

**Myosotis  
Residenza per Anziani**

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI**

# OBIETTIVI della RILEVAZIONE

## **Obiettivo primario:**

Indagare il grado di soddisfazione dei residenti della RESIDENZA MYOSOTIS nei confronti dei servizi offerti tramite la somministrazione di un questionario di gradimento.

## **Obiettivi secondari:**

1. Valutare la qualità del servizio offerto;
2. Mirare eventuali interventi volti al miglioramento della situazione attuale grazie alla suddivisione degli item in macro-aree;
3. Creare uno storico di dati oggettivi che permetta di valutare l'evoluzione dei risultati ottenuti anno dopo anno.

La rilevazione completa è effettuata una volta l'anno, nel mese di giugno e dicembre.

Il questionario è su base volontaria ed è compilato da ospiti e/o familiari in forma non anonima.

L'attuale rilevazione espone i risultati dell'ultimo questionario effettuato nel mese di dicembre 2020.

# METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

## FASE 1 – CONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è su base volontaria ed è consegnato a tutti gli utenti in grado di procedere alla Sua elaborazione in autonomia ospiti e/o familiari.

## FASE 2 – ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario ha l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione/gradimento dell'utente per le principali aree di attenzione della Residenza, in particolare.

Accoglienza e Informazione

Assistenza sanitarie a socio assistenziale

Confort alberghiero

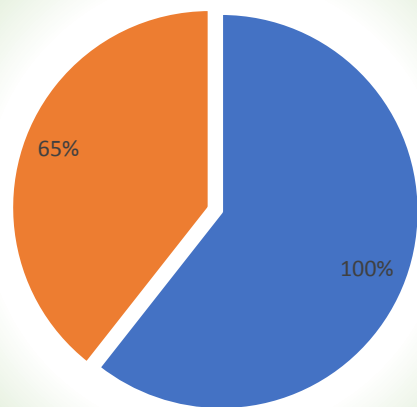
Il questionario è strutturato per ogni area di indagine con domande a scelta multipla a una sola risposta, per un totale complessivo di 20 domande.

# METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

## FASE 3 – SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DATI

La percentuale di risposta ai questionari è stata del 83% degli utenti presenti in struttura, la cui percentuale di partecipazione è così suddivisa:

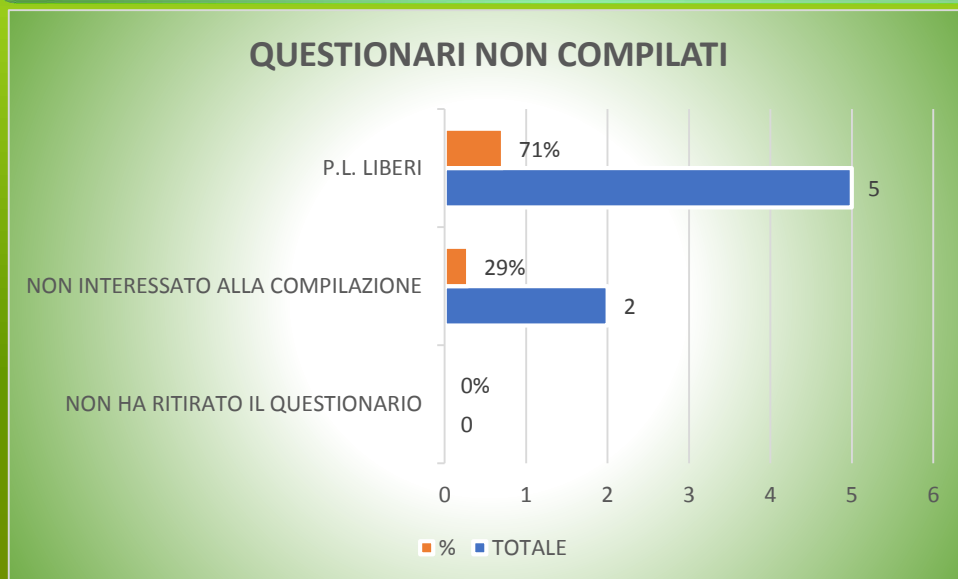
QUESTIONARI COMPILATI



■ NUCLEO ORCHIDEA ■ NUCLEO ULIVO

# METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

Per quanto riguarda i restanti questionari non compilati, pari al 27%, si evidenziano le seguenti motivazioni:



