



RSA Beata Paola
Gruppo Mantova Salus

**REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION ESEGUITA SUGLI OSPITI DELLA RSA BEATA PAOLA
ANNO 2023**

Periodo di somministrazione: dicembre 2023

Raccolta ed elaborazione dati: gennaio 2024



n. totale ospiti alla data dell'indagine: 115 su 118
n. ospiti a cui è stato possibile somministrare il questionario: 18
Percentuale di partecipazione: 16%



1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Beata Paola sul livello di soddisfazione dei propri clienti (ospiti) in merito alla qualità dei servizi erogati.

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli ospiti sono parte integrante della Carta dei Servizi che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura e che si può scaricare dal sito aziendale (www.rsabeatapaola.it).

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla attuale normativa regionale (D.G.R. n 2569/2014), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi dell'indagine sono:

- Comprendere meglio le aspettative dell'utenza
- Monitorare le eventuali criticità del servizio
- Pianificare le azioni di miglioramento
- Definire i futuri obiettivi in modo sempre più coerente con le esigenze e le aspettative degli utenti

Per la rilevazione del grado di soddisfazione 2023 la Direzione ha confermato i contenuti e la formulazione dei giudizi del questionario somministrato nell'anno precedente, in quanto l'impianto del questionario risulta ancora efficace per improntare le azioni correttive o preventive. Nella sezione relativa alle valutazioni conclusive è stata proposta la domanda circa la capacità della RSA a garantire un soddisfacente rapporto con i familiari nonostante l'emergenza Covid 19 e le conseguenti misure restrittive adottate.

2. LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

1. Sezione dedicata alla valutazione del servizio articolata in sottosezioni
2. Sezione attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento (domanda aperta)

I diversi aspetti del servizio offerto riguardano:

- La giornata in struttura
- L'assistenza e le cure
- Le relazioni con gli operatori
- La residenza (stanza, nucleo di degenza, ambienti comuni, spazi esterni)
- Le valutazioni conclusive



In ottemperanza alle disposizioni regionali, i questionari di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti sono stati somministrati dagli animatori/educatori a tutti gli ospiti con un Mini Mental uguale o superiore a 19.






Fanno parte di questo target:






- Ospiti che richiedono, per grado di scolarità, spiegazioni e/o esemplificazioni sul contenuto del questionario da parte degli animatori/educatori che, comunque, non devono in alcun modo influenzare le risposte.
- Ospiti normo vedenti e con conservate capacità motorie che compilano il questionario in maniera autonoma.
- Ospiti ipovedenti o con difficoltà motorie nelle mani che sono aiutati nella compilazione dagli animatori/educatori che, comunque, non devono in alcun modo influenzare le risposte.






3. SOCIALIZZAZIONE

La raccolta dei questionari è stata effettuata dal referente customer; il report di sintesi è esposto in bacheca nel salone polivalente della struttura. Le risultanze del questionario sono state presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e in occasione delle riunioni periodiche con il personale.

