



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION RESIDENTI 2024

Report

Nel corrente anno, come sperimentato nei precedenti, si è ritenuto opportuno somministrare i questionari di soddisfazione, oltre che ai parenti dei Residenti, anche ai Residenti stessi, in quanto è per noi di grande utilità e importanza avere un riscontro concreto da parte di coloro che usufruiscono direttamente dei servizi offerti dalla struttura. Inoltre, si è riscontrato che in questo modo i Residenti hanno la possibilità di esprimere il loro parere e sentire che i loro bisogni vengono ascoltati e tenuti in considerazione dalla struttura.

*Sono stati intervistati **21** Residenti tra coloro che sono 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 dai Residenti ottimo in 14 casi e buono in 6 casi, in un solo caso sufficiente.

ITEM N.2

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

L'accoglienza del soggiorno viene ritenuta da alcuni Residenti ottima (8), in 4 casi buona, in 5 casi sufficiente e in 2 casi scarsa.

ITEM N.3

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

Una grande maggioranza di Residenti trova molto piacevole uscire dal reparto (16), solo 4 persone ritengono che farebbe loro abbastanza piacere.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Residenti intervistati hanno espresso il loro desiderio di recarsi più spesso nel giardino, che ritengono un luogo piacevole e punto di forza della struttura.

SERVIZI

ITEM N.4

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

La pulizia della stanza viene reputata ottima in 17 casi, buona in 2 casi e sufficiente in due casi.

ITEM N.5

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

La pulizia degli ambienti comuni viene reputata ottima in 17 casi, buona in 2 casi e sufficiente in due casi.

ITEM N.6

“Come reputa la qualità dei pasti?”

La qualità dei pasti viene reputata ottima in un solo caso, buona in 10 casi, sufficiente in 3 casi, scarsa in 4 casi e in due casi 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 nella maggior parte dei casi ottima (11) e buona (7), in 3 soli casi sufficiente.

ITEM N.8

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

La varietà dei cibi offerti è ritenuta molto soddisfacente da 1 Residente, in 13 casi piuttosto soddisfacente, in 4 casi abbastanza soddisfacente, in 3 casi poco soddisfacente.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Residenti intervistati hanno evidenziato un miglioramento della qualità e della varietà dei pasti, in particolare hanno espresso la loro preferenza per i primi piatti; alcuni gradirebbero che i pasti fossero maggiormente caldi e con più condimento.

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 i Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (7 su 21), la totalità di essi giudica ottimo (4) e buono (2) il grado di pulizia degli indumenti, solo in un caso è giudicato sufficiente.

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 i Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (7 su 21), la tempistica di consegna degli indumenti lavati viene giudicata ottima in 1 caso, buona in 5 casi e pessima in 1 caso.

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 dei Residenti ottima (12), in 8 casi buona, in un solo caso sufficiente.

ITEM N.12

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

La maggior parte dei Residenti ritiene gli operatori addetti all'assistenza molto (11) e piuttosto (7) disponibili, solo in 3 casi sono valutati come sufficientemente disponibili.

ITEM N.13

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

La quasi totalità dei Residenti reputa il grado di cortesia degli operatori addetti all'assistenza sia ottimo (11) e buono (6), in 2 casi è stato reputato sufficiente, in un caso insufficiente e in un caso pessima.

ITEM N.14

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

La maggior parte dei Residenti ritiene la tempestività di intervento degli operatori addetti all'assistenza ottima (9) e buona (8), in soli 3 casi è ritenuta sufficiente e in un caso pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Residenti sottolineano che gli Operatori sono gentili e comprensivi nei loro confronti e che sono disponibili e tempestivi nell'intervenire anche di notte; alcuni segnalano che solo pochi tra gli Operatori sono maggiormente sbrigativi e poco pazienti.

CURE SANITARIE

ITEM N.15

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?”

I Residenti reputano la qualità delle cure mediche ottima in 12 casi, buona in 3 casi e in 4 casi sufficiente.

