



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION 2017

Report

ITEM N. 1

“Come giudica nel complesso l'assistenza e le cure ricevute?”

La qualità dell'assistenza e delle cure risulta complessivamente buona (17). In 4 casi viene valutata eccellente. Ed in 5 casi sufficiente. Non si registra nessun giudizio negativo.

ITEM N. 2

“Come giudica l'accoglienza ricevuta al momento del suo ingresso?”

L'accoglienza ricevuta risulta prevalentemente ottima (13) e in 11 casi buona. Sufficiente in 2 casi.

ITEM N. 3

“Le informazioni ricevute al suo arrivo erano...”

Le informazioni fornite all'ingresso sono valutate buone (14) o ottime (7). In misura minore sufficienti (3). Non hanno risposto 2 persone.

ITEM N. 4

“Complessivamente come giudica la pulizia degli ambienti?”

La pulizia viene giudicata complessivamente buona (15) o ottima (8). In misura minore sufficiente (3).

ITEM N. 5

“Complessivamente la qualità dei cibi proposti è...?”

Riguardo la qualità della ristorazione, si registra una predominanza di giudizi buoni (14), seguita da valutazione sufficiente (8), pessima in 2 casi e in due questionari non hanno risposto.

ITEM N. 6

"Gli orari delle attività della residenza per sveglia, bagni, pasti e pulizie rispetto alle esigenze dell'ospite sono..."

Gli orari che scandiscono la giornata degli ospiti sono giudicati in gran parte buoni (15), sufficienti (5) e ottimi (3). un giudizio negativo e non hanno risposto in due questionari.

ITEM N. 7

"Se lo utilizza, come giudica la qualità del servizio lavanderia?"

Il dato relativo al servizio di lavanderia ha un basso indice di attendibilità, in quanto basato solamente su 7 giudizi su 26 questionari compilati, essendo solo questi su 25 gli ospiti che ne usufruiscono. In ogni caso la valutazione complessiva risulta sufficiente (2), in un caso buona. Quattro valutazioni pessime.

ITEM N. 8

"Pensa che la sua stanza sia..."

Il giudizio complessivo circa l'adeguatezza della camera è in larga misura buono (15), in 6 casi ottimo ed in 5 sufficiente. Nessuna valutazione negativa.

ITEM N. 9

"Come giudica la qualità degli ambienti comuni?"

Gli ambienti comuni vengono percepiti di buona qualità nella maggioranza dei casi (16), seguiti da valutazione ottima (4) ed in 5 casi sufficiente. Non hanno risposto in un questionario.

ITEM N. 10

"Avrebbe voluto personalizzare di più la sua stanza?"

In 22 casi su 26 la possibilità di personalizzare la camera lo ritengono non necessario. Solo in 4 vorrebbero ulteriormente personalizzare la stanza.

ITEM N. 11

"Ritiene gli ambienti comuni accoglienti e familiari?"

Riguardo nuovamente gli ambienti comuni, ma specificatamente agli aspetti dell'accoglienza e familiarità degli stessi, la valutazione è stata molto (6) abbastanza (18) poco (1), non hanno risposto in un questionario.

ITEM N. 12

"Può muoversi agevolmente all'interno della struttura?"

Per quanto concerne la possibilità di muoversi all'interno della struttura in modo agevole, si registrano valutazioni molto (14) e abbastanza (8) poco (2). Non hanno risposto a 2 questionari.

ITEM N. 13

"L'orario di apertura dell'Ufficio Amministrativo è sufficiente?"

In 21 su 26 giudicano adeguato l'orario di accoglienza al pubblico dell'Ufficio Amministrativo.

ITEM N. 14

"Se dovesse rivolgere dei reclami per il servizio saprebbe a chi rivolgersi e crede che sarebbe ascoltata?"

Questo item contiene una doppia domanda, pertanto le valutazioni ottenute sono da considerarsi per entrambi gli aspetti: conoscenza dell'esistenza di un Ufficio addetto alle Relazioni con il Pubblico e accoglienza del reclamo, con relativo ritorno.

In 18 su 26 rispondono positivamente a questo item. Risulta quindi 8 giudizi negativi.

ITEM N. 15

"Nella sua camera si sente al sicuro?"