4. ANALISI COMPARATIVA DELLE RISPOSTE NEL TRIENNIO 2020-2022

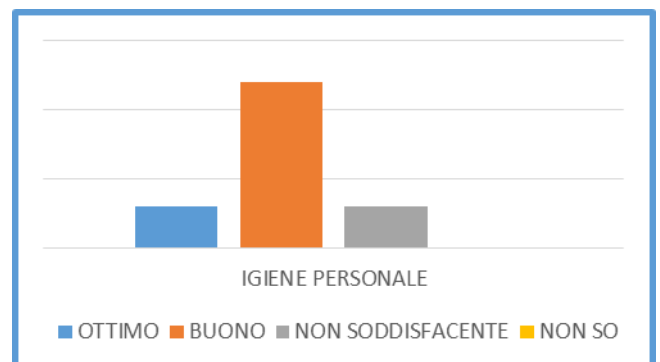
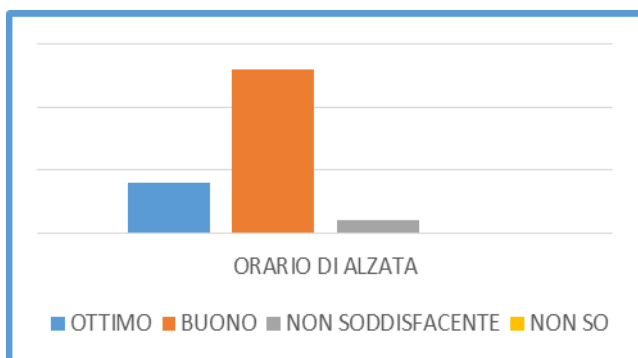
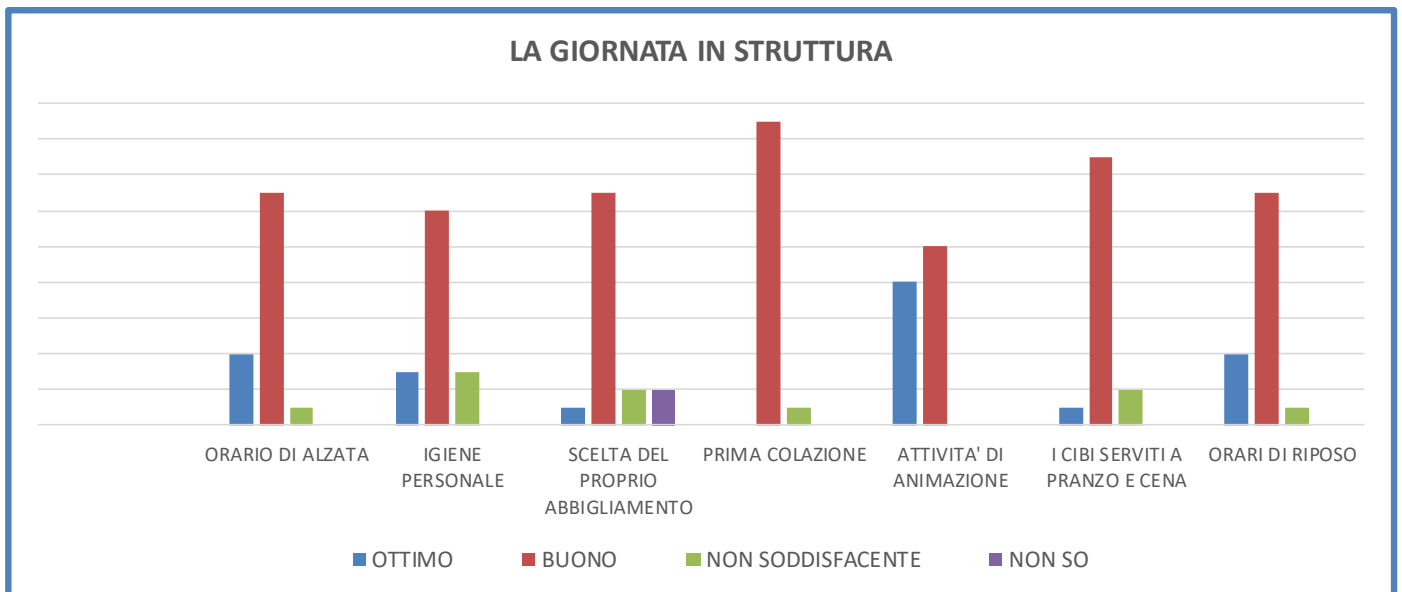
LIVELLO DI SODDISFAZIONE 2021					GIUDIZIO PREVALENTE
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere	
N. GIUDIZI ESPRESSI	348	106	18	9	
VALORE IN %	72%	22%	4%	2%	

