



**ASPeF**

Il cuore della città

**AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA  
DIREZIONE SANITARIA**

**Customer Satisfaction Giugno 2018**

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di Giugno 2018 sono state eseguite con le modalità di somministrazione, raccolta ed analisi già standardizzate nelle precedenti indagini così da poter studiare l’andamento nel tempo . Questa una sintesi dei risultati::

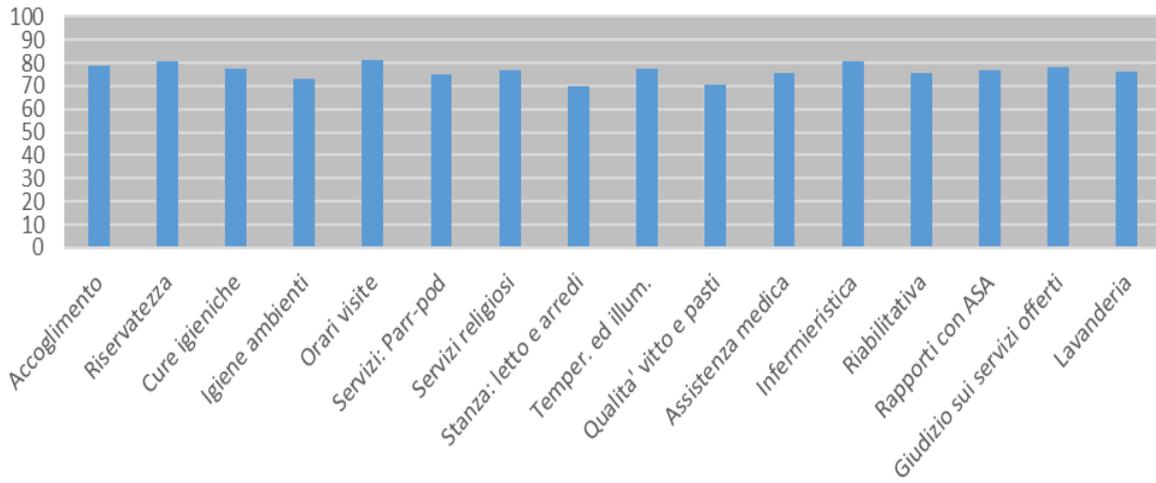
- Schede pervenute 83 (61 Este, 22 Bianchi) rispetto alle 77 (47 Este, 30 Bianchi) di Giugno 2017. C’è stato un aumento di votanti alla RSA “Este” e una riduzione alla “Bianchi”.
- Andando a scorporre i votanti tra ospiti e parenti vediamo che dei 61 votanti della Este 33 sono parenti e 28 sono ospiti, mentre della Bianchi dei 22 votanti 14 sono parenti e 8 sono ospiti; la percentuale di votanti anche quest’anno non è altissima ma si può registrare che è aumentata nettamente la quantità di ospiti votanti nonostante la età media degli ospiti continui a crescere insieme agli importanti deficit di autonomia nelle ADL ed ai deficit cognitivi degli ospiti stessi. Riteniamo questo un buon indicatore di attenzione alla qualità di vita dell’ospite della RSA.
- All’Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 70%, **sufficiente** 18%, **non risponde** 6,1% e giudizi negativi 5%. La scala dei giudizi rispetto ai giudizi di Giugno 2017 vede un aumento dei giudizi **Ottimo-buono** su tutti gli altri giudizi (70% contro il 64% del 2017!)
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 79,6% , **sufficiente** 9,4%, **non risponde** 6%, esiti negativi 5%. Ancora di più qui la scala dei giudizi vede un drastico aumento **Ottimo-buono** su tutti gli altri (**79,6% contro il 60% del 2017!!!**)
- In sintesi il giudizio sulla RSA Este è **buono-ottimo** è aumentato fino al nel 70% e le aree più gradite sono gli orari visita, i rapporti con gli Infermieri, la riservatezza, , l’accoglienza; i meno graditi sono l’igiene degli ambienti, i letti e arredi, il vitto; alla RSA Bianchi il giudizio **buono-ottimo** è aumentato fino al 79,6% e le aree più gradite che sono gli orari visita, i servizi religiosi, il Servizio di Riabilitazione, la lavanderia, la riservatezza; le aree meno graditi sono l’igiene degli ambienti ed i servizi di parrucchiera-podologa.
- Al CDI “Bertolini” nella valutazione di giugno 2018 i votanti sono stati 21 , rispetto ai 18 della valutazione del 2017. Il giudizio **buono-ottimo** è nel 89% dei casi rispetto all’88% dell’anno scorso. Il giudizio sufficiente è nel 6% dei casi, rispetto al 8% dell’anno scorso. La percentuale dei **Non Risponde** è del 11%, rispetto al 3% nell’ultima valutazione; i **giudizi negativi** l’1% . Risulta evidente l’ottimo livello di gradimento che il CDI riscuote, specie nelle aree orari di accesso, accoglienza, riservatezza, rapporto con OSS e con Animatori.

