



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION OSPITI 2022

Report

Nel corrente anno si è ritenuto opportuno somministrare i questionari di soddisfazione, oltre che ai parenti degli Ospiti, anche agli Ospiti stessi, in quanto questa nuova modalità di somministrazione del questionario, sperimentata nel precedente anno (2021), si è rivelata utile e preziosa per avere un riscontro concreto da parte di coloro che usufruiscono direttamente dei servizi offerti dalla struttura. Inoltre, si è riscontrato che in questo modo gli Ospiti hanno la possibilità di esprimere il loro parere e sentire che i loro bisogni vengono ascoltati e tenuti in considerazione dalla struttura.

*Sono state intervistate **15** persone tra gli Ospiti in grado di interloquire e fornire risposte attendibili.*

ASPETTI STRUTTURALI

ITEM N.1

“In che misura ritiene confortevole la sua stanza?”

Il comfort della stanza viene ritenuto dagli Ospiti ottimo in 7 casi e buono in 5 casi, in due casi sufficiente e in un solo caso scarso.

ITEM N.2

“In che misura ritiene accogliente il soggiorno/sala da pranzo?”

L'accoglienza del soggiorno viene ritenuta da alcuni Ospiti ottima (6), in 3 casi buona, in 4 casi sufficiente e in due casi scarsa.

ITEM N.3

“In che misura le farebbe piacere avere la possibilità di uscire dal reparto e poter accedere ad ambienti comuni (es. atrio, terrazzo, galleria AVO, giardino, etc.)?”

Una grande maggioranza di Ospiti avrebbe molto piacere di uscire dal reparto (13), 2 persone ritengono che farebbe loro abbastanza piacere.

SERVIZI

ITEM N.4

“Come reputa il grado di pulizia della sua stanza?”

La pulizia della stanza viene reputata ottima (13) e buona (2) dalla totalità degli Ospiti intervistati.

ITEM N.5

“Come reputa il grado di pulizia degli ambienti comuni?”

La pulizia della stanza viene reputata ottima (13) e buona (2) dalla totalità degli Ospiti intervistati.

ITEM N.6

“Come reputa la qualità dei pasti?”

La qualità dei pasti viene reputata ottima in soli 2 casi, buona in 3 casi, sufficiente in 6 casi, scarsa in 4 casi, in nessun caso viene ritenuta pessima.

ITEM N.7

“In che misura ritiene che la quantità di cibo offerto sia sufficiente?”

La quantità del cibo offerto viene ritenuta in 2 casi ottima, nella maggior parte dei casi buona (9), in 2 casi sufficiente, in 1 caso scarsa e in 1 caso molto insufficiente.

ITEM N.8

“Ritiene che la varietà dei cibi offerti sia soddisfacente?”

La varietà dei cibi offerti è ritenuta molto soddisfacente da 3 Ospiti, in 7 casi piuttosto soddisfacente, in 4 casi abbastanza soddisfacente, in 1 caso poco soddisfacente.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni degli Ospiti intervistati hanno evidenziato un miglioramento della qualità del cibo rispetto a quello fornito dal precedente servizio di ristorazione; altri lamentano però il fatto che la temperatura dei pasti non sempre è adeguata e gradirebbero quantità di cibo maggiori.

ITEM N.9

“Utilizza il servizio di lavanderia della struttura per i suoi capi personali? Se sì, come giudica il servizio di lavanderia dei capi personali rispetto al grado di pulizia degli indumenti?”

Tra gli Ospiti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (4 su 15), la totalità di essi giudica ottimo il grado di pulizia degli indumenti.

ITEM N.10

“Utilizza il servizio di lavanderia della struttura per i suoi capi personali? Se sì, come giudica la tempistica con cui gli indumenti lavati vengono consegnati?”

Tra gli Ospiti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (4 su 15), la tempistica di consegna degli indumenti lavati viene giudicata ottima in 1 caso e buona in 3 casi.

ASSISTENZA

ITEM N.11

“Come reputa complessivamente la qualità dell'assistenza offerta da operatori sanitari e infermieri?”

La qualità dell'assistenza offerta da operatori sanitari e infermieri viene reputata da molti degli Ospiti ottima (6), in 5 casi buona, in 2 casi sufficiente, in 2 casi scarsa.

ITEM N.12

“In che misura ritiene che gli operatori addetti all'assistenza siano disponibili?”

La maggior parte degli Ospiti ritiene gli operatori addetti all'assistenza molto (5) e piuttosto (7) disponibili, solo in 3 casi sono valutati come poco disponibili.

ITEM N.13

“Come reputa il grado di cortesia degli operatori addetti all'assistenza?”

La quasi totalità degli Ospiti reputa il grado di cortesia degli operatori addetti all'assistenza sia ottimo (9) e buono (2), solo in 3 casi è stato reputato sufficiente.

ITEM N.14

“Come giudica la tempestività di intervento degli operatori addetti all'assistenza in caso di necessità?”

La tempestività di intervento degli operatori addetti all'assistenza è stata reputata in 4 casi ottima, in 3 casi buona, in 3 casi sufficiente, in 3 casi scarsa e in 2 casi pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni degli Ospiti sostengono che gli operatori sono gentili e socievoli nei loro confronti, altri lamentano invece una scarsa attenzione e pazienza da parte degli operatori durante l'assistenza; inoltre, molti sottolineano la non tempestività con cui gli operatori rispondono alle loro richieste di bisogno.