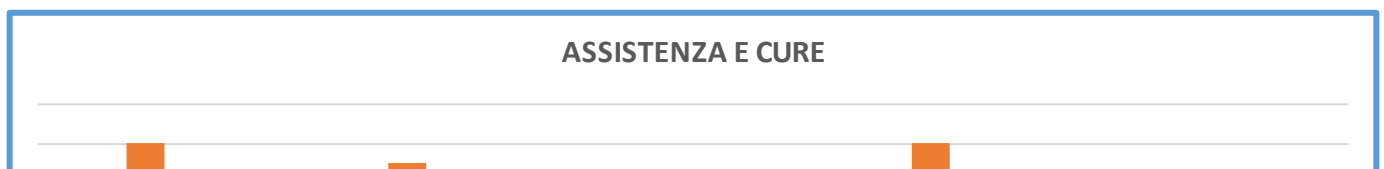
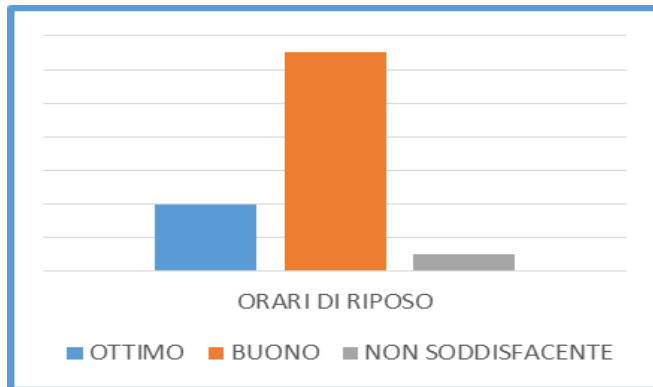
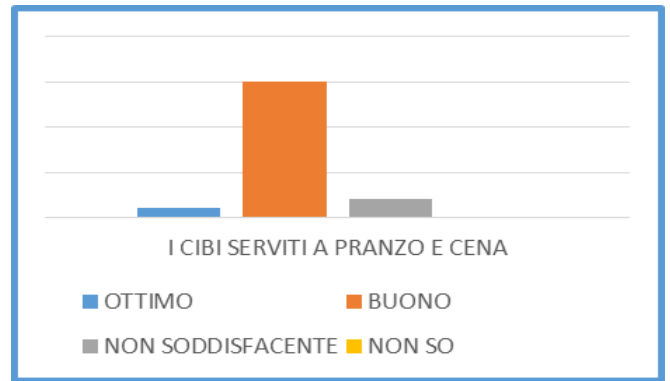
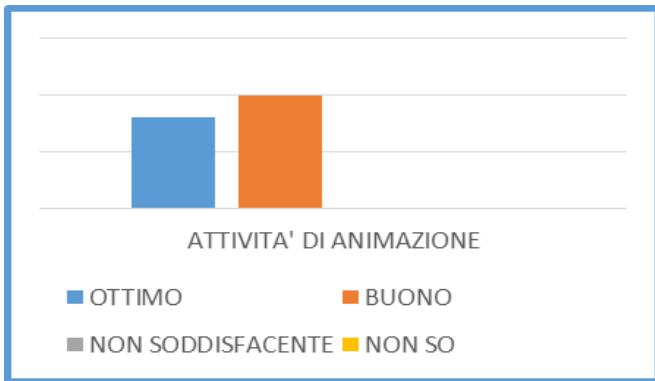
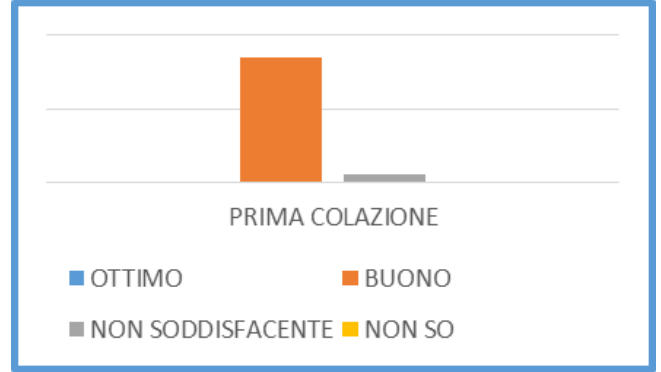
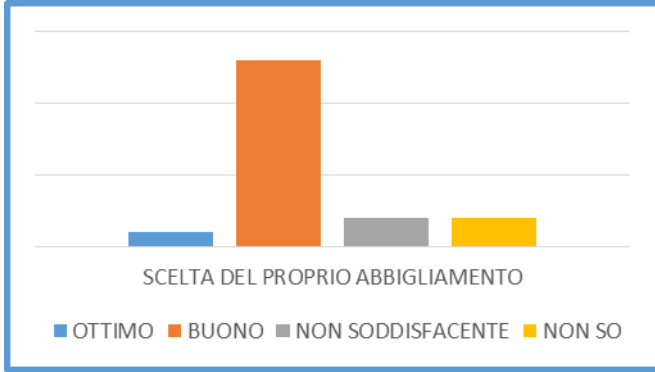
LIVELLO DI SODDISFAZIONE 2022					GIUDIZIO PREVALENTE
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere	
N. GIUDIZI ESPRESSI	66	325	19	4	
VALORE IN %	16%	78%	4,5%	1,5%	

