



ASPeF

Il cuore della città

**AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA
DIREZIONE SANITARIA
Customer Satisfaction Giugno 2019**

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di Giugno 2019 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 61 (46 Este, 15 Bianchi) rispetto alle 83 (61 Este, 22 Bianchi) di Giugno 2017. C’è stato un calo di votanti nelle 2 RSA.
- Andando a scorporre i votanti tra ospiti e parenti vediamo che dei 46 votanti della Este 42 sono parenti e 4 sono ospiti, mentre della Bianchi dei 15 votanti 12 sono parenti e 3 sono ospiti; la percentuale di votanti anche quest’anno è bassa, e si deve addebitare soprattutto a scapito degli ospiti votanti, molto calati. Purtroppo è osservazione evidente che l’età media e le condizioni fisiche e mentali degli ospiti presenti in struttura è rapidamente peggiorata.
- All’Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 65%, **sufficiente** 22%, **non risponde** 4,9% e giudizi negativi 5,6%. La scala dei giudizi rispetto ai giudizi di Giugno 2018 vede un aumento dei giudizi **Sufficienti** (22%% contro il 16% del 2018!)
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte Ottimo-buono 67% , sufficiente 17,9%, non risponde 6,7%, esiti negativi 9%. Si evidenzia un aumento dei giudizi Sufficiente (17,9% contro i 9,5% del 2018) e dei giudizi negativi (9% contro i 5% del 2018).
- Nella RSA Este le aree più gradite sono l’Accoglimento, gli orari visita, l’assistenza infermieristica; i meno graditi sono la riabilitazione, l’igiene degli ambienti, la lavanderia; alla RSA Bianchi le aree più gradite che sono l’accoglimento, gli orari visita, l’assistenza medico-infermieristica; le aree meno graditi sono l’igiene degli ambienti, la riabilitazione, l’adeguatezza di letti e arredi.
- Al CDI “Bertolini” nella valutazione di giugno 2019 i votanti sono stati 21 , così come nel 2019. Il giudizio **buono-ottimo** è nel 95% dei casi rispetto all’89% dell’anno 2018. Il giudizio sufficiente è nel 2% dei casi, rispetto al 6% dell’anno scorso. La percentuale dei **Non Risponde** è del 2%, rispetto al 11% nell’ultima valutazione; i **giudizi negativi** l’1% così come nel 2018. Si riconferma e anzi migliora l’ottimo livello di gradimento che il CDI riscuote, specie nelle aree di rapporto con Animatori e OSS.

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 5-9-2019

Il Direttore Sanitario
Dott. Arvati Marco