

Estratto DUP 2024

Ai sensi della D.G.R. n. 2569/2014

Customer 2023

7. CUSTOMER SATISFACTION: METODOLOGIA ED ESITI

Metodologia

La somministrazione dei questionari di gradimento per la misurazione della cosiddetta “qualità percepita” è uno strumento imprescindibile nella strategia aziendale.

La cadenza annuale data alla raccolta dei dati ha permesso il loro utilizzo come parte integrante nel sistema di monitoraggio dei servizi erogati e nella costruzione dei percorsi di miglioramento delle strategie comunicative e della qualità delle prestazioni erogate, fornendo anche alla Direzione Aziendale un importante elemento per conoscere le aspettative dei fruitori diretti ed indiretti dei servizi.

La ricerca qualitativa si è svolta durante i primi mesi (gennaio-marzo) del 2023.

Di seguito verranno presentati gli esiti dei questionari sottoposti a pazienti e familiari¹, differenziati per servizio.

Servizi Residenziali

- RSA: ospiti con punteggio MMSE ≥ 19
- RSA: familiari di pazienti ricoverati
- Comunità Alloggio Duemiglia: Familiari e ospiti del servizio residenziale sociale
- Cure Intermedie: distribuito alla dimissione di ogni degente

Servizi Semi-residenziali

- CDI Barbieri e Soldi: utenti frequentatori
- CDI Barbieri-Soldi-Alzheimer-Ozanam: familiari degli utenti frequentatori

Servizi Territoriali

- ADI: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- RSA Aperta: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- Ambulatori: distribuiti ad ogni fruitore al termine di ogni percorso riabilitativo

SERVIZI RESIDENZIALI

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)

All'interno di ogni palazzina sono stati individuati gli ospiti con punteggio MMSE ≥ 19 . Ad essi è stato distribuito un questionario, compilato in collaborazione con un operatore della struttura, redatto appositamente per essere di semplice comprensione.

I questionari per i familiari sono stati distribuiti e raccolti nel periodo 6-19 febbraio 2023 grazie all'aiuto di volontari.

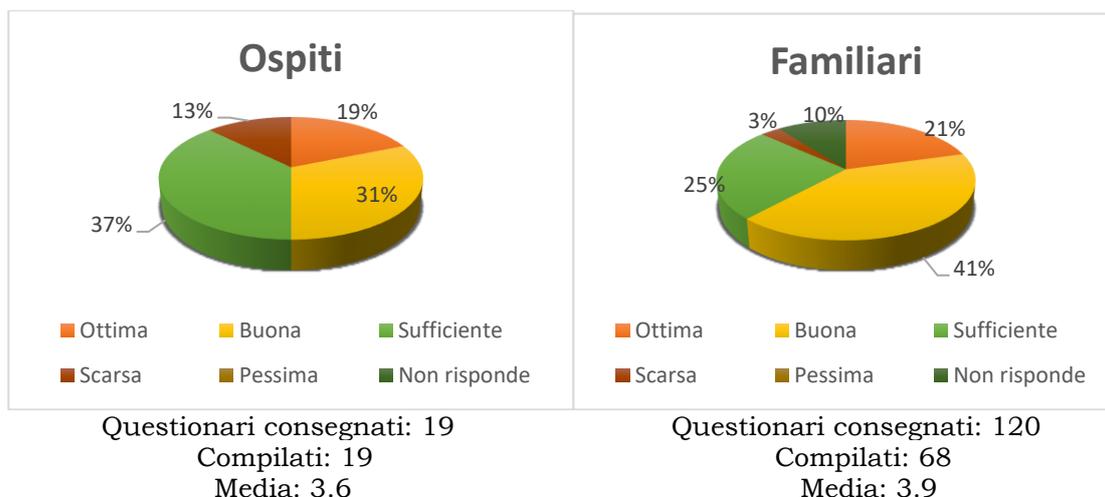
In tutte le palazzine il 100% degli ospiti elegibili ha risposto al questionario.

In tutte le palazzine è stato raggiunto il punteggio minimo per la soddisfazione aziendale di 3.5 sia per gli ospiti che per i familiari.

