

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 2022

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 novembre sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai familiari/ospiti della RSA, del CDI nonché al 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.

In considerazione dell'accesso dei parenti, per RSA e CDI si è deciso di tornare alla forma cartacea dei questionari.

Sono stati compilati nr. 35 questionari su 41 consegnati.

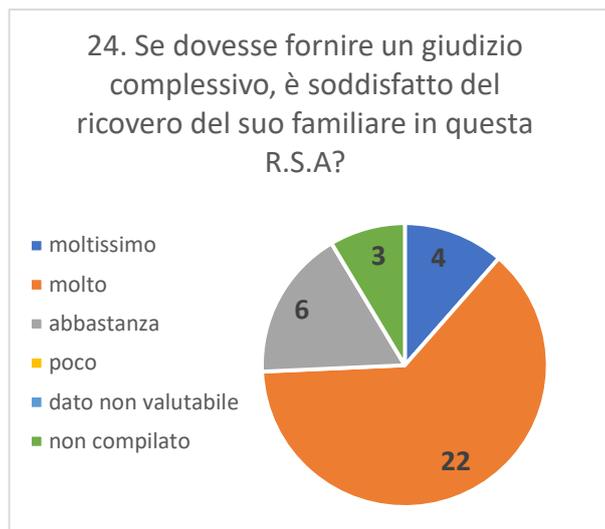
Risulta quest'anno utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontarsi con i dati acquisiti.

Il questionario poneva risposte chiuse con una valutazione secondo lo schema sottostante:

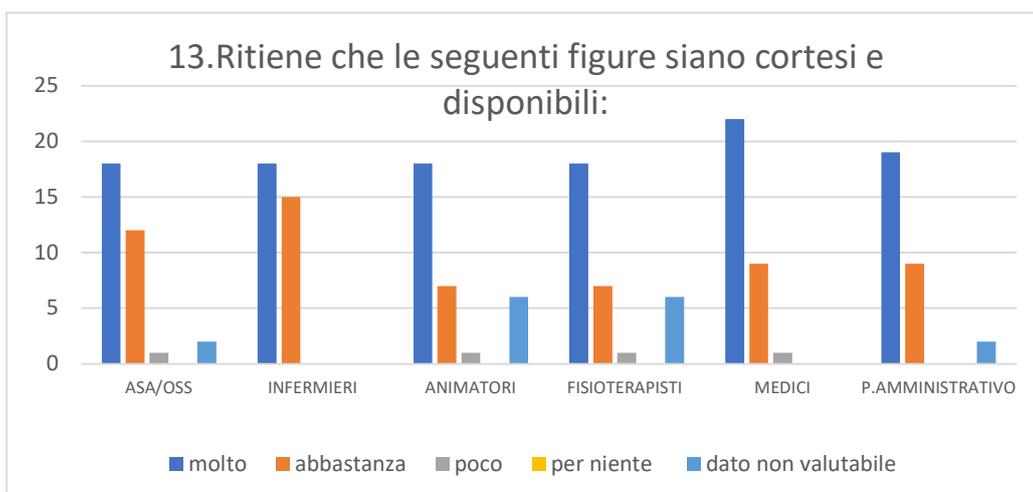
- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Dato non valutabile
- Non compilato

Si è deciso di inserire il punto "dato non valutabile" in quanto non tutti usufruiscono degli stessi servizi.

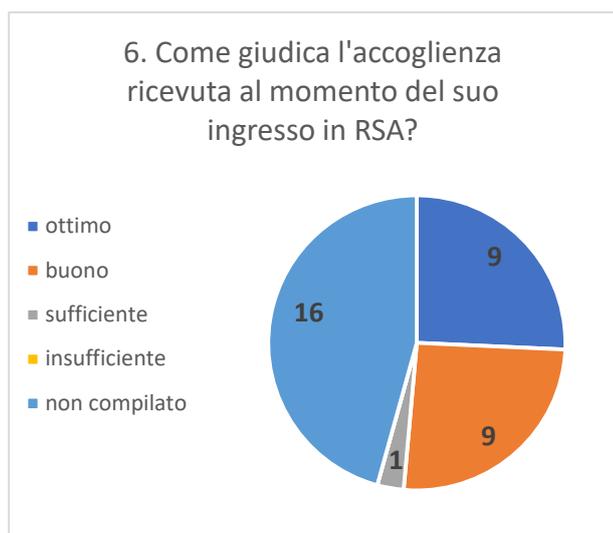
La prima domanda che andiamo ad analizzare è quella relativa al grado di soddisfazione inerente al ricovero del familiare in RSA. Tutti i voti sono positivi, la maggior parte dei votanti ha dato un giudizio buono, 4 invece sono i voti ottimi, mentre le persone abbastanza soddisfatte sono 6, i restati 3 non hanno dato risposta alla domanda.



