



AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA DIREZIONE SANITARIA

Customer Satisfaction Giugno 2022

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di Marzo 2021 e CDI “Bertolini” sono state eseguite con le modalità di somministrazione, raccolta ed analisi solite. Questa una sintesi dei risultati::

- Schede compilate solo da ospiti in numero ridotto, pervenute 75 (57 Este, 18 Bianchi) contro le 57 (33 Este e 24 Bianchi) dell'anno scorso.
- All'Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 63,8% (anno scorso 58,7%), **sufficiente** 11,5% (anno scorso 28,8%), **non risponde** 18,8% (anno scorso era 8,1%) e giudizi negativi 5,9% (l'anno scorso era 4,4%.);
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte Ottimo-buono 67% (l'anno scorso era il 60,4%) , sufficiente 18,1% (l'anno scorso era il 21,1%) , non risponde 6,3% (l'anno scorso era il 3,9%) , esiti negativi 8,7% (l'anno scorso era il 14,4%) .
- La aumentata percentuale di non risponde è stata probabilmente influenzata dalla ridotta presenza dei parenti negli ambienti di vita dei pazienti causa le misure cautelative contro il COVID.
- Nella RSA Este le aree più gradite sono l'Accoglimento, la riservatezza, l'assistenza infermieristica, l'igiene degli ambienti, Vitto,; i meno graditi sono i servizi religiosi e la lavanderia; alla RSA Bianchi le aree più gradite l'Accoglimento, la riservatezza, l'assistenza medico-infermieristica; le aree meno graditi sono i servizi religiosi e la parrucchiera-podologa.
- Al CDI “Bertolini” le schede sono stati 6, in conseguenza dell'esiguo numero di ospiti dopo il periodo COVID. Il giudizio **buono-ottimo** è nel 94,8%. Il giudizio sufficiente è del 5,2% dei casi. Assenti giudizi **Non Risponde** e **giudizi negativi**. Nonostante l'esiguità dei numeri si evidenzia l'ottimo livello di gradimento

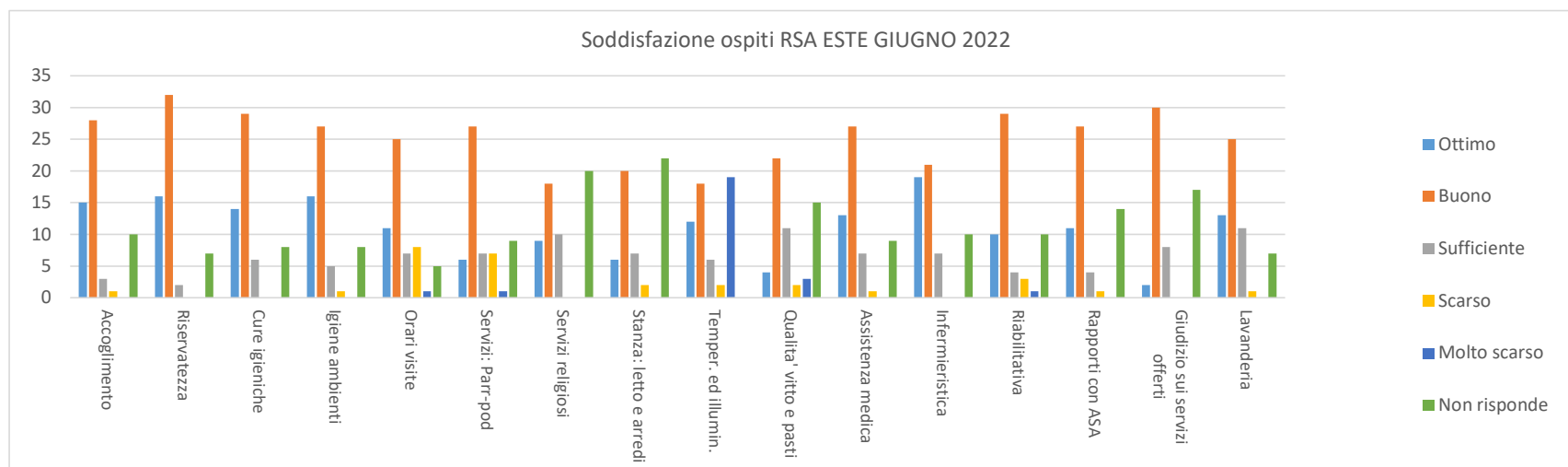
I risultati di questa indagine, sono stati esplicitati su grafici presenti in ASPEF.

