Residenze Green Park
Gruppo Mantova Salus

# RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

# RSA RESIDENZA DUCALE

# ANNO 2023

# INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte Residenza DUCALE
4. Grafici delle risposte
   a. Quesiti generali
   b. La Residenza- Comfort e sicurezza
   c. L'assistenza e le cure
   d. L'igiene e la cura della persona
   e. Relazione del personale con l'ospite
   f. I suoi rapporti con il personale
   g. Servizi offerti dalla Residenza
   h. Valutazioni conclusive
5. Griglia riassuntiva

## 1. PREMESSA- STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti sono parte integrante delle *"Carta dei Servizi"* che viene consegnata agli Ospiti ed ai propri familiari al momento dell'ingresso nella struttura.
IL questionario è stato modificato rispetto all'anno precedente, uniformando tutte le strutture facenti capo all'Ente Gestore Solidarietà srl.
Il questionario è uno strumento semplice e di veloce compilazione ma che dà la possibilità ai familiari ed agli Ospiti di partecipare in modo attivo durante il periodo di permanenza dell'Ospite presso la Residenza.
Il questionario somministrato ai familiari prende in considerazione otto macro- aree di analisi, quali:

1. Quesiti generali
2. La residenza- Comfort e sicurezza
3. L'igiene e la cura dell'ospite
4. Assistenza e adeguatezza
5. Relazioni con l'ospite
6. Rapporti con il personale
7. Servizi offerta alla persona
8. Valutazioni conclusive

Le domande sono a risposta chiusa prevendendo cinque livelli di valutazione compreso il "*non so*". Nel caso di risposta *"totalmente inadeguato"* si prevede uno spazio in cui, se il familiare lo desidera, può declinare nel dettaglio la motivazione verso il giudizio negativo.
La compilazione viene garantita in forma anonima.
Al termine delle macro-aree è inoltre presente uno spazio a risposta libera in cui è possibile, da parte dei familiari, offrire suggerimenti e/o proposte piuttosto che di segnalazioni negative al fine di poter dare spunti crescita e miglioramento. In questo modo al familiare viene data la possibilità di avere una vera e propria partecipazione attiva in un'ottica di continuo processo di miglioramento dei servizi offerti.

## 2. IL CAMPIONE DELLE RILEVAZIONE

I questionari sono stati somministrati ai familiari degli Ospiti presenti presso la Residenza Ducale nel mese di dicembre 2023.

I questionari compilati in forma anonima e su base volontaria raccolta potevano essere depositati nella apposita cassettina posta nella hall della Residenza oppure inviate a mezzo posta o mail entro il 20/12/2023

Al momento della somministrazione dei questionari in Residenza Ducale erano presenti 96 ospiti e i familiari che hanno dato riscontro con i questionari sono 37 (38,5% di partecipazione)

## 3. ANALISI DELLE RISPOSTE

| LIVELLO DI SODDISFAZIONE | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 | GIUDIZIO PREVALENTE<br>BUONO<br>😊 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N. GIUDIZI ESPRESSI | 359 | 462 | 143 | 29 | 4 | |
| VALORE IN % | 36% | 46% | 14% | 3% | 1% | |

I Questionari sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante di questo verbale.

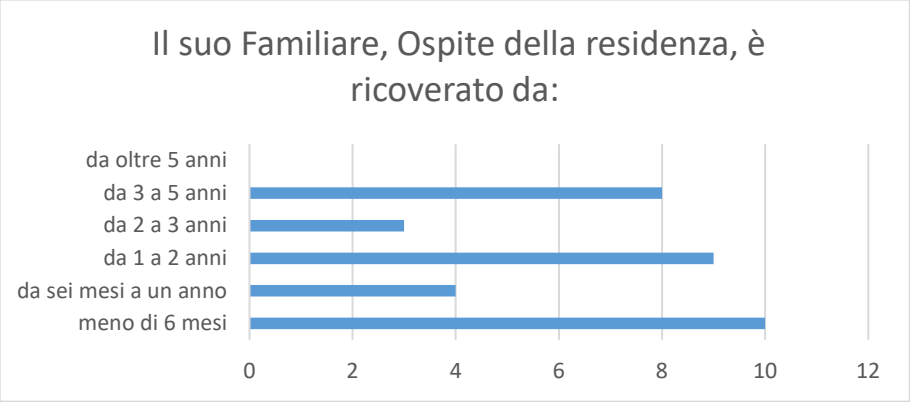
Come si evince da questa tabella, il giudizio prevalente complessivo della Residenza Ducale è *"BUONO"* (46%). Di particolare menzione anche il grado di soddisfazione *"OTTIMO"* che ottiene una percentuale molto alta al 36%. La Residenza Ducale ottiene un totale di 82% di soddisfazione medio-alta.

