



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION PARENTI 2022

Report

A differenza del precedente anno (2021), nel quale, a causa del regime restrittivo delle visite Parenti, il questionario Customer Satisfaction è stato somministrato solo agli Ospiti, con la riapertura della struttura al pubblico si è ritenuto opportuno riproporre il questionario di soddisfazione anche ai Parenti degli Ospiti per avere contezza del loro punto di vista e della loro percezione nei confronti della struttura.

I questionari sono strutturati con una batteria di domande differenti tra quello rivolto agli Ospiti e quello rivolto ai Parenti, in modo da permettere loro di rispondere in maniera puntuale e consapevole.

*Hanno compilato il questionario **45** Parenti in forma anonima.*

ACCOGLIENZA

ITEM N.1

“In che misura ritiene che le informazioni ricevute prima del suo ingresso in struttura siano state esaurienti?”

Nella maggior parte dei casi le informazioni ricevute prima dell'ingresso sono ritenute molto (22) e piuttosto (13) esaurienti; in 9 casi abbastanza esaurienti. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.2

“Come giudica l'accoglienza ricevuta al suo ingresso presso gli uffici amministrativi da parte degli impiegati?”

Nella maggior parte dei casi l'accoglienza ricevuta all'ingresso presso gli uffici amministrativi è giudicata ottima (25) e buona (14); in soli 5 casi è ritenuta sufficiente. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.3

“Come giudica l'accoglienza ricevuta al suo ingresso presso il reparto da parte del personale sanitario?”

Nella maggior parte dei casi l'accoglienza ricevuta all'ingresso presso il reparto è giudicata ottima (22) e buona (15); in 7 casi è ritenuta sufficiente. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.4

“Ritiene che le informazioni ricevute al suo ingresso riguardo le norme della struttura e la vita di comunità siano state esaustive?”

Nella maggior parte dei casi le informazioni ricevute all'ingresso riguardo alle norme della struttura e la vita di comunità sono ritenute molto (20) e piuttosto (13) esaustive; in 9 casi abbastanza esaustive e in 2 casi poco esaustive. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.5

“Come è stata la prima impressione ricevuta al momento dell'ingresso rispetto alla struttura nel suo complesso?”

Nella maggior parte dei casi la prima impressione ricevuta al momento dell'ingresso è giudicata ottima (13) e buona (17); in 14 casi è ritenuta sufficiente. Una persona non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Parenti intervistati hanno sottolineato il fatto che al momento dell'ingresso vengono date tante informazioni tutte insieme e in poco tempo e suggeriscono quindi che sarebbe più opportuno riceverle in diversi incontri.

ASPETTI STRUTTURALI

ITEM N.6

In che misura ritiene confortevole la stanza?

Il comfort della stanza viene ritenuto dai Parenti ottimo in 11 casi e buono in 17 casi, in 15 casi sufficiente e in un solo caso scarso. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.7

In che misura ritiene gli ambienti comuni (es. atrio, terrazzo, galleria AVO, giardino, etc.) accoglienti?

L'accoglienza del soggiorno viene ritenuta da alcuni Parenti ottima (14), in 19 casi buona, in 10 casi sufficiente e in un solo caso scarsa. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.8

In che misura ritiene gli ambienti comuni (es. atrio, terrazzo, galleria AVO, giardino, etc.) fruibili?

Gli ambienti comuni sono ritenuti in 10 casi molto fruibili, in 19 casi piuttosto fruibili, 13 casi abbastanza fruibili e in un solo caso poco fruibili. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.9

Ritiene agevole muoversi all'interno della struttura?

I Parenti ritengono che muoversi all'interno della struttura sia molto agevole in 15 casi, piuttosto agevole in 16 casi, abbastanza agevole in 12 casi e in un solo caso poco agevole. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.10

Ritiene facile orientarsi all'interno della struttura?