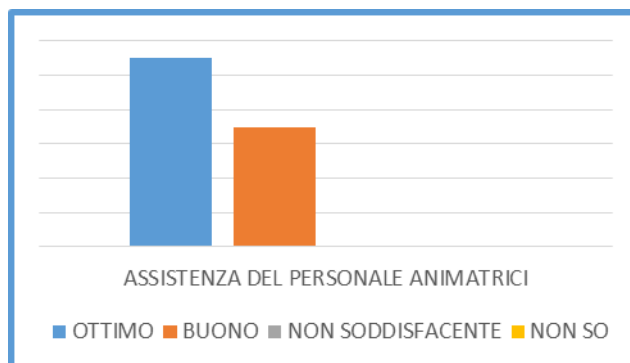
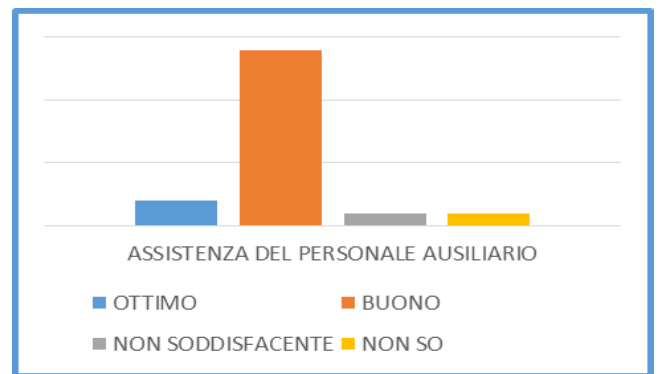
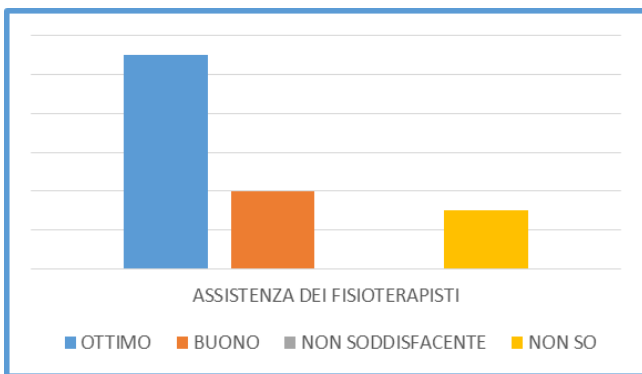
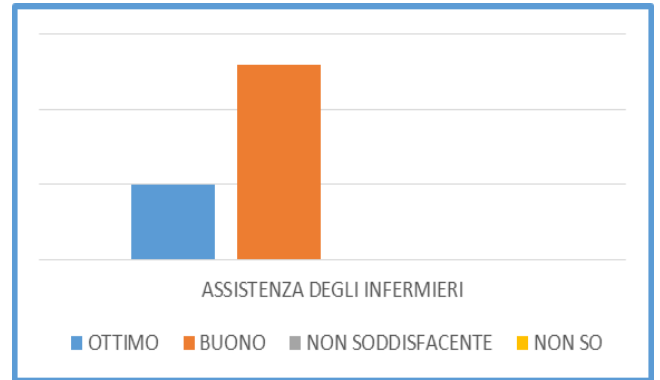
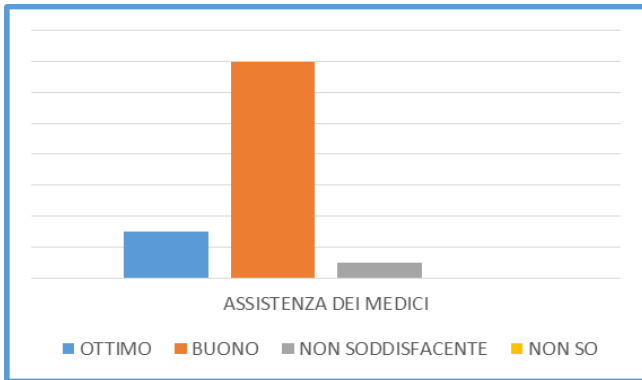
LIVELLO DI SODDISFAZIONE 2023					GIUDIZIO PREVALENTE
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere	
N. GIUDIZI ESPRESSI	126	226	18	8	
VALORE IN %	33%	60%	4%	3%	

Il livello di soddisfazione rilevato complessivamente nel triennio è più che eccellente, sicuramente indice del gradimento e dell'apprezzamento degli ospiti per i servizi offerti dalla struttura, per l'impegno e la dedizione del personale nell'assistenza e nella loro cura quotidiana.