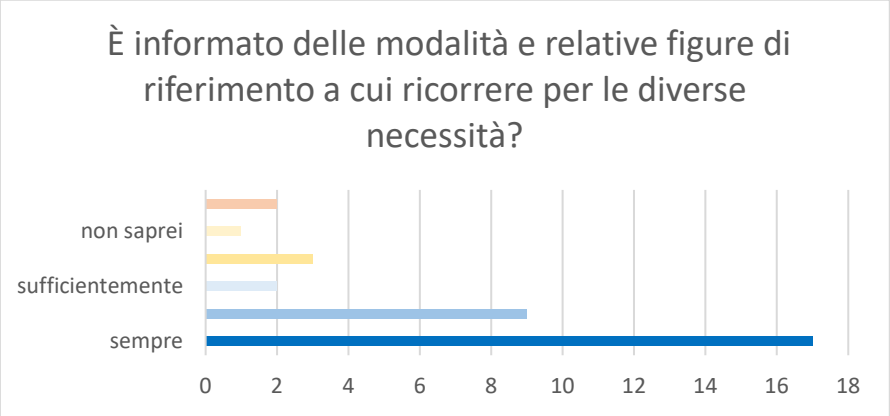
# 4. GRAFICI DELLE RISPOSTE

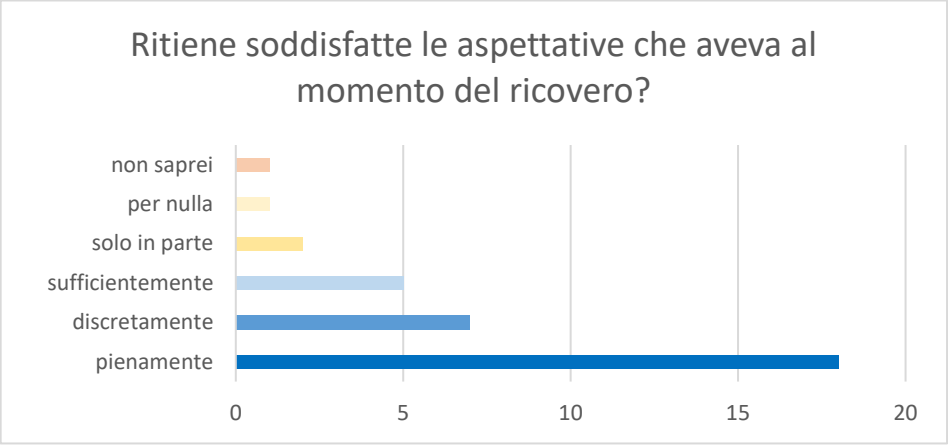
Si riportano per ciascuna delle domande presenti nelle macro-aree i grafici riassunti delle risposte date dai familiari degli ospiti nella Residenza Ducale in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

## 4.1 QUESITI GENERALI

In questa prima macro-area viene chiesto al familiare da quanto tempo il proprio congiunto è presente in struttura e se è stato adeguatamente informato circa alle figure presenti nella struttura e del loro ruolo all'interno della stessa.