Nella maggior parte dei casi orientarsi all'interno della struttura viene ritenuto molto (17) e piuttosto (17) facile; in 10 casi è ritenuto abbastanza facile.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Parenti intervistati hanno suggerito di rendere l'ambiente più accogliente e meno ospedaliero con degli elementi di colore, qualche pianta e con musica soffusa nei reparti; alcuni segnalano che sarebbe molto utile che fossero presenti nel terrazzo tendoni o ombrelloni per ripararsi dal sole e un maggior numero di panchine e tavoli in giardino. Altri ancora consigliano di appendere alle pareti delle camere disegni e fotografie per vivacizzarle.

Alcuni Parenti porgono in questo spazio i loro ringraziamenti per il personale AVO e per aver riattivato il servizio di celebrazione della messa per gli Ospiti.

SERVIZI

ITEM N.11

“Come reputa il grado di pulizia della stanza?”

La pulizia della stanza viene reputata in 16 casi ottima, in 12 casi buona, in 14 casi sufficiente, in 2 casi scarsa e in un solo caso pessima.

ITEM N.12

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

La pulizia degli ambienti comuni viene reputata in 14 casi ottima, in 23 casi buona, in 6 casi sufficiente e in un solo caso scarsa. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.13

“Come reputa la qualità dei pasti?”

La qualità dei pasti viene reputata in 6 casi ottima, in 15 casi buona, in 15 casi sufficiente, in 6 casi scarsa e in 3 casi pessima.

ITEM N.14

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

La quantità del cibo offerto viene reputata in 9 casi ottima, in 21 casi buona, in 10 casi sufficiente, in 3 casi scarsa e in 2 casi pessima.

ITEM N.15

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

La varietà del cibo offerto viene reputata in 8 casi ottima, in 13 casi buona, in 14 casi sufficiente, in 7 casi scarsa e in 3 casi pessima.

ITEM N.16

“Come giudica il servizio di lavanderia dei capi personali rispetto al grado di pulizia degli indumenti?”

Tra i Parenti degli Ospiti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (27 su 45), la pulizia degli indumenti viene giudicata in 6 casi ottima, in 11 casi buona, in 6 casi sufficiente, in un caso scarsa e in 3 casi pessima.

ITEM N.17

“Come giudica la tempistica con cui gli indumenti lavati vengono riconsegnati?”

Tra i Parenti degli Ospiti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (27 su 45), la tempistica con cui vengono riconsegnati gli indumenti viene giudicata in 4 casi ottima, in 7 casi buona, in 4 casi sufficiente, in 10 casi scarsa e in 2 casi pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei parenti intervistati hanno evidenziato un miglioramento della qualità del cibo, che viene ritenuto maggiormente gradevole, molti però segnalano il fatto che la temperatura dei pasti spesso non è adeguata e il cibo risulta freddo, inoltre gradirebbero maggiore varietà nell'offerta di cibo.

Molti Parenti, in merito al servizio di lavanderia, segnalano che talvolta vengono smarriti dei capi di abbigliamento e che i tempi di attesa di restituzione degli indumenti sono eccessivamente lunghi.

ASSISTENZA

ITEM N.18

“Come reputa complessivamente la qualità dell'assistenza?”

La qualità dell'assistenza viene reputata in 10 casi ottima, in 17 casi buona, in 14 casi sufficiente e in 4 casi scarsa.

ITEM N.19

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

La disponibilità degli operatori addetti all'assistenza viene ritenuta in 13 casi ottima, in 18 casi buona, in 11 casi sufficiente, in due casi scarsa e in un solo caso pessima.

ITEM N.20

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

La cortesia degli operatori viene reputata nella maggior parte dei casi ottima (20) e buona (14); in 8 casi viene reputata sufficiente, in 3 casi scarsa e in un solo caso pessima.

ITEM N.21

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

La tempestività di intervento degli operatori viene reputata nella maggior parte dei casi ottima (9) e buona (21); in 11 casi viene reputata sufficiente, in 4 casi scarsa e in un solo caso pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti dei Parenti intervistati hanno evidenziato che la qualità dell'assistenza potrebbe essere migliore con l'assunzione di più personale, in quanto a loro parere ci sono pochi operatori in rapporto al numero degli Ospiti e al carico di lavoro.