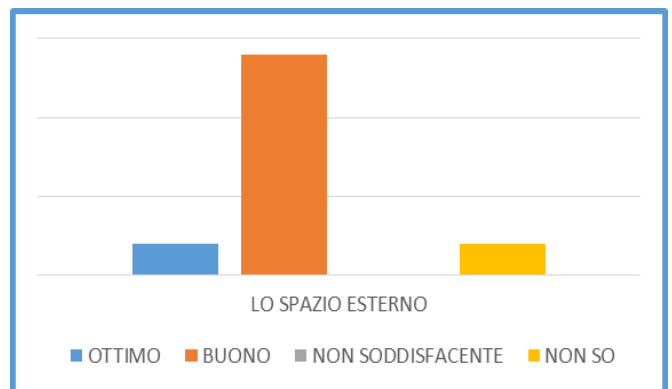
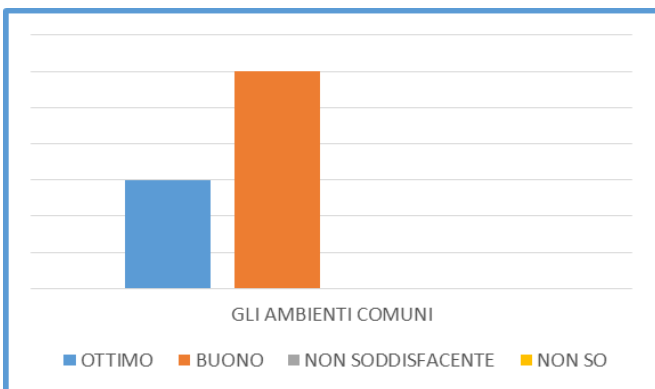
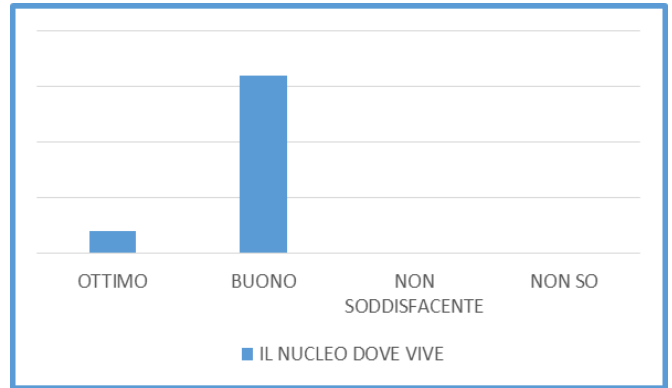
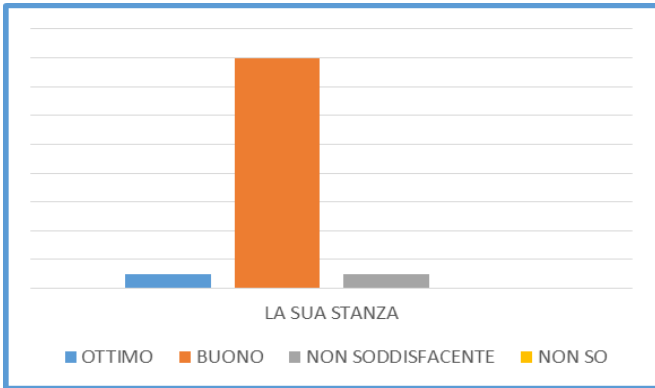
5. ANALISI DETTAGLIATA INDAGINE 2023



