



**ASPeF**

Il cuore della città

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

**DIREZIONE SANITARIA**

**Customer Satisfaction Giugno 2017**

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di Giugno 2017 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::

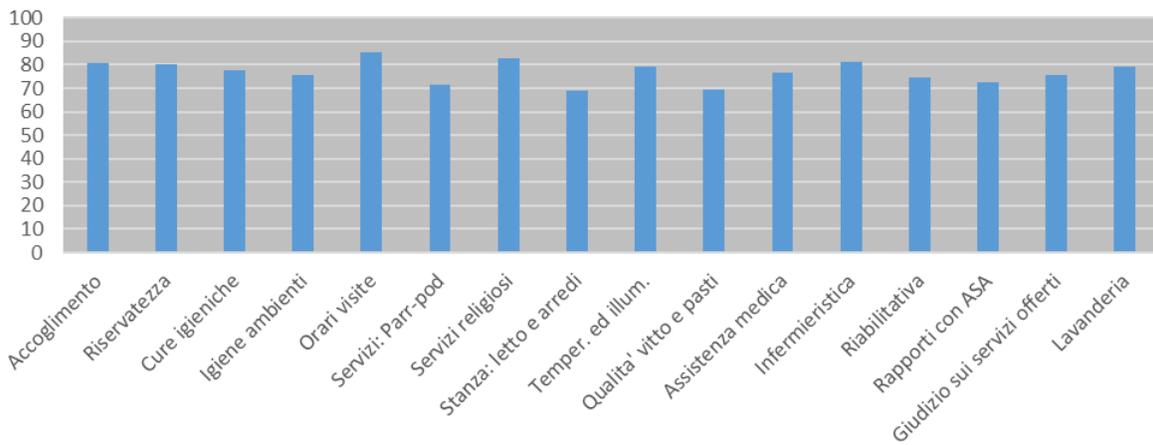
- Schede pervenute 77 (47 Este, 30 Bianchi) rispetto alle 122 (87 Este, 35 Bianchi) di Giugno 2016. C’è stato una netta riduzione dei votanti alla RSA “Este” e più ridotta alla “Bianchi”. Rispetto agli ultimi 2 anni non si è proceduto, durante la distribuzione delle schede di votazione ad avvertire personalmente per telefono o di persona tutti gli utenti, ma la scheda è stata consegnata a mano in reparto senza telefonata di avvertimento .
- Andando a scorporre i votanti tra ospiti e parenti vediamo che dei 47 votanti della Este 36 sono parenti e 11 sono ospiti, mentre della Bianchi dei 30 votanti 21 sono parenti e 9 sono ospiti; questo dato conferma la difficoltà che si ha di trovare ospiti che siano in grado di esprimere il loro parere in autonomia.
- All’Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 64%, **sufficiente** 25,8%, **non risponde** 5,2% e giudizi negativi 5%. La scala dei giudizi rispetto ai giudizi di Giugno 2016 vede aumento dei giudizi sufficiente e calo dei giudizi **negativi**, dei **Non Risponde** e dei giudizi **Ottimo-buono**.
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte Ottimo-buono 60,2% , sufficiente 17,8%, non risponde 15,6%, esiti negativi 6,3%. Qui la scala dei giudizi vede un aumento dei giudizi **Non Risponde** e un calo dei giudizi **negativi**, dei **Sufficiente** e dei **Ottimo-buono**.
- In sintesi il giudizio sulla RSA Este è **buono-ottimo** nel 64%% e le aree più gradite sono gli orari visita, l’accoglienza, i servizi podologici e parrucchiera e religiosi, il rapporto con Infermieri; i meno graditi sono il vitto, gli arredi, il rapporto con ASA; alla RSA Bianchi il giudizio **buono-ottimo** nel 60,2% dei casi con e le aree più gradite che sono gli orari visita, i servizi religiosi, il rapporto con Infermieri; le aree meno graditi sono gli arredi, il rapporto con ASA e con la Riabilitazione.
- Al CDI “Bertolini” nella valutazione di giugno 2017 i votanti sono stati 18 , così come nella ultima valutazione. Il giudizio **buono-ottimo** è nel 88% dei casi rispetto all’89% dell’anno scorso. Il giudizio sufficiente è nel 8% dei casi, rispetto al 3% dell’anno scorso. La percentuale dei **Non Risponde** è del 3%, rispetto al 8% nell’ultima valutazione; i **giudizi negativi** l’1% . Risulta evidente l’ottimo livello di gradimento che il CDI riscuote, specie nelle aree 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.

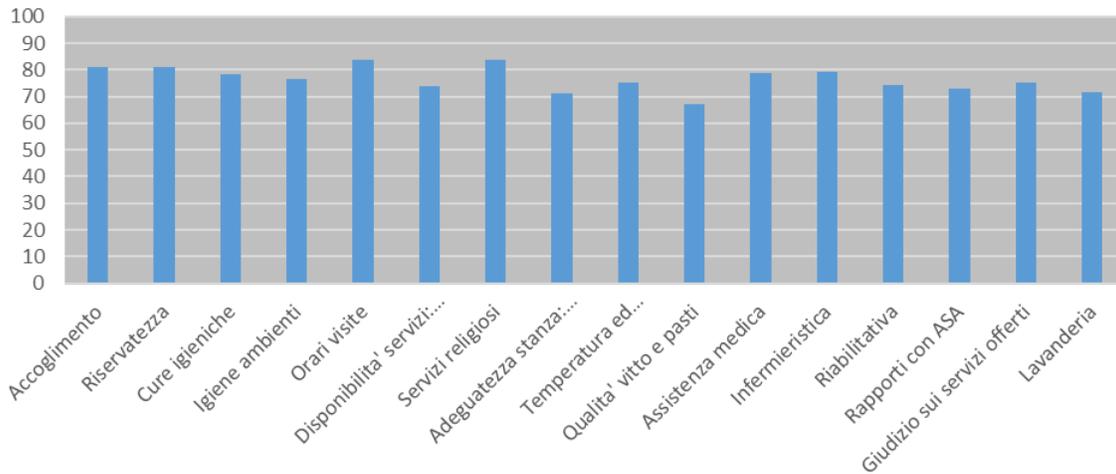
Mantova 31-7-17

f.to Il Direttore Sanitario  
Dott. Arvati Marco

Percentuali Soddisfazione Este 2017



Percentuali Soddisfazione Bianchi 2017



Percentuali Soddisfazione CDI 2017

