochi voti hanno espresso pareri poco soddisfatti o sufficienti. Si possono notare solo 2 voti insufficienti che riguardano la domanda relativa alle cure igieniche.

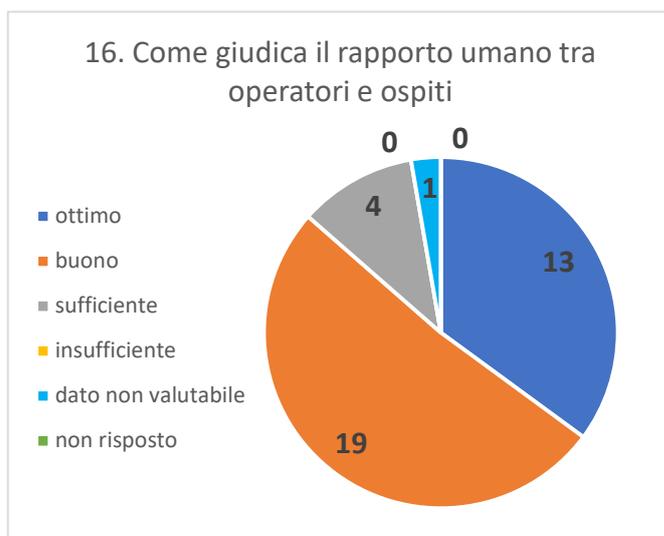


Azienda Speciale Evaristo Almici

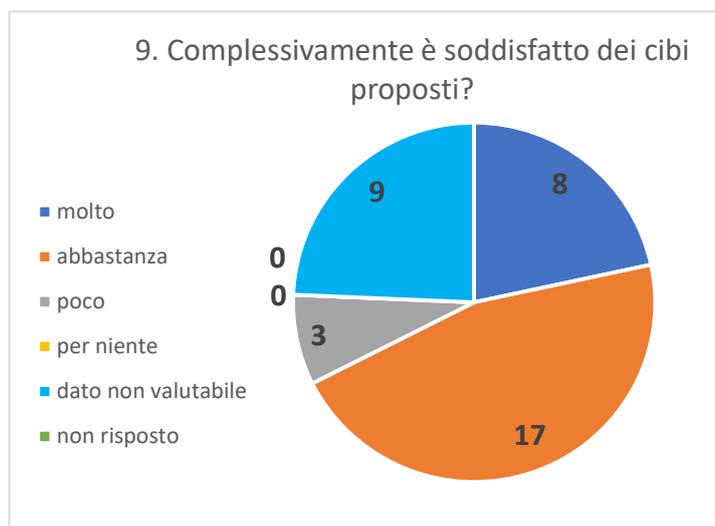
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



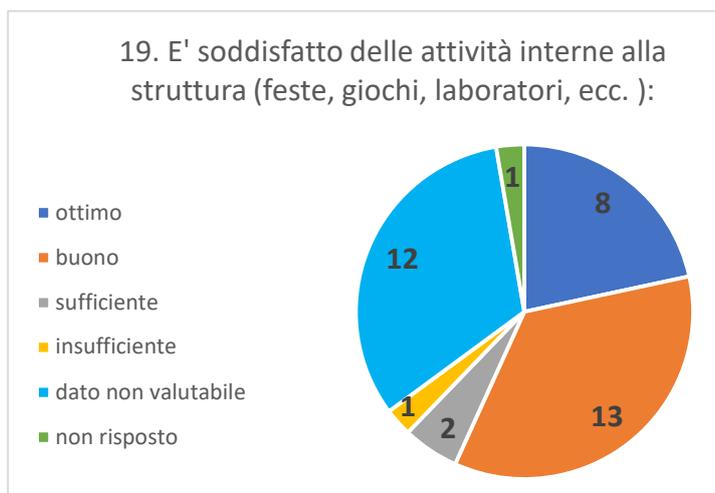
Altri due punti fondamentali sono: il rispetto della riservatezza e della dignità e il rapporto umano tra operatori e ospite. Ad entrambe i questi hanno risposto tutti e 37 i parenti dando per lo più voti ottimi (15 nel primo item e 13 nel secondo) e buoni (13 nel primo item e 19 nel secondo), 4 persone hanno dato un voto sufficiente sia nel primo caso che nel secondo. Non si notano voti insufficienti ma, 5 compilatori nel primo caso e 1 nel secondo, hanno scelto l'opzione "dato non valutabile".



