



AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA DIREZIONE SANITARIA

Customer Satisfaction agosto 2024

Le indagini di Customer Satisfaction delle RR.SS.AA. “Este” e “Bianchi” di agosto 2024 e CDI “Bertolini” sono state eseguite con le modalità di somministrazione, raccolta ed analisi solite. Questa una sintesi dei risultati:

- Schede compilate pervenute 40 (8 Este, 32 Bianchi) contro le 91 (50 Este e 41 Bianchi) dell'anno scorso.
- All'Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 51,6% (anno scorso 57,8%), **sufficiente** 30,5 % (anno scorso 29,4%), **non risponde** 0,8 % (anno scorso era 3,1%) e **giudizi negativi** 17,2 % (l'anno scorso era 9,8%.);
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 44,3% (l'anno scorso era il 59,7%), **sufficiente** 45,5% (l'anno scorso era il 26,4%), **non risponde** 1,9% (l'anno scorso era il 3,5%), **esiti negativi** 8,2% (l'anno scorso era il 10,4%) .
- Il dato macroscopico che emerge è la percentuale votanti specie alla RSA Este, decisamente bassa, nonostante le modalità di diffusione rimaste invariate. Dovremo sicuramente riflettere sul sistema di diffusione e raccolta dell'indagine.
- Nella RSA Este le aree più gradite sono l'Accoglimento, la riservatezza, parrucchiera-podologa; i meno graditi sono i servizi religiosi, le stanze e arredi; alla RSA Bianchi le aree più gradite l'Accoglimento, l'assistenza medico-infermieristica; le aree meno graditi sono gli i servizi religiosi, le stanze letto e arredi.
- Al CDI “Bertolini” le schede sono stati 24, rispetto ai 9 dell'anno scorso. **Quindi ottimo risultato di schede Pervenute e votanti.** Il giudizio **buono-ottimo** è nel 88,28%. Il giudizio sufficiente è del 5,9% dei casi. **Non Risponde** 1,3%, **giudizi negativi** 4,3%.

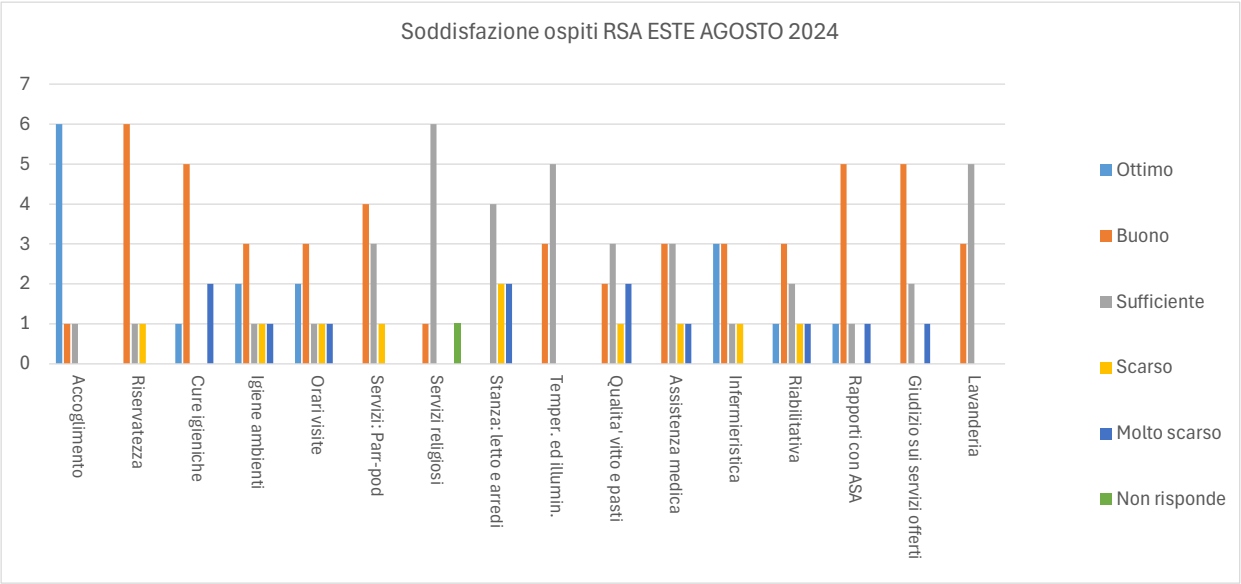
I risultati di questa indagine sono stati esplicitati su grafici presenti in ASPeF.

