



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEGLI OSPITI
DICEMBRE 2024

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 Customer Satisfaction è eseguita due volte l'anno, convenzionalmente tra 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 2024.

METODOLOGIA di RACCOLTA DATI



OSSERVAZIONI SU COMPILAZIONE



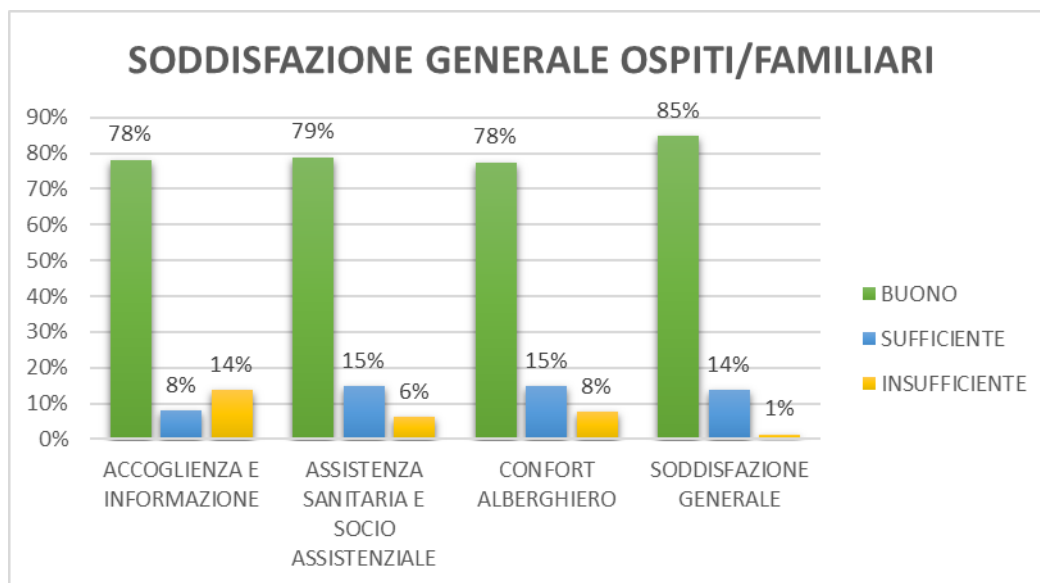
Rispetto alle precedenti rilevazioni si è constatato una maggiore partecipazione al monitoraggio che ha come obiettivo il costante miglioramento dei servizi offerti.



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



Dall'analisi dei dati raccolti risulta che il grado di soddisfazione per il servizio offerto e percepito da ospiti e familiari è complessivamente positivo come si evince dai risultati complessivi dei dati raccolti:



METODOLOGIA di RACCOLTA DATI

FASE 1 – CONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è su base volontaria.

Viene definito l'elenco degli ospiti in grado di compilare autonomamente i questionari e di coloro la cui somministrazione avviene con il familiare.

FASE 2 – ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario ha l'obiettivo di valutare in maniera sistematica 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
- Grado di soddisfazione generale

Il questionario è strutturato per ogni area di indagine con domande a scelta multipla a una sola risposta, per un totale complessivo di 23 domande.

FASE 3 – SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DATI

La rilevazione è stata effettuata consegnando i questionari nel periodo novembre/dicembre 2024.

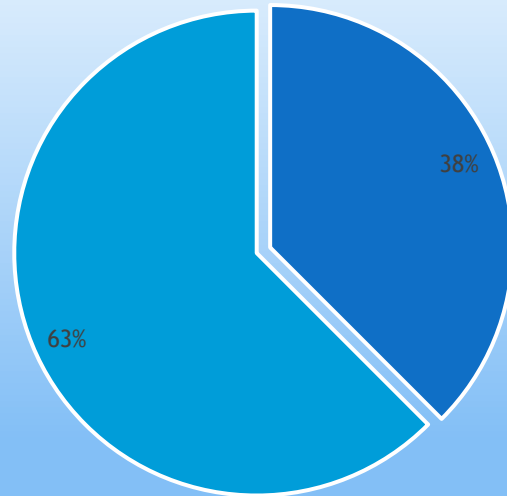
Per gli ospiti collaboranti o con lieve disturbo cognitivo la somministrazione avviene mediante il Mod. 69A che prende in esame vari aspetti sviluppati su 23 domande volte a valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla struttura; assegna ad ogni domanda tre possibili risposte: Insufficiente – Sufficiente – Buono.