Fra gli ospiti gli indici di gradimento più elevati sono stati registrati nelle domande riguardanti gli educatori e il servizio di parrucchiera. I punteggi meno alti hanno riguardato il vitto e la lavanderia.

¹ Dove è stato possibile il questionario è stato sottoposto sia ad ospiti che ai loro familiari.

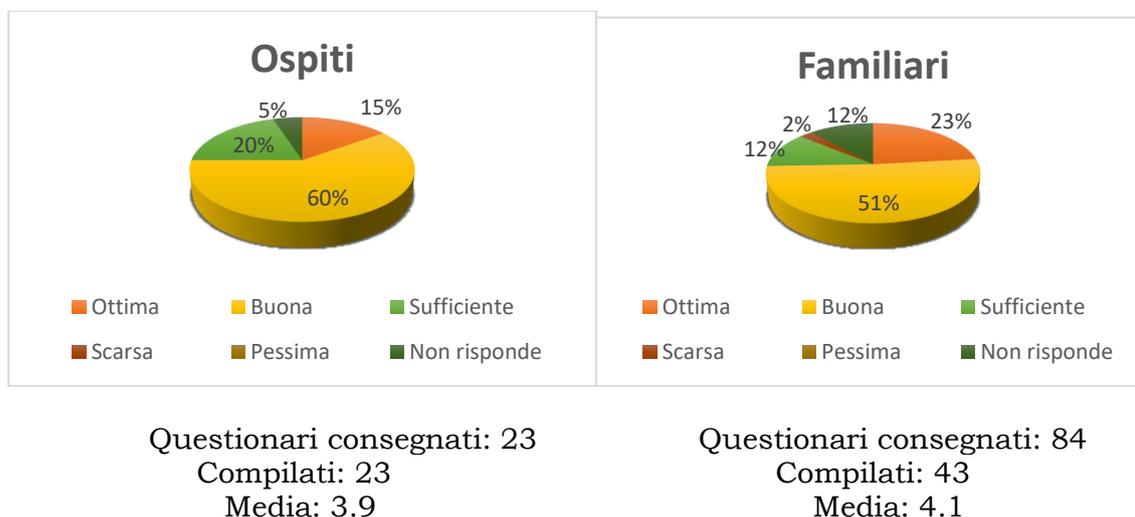
RSA Azzolini



Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- Cortesia operatori: voto medio = 3,9
- Assistenza: voto medio = 3,8
- Misure di prevenzione Covid voto medio = 4
- Educatori: voto medio = 4,1
- Qualità del vitto: voto medio = 3.4
- Qualità della pulizia: voto medio = 4,1
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 4,4
- Qualità della lavanderia: 3,3

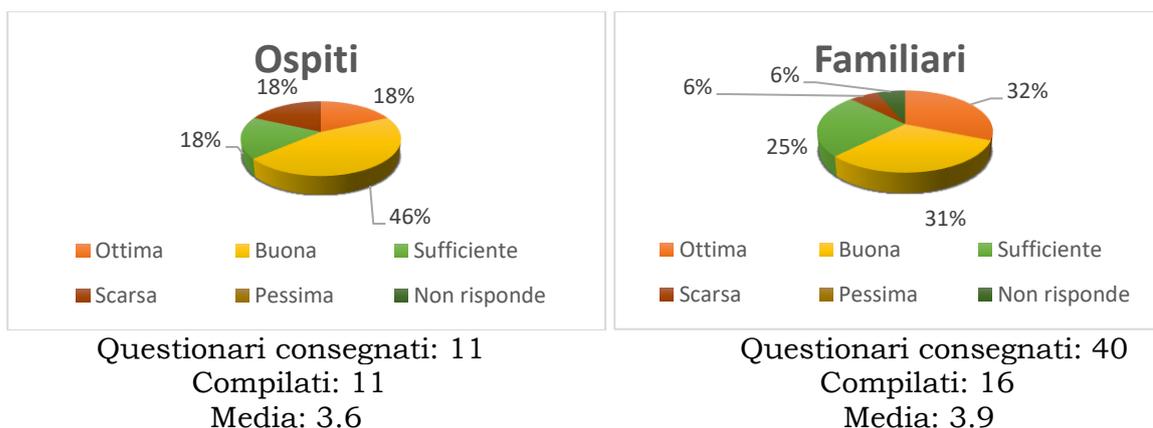
RSA Mainardi



Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- Cortesia operatori: voto medio = 3,7
- Assistenza: voto medio = 3,8
- Educatori: voto medio = 4,4
- Qualità del vitto: voto medio = 3.7
- Qualità della pulizia: voto medio = 4,2
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 4,5
- Qualità della lavanderia: 3,7