Alcuni Parenti sostengono che gli operatori sono disponibili e affabili, altri lamentano invece poca tempestività e poca cortesia da parte degli operatori; perciò, sottolineano il fatto che la qualità dell'assistenza e la gentilezza dipende dal singolo operatore.

CURE SANITARIE

ITEM N.22

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?”

La qualità delle cure mediche viene reputata in 16 casi ottima, in 12 casi buona, in 13 casi sufficiente e in soli due casi scarsa. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.23

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure infermieristiche?”

La qualità delle cure infermieristiche viene reputata in 13 casi ottima, in 15 casi buona, in 14 casi sufficiente e in un solo caso scarsa. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.24

“Come reputa il grado di cortesia dei medici?”

Il grado di cortesia dei medici viene reputato nella maggior parte dei casi ottimo (23) e buono (13); in 8 casi viene reputato sufficiente. Una persona non ha risposto alla domanda.

ITEM N.25

“Come reputa il grado di cortesia degli infermieri?”

Il grado di cortesia degli infermieri viene reputato nella maggior parte dei casi ottimo (20) e buono (14); in 7 casi viene reputato sufficiente e in un solo caso scarso. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.26

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

La tempestività di intervento dei medici in caso di necessità è giudicata in 12 casi ottima, in 13 casi buona, in 13 casi sufficiente e in un solo caso scarsa. Un numero significativo di persone (6) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.27

“Come giudica la tempestività di intervento degli infermieri in caso di necessità?”

La tempestività di intervento degli infermieri in caso di necessità è giudicata in 10 casi ottima, in 16 casi buona, in 9 casi sufficiente e in tre casi scarsa. Un numero significativo di persone (7) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.28

“In che misura reputa sufficiente l'orario di ricevimento dei medici?”

L'orario di ricevimento dei medici è reputato in 13 casi ottimo, in 13 casi buoni, in 10 casi sufficiente e in 7 casi scarso. Due persone non hanno risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Parenti intervistati hanno segnalato che vorrebbero maggiore disponibilità da parte dei medici per quanto riguarda i colloqui telefonici e gli orari di ricevimento.

Inoltre, gli amministratori di sostegno hanno richiesto di ricevere maggiori informazioni da parte del medico in merito alle condizioni cliniche dei loro amministrati.

FISIOTERAPIA

ITEM N.29

“Come reputa complessivamente la qualità dei trattamenti fisioterapici?”

La qualità dei trattamenti fisioterapici è reputata ottima in 9 casi, buona in 8 casi, sufficiente in 13 casi, scarsa in 2 casi e pessima in 3 casi. Un numero significativo di persone (10) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.30

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

La disponibilità dei fisioterapisti viene ritenuta ottima in 13 casi, buona in 10 casi, sufficiente in 8 casi, scarsa in 2 casi e pessima in 3 casi. Un numero significativo di persone (9) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.31

“Come reputa il grado di cortesia dei fisioterapisti?”

La cortesia dei fisioterapisti viene ritenuta ottima in 16 casi, buona in 10 casi, sufficiente in 7 casi, scarsa in 2 casi e pessima in un solo caso. Un numero significativo di persone (9) non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti dei Parenti intervistati hanno richiesto di incrementare l'attività fisioterapica aumentando il personale, in modo da garantire giornalmente trattamenti fisioterapici per ciascun Ospite anziché solo due volte a settimana.

Richiedono inoltre maggiore disponibilità al ricevimento dei Parenti da parte dei fisioterapisti.

ANIMAZIONE

ITEM N.32

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

La qualità e la varietà delle attività di animazione viene reputata ottima in 12 casi, buona in 16 casi, sufficiente in 7 casi, scarsa in 2 casi e pessima in 2 casi. Un numero significativo di persone (6) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.33

“In che misura ritiene che gli animatori siano disponibili?”