Mantova 22-7-2022

Il Direttore Sanitario
Dott. Arvati Marco

SODDISFAZIONE OSPITI ESTE GIUGNO 2022

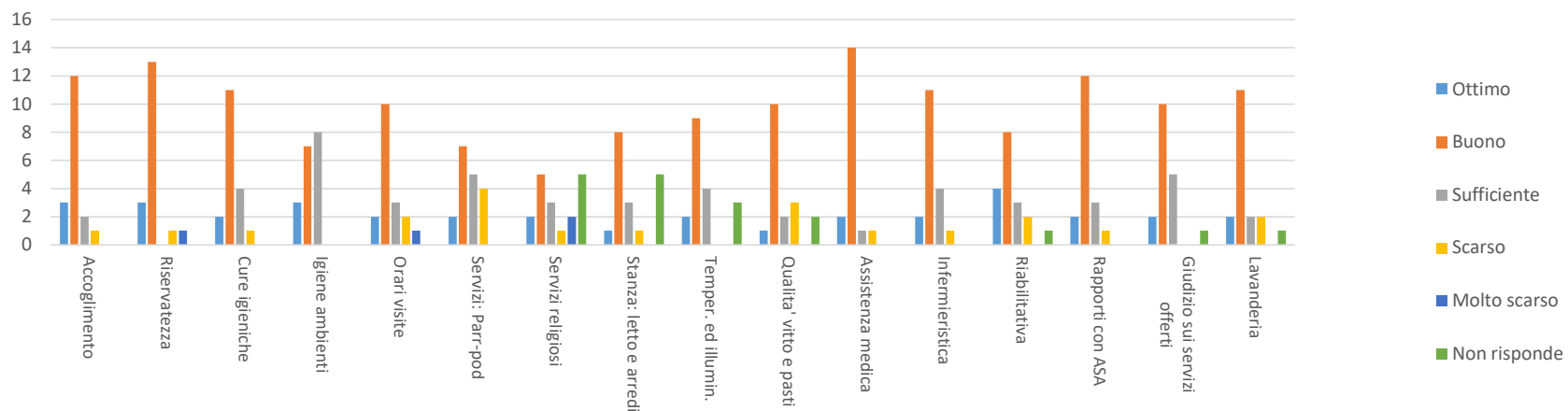
		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risposto	Totale
1	Accogliimento	15	28	3	1		10	57
2	Riservatezza	16	32	2			7	57
3	Cure igieniche	14	29	6			8	57
4	Igiene ambienti	16	27	5	1		8	57
5	Orari visite	11	25	7	8	1	5	57
6a	Servizi: Parr-pod	6	27	7	7	1	9	57
6b	Servizi religiosi	9	18	10			20	57
7a	Stanza: letto e arredi	6	20	7	2		22	57
7b	Temper. ed illumin.	12	18	6	2	19		57
8	Qualita' vitto e pasti	4	22	11	2	3	15	57
9a	Assistenza medica	13	27	7	1		9	57
9b	Infermieristica	19	21	7			10	57
9c	Riabilitativa	10	29	4	3	1	10	57
9d	Rapporti con ASA	11	27	4	1		14	57
10	Giudizio sui servizi offerti	2	30	8			17	57
6c	Lavanderia	13	25	11	1		7	57
		177	405	105	29	25	171	912
	Percentuali%		63,8	11,5		5,9	18,8	100,0



SODDISFAZIONE OSPITI BIANCHI GIUGNO 2022

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non rispo	Totale
1	Accoglimento	3	12	2	1			18
2	Riservatezza	3	13		1	1		18
3	Cure igieniche	2	11	4	1			18
4	Igiene ambienti	3	7	8				18
5	Orari visite	2	10	3	2	1		18
6a	Servizi: Parr-pod	2	7	5	4			18
6b	Servizi religiosi	2	5	3	1	2	5	18
7a	Stanza: letto e arredi	1	8	3	1		5	18
7b	Temper. ed illumin.	2	9	4			3	18
8	Qualita' vitto e pasti	1	10	2	3		2	18
9a	Assistenza medica	2	14	1	1			18
9b	Infermieristica	2	11	4	1			18
9c	Riabilitativa	4	8	3	2		1	18
9d	Rapporti con ASA	2	12	3	1			18
10	Giudizio sui servizi offerti	2	10	5			1	18
6c	Lavanderia	2	11	2	2		1	18
			193	52		25	18	288
	Percentuali %		67,0	18,1		8,7	6,3	100,0

SODDISFAZIONE OSPITI RSA BIANCHI GIUGNO 2022



SODDISFAZIONE CDI GIUGNO 2022

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risponde	Schede
1	Accoglimento	5	1					6
2	Riservatezza	5	1					6
3	Cure igieniche	5	1					6
4a	Igiene ambienti	4	2					6
4b	Temperatura ed illuminazione	2	3	1				6
4c	Adeguatezza spazi comuni	2	4					6
5	Orari accessi	2	4					6
6	Accessibilità al servizio	3	3					6
7	Parrucchiere-podologa	2	4					6
8	Qualita' vitto e pasti	4	2					6
9a	Animazione	6						6
9b	Assistenza medica	4		2				6
9c	Infermieristica	3	3					6
9d	Riabilitativa	2	2	2				6
9e	Rapporti con ASA	6						6
10	Giudizio sui servizi offerti	5	1					6
	Totale	60	31	5	0	0	0	96
	Percentuali		94,8	5,2		0	0	100

Soddisfazione CDI 2023