I risultati di questa indagine, così come i precedenti risultati, saranno resi pubblici esponendoli nelle varie bacheche di ASPeF; poi saranno diffusi e discussi durante le prossime assemblee con i parenti. prendendo spunto per i piani di Formazione annuali. Presenti cassetine per segnalazioni reclami e suggerimenti.

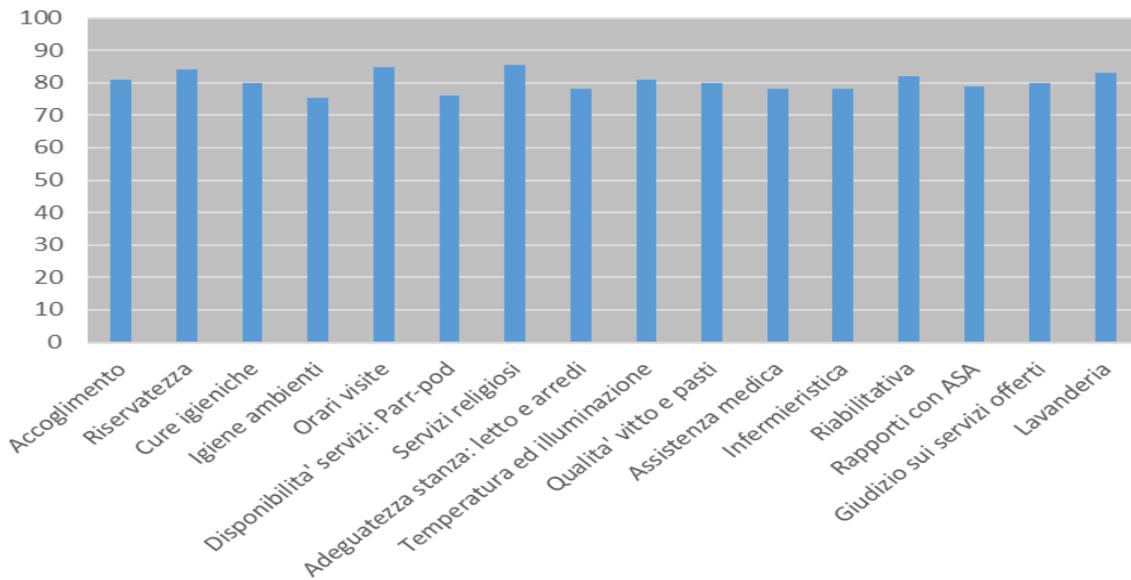
Mantova 23-7-18

Il Direttore Sanitario  
Dott. Arvati Marco

### Percentuali Soddisfazione Este 2018



### Percentuali Soddisfazione Bianchi 2018



### Percentuali Soddisfazione CDI 2018