Circa la percezione di senso di sicurezza all'interno della propria camera, vi è un importante ritorno positivo (19). Solo in cinque casi non sempre viene percepita sicurezza. Non hanno risposto in 2 questionari.

ITEM N. 16

"Ritiene che le seguenti figure siano cortesi e disponibili con gli ospiti: impiegati amministrativi, Operatori di assistenza, Fisioterapisti, Medico"

In 14 su 26 ritengono complessivamente il personale molto disponibile, in 9 casi abbastanza disponibile. Non hanno risposto in due questionari.

ITEM N. 17

"Ritiene che sia sufficientemente rispettata la sua riservatezza?"

Riguardo al rispetto della privacy, il giudizio è complessivamente ottimo (21), contro quattro giudizi buono ed un questionario non compilato.

ITEM N. 18

"Se ha un problema (un malore, problemi di abbigliamento, un guasto, etc) sa a chi rivolgersi?"

In 10 su 26 sanno sempre a chi rivolgersi per problemi di varia natura. "Quasi sempre" in dieci casi. "No" in quattro casi. Non hanno risposto in due questionari.

ITEM N. 19

"Si sente coinvolto nelle decisioni che la riguardano?"

Gli ospiti si sentono in larga misura sempre coinvolti nelle decisioni che li riguardano (12), talvolta "quasi sempre" ed in 5 casi non si sentono sufficientemente coinvolti, non sono state considerate le risposte compilate dal solo familiare (3) . Cinque questionari non compilati.

ITEM N. 20

"Quando lei chiama, qualche operatore risponde?"

La prontezza della risposta degli operatori alle chiamate risulta ottima nella maggioranza delle risposte (9), seguita da una valutazione buona (8) ed una sufficiente (6). Un unico giudizio negativo. Non hanno risposto in 2 questionari.

ITEM N. 21

"Parlare con il medico è..."

La gran parte degli ospiti reputa facile il riuscire a parlare con il medico (10), in 6 lo reputano addirittura molto facile. In 7 lo ritengono difficile e 1 molto difficile, 2 questionari non compilati

ITEM N. 22

"Le attività di animazione rispondono ai suoi interessi?"

L'attività di animazione viene giudicata prevalentemente buona (11), seguita da ottima (7) e in un caso sufficiente. Si registra un'unica valutazione negativa. Non hanno risposto in sei questionari.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La qualità percepita dei servizi resi appare dall'analisi dei questionari complessivamente positiva, i giudizi oscillano principalmente tra buono e ottimo, con picchi di eccellenza in alcuni casi, come ad esempio per l'accoglienza all'ingresso, aspetti della sicurezza, del rispetto della privacy, della disponibilità e reperibilità del personale in generale per risolvere problematiche di varia natura.

Un dato molto importante riguarda la pulizia degli ambienti che viene percepita prevalentemente ottima e buona rispetto agli anni scorsi. Sicuramente l'internalizzazione del servizio ha dato risultati positivi.

Permane un dato molto importante riguardo la prontezza degli operatori nell'intervento alle chiamate degli ospiti.

In un ottica di miglioramento continuo dei servizi, gli aspetti sui quali occorre lavorare di più sono quelli giudicati in larga misura sufficiente, benché non come giudizio preponderante.

Questi sono essenzialmente legati ad aspetti strutturali, riguardano infatti la possibilità di muoversi agevolmente all'interno della struttura o la qualità degli ambienti comuni.

Un dato che appare in buona parte solo sufficiente, ma principalmente buono e in due casi pessimo, è la qualità del cibo. E' comunque costantemente monitorato dall' Azienda tramite controllo interno quotidiano circa le temperature, qualità e quantità e istituendo un Comitato Parenti il quale può verificare la qualità del cibo .

Per quanto riguarda la difficoltà dei parenti ad interloquire con il Medico potrebbe essere dovuta all'introduzione dell'orario di colloquio a differenza degli anni precedenti in cui vigeva orario libero, non ancora interiorizzato dall'utenza.

Per quanto riguarda la valutazione data per un servizio esternalizzato in negativo, l'Azienda ha già messo in atto tutte le azioni competenti per migliorare il servizio e ad oggi si hanno già riscontri positivi.