Il livello di soddisfazione complessiva degli ospiti risulta essere Buono.

Per gli ospiti con declino cognitivo medio e grave, incapaci di comprendere ed esprimersi, sono stati somministrati n. 25 questionari ai famigliari mediante il Mod.69B. Il 100% dei famigliari selezionati ha aderito.

Tutti i questionari sono stati compilati e riconsegnati pertanto la percentuale di partecipazione è così suddivisa:

TIPOLOGIA QUESTIONARI COMPILATI



■ OSPITI CON AUTONOMIA COGNITIVA

■ OSPITI CON DECADIMENTO COGNITIVO

Somministrazione questionari

ANALISI DELLA RACCOLTA DATI OSPITI



Nella somministrazione dei questionari di gradimento agli ospiti risultano essere complessivamente soddisfatti con la maggior parte degli item valutati con risposta Buona che va da un minimo di 5 risposte su 20 ad un massimo di 20 su 20.



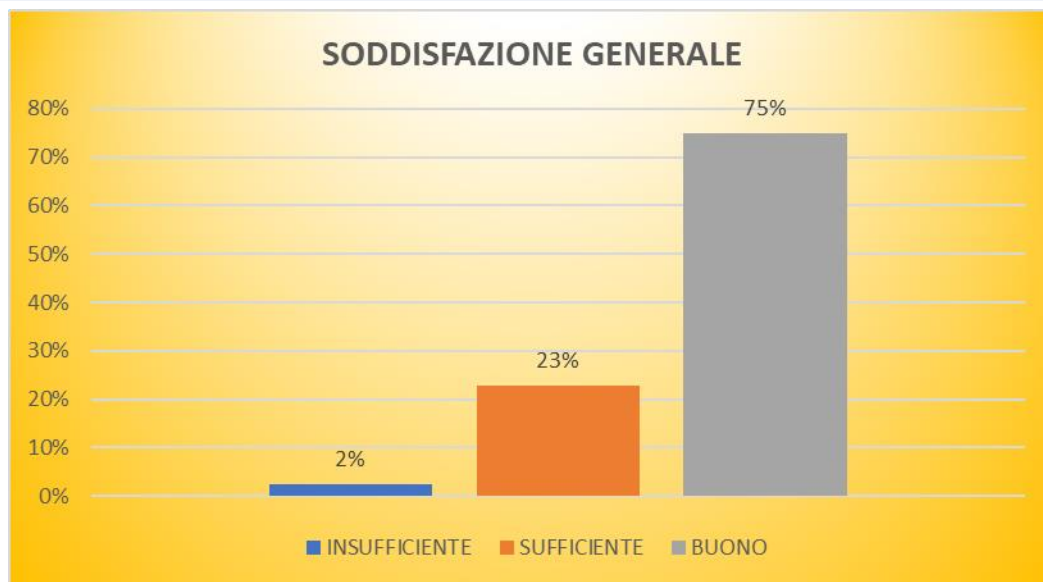
Positivi gli indicatori di accoglienza, gradevolezza e sanificazione degli spazi personali, collettivi e di socializzazione.



Anche nei campi valutati in cui si riscontrano alcune insufficienze, il dato complessivo di soddisfazione, in relazione alle risposte date dagli ospiti, risulta essere comunque sufficiente per la maggior parte degli intervistati:



Gli aspetti relativi al vitto, con il maggior grado di insoddisfazione da parte degli ospiti, risultano essere quelli più critici ed i commenti su possibilità di miglioramento fatti dagli ospiti prendono in esame sempre gli aspetti del vitto