CURE SANITARIE

ITEM N.15

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?”

Gli Ospiti reputano la qualità delle cure mediche ottima in 4 casi, buona in 5 casi e in 6 casi sufficiente.

ITEM N.16

“In che misura ritiene che i medici siano disponibili?”

La disponibilità dei medici è ritenuta ottima in 4 casi, buona in 1 caso, sufficiente in 8 casi e scarsa in 2 casi.

ITEM N.17

“Come reputa il grado di cortesia dei medici?”

La quasi totalità degli Ospiti reputa che il grado di cortesia dei medici sia ottimo (5) e buono (5) e in 5 casi è reputato sufficiente.

ITEM N.18

“Come giudica la tempestività di intervento dei medici in caso di necessità?”

La tempestività di intervento dei medici è giudicata in 2 casi ottima, in 3 casi buona, in 4 casi sufficiente, in un caso scarsa e in 4 casi pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti Ospiti segnalano di avere poco contatto diretto con i medici e di vederli raramente.

FISIOTERAPIA

ITEM N.19

“Come reputa complessivamente la quantità dei trattamenti fisioterapici?”

La maggior parte degli Ospiti ritiene la quantità dei trattamenti fisioterapici ottima (10), è ritenuta in 2 casi buona, in un caso sufficiente e in un caso scarsa. Un Ospite non ha risposto alla domanda.

ITEM N.20

“In che misura ritiene che i fisioterapisti siano disponibili?”

La maggior parte degli Ospiti ritiene i fisioterapisti molto (11) e piuttosto (1) disponibili, in un solo caso sono ritenuti abbastanza disponibili, in un caso poco disponibili. Un Ospite non ha risposto alla domanda.

ITEM N.21

“Come reputa il grado di cortesia dei fisioterapisti?”

La totalità degli Ospiti reputa che il grado di cortesia dei fisioterapisti sia ottimo (12) e buono (2). Un Ospite non ha risposto alla domanda.

ANIMAZIONE

ITEM N.22

“Come reputa complessivamente la qualità e la varietà delle attività di animazione proposte?”

La qualità e la varietà delle attività di animazione proposte viene reputata in 10 casi ottima, in due casi buona e in 3 casi sufficiente.

ITEM N.23

“Come reputa il grado di cortesia degli animatori?”

Il grado di cortesia degli animatori viene reputato dalla maggior parte degli Ospiti ottimo (13) e solo in due casi viene ritenuto sufficiente.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti degli Ospiti intervistati hanno sottolineato il loro piacere a partecipare alle attività e hanno segnalato come attività ad alto livello di apprezzamento lo yoga e la tombola. Inoltre, alcuni hanno manifestato la propria soddisfazione nel poter nuovamente seguire la messa.

VISITE PARENTI

ITEM N.24

“Ritiene che l’orario di visita sia adeguato alle sue esigenze?”

Tra gli Ospiti che ricevono visite dai parenti (12 su 15), l'orario di visita è stato ritenuto molto adeguato in 4 casi, abbastanza adeguato in 5 casi, adeguato in modo sufficiente in 2 casi e in un solo caso poco adeguato.

ITEM N.25

"In che misura viene rispettata la privacy durante le visite?"

Tra gli Ospiti che ricevono visite dai parenti (12 su 15), il rispetto della privacy è ritenuto dalla totalità degli Ospiti ottimo (3) e buono (9).

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

ITEM N.26

"In che misura ritiene che le sue esigenze personali vengano ascoltate e tenute in considerazione dalla struttura?"

La maggior parte degli Ospiti ritiene che le sue esigenze personali vengano ascoltate dalla struttura molto (6) e piuttosto (5), in 4 casi si ritiene che vengano abbastanza ascoltate.

ITEM N.27

"Consiglierebbe la struttura ad un suo conoscente?"

La maggior parte degli Ospiti consiglierebbe la struttura ad un conoscente sicuramente (6) e molto probabilmente (4); sono indecisi riguardo al consigliare la struttura in 3 casi, una persona probabilmente non la consiglierebbe e un'altra non la consiglierebbe per niente.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La qualità dei servizi appare dall'analisi dei questionari compilati dai Parenti complessivamente positiva, in quanto i giudizi oscillano principalmente tra buono e ottimo, con picchi di eccellenza in alcuni ambiti, soprattutto per quanto riguarda la pulizia delle stanze e degli ambienti comuni, la pulizia degli indumenti da parte della lavanderia e il servizio di animazione offerto dalla struttura.

Vi sono aspetti con ampi margini di miglioramento, essendo questi giudicati in una percentuale significativa solo sufficienti, come ad esempio la qualità e la quantità dei pasti offerti dal servizio di ristorazione e la cortesia, la disponibilità e la prontezza di intervento di operatori e medici in caso di necessità.

Rispetto allo scorso anno si riscontra un miglioramento per quanto riguarda la percezione da parte degli Ospiti del servizio di ristorazione, che può sicuramente migliorare, ma che in pochi casi viene ritenuto di qualità e varietà insufficiente, come emergeva invece dal report precedente.

La riapertura della struttura alle visite dei Parenti viene sicuramente considerato un grande miglioramento rispetto al regime delle visite durante la pandemia; perciò, gli Ospiti sono nel complesso maggiormente soddisfatti della qualità della vita all'interno della struttura.