Mantova 1-12-2024

Il Direttore Sanitario
Dott. Arvati Marco

SODDISFAZIONE OSPITI ESTE AGOSTO 2024

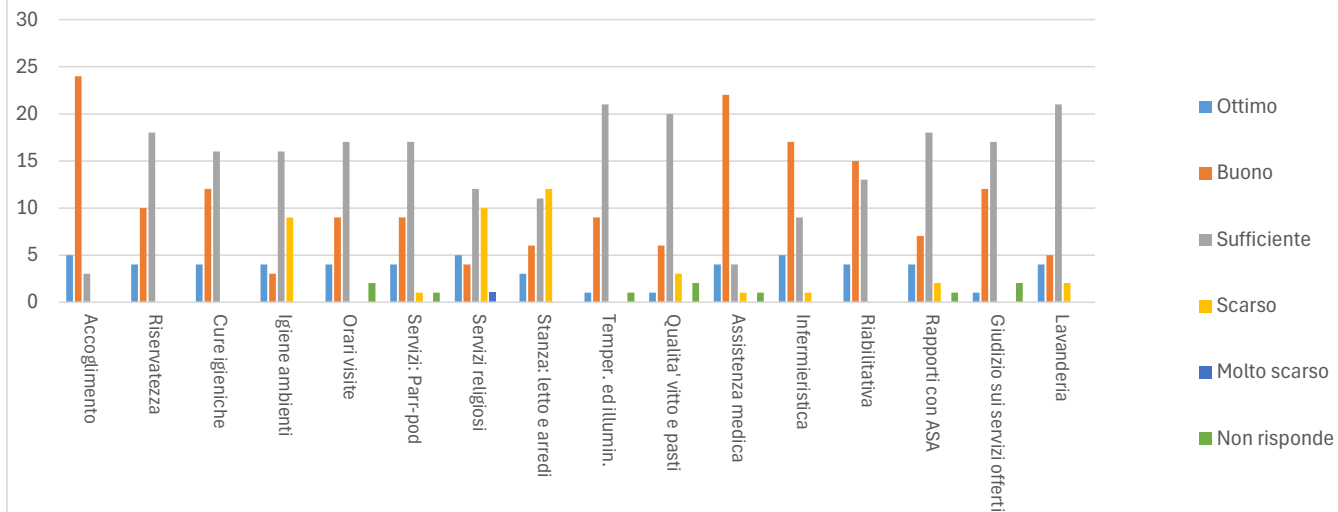
		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risposto	Totale
1	Accogliimento	6	1	1				8
2	Riservatezza		6	1	1			8
3	Cure igieniche	1	5			2		8
4	Igiene ambienti	2	3	1	1	1		8
5	Orari visite	2	3	1	1	1		8
6a	Servizi: Parr-pod		4	3	1			8
6b	Servizi religiosi		1	6			1	8
7a	Stanza: letto e arredi			4	2	2		8
7b	Temper. ed illumin.		3	5				8
8	Qualita' vitto e pasti		2	3	1	2		8
9a	Assistenza medica		3	3	1	1		8
9b	Infermieristica	3	3	1	1			8
9c	Riabilitativa	1	3	2	1	1		8
9d	Rapporti con ASA	1	5	1		1		8
10	Giudizio sui servizi offerti		5	2		1		8
6c	Lavanderia		3	5				8
		16	50	39	10	12	1	128
	Percentuali%	12,5	39,1	30,5	7,8	9,4	0,8	100,0



SODDISFAZIONE OSPITI BIANCHI AGOSTO 2024

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risposto	Totale
1	Accoglimento	5	24	3				32
2	Riservatezza	4	10	18				32
3	Cure igieniche	4	12	16				32
4	Igiene ambienti	4	3	16	9			32
5	Orari visite	4	9	17		2		32
6a	Servizi: Parr-pod	4	9	17	1		1	32
6b	Servizi religiosi	5	4	12	10	1		32
7a	Stanza: letto e arredi	3	6	11	12			32
7b	Temper. ed illumin.	1	9	21			1	32
8	Qualita' vitto e pasti	1	6	20	3		2	32
9a	Assistenza medica	4	22	4	1		1	32
9b	Infermieristica	5	17	9	1			32
9c	Riabilitativa	4	15	13				32
9d	Rapporti con ASA	4	7	18	2		1	32
10	Giudizio sui servizi offerti	1	12	17			2	32
6c	Lavanderia	4	5	21	2			32
		57	170	233	41	1	10	512
	Percentuali %	11,13	33,20	45,51	8,01	0,20	1,95	100,0

SODDISFAZIONE OSPITI RSA BIANCHI LUGLIO 2023



SODDISFAZIONE CDI AGOSTO 2024

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risponde	Schede
1	Accoglimento	20	4					24
2	Riservatezza	20	4					24
3	Cure igieniche	19	4				1	24
4a	Igiene ambienti	10	13	1				24
4b	Temperatura ed illuminazione	8	14	2				24
4c	Adeguatezza spazi comuni	3	4	5	9	1	2	24
5	Orari accessi	13	9	1	1			24
6	Accessibilità al servizio	6	5	7	6			24
7	Parrucchiere-podologa	12	10	1			1	24
8	Qualita' vitto e pasti	9	13	2				24
9a	Animazione	19	5					24
9b	Assistenza medica	9	11	3			1	24
9c	Infermieristica	12	12					24
9d	Riabilitativa	9	14	1				24
9e	Rapporti con ASA	20	4					24
10	Giudizio sui servizi offerti	14	10					24
	Totale	203	136	23	16	1	5	384
	Percentuali	52,86	35,42	5,99	4,17	0,26	1,30	100

