



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION PARENTI 2024

Report

Nel corrente anno, come sperimentato nei precedenti, si è ritenuto opportuno somministrare i questionari di soddisfazione, sia ai Residenti della RSA Doria sia ai Parenti dei Residenti, i questionari sono strutturati con una batteria di domande differente per le due categorie di soggetti intervistati, in modo da permettere loro di rispondere in maniera puntuale e coerente nelle aree di loro conoscenza.

Hanno compilato il questionario 59 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 (26) e piuttosto (21) esaurienti; in 5 casi abbastanza esaurienti e in 3 casi poco esaurienti. Quattro persone non hanno 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 (30) e buona (20); in soli 4 casi è ritenuta sufficiente e in un solo caso insufficiente. Quattro persone non hanno 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 (29) e buona (18); in 7 casi è ritenuta sufficiente e in un solo caso insufficiente. Quattro persone non hanno 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 (24) e piuttosto (25) esaustive; in 5 casi abbastanza esaustive e in 1 caso poco esaustive. Quattro persone non hanno 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 (20) e buona (28); in 8 casi è ritenuta sufficiente. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

ASPETTI STRUTTURALI

ITEM N.6

In che misura ritiene confortevole la stanza?

Il comfort della stanza viene ritenuto dai Parenti ottimo in 13 casi e buono in 27 casi, in 17 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 (21), in 26 casi buona, in 11 casi sufficiente. 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 22 casi molto fruibili, in 26 casi piuttosto fruibili, 10 casi abbastanza fruibili. Una persona non ha 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 18 casi, piuttosto agevole in 33 casi, abbastanza agevole in 6 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 (26) e piuttosto (23) facile; in 9 casi è ritenuto abbastanza facile. Una persona non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei Parenti intervistati hanno suggerito di rendere l'ambiente più accogliente con quadri e piante; alcuni suggeriscono di attrezzare maggiormente il giardino con panchine e gazebo per creare zone d'ombra e aggiungere più fiori.

SERVIZI

ITEM N.11

“Come reputa il grado di pulizia della stanza?”

La pulizia della stanza viene reputata in 13 casi ottima, in 25 casi buona, in 15 casi sufficiente, in 3 casi scarsa e in un solo caso pessima. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.12

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

La pulizia degli ambienti comuni viene reputata in 15 casi ottima, in 29 casi buona, in 11 casi sufficiente e in 2 casi scarsa. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.13

“Come reputa la qualità dei pasti?”

La qualità dei pasti viene reputata in 5 casi ottima, in 18 casi buona, in 15 casi sufficiente, in 5 casi scarsa e in 13 casi pessima. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

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 19 casi buona, in 18 casi sufficiente, in 8 casi scarsa e in 3 casi pessima. Due persone non hanno risposto alla domanda.

ITEM N.15

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

La varietà del cibo offerto viene reputata in 6 casi ottima, in 18 casi buona, in 11 casi sufficiente, in 10 casi scarsa e in 13 casi pessima.

ITEM N.16

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

Tra i Parenti dei Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (37 su 59), la pulizia degli indumenti viene giudicata in 8 casi ottima, in 11 casi buona, in 5 casi sufficiente, in 6 casi scarsa e in 7 casi pessima.

ITEM N.17

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

Tra i Parenti dei Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (37 su 59), la tempistica con cui vengono riconsegnati gli indumenti viene giudicata in 5 casi ottima, in 9 casi buona, in 8 casi sufficiente, in 9 casi scarsa e in 4 casi pessima.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni dei parenti intervistati segnalano il fatto che la temperatura dei pasti spesso non è adeguata e che gradirebbero maggiore condimento nei piatti, inoltre gradirebbero maggiore qualità, varietà e stagionalità nell’offerta di cibo. Molti lamentano la scarsità di frutta e verdura. Molti Parenti segnalano che talvolta vengono smarriti dei capi di abbigliamento e che i tempi di attesa di restituzione degli indumenti sono eccessivamente lunghi.

Nel complesso i Parenti ritengono che i disservizi riscontrati dipendano maggiormente dai gestori esterni, ossia la ditta di ristorazione e la lavanderia esterna.

ASSISTENZA

ITEM N.18

“Come reputa complessivamente la qualità dell'assistenza?”

La qualità dell'assistenza viene reputata in 16 casi ottima, in 22 casi buona, in 18 casi sufficiente. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

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 15 casi ottima, in 19 casi buona, in 21 casi sufficiente, in soli due casi scarsa. Due persone non hanno risposto alla domanda.

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 (23) e buona (16); in 14 casi viene reputata sufficiente, in soli 3 casi scarsa. Tre persone non hanno risposto alla domanda.

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 (16) e buona (17); in 15 casi viene reputata sufficiente, in 7 casi scarsa. Quattro persone non hanno risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti dei Parenti intervistati hanno evidenziato che la qualità dell'assistenza e la gentilezza dipendono dal singolo operatore: infatti ritengono ci siano molti operatori gentili e disponibili e una minoranza di operatori più sbrigativi e scortesi. Molti segnalano che andrebbe curata maggiormente la pulizia delle carrozzine e dei comodini e l'adattamento del pasto.