## OSSERVAZIONI SU COMPILAZIONE

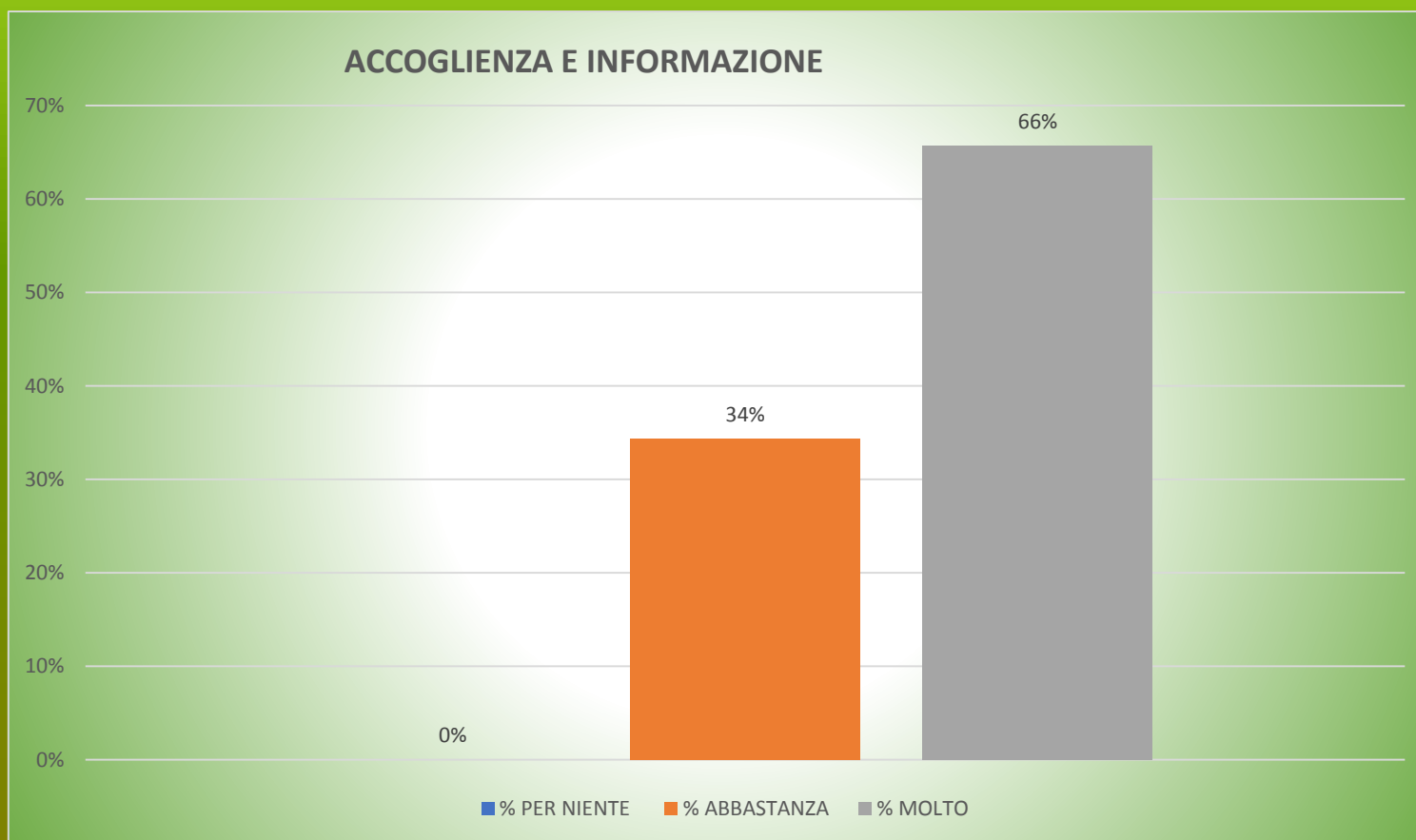
Alcuni familiari durante l'incontro di presentazione e consegna del questionario dichiarano di non essere interessati; altri lo compilano per assecondare la richiesta ma non mostrano grande partecipazione ad un monitoraggio che ha come obiettivo il costante miglioramento dei servizi offerti.