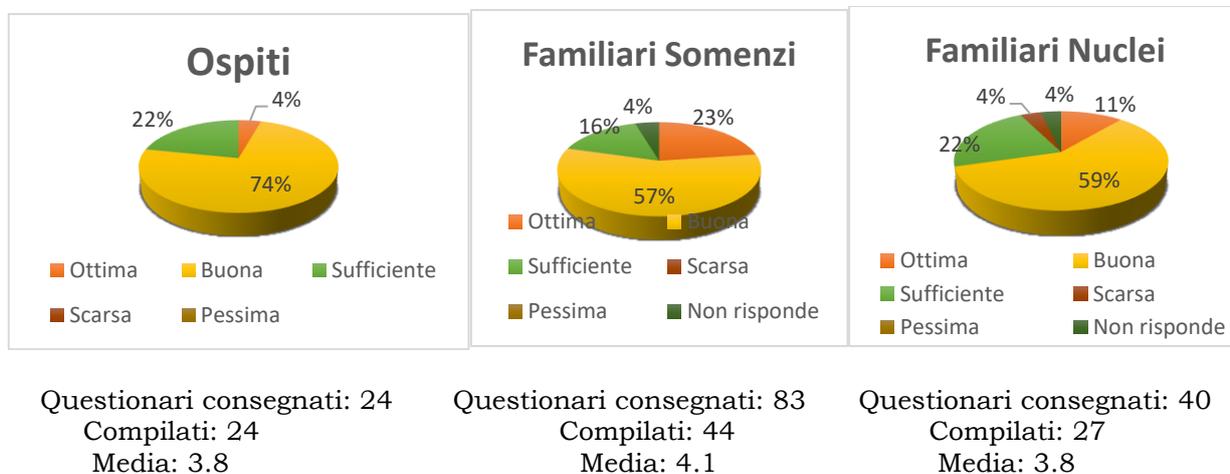
RSA Mainardi B



Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- Cortesia operatori: voto medio = 3,7
- Assistenza: voto medio = 3,7
- Educatori: voto medio = 4,5
- Qualità del vitto: voto medio = 3.5
- Qualità della pulizia: voto medio = 3,8
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 3,6
- Qualità della lavanderia: 3,1

RSA Somenzi e Nuclei Alzheimer



Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- Cortesia operatori: voto medio = 3,6
- Assistenza: voto medio = 3,8
- Educatori: voto medio = 4,4
- Qualità del vitto: voto medio = 3.7
- Qualità della pulizia: voto medio = 3,9
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 4,5
- Qualità della lavanderia: 3,1

RESIDENZA SOCIALE (COMUNITÀ ALLOGGIO DUEMIGLIA)

Fra gli ospiti sono stati distribuiti 20 questionari e ne sono stati compilati 7 (35%). La Comunità per l'anno 2022 riceve un voto medio di soddisfazione pari a 4, valutazione che si colloca nella scala di valutazione in una posizione positiva ed in linea con lo scorso anno (4,2). Fra i familiari sono stati distribuiti 20 questionari di cui 7 compilati (35%).



Gli aspetti che, a giudizio degli ospiti, danno valore al servizio: 1) la cortesia del personale, 2) il pasto e 3) lo stare insieme ad altre persone.