ANALISI DELLA RACCOLTA DATI OSPITI



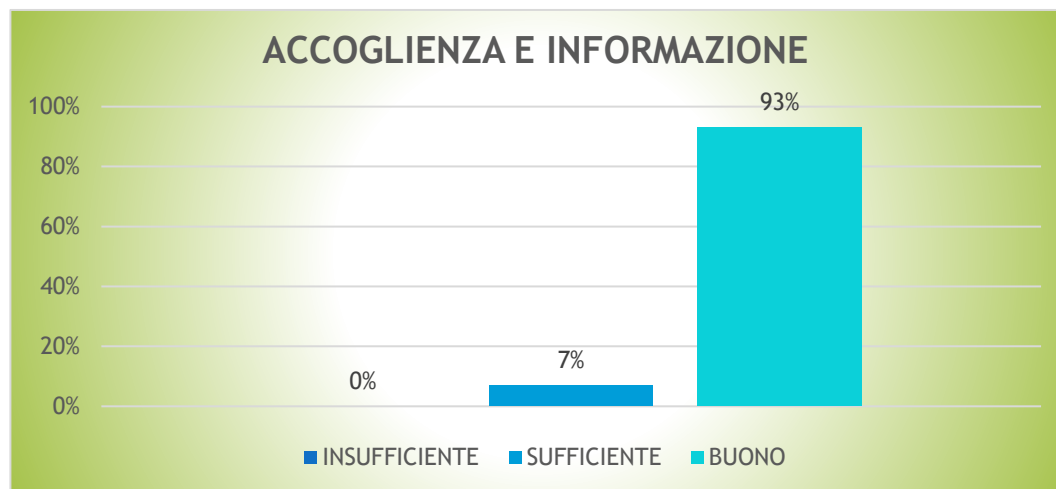
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE



Per le domande relative all'accoglienza e all'informazione il risultato è più che positivo.



Per quanto riguarda l'accoglienza e gradevolezza degli spazi collettivi e di socializzazione il dato che emerge, percepito dagli ospiti della Residenza Myosotis, risulta essere complessivamente buono.



ANALISI DELLA RACCOLTA DATI OSPITI



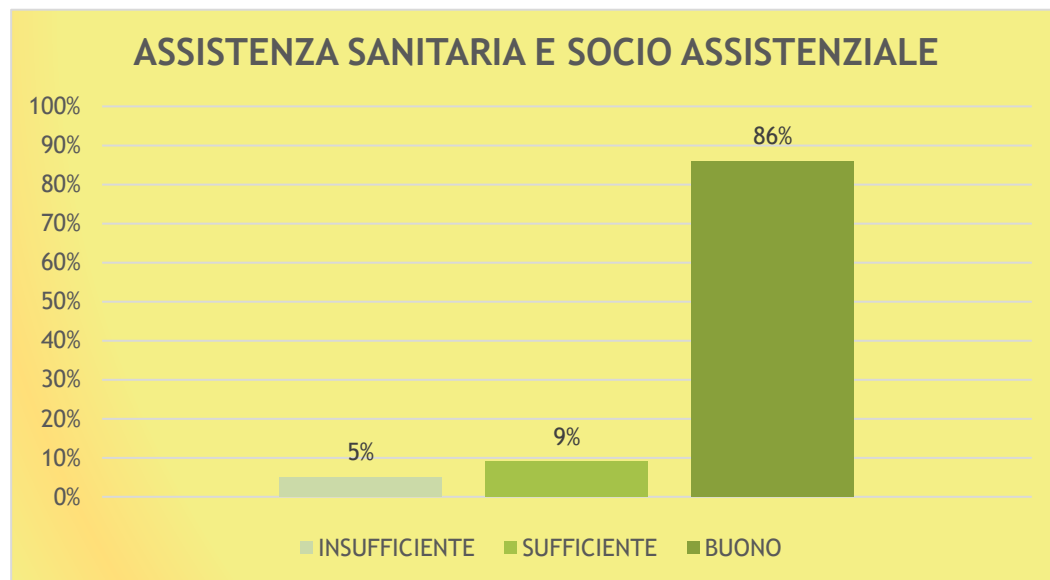
ASSISTENZA SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE



Per le domande relative alla assistenza sanitaria e socioassistenziale il 9% degli ospiti ritiene che i servizi di assistenza siano sostanzialmente adeguati e l'86% li valuta molto positivamente.



Nella relazione d'aiuto gli ospiti hanno complessivamente una buona percezione nei confronti degli operatori e nelle loro capacità di riuscire a trasmettere all'ospite la disponibilità ad ascoltare ed accogliere le sue richieste e i suoi bisogni.