Proseguendo con l'analisi del grafico a colonna relativo alla cortesìa 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 dei votanti hanno scelto l'opzione "dato non valutabile", nessuna figura ha preso il voto "per niente" soddisfatto. Solo un voto "poco" soddisfatto per ciascuna delle seguenti figure: ASA/OSS, animatori, fisioterapisti e medici.

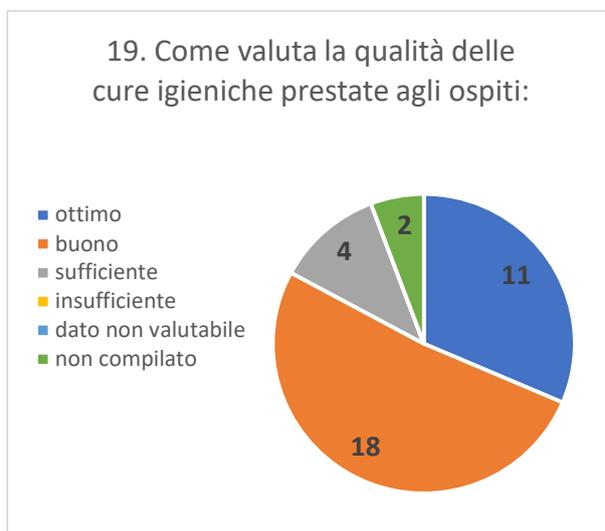


Nelle domande relative all'accoglienza e le informazioni ricevute da parenti, è stato chiesto di rispondere solo a chi compilava per la prima volta il questionario, pertanto 16 persone non hanno risposto a questi item. Troviamo 9 voti ottimi e 9 buoni per quanto riguarda l'accoglienza, una sola persona l'ha considerata sufficiente. Le informazioni ricevute sono state considerate esaurienti per 13 persone e sufficienti per le restanti 6.



Analizzando i seguenti tre item: gli orari della struttura; qualità dei servizi igienico-sanitario; spostamenti all'interno della struttura; riscontriamo delle votazioni molto positive, infatti nessuno ha scelto le opzioni "poco" "per niente" o "insufficiente", l'opzione "dato non valutabile" è stato votato per lo più nel primo item. Poche le persone che non hanno risposto ai quesiti.





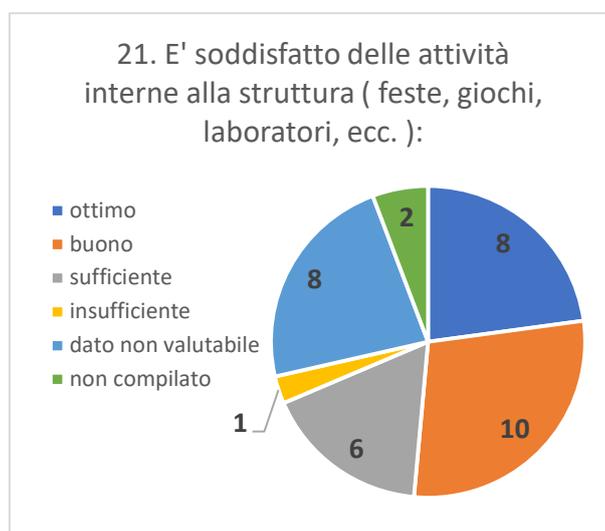
Proseguendo con la valutazione del rispetto della riservatezza e della dignità e il rapporto umano tra operatori e ospite possiamo notare anche in questo caso che i voti “ottimo” e “buono” sono stati i voti più scelti. Ben 15 ottimi e 15 buoni per il primo item, 12 ottimi e 17 buoni per il secondo. In entrambe gli item 3 persone non hanno dato risposta ai quesiti, e 2 persone hanno scelto l’opzione sufficiente. Solo una persona ha scelto “dato non valutabile” nel secondo item.