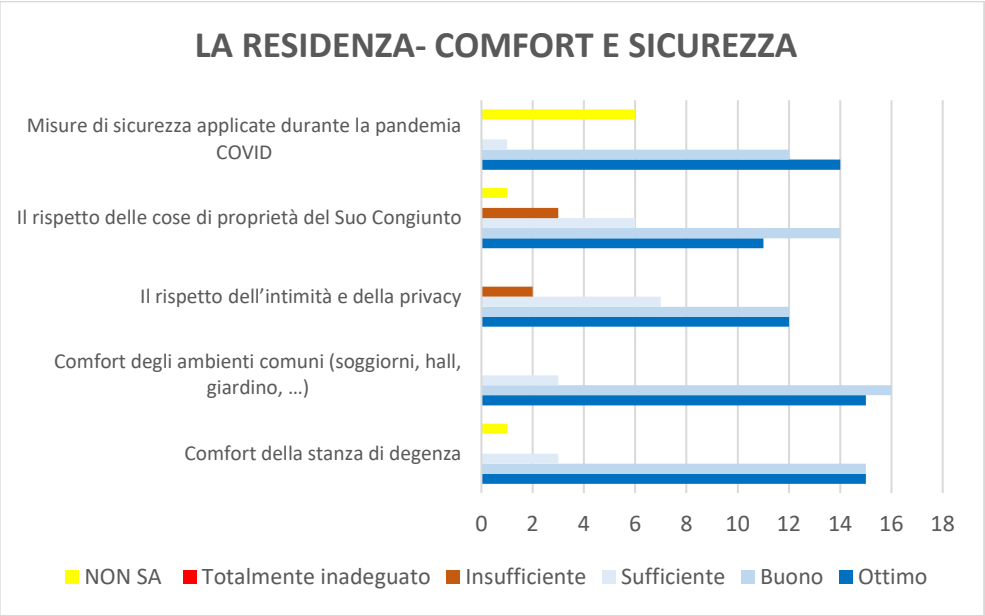






## 4.2 LA RESIDENZA- COMFORT E SICUREZZA

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

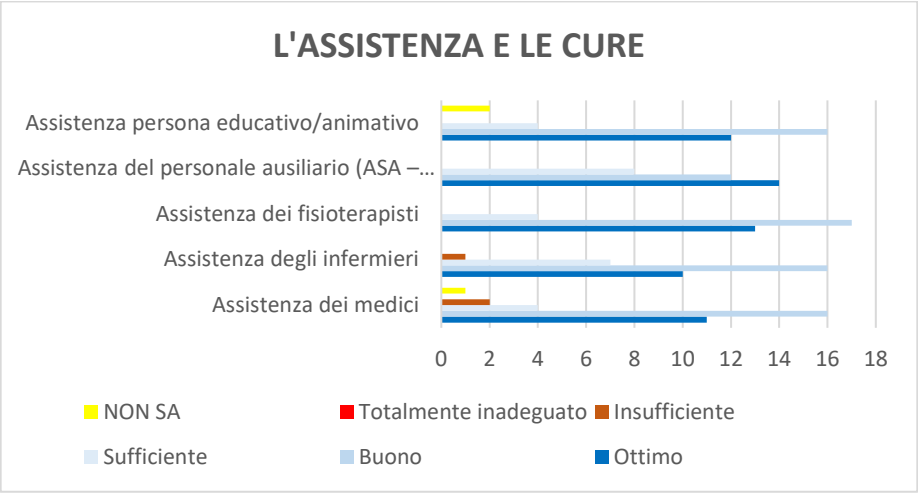
a. Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID
b. Il rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto
c. Il rispetto dell'intimità e della privacy
d. Confort degli ambienti comuni (hall, salette comuni, giardino, ecc..)
e. Confort della stanza di degenza



## 4.3 L'ASSISTENZA E LE CURE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

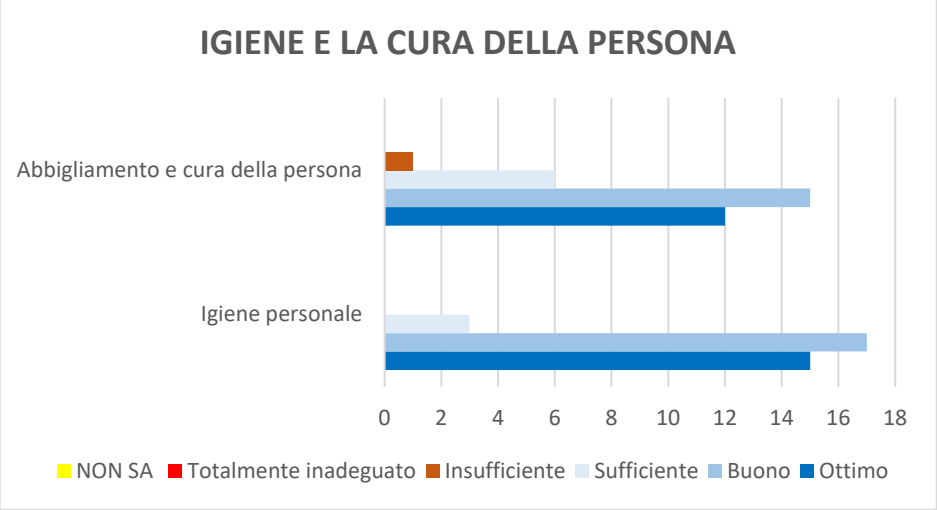
a. Assistenza persona educativo- animativo
b. Assistenza del personale ausiliario (ASA- OSS)
c. Assistenza dei fisioterapisti
d. Assistenza degli infermieri
e. Assistenza dei medici