CURE SANITARIE

ITEM N.22

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?”

La qualità delle cure mediche viene reputata in 24 casi ottima, in 23 casi buona, in 7 casi sufficiente e in soli tre 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 25 casi ottima, in 23 casi buona, in 11 casi sufficiente e in due soli casi 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 (31) e buono (20); in 5 casi viene reputato sufficiente e in un caso scarsa. Due persone non hanno 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 (28) e buono (18); in 10 casi viene reputato sufficiente e in un solo caso scarso. Due 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 22 casi ottima, in 16 casi buona, in 9 casi sufficiente e in 4 casi scarsa. Un numero significativo di persone (8) 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 23 casi ottima, in 19 casi buona, in 9 casi sufficiente e in quattro casi scarsa. Quattro persone non hanno 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 21 casi ottimo, in 16 casi buono, in 16 casi sufficiente e in 3 casi scarso. Tre 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 gradirebbero che

l'orario di ricevimento dei medici fosse esteso fino al pomeriggio. Nel complesso sono molto soddisfatti dell'operato della nuova equipe di medici.

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 17 casi, sufficiente in 11 casi, scarsa in 6 casi e pessima in 2 casi. Un numero significativo di persone (14) 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 12 casi, buona in 18 casi, sufficiente in 12 casi, scarsa in 3 casi e pessima in 1 caso. Un numero significativo di persone (13) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.31

“Come reputa il grado di cortesia dei fisioterapisti?”

La cortesia dei fisioterapisti viene ritenuta ottima in 15 casi, buona in 17 casi, sufficiente in 11 casi, scarsa in 3 casi e pessima in un solo caso. Un numero significativo di persone (12) non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** molti dei Parenti intervistati hanno richiesto maggiore comunicazione con i fisioterapisti: avrebbero necessità di un recapito telefonico per fissare appuntamento.

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 15 casi, buona in 25 casi, sufficiente in 11 casi, scarsa in 3 casi e pessima in 1 caso. Un numero significativo di persone (8) 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 (25) e buona (20); in 6 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (8) 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 (31) e buona (18); in 6 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (6) non ha risposto alla domanda.

Nello spazio riservato ai **suggerimenti** alcuni Parenti intervistati hanno suggerito di inserire maggiori attività manuali di animazione e la visione di film e cartoni animati. Nel complesso tutti ritengono che l'animazione sia un servizio di importanza fondamentale.

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 (21) e buona (23); in 10 casi è ritenuta sufficiente. 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 (25) e buona (21); in 8 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (5) non ha 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 (31) e buono (20); in 11 casi è ritenuto sufficiente. 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 (19) e piuttosto (21) chiaro a chi rivolgersi in caso di reclami; in 6 casi è abbastanza chiaro, in 3 casi poco chiaro e in 3 casi per niente chiaro. Un numero significativo di persone (7) non ha risposto alla domanda.

ITEM N.39

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

La maggior parte dei Parenti si sente molto (18) e piuttosto (19) ascoltato in caso di reclamo; in 7 casi abbastanza, in 4 casi poco e in 2 casi per niente. Un numero significativo di persone (9) non ha 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 15 casi, in modo molto probabile in 22 casi, in modo abbastanza probabile in 11 casi e in modo poco probabile in 4 casi, in nessun modo in due casi. Un numero significativo di persone (5) non ha 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 14 casi, piuttosto coinvolti in 21 casi, abbastanza coinvolti in 17 casi, poco coinvolti in 3 casi. Quattro 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 (24), molto probabilmente (13) e abbastanza (16); solo una persona probabilmente non la consiglierebbe e un'altra non la consiglierebbe per niente. Quattro persone non hanno risposto alla domanda.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La qualità percepita dei servizi resi appare dall'analisi dei questionari complessivamente molto 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 del personale amministrativo al momento dell'ingresso e la cortesia e disponibilità dei medici e dell'animatrice.

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

Rispetto all'anno precedente si riscontra un miglioramento in alcune aree: la qualità dell'assistenza, la disponibilità dei medici e la percezione di coinvolgimento dei Parenti nelle decisioni riguardo ai Residenti. Nell'anno precedente alcune persone avevano valutato questi aspetti con punteggi anche negativi (insufficiente (2) e pessimo (1)), quest'anno invece i giudizi in queste aree non scendono mai sotto la sufficienza.

Inoltre, molti Parenti consigliano di rendere l'ambiente esterno più funzionale per poter sfruttare maggiormente la presenza del giardino e del terrazzo. Altri invece vorrebbero che ci fosse maggiore comunicazione nei loro confronti in particolare da parte dei fisioterapisti. Cercheremo di migliorare le aree più problematiche attraverso alcune azioni correttive, accogliendo i preziosi suggerimenti delle persone che usufruiscono dei servizi.