ANALISI DELLA RACCOLTA DATI OSPITI



CONFORT ALBERGHIERO



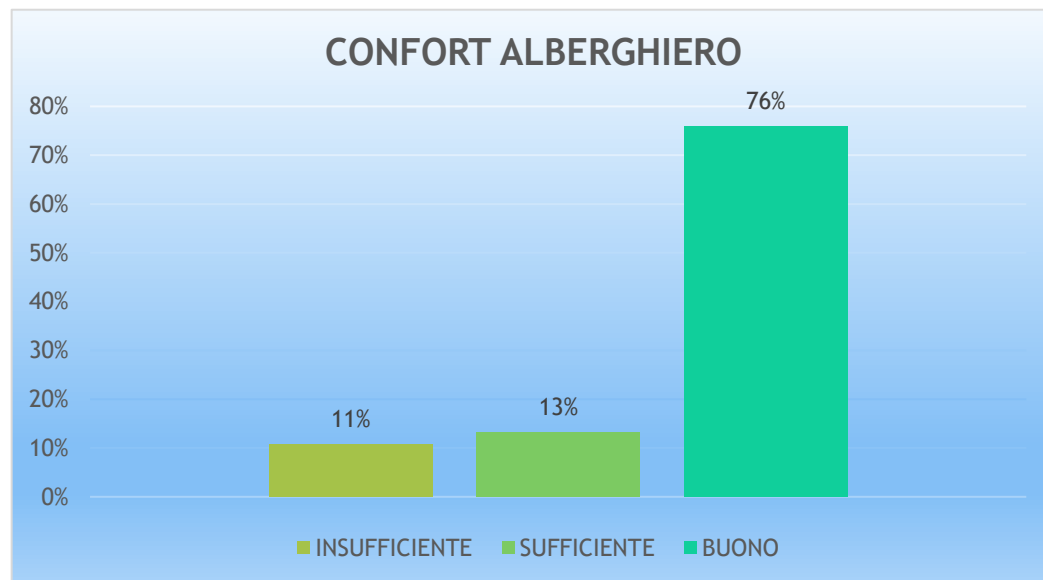
Le domande relative al confort alberghiero rilevano una percentuale del 89% di soddisfazione dei servizi offerti.



Si evidenzia un miglioramento complessivo percepito per il vitto rispetto alla rilevazione precedente, anche se permangono lamentele legate a questo servizio. La maggior parte degli ospiti intervistati (12 su 16) danno risposte “Buono”/ “Sufficiente” sugli aspetti del vitto, che determina, nel complesso, un grado di valutazione sufficiente.



Il vitto nel complesso deve rispettare tabelle dietetiche vidimate dalla Asl pertanto, soprattutto tra gli ospiti orientati, è possibile che la percezione sia insufficiente per le proprie aspettative.