Passando al grado di soddisfazione del servizio di ristorazione, notiamo dal grafico che 10 persone hanno scelto l'opzione "dato non valutabile" e 4 persone "non hanno compilato". I restanti 21 voti si dividono in: 6 voti "molto" soddisfatto, 14 "abbastanza" soddisfatto, e solo 1 voto "poco" soddisfatto. Pertanto possiamo dire che tra le persone che hanno espresso un voto, il giudizio risulta essere positivo, nessuno infatti ha scelto l'opzione "per niente" soddisfatto,

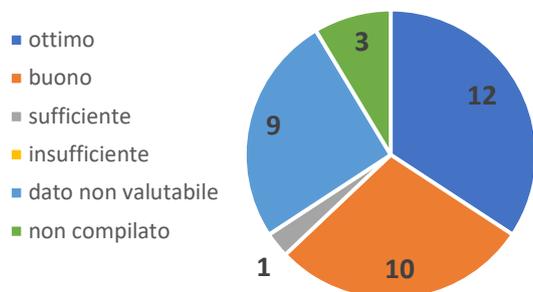


Altro item chiesto riguarda il servizio di animazione all'interno della struttura. In questo caso possiamo notare che la maggior parte delle persone che ha espresso un voto ha dato un giudizio positivo, si evidenzia infatti un solo "insufficiente". L'opzione "dato non valutabile" è stata scelta da 8 persone e 2 non hanno dato risposta al quesito.

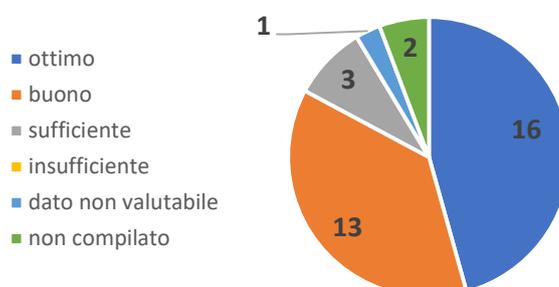


Il servizio trasporto AUSER e le prestazioni dell'associazione "Amici della Casa di Riposo" sono altri due argomenti sulla quale è stato chiesto di esprimere un giudizio. Come sempre, la presenza di entrambe le associazioni, per quanto possibile, è stata di grande aiuto. A conferma di questo infatti notiamo che la maggior parte dei voti è tra l'ottimo e il buono, solo alcuni sufficienti. Il resto delle persone non ha valutato il servizio o non ha risposto al quesito.

22. Come giudica il servizio di trasporto ed accompagnamento effettuato dai volontari dell'AUSER:

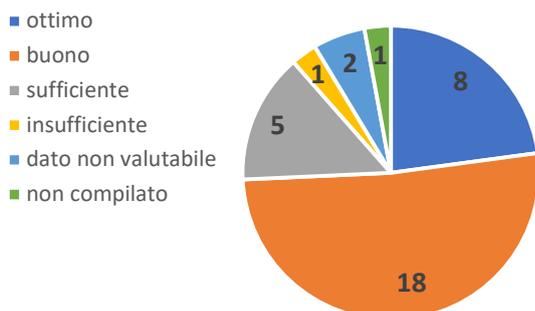


23. Come giudica le prestazioni rese dai volontari dell'Associazione "Amici della Casa di Riposo, nel servizio di supporto alle alle visite:



Per quanto riguarda il servizio di pulizia degli ambienti e il servizio di lavanderia, in pochi non hanno compilato il questionario o non hanno scelto l'opzione "dato non valutabile". Il resto dei voti si divide nel primo caso in 8 voti ottimi, 18 buoni, 5 sufficienti e un solo insufficiente. Nel secondo item invece abbiamo 7 voti ottimi, 11 buoni, 10 sufficienti, 3 insufficienti. Pertanto possiamo dire che il giudizio globale è pressoché positivo.