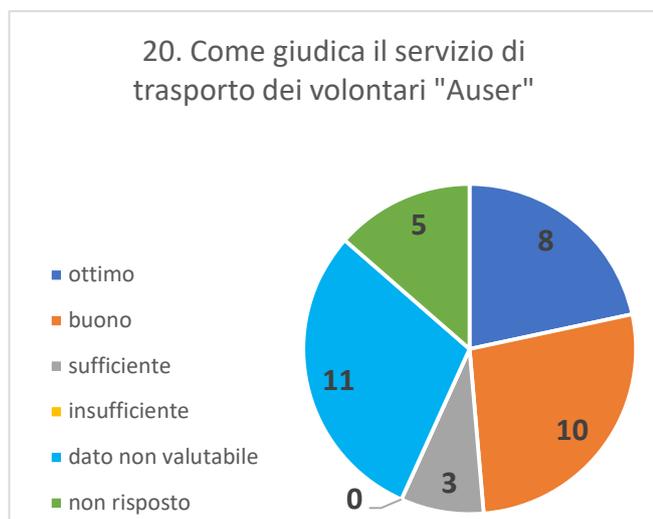
Nel grafico relativo al grado di soddisfazione del servizio di ristorazione, possiamo notare che i cibi proposti sono molto apprezzati da 8 compilatori, abbastanza apprezzati da 17 compilatori. Il voto sufficiente ha ottenuto 3 voti, mentre 9 hanno scelto "dato non valutabile". Nessun voto indica che i compilatori siano per niente soddisfatti, pertanto possiamo dire che il voto relativo alla ristorazione è positivo.



È stato chiesto inoltre ai parenti di dare un giudizio relativo al servizio di animazione all'interno della struttura. Su 36 risposte, 12 persone hanno detto di non poter valutare tale servizio, mentre le altre risposte sono state pressoché positive. Solo 2 compilatori hanno scelto l'opzione sufficiente e un 1 insufficiente.



Per quanto riguarda le due associazioni di volontariato che collaborano da anni con la nostra struttura, è stato chiesto di valutare: il servizio trasporto AUSER e le prestazioni dell'associazione "Amici della Casa di Riposo". Anche quest'anno le presenze di entrambe le associazioni, per quanto possibile, è stata preziosa, e, la maggior parte dei partecipanti al questionario hanno dato voti positivi. Abbiamo infatti tanti voti tra l'ottimo e il buono, solo alcuni sufficienti. Il resto delle persone non ha valutato il servizio o non ha risposto al quesito.

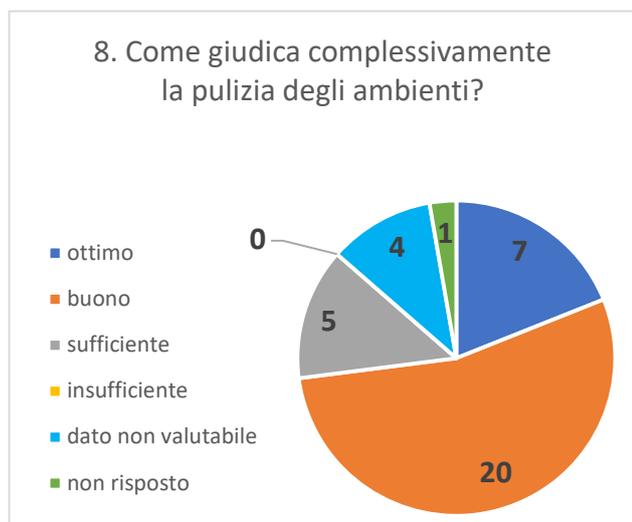


Azienda Speciale Evaristo Almici

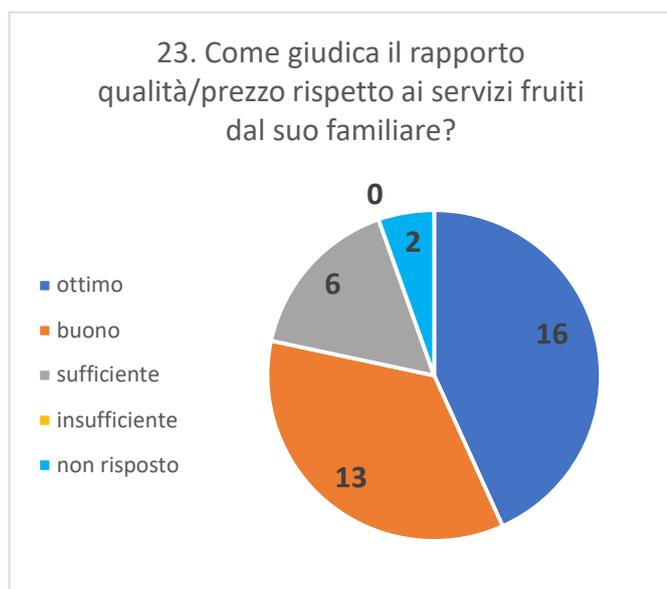
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



