



AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA DIREZIONE SANITARIA

Customer Satisfaction Luglio 2023

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di Luglio 2023 e CDI “Bertolini” sono state eseguite con le modalità di somministrazione, raccolta ed analisi solite. Questa una sintesi dei risultati::

- Schede compilate pervenute 91 (50 Este, 41 Bianchi) contro le 75 (57 Este e 18 Bianchi) dell'anno scorso.
- All'Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 57,8% (anno scorso 63,8%), **sufficiente** 29,4 % (anno scorso 11,5%), **non risponde** 3,1 % (anno scorso era 18,8%) e **giudizi negativi** 9,8 % (l'anno scorso era 5,9 %.);
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 59,7% (l'anno scorso era il 67 %), **sufficiente** 26,4% (l'anno scorso era il 18,1%) , **non risponde** 3,5 % (l'anno scorso era il 6,3 %), **esiti negativi** 10,4% (l'anno scorso era il 8,7 %) .
- Quest'anno rispetto all'anno scorso si evidenzia un massiccio aumento di votanti, e sicuramente in particolare di parenti votanti. Nettamente calata la percentuale di non votanti, il livello di giudizio è decisamente più diversificato e distribuito su tutte le fasce di giudizio
- Nella RSA Este le aree più gradite sono l'Accoglimento, la riservatezza, le cure igieniche e l'igiene degli ambienti, l'assistenza medico-infermieristico; i meno graditi sono gli orari di visite, la qualità del vitto, gli arredi stanze e i servizi religiosi; alla RSA Bianchi le aree più gradite l'Accoglimento, la riservatezza, l'assistenza medico-infermieristica le cure igieniche e l'igiene degli ambienti; le aree meno graditi sono gli orari visite, la parrucchiera-podologa,.
- Al CDI “Bertolini” le schede sono stati 9, rispetto ai 6 dell'anno scorso. Il giudizio **buono-ottimo** è nel 94,4%. Il giudizio sufficiente è del 1,39% dei casi. **Non Risponde** 4,17% e assenti **giudizi negativi**. Si evidenzia l'ottimo livello di gradimento

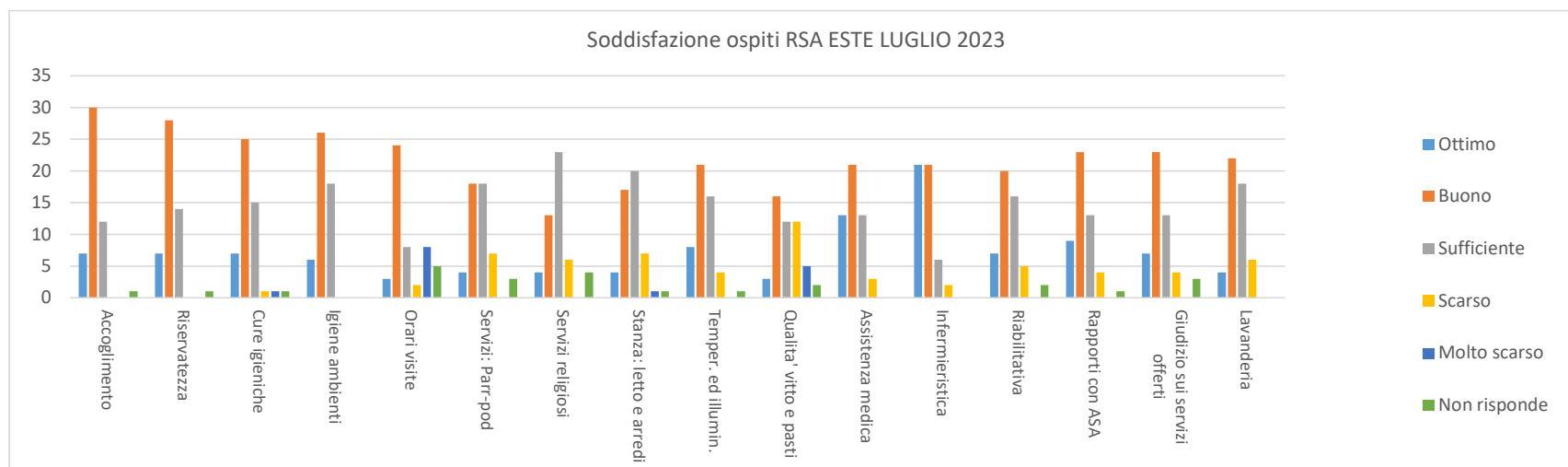
I risultati di questa indagine, sono stati esplicitati su grafici presenti in ASPEF.