Per quanto riguarda gli aspetti dell'assistenza, i dati raccolti sono così sintetizzati:

- cortesia del personale: voto medio = 4.3
- qualità dell'assistenza: voto medio = 3.8
- igiene e cura della persona: voto medio = 3.7
- qualità delle attività proposte: voto medio = 3.2

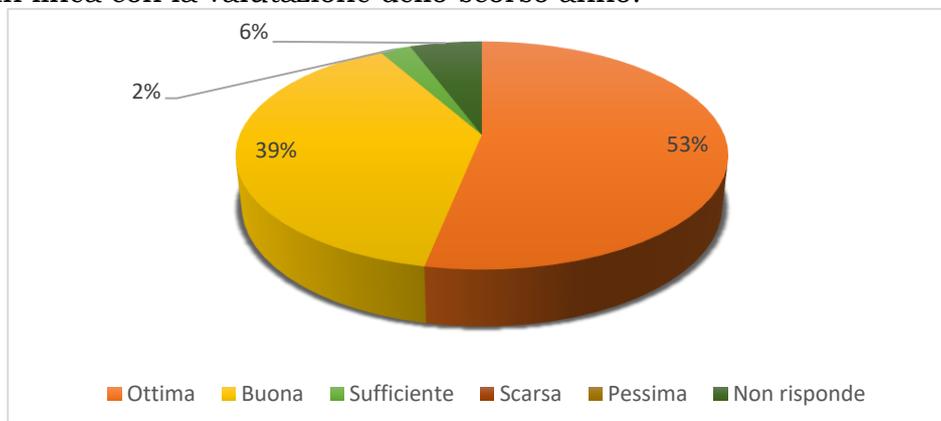
Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- vitto: voto medio = 3.6
- camera: voto medio = 3.6
- spazi comuni = 3.9
- cambio biancheria del letto: voto medio = 4.3
- lavanderia: voto medio = 3,6 (servizio utilizzato dal 71% dei rispondenti).

CURE INTERMEDIE

Il questionario è somministrato ad ogni paziente dimesso. Sono stati restituiti 159 questionari sui 621 consegnati (26%).

Il Servizio Cure Intermedie per l'anno 2022 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5, in linea con la valutazione dello scorso anno.



A supporto di questa valutazione vi sono le aspettative di cura/riabilitazione, soddisfatte nel 55% dei casi in modo ottimale.

Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti di maggiore qualità, i nostri ospiti segnalano: la professionalità, l'attenzione al ricoverato, l'organizzazione e l'efficienza, la qualità delle cure. Positive le informazioni ricevute all'ingresso e al momento della dimissione, considerate dai rispondenti complete ed efficaci.

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- professionalità dei Medici: voto medio = 4,7
- professionalità degli Infermieri: voto medio = 4,7
- professionalità ASA/OSS: voto medio = 4,4
- professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4,8
- qualità del vitto: voto medio = 4,1
- qualità della camera: voto medio = 4,3
- qualità degli spazi comuni: voto medio = 4,3

Non mancano in calce ai questionari i complimenti al personale e la valutazione di positività dell'esperienza.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

CENTRI DIURNI INTEGRATI (CDI)

CDI Barbieri – Familiari ed Ospiti

Nel caso del CDI Barbieri, il questionario è stato somministrato sia ai familiari che agli ospiti nel mese di gennaio 2023. L'indagine ha visto una buona restituzione sia da parte dei familiari (100%) che da parte degli utenti (97%). Per l'anno 2022 il servizio riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,6 dagli ospiti e 4,7 dai familiari, invertendo la tendenza di valutazione che nel passato, pur in presenza di positività del giudizio, vedeva gli ospiti maggiormente soddisfatti rispetto ai loro familiari.

Si conferma la valutazione positiva al servizio rilevata negli scorsi anni.

| Anno di rilevazione | Valutazione Familiari | Valutazione Ospiti |
|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 2022 | 4,6 | 4,7 |
| 2021 | 4,7 | 4,7 |
| 2020 | 4,6 | 4,9 |
| 2019 | 4,6 | 4,7 |



Di seguito si sintetizzano i giudizi espressi per le differenti dimensioni del servizio:

- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4,7/ voto medio ospiti = 4,6
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; trasporto): voto medio familiari = 4,6 / voto medio ospiti = 4,4
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 4,6 / voto medio ospiti = 4

CDI Soldi – Familiari ed Ospiti

Il questionario è stato somministrato nel mese di gennaio 2023 sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilare in autonomia il questionario.