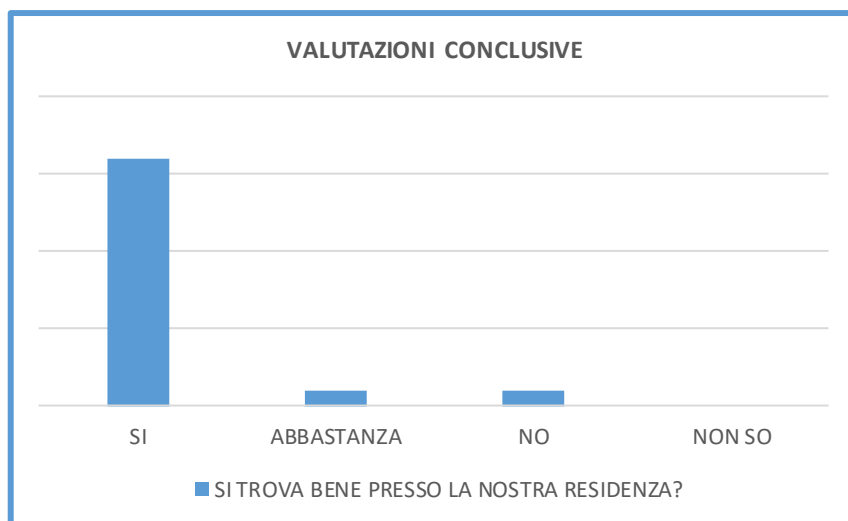
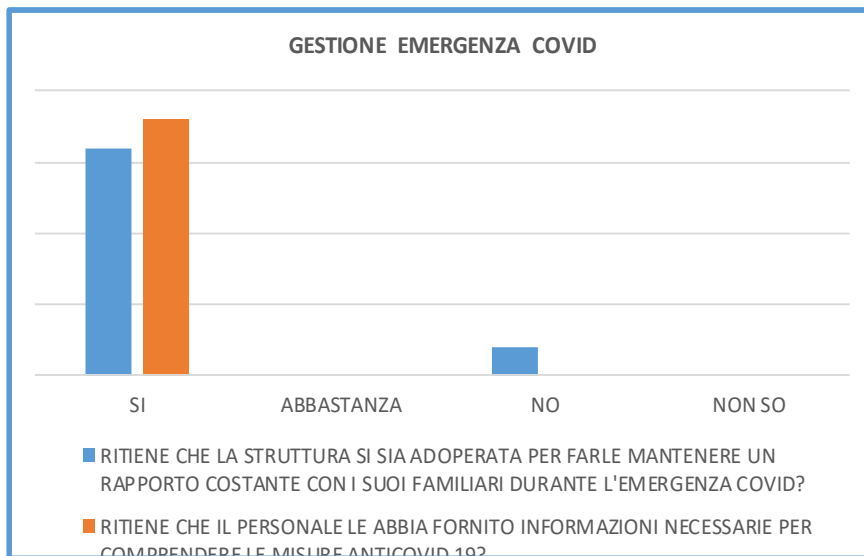




LA RESIDENZA



RAPPORTI CON IL PERSONALE



6. LA RIELABORAZIONE DEI QUESTIONARI



Innanzitutto è doveroso ringraziare coloro che hanno risposto, così fornendoci elementi di giudizio e suggerimenti preziosi per aiutarci a crescere e migliorare.

Abbiamo preso in considerazione tutte le segnalazioni pervenutaci, riservando un'attenzione particolare alle criticità emerse, per affrontare le cause nell'ottica di perseguire un miglioramento della qualità del nostro lavoro, definendo obiettivi di miglioramento del servizio.

Queste indicazioni saranno opportunamente considerate nell'ambito della pianificazione delle azioni di miglioramento previste per il 2024

L'adesione all'indagine è abbastanza soddisfacente, considerando la tipologia e il grado di compromissione fisica e cognitiva degli ospiti della RSA.

La valutazione complessiva del servizio continua ad essere ottima e il grado di soddisfazione percepito è sicuramente incoraggiante anche per le prospettive future.

7. PIANO DI MIGLIORAMENTO 2024

Criticità	Azione	Responsabilità	Tempistiche
1. cibi serviti a pranzo e cena	a) Assecondare le esigenze degli ospiti cognitivamente più conservati, coinvolgendoli maggiormente nella scelta delle pietanze e nelle alternative proposte. 2) Compilare autonomamente la scheda di scelta menù con l'ausilio delle animatrici creando un momento di confronto e coinvolgimento	Coordinatrice asa/oss Coordinatrice settore animazione	Tutto l'anno
2. ambiente/area esterna	1. Implementare progetti che si possano svolgere nell'area esterna della struttura. 2. recuperare il contatto con l'ambiente e la realtà esterna	Coordinatrice settore animazione	Tutto l'anno