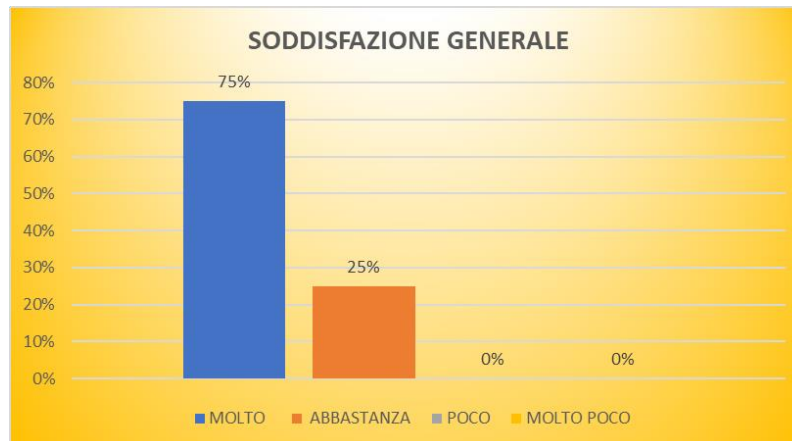
ANALISI DELLA RACCOLTA DATI FAMILIARI

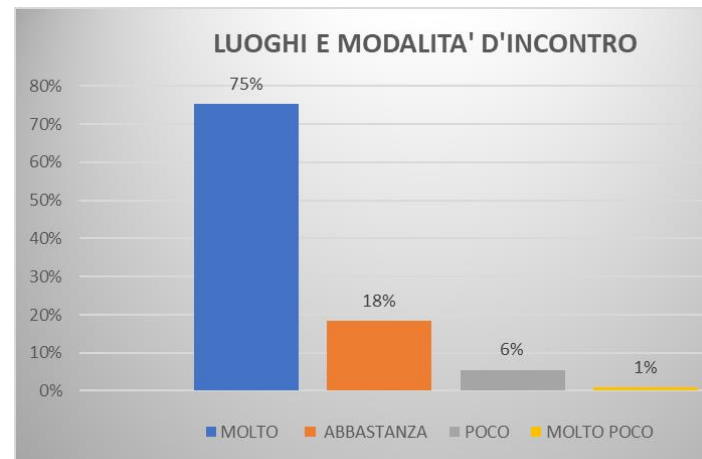
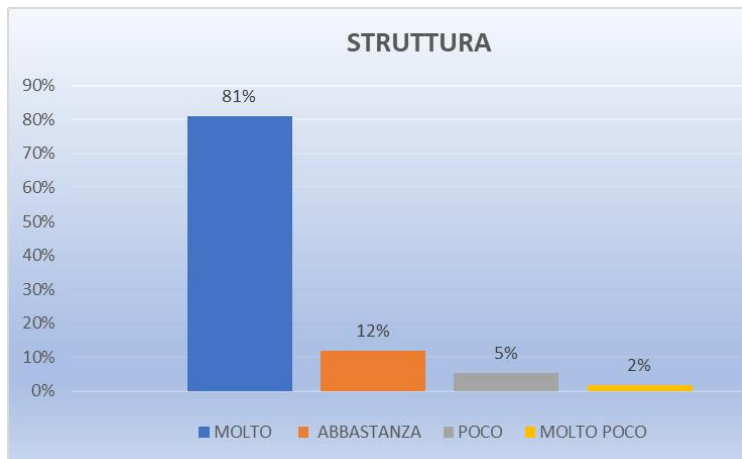
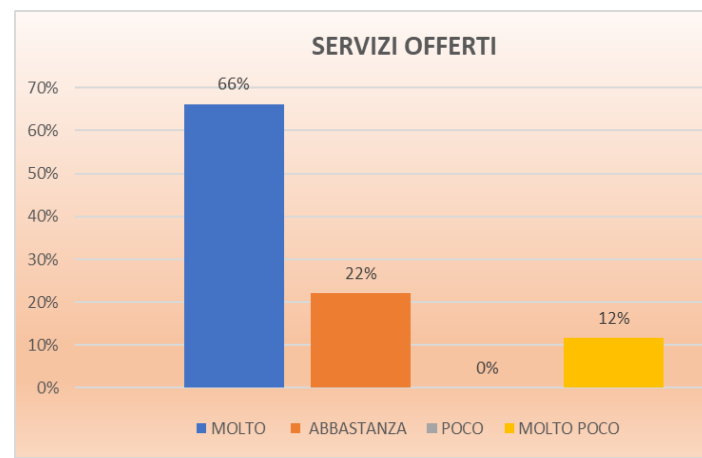
Per gli ospiti con declino cognitivo medio e grave, incapaci di comprendere ed esprimersi, sono stati somministrati n. 25 questionari ai famigliari su 25.

Il Mod. 69 B - Questionario di gradimento per le Famiglie - è semi strutturato e formulato in modo da lasciare una certa libertà alle risposte dell'intervistato con alcune domande aperte, ed è stato somministrato al resto del campione. Il 100% dei famigliari selezionati ha aderito.

Gli item valutati prendono in esame: 1- Accoglienza; 2- Ambienti; 3- Cura ed Igiene dedicata all'ospite; 4- Atmosfera; 5- Servizi; 6- Sostegno in situazioni di Stress; 7- Aspetti maggiormente apprezzati; 8- Aspetti che non piacciono; 9 Grado di soddisfazione; spazio finale per i suggerimenti e miglioramenti.

Il grado di soddisfazione complessiva espressa dai familiari risulta essere **POSITIVO**.





ANALISI DELLA RACCOLTA DATI FAMILIARI

- ▶ Nelle tabelle soprariportate sono espresso nel dettaglio le valutazioni per le diverse aree di monitoraggio
- ▶ Tutte le aree evidenziano un grado di percepito positive dalla maggioranza degli utenti.

La Residenza Myosotis si propone un processo di miglioramento continuo anche attraverso l'analisi dei dati raccolti, con un trattamento mirato al miglioramento delle situazioni per le quali la risposta si è collocata tra sufficienza e i valori minori per poter 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.



Rilevazione dati, Dicembre 2024