Sono stati distribuiti 40 questionari agli ospiti ed altrettanti ai loro familiari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 35 questionari (88%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 40 questionari (100%).

Il CDI Soldi nell'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,8 sia dai familiari che dagli ospiti. Si conferma la valutazione positiva rilevata negli scorsi.

| Anno di rilevazione | Valutazione Familiari | Valutazione Ospiti |
|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 2022 | 4,8 | 4,8 |
| 2021 | 4,8 | 4,8 |
| 2020 | 4,7 | 5 |
| 2019 | 4,5 | 4,6 |



Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, gli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,9). Anche i familiari si allineano con un giudizio di 4,5. In specifico:

- i familiari valutano gli aspetti relazionali ed assistenziali con un voto medio di 4,6: disponibilità e cortesia sono valutate al 4,6 e l'assistenza erogata al loro congiunto 4,6;
- gli ospiti, invece, danno un giudizio di 4,9: disponibilità e cortesia sono giudicate molto positivamente, a 4,9; l'assistenza ricevuta si attesta a 4,9; gli interventi riabilitativi sono apprezzati e ricevono una valutazione pari a 4,6 e le attività educative 4,6.

Per quanto concerne gli aspetti alberghieri, il voto medio dei familiari è 4,1, quello degli ospiti è 4,7. La domanda sulla capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo è giudicata dai familiari a 4,3 mentre gli ospiti la valutano a 4,7.

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2022 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri ospiti e dai loro familiari positivamente in tutti i suoi aspetti.

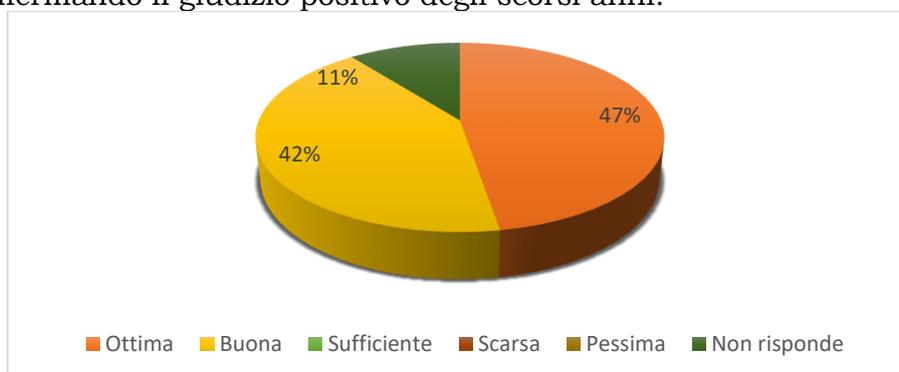
CENTRI DIURNI INTEGRATI ALZHEIMER (CDI-A)

CDI-A Ozanam –Familiari

Il questionario è stato somministrato nel mese di gennaio 2023 ai soli familiari.

Sono stati distribuiti 20 questionari e raccolte 19 risposte.

Il CDI Ozanam nell'anno 2022 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 dai familiari, confermando il giudizio positivo degli scorsi anni.



Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,9). Di seguito si riportano i giudizi di dettaglio:

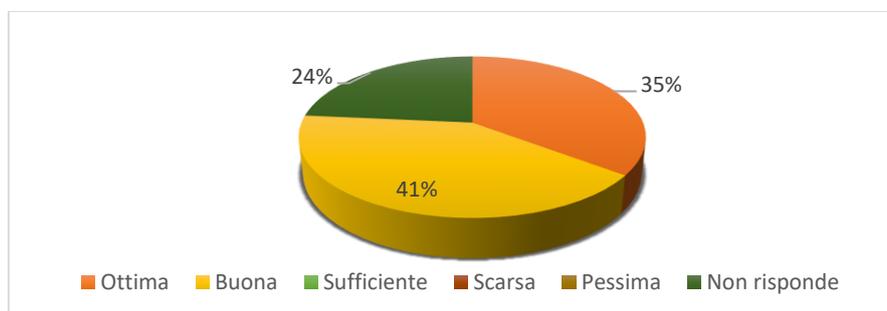
- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,6;
- aspetti alberghieri = 4,4;
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4.6

CDI Alzheimer – Familiari

Il processo di raccolta e di rielaborazione dei risultati si è concluso a gennaio 2023 ed ha visto un'adesione dell'85% (17 questionari restituiti su 20 consegnati).