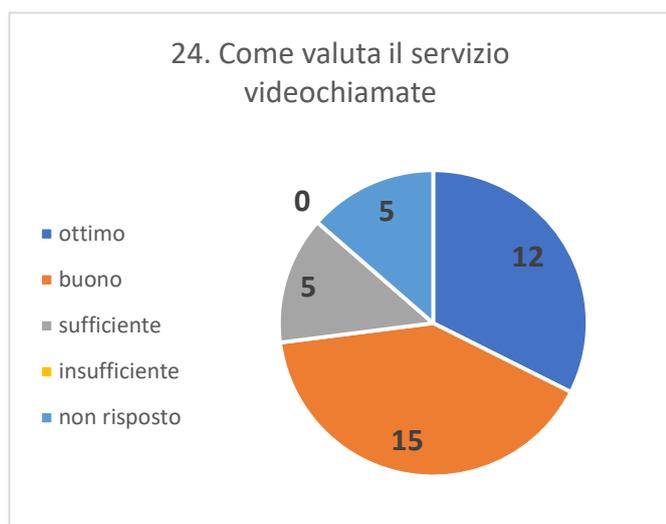
Per quanto riguarda il servizio di pulizia degli ambienti e il servizio di lavanderia, notiamo che ci sono molti voti in cui i servizi vengono giudicati buoni, la maggior parte degli altri voti sono divisi tra una valutazione ottima e una valutazione sufficienti. Per quanto riguarda il servizio di lavanderia è stato indicato un voto insufficiente.



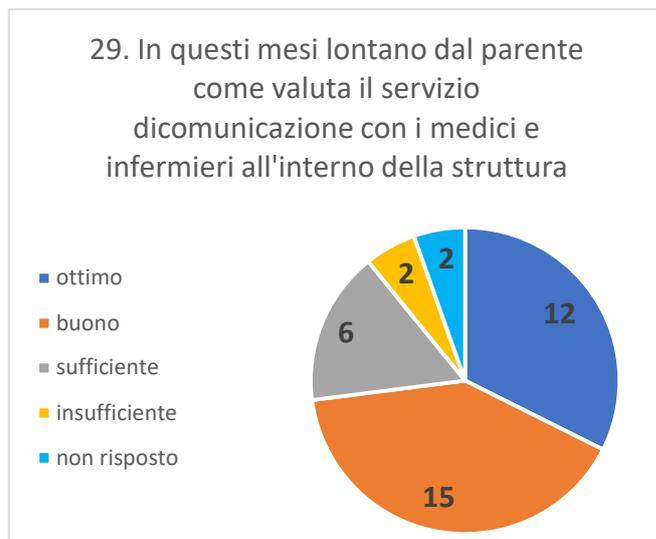
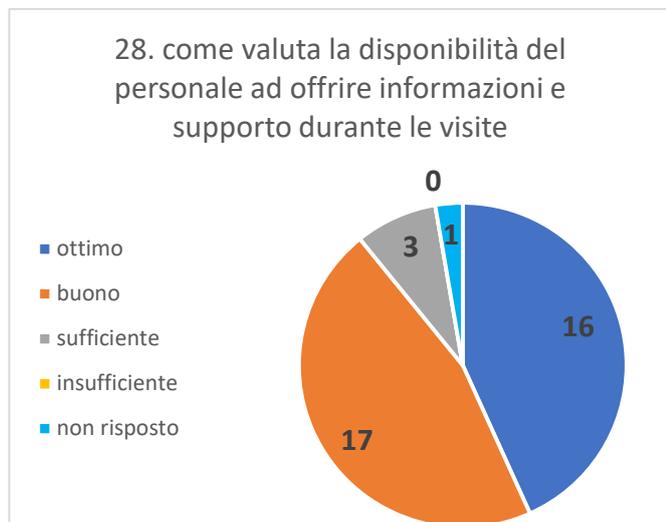
Nel grafico relativo al rapporto qualità prezzo rispetto ai servizi fruiti si notano ben 16 voti "ottimo", 13 hanno espresso un voto "buono" e 6 "sufficiente" pertanto si può dire che questa domanda ha ottenuto giudizi positivi, nessuno infatti ha indicato insufficiente il rapporto qualità/prezzo.



Passando ai grafici inerenti il servizio relativo alle videochiamate e l'organizzazione delle visite in presenza, si nota che non ci sono voti insufficienti, la valutazione di entrambe i servizi è per lo più tra l'ottimo e il buono, solo 5 voti per ogni item è stato dato sufficiente.



La valutazione relativa alla disponibilità del personale e il servizio di comunicazione con medici e infermieri, è positiva. Su 37 voti ci sono ben 16 ottimi nel primo item e 12 nel secondo, mentre le persone che hanno dato una buona valutazione sono 17 nel primo caso e 15 nel secondo. I voti sufficienti sono pochi rispetto al totale e solo 2 gli insufficienti relativi al servizio di comunicazione con medici e infermieri.



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



È stato chiesto infine di dare un voto finale da 1 a 10 e la valutazione facendo la media delle risposte è pari ad 8.40, lo scorso anno era invece di 8.38.