## 4.4 IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

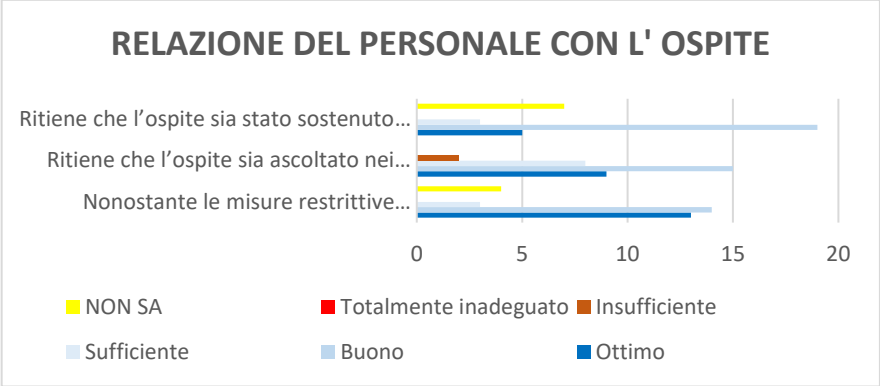
a. Abbigliamento e cura della persona
b. Igiene personale



## 4.5 RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

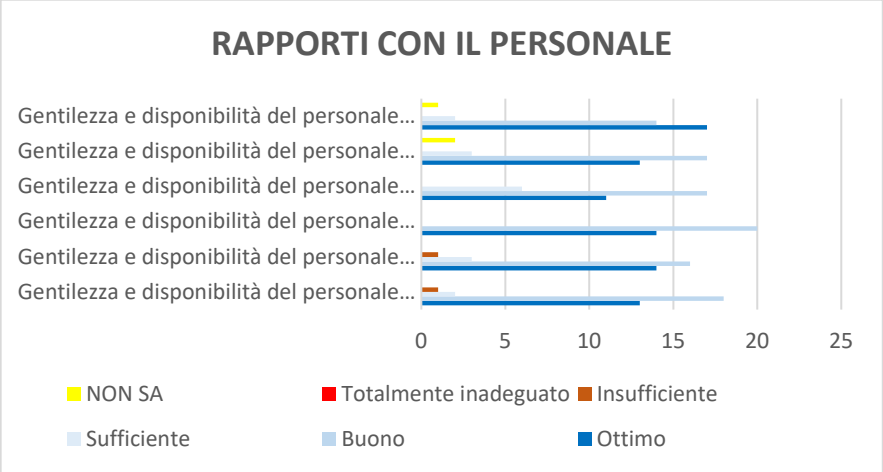
a. Ritiene che l'ospite sia stato sostenuto e aiutato durante le misure restrittive dovute al COVID?
b. Ritiene che l'ospite sia ascoltato nei suoi bisogni?
c. Nonostante le misure restrittive dovute al COVID, ritiene che la struttura si sia adoperata per farLe mantenere un rapporto costante con il Suo Caro?




## 4.6 I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

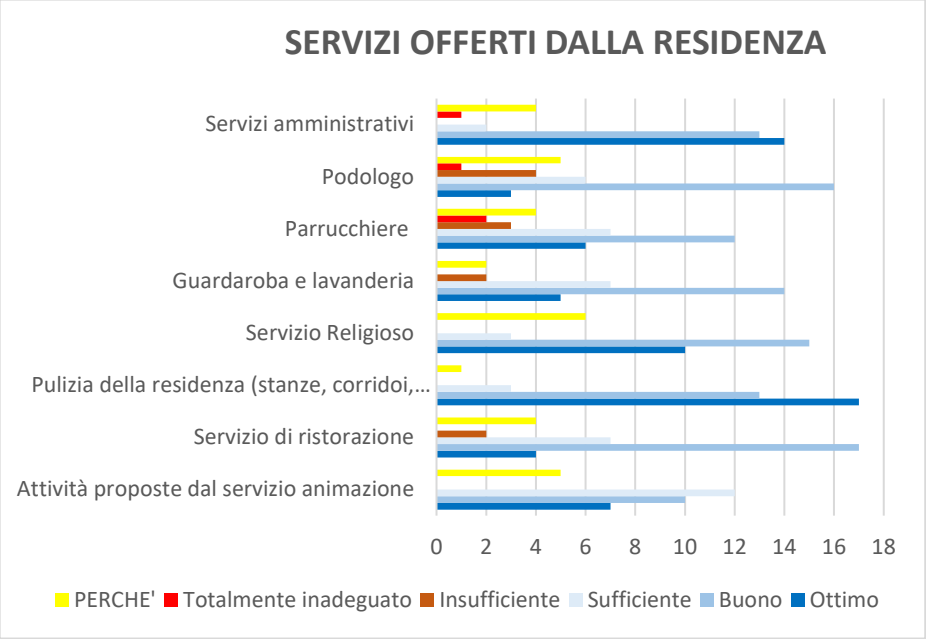
a. Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo
b. Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario
c. Gentilezza e disponibilità del personale di animazione
d. Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico
e. Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico
f. Gentilezza e disponibilità del personale medico