8. Come giudica complessivamente la pulizia degli ambienti?



20. Come giudica il servizio di lavanderia:

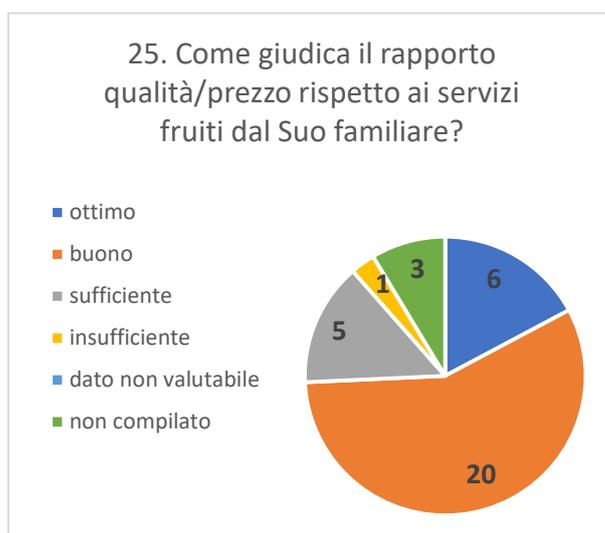


Azienda Speciale Evaristo Almici

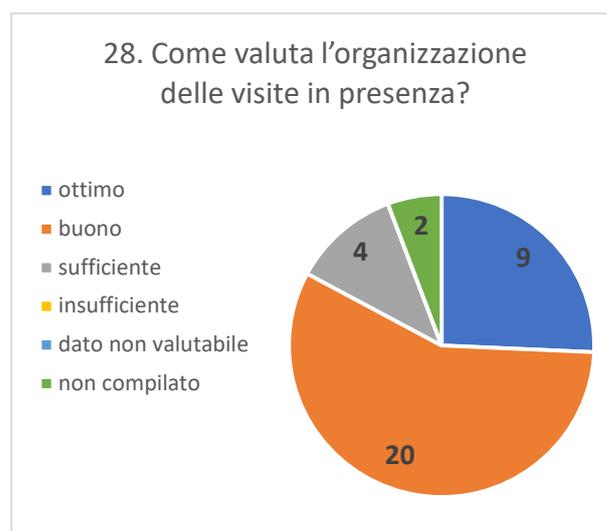
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Per quanto riguarda il rapporto qualità prezzo rispetto ai servizi fruiti possiamo notare che nel grafico la maggior parte dei voti è stata data alla voce “buono” che infatti è stata scelta da 20 persone, 6 le votazioni “ottimo”, 5 “sufficiente” e solo 1 “insufficiente”, le restanti 3 persone non hanno espresso la valutazione.



Passando ai grafici inerenti al servizio relativo alle videochiamate e l'organizzazione delle visite in presenza, possiamo notare che nel primo caso 9 persone hanno scelto l'opzione “dato non valutabile” e 6 non hanno risposto, il resto dei voti è per lo più “buono”, solo una persona ha giudicato il servizio “insufficiente”, per quanto riguarda il secondo argomento invece, non si notano voti “insufficienti”, anche in questo caso la maggior parte ha scelto una votazione “buona”.

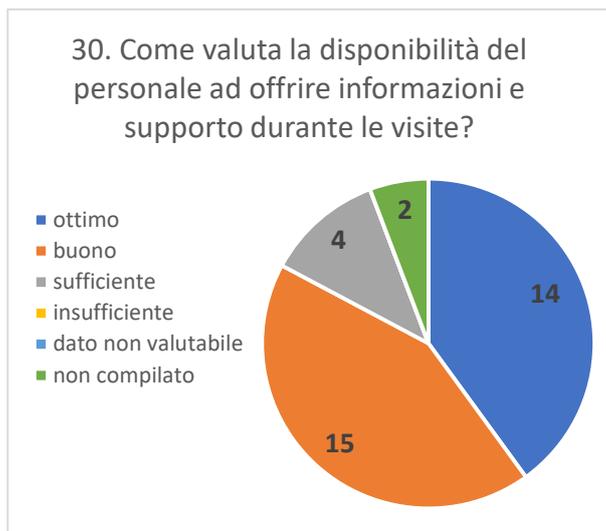


Azienda Speciale Evaristo Almici

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



La valutazione relativa alla disponibilità del personale è positiva notiamo infatti che non ci sono voti insufficienti, la maggior parte dei votanti ha dato una valutazione ottima (14 voti) e buona (15 voti). Solo 4 persone hanno dato una valutazione sufficiente, mentre due persone non hanno risposto al quesito.



È stato chiesto infine di dare un voto finale da 1 a 10 e la valutazione facendo la media delle risposte è pari ad 8.45, lo scorso anno era invece di 8.40

