



ASP Emanuele Brignole
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Genova

CUSTOMER SATISFACTION PARENTI 2025

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 **37** 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 (12) esaurienti; in 1 caso abbastanza esaurienti e in 1 caso poco esaurienti.

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 (9); in soli 2 casi è ritenuta sufficiente.

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 (27) e buona (6); in 3 casi è ritenuta sufficiente.

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 (19) e piuttosto (13) esaustive; in 3 soli casi abbastanza esaustive.

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 (18) e buona (10); in 8 casi è ritenuta sufficiente.

ASPETTI STRUTTURALI

ITEM N.6

In che misura ritiene confortevole la stanza?

Il comfort della stanza viene ritenuto dai Parenti ottimo in 18 casi e buono in 11 casi, in 5 casi sufficiente e in tre casi scarso.

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 (19), in 12 casi buona, in 5 casi sufficiente e in un solo caso scarsa.

ITEM N.8

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

Gli ambienti comuni sono ritenuti in 19 casi molto fruibili, in 13 casi piuttosto fruibili e in 4 casi abbastanza fruibili.

ITEM N.9

Ritiene agevole muoversi all'interno della struttura?

I Parenti ritengono che muoversi all'interno della struttura sia molto agevole in 16 casi, piuttosto agevole in 20 casi, abbastanza agevole in 1 caso.

ITEM N.10

Ritiene facile orientarsi all'interno della struttura?

Nella maggior parte dei casi orientarsi all'interno della struttura viene ritenuto molto (21) e piuttosto (13) facile; in 3 casi è ritenuto abbastanza facile.

SERVIZI

ITEM N.11

“Come reputa il grado di pulizia della stanza?”

La pulizia della stanza viene reputata in 14 casi ottima, in 17 casi buona, in 4 casi sufficiente, in 2 casi scarsa.

ITEM N.12

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

La pulizia degli ambienti comuni viene reputata in 14 casi ottima, in 17 casi buona, in 4 casi sufficiente e in 2 casi scarsa.

ITEM N.13

“Come reputa la qualità dei pasti?”

La qualità dei pasti viene reputata in 5 casi ottima, in 11 casi buona, in 9 casi sufficiente, in 6 casi scarsa e in 5 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 13 casi ottima, in 7 casi buona, in 8 casi sufficiente, in 5 casi scarsa e in 4 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 9 casi buona, in 6 casi sufficiente, in 8 casi scarsa e in 6 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 (22 su 37 intervistati), la pulizia degli indumenti viene giudicata in 5 casi ottima, in 4 casi buona, in 5 casi sufficiente, in 2 casi scarsa e in 6 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 (22 su 37 intervistati), la tempistica con cui vengono riconsegnati gli indumenti viene giudicata in 2 casi ottima, in 5 casi buona, in 3 casi sufficiente, in 5 casi scarsa e in 6 casi pessima.

ASSISTENZA

ITEM N.18

“Come reputa complessivamente la qualità dell'assistenza?”

La qualità dell'assistenza viene reputata in 15 casi ottima, in 14 casi buona, in 7 casi sufficiente, in un solo caso 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 19 casi ottima, in 12 casi buona, in 6 casi sufficiente.

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 (17) e buona (14); in 5 casi viene reputata sufficiente, in un solo caso scarsa.

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 (19) e buona (9); in 8 casi viene reputata sufficiente, in un solo caso scarsa.

CURE SANITARIE

ITEM N.22

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?”

La qualità delle cure mediche viene reputata in 19 casi ottima, in 9 casi buona, in 8 casi sufficiente e in un solo caso scarsa.

ITEM N.23

“Come reputa complessivamente la qualità delle cure infermieristiche?”

La qualità delle cure infermieristiche viene reputata in 22 casi ottima, in 10 casi buona, in 4 casi sufficiente e in un solo caso scarsa.

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 (26) e buono (8); in 3 soli casi viene reputato sufficiente.

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 (26) e buono (8); in 3 soli casi viene reputato sufficiente.

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 21 casi ottima, in 9 casi buona, in 5 casi sufficiente e in un solo caso scarsa.

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 20 casi ottima, in 10 casi buona, in 6 casi sufficiente.

ITEM N.28

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

L'orario di ricevimento dei medici è reputato in 10 casi ottimo, in 15 casi buono, in 7 casi sufficiente e in 4 casi scarso.

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 6 casi, sufficiente in 8 casi, scarsa in 5 casi e pessima in 1 caso. Un numero significativo di persone (8) 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 11 casi, buona in 6 casi, sufficiente in 6 casi, scarsa in 4 casi e pessima in 2 casi. Un numero significativo di persone (8) 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 9 casi, sufficiente in 3 casi, scarsa e pessima in un solo caso. Un numero significativo di persone (8) non ha risposto alla domanda.

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 12 casi, sufficiente in 5 casi. Un numero significativo di persone (5) 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 (21) e buona (8); in 3 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (5) 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 (22) e buona (8); in 2 casi è ritenuta sufficiente. Un numero significativo di persone (5) 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 (23) e buona (10); in 3 casi è ritenuta sufficiente.

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 (9); in 2 casi è ritenuta sufficiente.

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 (18) e buono (13); in 4 casi è ritenuto sufficiente, in un solo caso scarso.

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 (17) e piuttosto (13) chiaro a chi rivolgersi in caso di reclami; in un caso è abbastanza chiaro, in 2 casi poco chiaro. Un numero significativo di persone (4) 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 (14) e piuttosto (11) ascoltato in caso di reclamo; in 5 casi abbastanza, in 2 casi poco e in un caso per niente. Un numero significativo di persone (4) 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 14 casi, in modo abbastanza probabile in 6 casi.

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 17 casi, piuttosto coinvolti in 14 casi, abbastanza coinvolti in 3 casi, poco coinvolti in 2 casi, in un solo caso per niente coinvolti.

ITEM N.42

“Consiglierebbe la struttura ad un suo conoscente?”

La maggior parte dei Parenti consiglierebbe la struttura sicuramente (21), molto probabilmente (11) e abbastanza (4); solo una persona non la consiglierebbe per niente.

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 la chiarezza delle informazioni ricevute prima dell'ingresso e l'accoglienza da parte del personale amministrativo al momento dell'inserimento e l'accoglienza e fruibilità degli ambienti comuni come il giardino, il terrazzo, l'atrio e la galleria AVO.

Vi sono aspetti con ampi margini di miglioramento, essendo questi giudicati in una percentuale significativa solo sufficienti, come ad esempio la qualità e la varietà dei pasti offerti dal servizio di ristorazione, l'efficienza del servizio di lavanderia, la qualità delle cure e mediche e dei trattamenti fisioterapici. Come nell'anno precedente si conferma 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.

Dai questionari emerge che ci sono alcuni ambiti in cui un numero significativo di persone non ha risposto agli item, questi coincidono con l'area dell'animazione e della fisioterapia e con l'ufficio relazioni con il pubblico a cui rivolgersi in caso di reclamo. Da ciò risulta che i Parenti hanno una percezione residuale di queste attività, sarà nostra cura far sì che possano essere messi maggiormente a conoscenza di quanto viene fatto in struttura.

Cercheremo di intervenire sulle aree più problematiche attraverso alcune azioni migliorative, accogliendo i preziosi suggerimenti delle persone che usufruiscono dei servizi.

Genova, 19/05/2025