La disponibilità degli animatori è ritenuta dalla maggior parte dei Parenti ottima (19) e buona (14); in 5 casi è ritenuta sufficiente e in un solo caso scarsa. Un numero significativo di persone (6) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.34

“Come reputa il grado di cortesia degli animatori?”

La cortesia degli animatori è ritenuta dalla maggior parte dei Parenti ottima (21) e buona (13); in 5 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (6) non ha risposto alla domanda.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

ITEM N.35

“In che misura ritiene che il personale amministrativo sia disponibile?”

La disponibilità del personale amministrativo è ritenuta dalla maggior parte dei Parenti ottima (20) e buona (11); in 8 casi è ritenuta sufficiente e in due casi scarsa. Un numero significativo di persone (5) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.36

“Come reputa il grado di cortesia del personale amministrativo?”

La cortesia del personale amministrativo è ritenuta dalla maggior parte dei Parenti ottima (20) e buona (16); in 4 casi è ritenuta sufficiente e in due casi scarsa. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.37

“In che misura ritiene sufficiente l'orario di ricevimento del personale amministrativo?”

L'orario di ricevimento del personale amministrativo viene ritenuto dalla maggior parte dei Parenti ottimo (17) e buono (13); in 9 casi è ritenuto sufficiente e in un solo caso pessimo. Un numero significativo di persone (5) non ha risposto alla domanda.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ITEM N.38

“Reputa chiaro a chi occorre rivolgersi in caso di reclami e/o suggerimenti?”

La maggior parte dei Parenti reputa molto (13) e piuttosto (18) chiaro a chi rivolgersi in caso di reclami; in 3 casi è abbastanza chiaro, in 5 casi poco chiaro e in un solo caso per niente chiaro. Quattro persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.39

“In che misura si sente ascoltato in caso di reclamo?”

La maggior parte dei Parenti si sente molto (9) e piuttosto (17) ascoltato in caso di reclamo; in 6 casi abbastanza, in 3 casi poco in 3 casi per niente. Sette persone non hanno risposto alla domanda.

ORGANIZZAZIONE

ITEM N.40

“In che misura ritiene di sapersi rivolgere alla persona giusta in caso insorgesse una problematica di diversa natura?”

Ritengono di sapersi rivolgere alla persona giusta in modo certo in 10 casi, in modo molto probabile in 13 casi, in modo abbastanza probabile in 12 casi e in modo poco probabile in 8 casi. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.41

“Si sente sufficientemente coinvolto nelle decisioni che riguardano il suo caro?”

I Parenti nelle decisioni che riguardano il proprio caro si sentono molto coinvolti in 10 casi, piuttosto coinvolti in 12 casi, abbastanza coinvolti in 10 casi, poco coinvolti in 8 casi e per niente coinvolti in 3 casi. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.42

“Consiglierebbe la struttura ad un suo conoscente?”

La maggior parte dei Parenti consiglierebbe la struttura sicuramente (13), molto probabilmente (14) e abbastanza (14); solo una persona probabilmente non la consiglierebbe e un'altra non la consiglierebbe per niente. Due persone non hanno risposto alla domanda.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La qualità percepita dei servizi resi appare dall'analisi dei questionari complessivamente positiva, in quanto i giudizi oscillano principalmente tra buono e ottimo, con picchi di eccellenza in alcuni ambiti, soprattutto per quanto riguarda l'accoglienza da parte della struttura sia prima dell'inserimento sia al momento dell'ingresso, la disponibilità del personale amministrativo e la qualità del servizio di animazione, che è ritenuto dalla maggioranza degli intervistati di un punto di forza della 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. Inoltre, molti Parenti consigliano di rendere l'ambiente più accogliente grazie apportando alcuni miglioramenti agli ambienti comuni sia interni sia esterni. Altri invece vorrebbero che ci fosse maggiore comunicazione e informazione nei loro confronti in particolare da parte dei medici e dei fisioterapisti; abbiamo cercato di ovviare a questa difficoltà rendendo più chiari gli orari di ricevimento e i contatti di riferimento degli stessi.