## 4.7 SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

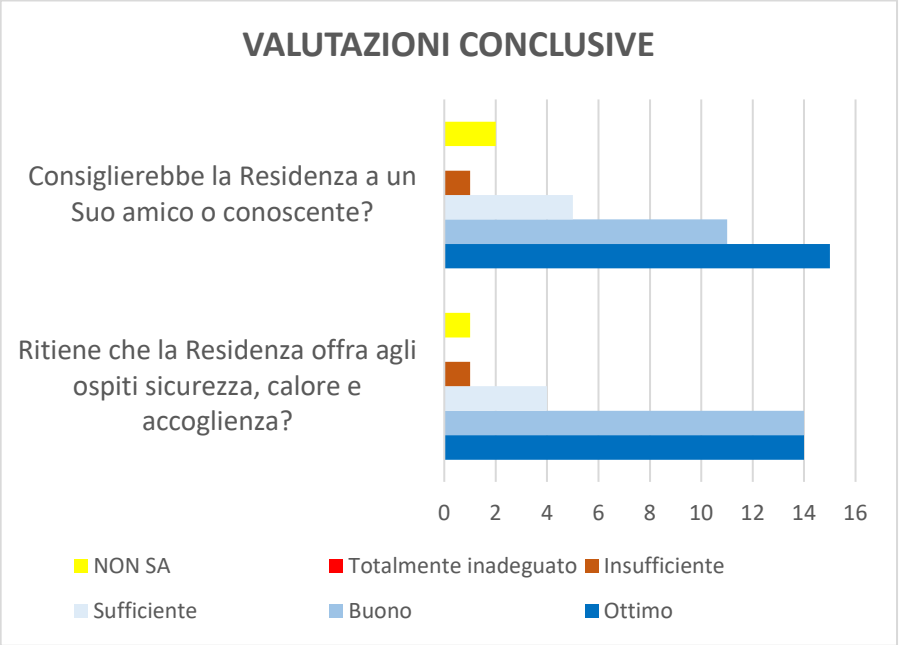
a. Servizi amministrativi
b. Podologo
c. Parrucchiere
d. Guardaroba e lavanderia
e. Servizio religioso
f. Pulizia della residenza (stanze, corridoio)
g. Servizio di ristorazione
h. Attività proposte dal servizio animazione




## 4.8 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

a- Consiglierebbe la Residenza a un suo amico o conoscente?
b- Ritiene che la Residenza offra agli ospiti sicurezza, calore e accoglienza?


VALUTAZIONI CONCLUSIVE
Consiglierebbe la Residenza a un Suo amico o conoscente?
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti sicurezza, calore e accoglienza?
0
2
4
6
8
10
12
14
16
NON SA
Totalmente inadeguato
Insufficiente
Sufficiente
Buono
Ottimo

## 5 GRIGLIA RIASSUNTIVA

Come si evince dall'analisi effettuata nel documento la percentuale di risposta dei questionari è di circa un terzo dei familiari rispetto al numero di Ospiti in struttura.
Il giudizio prevalente per la Residenza Ducale è "BUONO" (46%), con un 1% di giudizio "insufficiente". Si pone l'attenzione al giudizio *"ottimo"* che comunque raggiunge il 36%.

| RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI RESIDENZA DUCALE - ANNO 2023 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| STRUMENTO UTILIZZATO: **Questionario di valutazione della soddisfazione** | | | | | |
| N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNATO IL QUESTIONARIO | N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO | | | | |
| | Valore assoluto | | % sul totale | | |
| 96 | 37 | | 38,5 | | |
| **LA RESIDENZA** *Comfort e accoglienza della struttura* | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
| | Ottimo | Buono | Sufficiente | Insufficiente | Totalmente inadeguato |
| Confort della stanza di degenza | 15 | 15 | 3 | 0 | 0 |
| Comfort degli ambienti comuni | 15 | 16 | 3 | 0 | 0 |
| Rispetto intimità e privacy | 12 | 12 | 7 | 2 | 0 |
| Rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto | 11 | 14 | 6 | 3 | 0 |
| Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID | 14 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| **TOTALE** | 67 | 69 | 20 | 5 | 0 |
| **VALORE %** | 42% | 43% | 12% | 3% | 0 |
| **L'ASSISTENZA E LE CURE** *Adeguatezza delle prestazioni* | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
| Assistenza dei medici | 11 | 16 | 4 | 2 | 0 |
| Assistenza degli infermieri | 10 | 16 | 7 | 1 | 0 |
| Assistenza dei fisioterapisti | 13 | 17 | 4 | 0 | 0 |
| Assistenza del personale ausiliario (ASA, OSS) | 14 | 12 | 8 | 0 | 0 |
| Assistenza personale animativo/educativo | 12 | 16 | 4 | 0 | 0 |
| **TOTALE** | 60 | 77 | 27 | 3 | 0 |
| **VALORE %** | 36% | 46% | 16% | 2% | / |
| **IGIENE E CURA DELL'OSPITE** *Accuratezza* | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Igiene personale | 15 | 17 | 3 | 0 | 0 |
| Abbigliamento e cura della persona | 12 | 15 | 6 | 1 | 0 |
| **TOTALE** | 27 | 32 | 9 | 1 | 0 |
| **VALORE %** | 39,5% | 46,5% | 13% | 1% | / |

| **RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE** | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
|---|---|---|---|---|---|
| Impegno della struttura per far mantenere un rapporto costante con il Suo Caro | 13 | 14 | 3 | 0 | 0 |
| Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni | 9 | 15 | 8 | 2 | 0 |
| Sostegno e aiuto all'ospite durante le misure restrittive dovute al COVID | 5 | 19 | 3 | 0 | 0 |
| **TOTALE** | 27 | 48 | 14 | 2 | 0 |
| **VALORE %** | 30% | 53% | 15% | 2% | / |
| **I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE** | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
| Gentilezza e disponibilità del personale medico | 14 | 17 | 2 | 1 | 0 |
| Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico | 14 | 16 | 3 | 1 | 0 |
| Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico | 14 | 20 | 0 | 0 | 0 |
| Gentilezza e disponibilità del personale di animazione | 11 | 17 | 6 | 0 | 0 |
| Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario | 13 | 16 | 3 | 0 | 0 |
| Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo | 17 | 14 | 3 | 0 | 0 |
| **TOTALE** | 83 | 100 | 17 | 2 | 0 |
| **VALORE %** | 41% | 50% | 8% | 1% | / |
| **SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA** | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
| Attività proposte dal servizio animazione | 7 | 10 | 12 | 0 | 0 |
| Servizio di ristorazione | 4 | 17 | 7 | 2 | 0 |
| Pulizia della residenza | 17 | 13 | 3 | 0 | 0 |
| Servizio religioso | 10 | 15 | 3 | 0 | 0 |
| Guardaroba e lavanderia | 5 | 14 | 7 | 2 | 0 |
| Parrucchiere | 6 | 13 | 7 | 3 | 2 |
| Servizio pedicure curativa | 3 | 16 | 6 | 4 | 1 |
| Servizi amministrativi | 14 | 13 | 2 | 0 | 1 |
| **TOTALE** | 66 | 111 | 47 | 11 | 4 |
| **VALORE %** | 27% | 46% | 20% | 5% | 2% |
| **VALUTAZIONI CONCLUSIVE** | 😁 | 😊 | 😐 | 😢 | 😩 |
| Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza? | 14 | 14 | 4 | 1 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente? | **15** | **11** | **5** | **1** | **0** |
| **TOTALE** | **29** | **25** | **9** | **2** | **0** |
| **VALORE %** | **45%** | **38%** | **14%** | **3%** | **/** |

Si riportano alcune considerazioni - pensieri che i familiari hanno scritto nella parte del questionario finale a risposta libera.

- "Mio padre ha ripreso a camminare grazie a tutti e alla fisioterapia"
- "Signora Chiara è il top! Gestione della struttura eccellente"