Maggiore attenzione nelle risposte e precisione nei commenti/suggerimenti si riscontra nei questionari compilati da quei familiari che risultano maggiormente presenti in struttura e nella vita dei propri cari.

# ANALISI DELLA RACCOLTA DATI

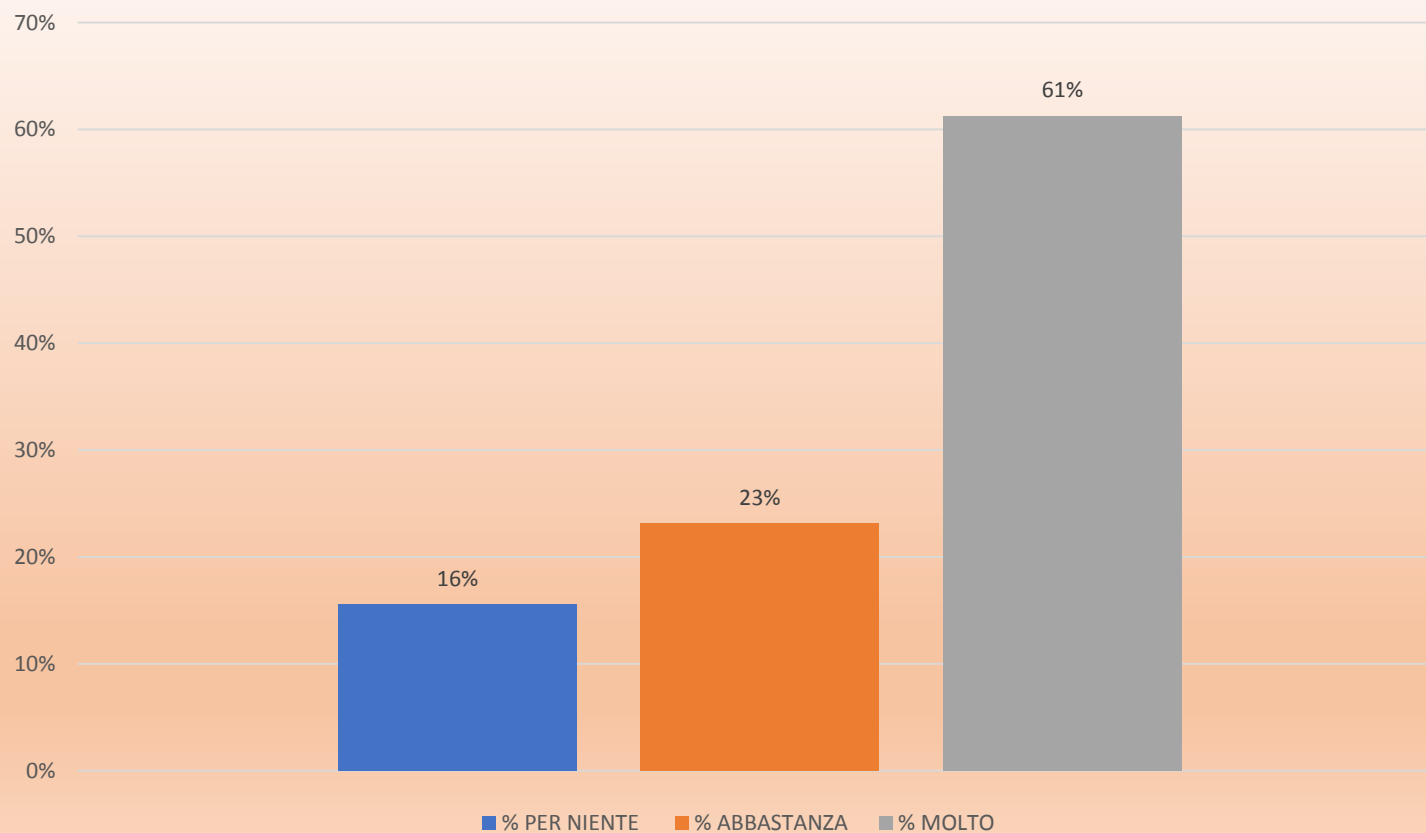
## FASE 4 ANALI DEI DATI RACCOLTI

Si riportano di seguito i risultati della raccolta dati:

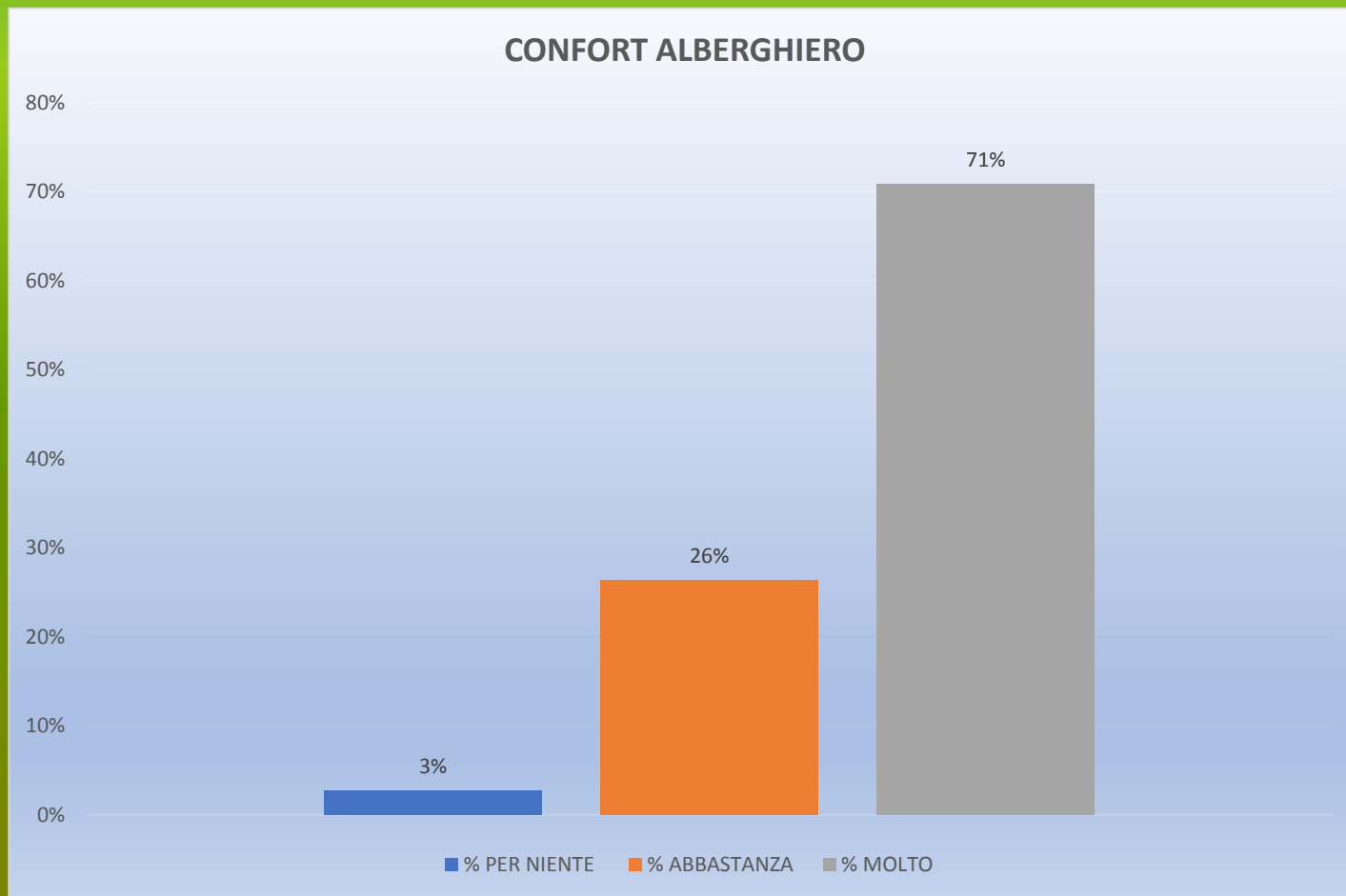


# ANALISI DELLA RACCOLTA DATI

## ASSISTENZA SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE

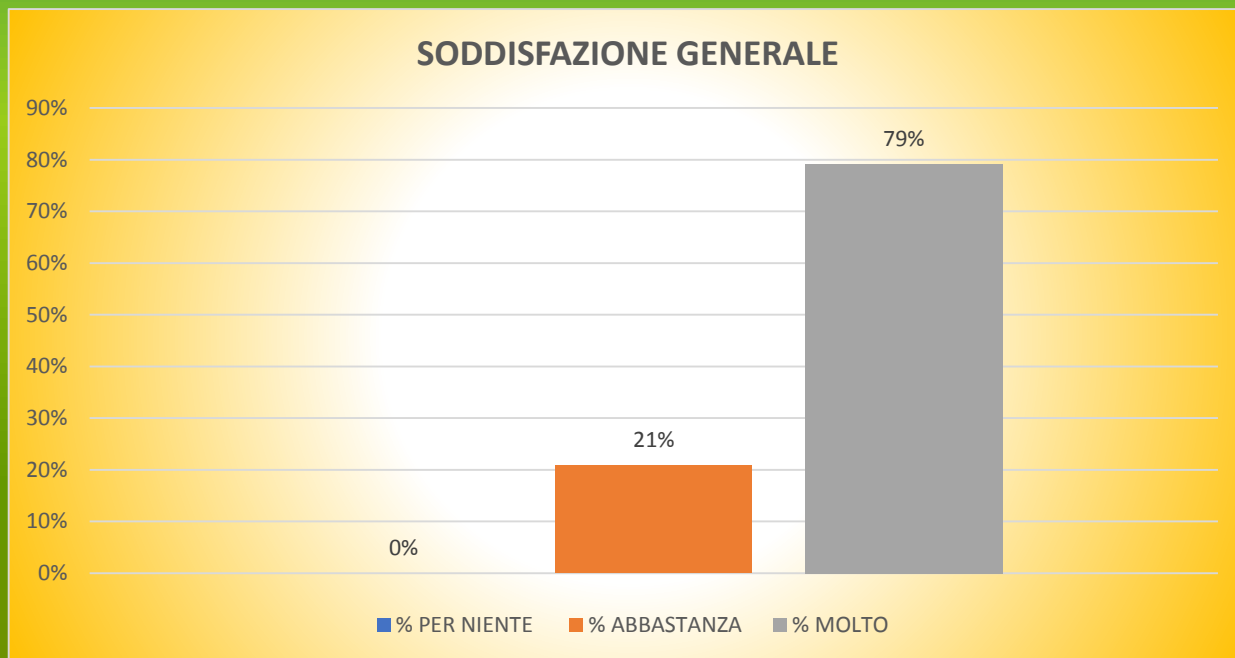


# ANALISI DELLA RACCOLTA DATI





# ANALISI DELLA RACCOLTA DATI



I risultati del questionario evidenziano una generale soddisfazione dei clienti sulle tematiche di base del servizio offerto; il processo di miglioramento continuo è garantito dall'analisi e trattamento mirato delle situazioni per le quali la risposta si è collocata tra sufficienza e i valori minori per poter comunque predisporre delle azioni correttive. Particolare attenzione è posta a commenti/osservazioni che offrono idee e spunti per l'implementazione di nuovi servizi e di nuove modalità organizzative.

Siamo particolarmente grati a chi collabora con noi attraverso segnalazioni, commenti e osservazioni che ci permettono di agire in una direzione condivisa e migliorativa.

# RESIDENZA PER ANZIANI

Residenza Sanitaria Assistenziale e Casa di Riposo