ITEM N.16

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

La disponibilità dei medici è ritenuta ottima in 10 casi, buona in 4 casi, sufficiente in 4 casi e pessima in 1 caso.

ITEM N.17

“Come reputa il grado di cortesia dei medici?”

La quasi totalità dei Residenti reputa che il grado di cortesia dei medici sia ottimo (13) e buono (5) e in 1 solo caso è reputata 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 10 casi ottima, in 5 casi buona, in 3 casi sufficiente, in un caso pessima.

Nell'area delle cure sanitarie due Residenti non hanno dato risposta agli item per scarsa conoscenza del personale medico.

FISIOTERAPIA

ITEM N.19

“Come reputa complessivamente la quantità dei trattamenti fisioterapici?”

La maggior parte dei Residenti ritiene la quantità dei trattamenti fisioterapici ottima (11), è ritenuta in 5 casi buona, in 3 casi sufficiente e in un solo caso pessima. Un Residente non ha risposto alla domanda.

ITEM N.20

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

La maggior parte dei Residenti ritiene i fisioterapisti molto (10) e piuttosto (7) disponibili, in 3 casi sono ritenuti abbastanza disponibili. Un Residente non ha risposto alla domanda.

ITEM N.21

“Come reputa il grado di cortesia dei fisioterapisti?”

La maggior parte dei Residenti ritiene i fisioterapisti molto (13) e piuttosto (5) cortesi, in 2 casi sono ritenuti abbastanza cortesi. Un Residente 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 18 casi ottima, in 1 caso buona e in 1 caso sufficiente e in 1 caso insufficiente.

ITEM N.23

“Come reputa il grado di cortesia degli animatori?”

Il grado di cortesia degli animatori viene reputato dalla maggior parte dei Residenti ottimo (19) e buono (1). Un Residente non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti degli Residenti 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. Tutti i Residenti ritengono la presenza di attività di animazione una risorsa indispensabile per il loro benessere all'interno della struttura. Molti di loro avrebbero piacere ad uscire di più dalla struttura e aderirebbero a partecipare a delle gite all'esterno.

VISITE PARENTI

ITEM N.24

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

Tra i Residenti che ricevono visite dai parenti (19 su 21), l'orario di visita è ritenuto dalla totalità dei Residenti molto (13) e piuttosto (6) adeguato.

ITEM N.25

“In che misura viene rispettata la privacy durante le visite?”

Tra i Residenti che ricevono visite dai parenti (19 su 21), il rispetto della privacy è ritenuto dalla totalità dei Residenti ottimo (14) e buono (4), in un solo caso sufficiente.

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 dei Residenti ritiene che le sue esigenze personali vengano ascoltate dalla struttura molto (7) e piuttosto (14), in 1 solo caso si ritiene che vengano abbastanza ascoltate.

ITEM N.27

“Consiglierebbe la struttura ad un suo conoscente?”

La maggior parte dei Residenti consiglierebbe la struttura ad un conoscente sicuramente (10) e molto probabilmente (8); sono indecisi riguardo al consigliare la struttura in 2 casi, una sola persona probabilmente non la consiglierebbe.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La qualità dei servizi appare dall'analisi dei questionari somministrati ai Residenti 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, l'accoglienza degli ambienti comuni (atrio, terrazzo, galleria AVO, giardino) 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 l'accoglienza della sala da pranzo e la disponibilità dei medici.

Rispetto allo scorso anno si riscontra un significativo miglioramento nelle valutazioni di alcune aree tematiche: i punteggi dell'area della ristorazione oscillano tra buono e ottimo, mentre nel report precedente erano solo sufficienti; i punteggi relativi alla qualità dell'assistenza e alla disponibilità di operatori sociosanitari, infermieri e medici è notevolmente migliorata rispetto al precedente anno. Rimangono stabili e in linea con l'anno precedente le aree dell'animazione e della fisioterapia, che mantengono punteggi elevati e vengono particolarmente gradite dai Residenti.

I Residenti sono nel complesso maggiormente soddisfatti della qualità della vita all'interno della struttura.