Mantova 29-8-2023

Il Direttore Sanitario
Dott. Arvati Marco

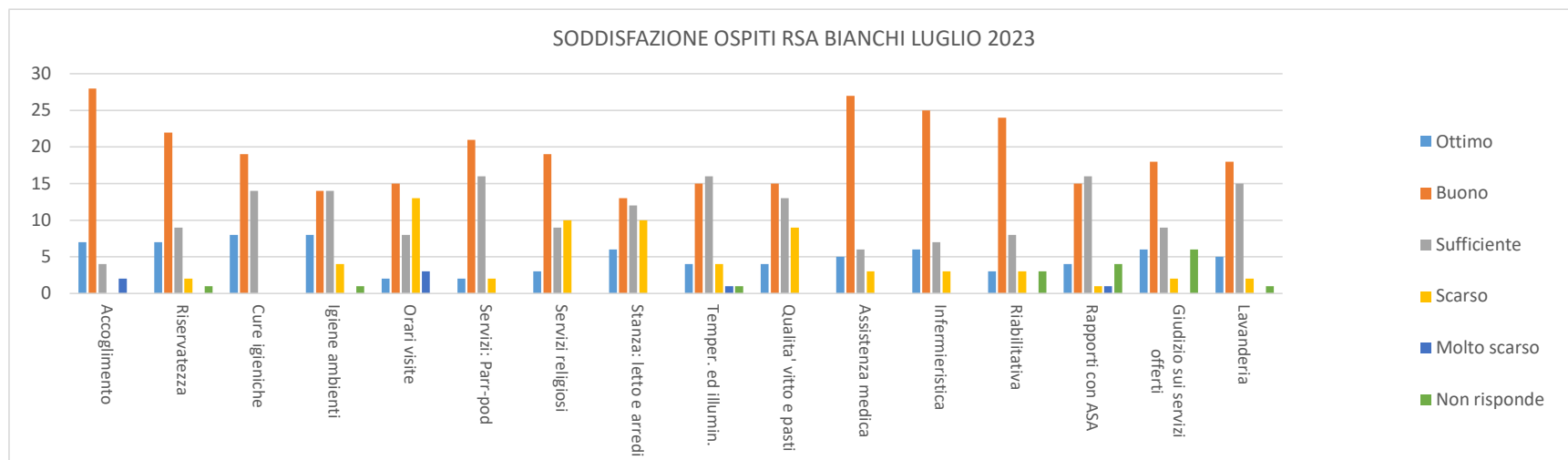
SODDISFAZIONE OSPITI ESTE LUGLIO 2023

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risposto	Totale
1	Accoglimento	7	30	12			1	50
2	Riservatezza	7	28	14			1	50
3	Cure igieniche	7	25	15	1	1	1	50
4	Igiene ambienti	6	26	18				50
5	Orari visite	3	24	8	2	8	5	50
6a	Servizi: Parr-pod	4	18	18	7		3	50
6b	Servizi religiosi	4	13	23	6		4	50
7a	Stanza: letto e arredi	4	17	20	7	1	1	50
7b	Temper. ed illumin.	8	21	16	4		1	50
8	Qualita' vitto e pasti	3	16	12	12	5	2	50
9a	Assistenza medica	13	21	13	3			50
9b	Infermieristica	21	21	6	2			50
9c	Riabilitativa	7	20	16	5		2	50
9d	Rapporti con ASA	9	23	13	4		1	50
10	Giudizio sui servizi offerti	7	23	13	4		3	50
6c	Lavanderia	4	22	18	6			50
		114	348	235	63	15	25	800
	Percentuali%	14,3	43,5	29,4	7,9	1,9	3,1	100,0



SODDISFAZIONE OSPITI BIANCHI LUGLIO 2023

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risposto	Totale
1	Accoglimento	7	28	4	0	2		41
2	Riservatezza	7	22	9	2	0	1	41
3	Cure igieniche	8	19	14	0	0		41
4	Igiene ambienti	8	14	14	4	0	1	41
5	Orari visite	2	15	8	13	3		41
6a	Servizi: Parr-pod	2	21	16	2			41
6b	Servizi religiosi	3	19	9	10			41
7a	Stanza: letto e arredi	6	13	12	10			41
7b	Temper. ed illumin.	4	15	16	4	1	1	41
8	Qualita' vitto e pasti	4	15	13	9			41
9a	Assistenza medica	5	27	6	3			41
9b	Infermieristica	6	25	7	3			41
9c	Riabilitativa	3	24	8	3		3	41
9d	Rapporti con ASA	4	15	16	1	1	4	41
10	Giudizio sui servizi offerti	6	18	9	2		6	41
6c	Lavanderia	5	18	15	2		1	41
			388	176		75	17	656
	Percentuali %		59,1	26,8	0,0	11,4	2,6	100,0



SODDISFAZIONE CDI LUGLIO 2023

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risponde	Schede
1	Accoglimento	9						9
2	Riservatezza	9						9
3	Cure igieniche	8	1					9
4a	Igiene ambienti	8	1					9
4b	Temperatura ed illuminazione	7	2					9
4c	Adeguatezza spazi comuni	5	3				1	9
5	Orari accessi	5	3				1	9
6	Accessibilità al servizio	6	3					9
7	Parrucchiere-podologa	8	1					9
8	Qualita' vitto e pasti	4	2				3	9
9a	Animazione	9						9
9b	Assistenza medica	7	2					9
9c	Infermieristica	8	1					9
9d	Riabilitativa	4	3	2				9
9e	Rapporti con ASA	8					1	9
10	Giudizio sui servizi offerti	9						9
	Totale	114	22	2			6	144
	Percentuali		94,4	1,39		0	4,17	100