Il CDI Alzheimer nell'anno 2022 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 dai familiari: un punteggio in crescita rispetto alla piccola flessione degli anni passati.

| Anno di rilevazione | Valutazione Familiari |
|---------------------|-----------------------|
| 2022 | 4,5 |
| 2021 | 4,3 |
| 2020 | 4,4 |
| 2019 | 4,2 |



Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,4). Si riportano i pareri raccolti:

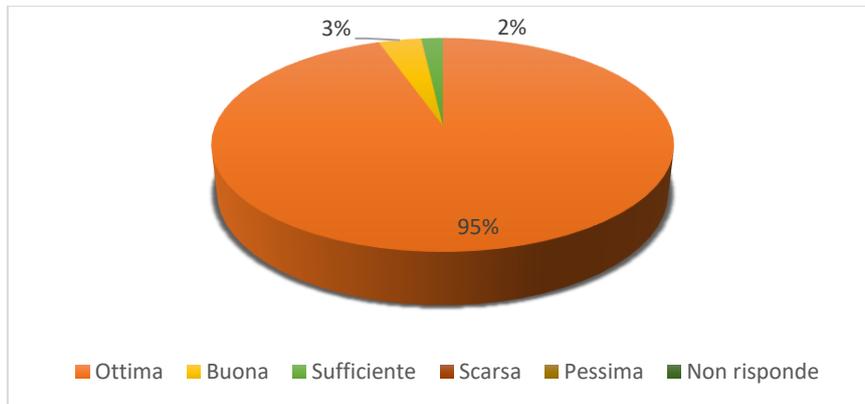
- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,5;
- aspetti alberghieri = 4,5 (qualità del vitto pari a 4,6, il trasporto valutato con 4,4);
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4.5

SERVIZI TERRITORIALI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Come negli scorsi anni il questionario è stato somministrato durante tutto l'esercizio. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 53 questionari.

Il servizio nell'anno 2022 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,9 (scala 1-5), che conferma le valutazioni degli scorsi anni e colloca l'ADI sulla scala dei valori in una posizione di eccellenza.

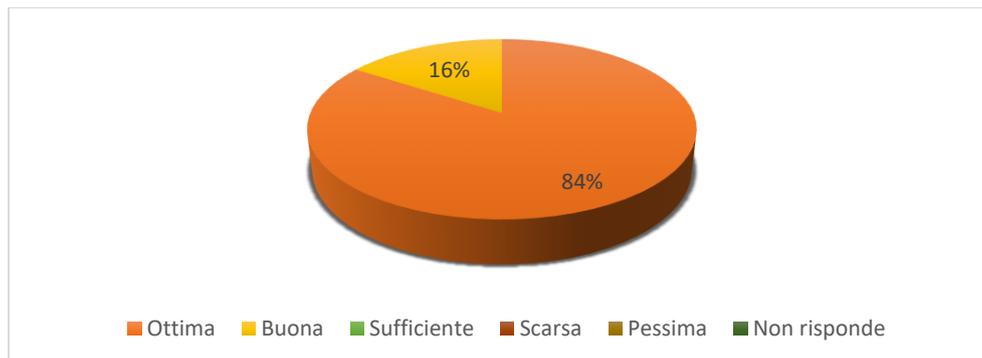


Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute, si riportano le valutazioni:

- puntualità nell'erogazione delle prestazioni = 4,9;
- chiarezza delle informazioni ricevute = 4,9;
- cortesia e disponibilità degli operatori = 5,0;
- professionalità = 5,0.

RSA APERTA

Il questionario è stato somministrato durante l'anno, coerentemente con i tempi di presa in carico e dimissione. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 19 questionari. Il servizio RSA APERTA per l'anno 2022 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 4,8 (posizione eccellente).

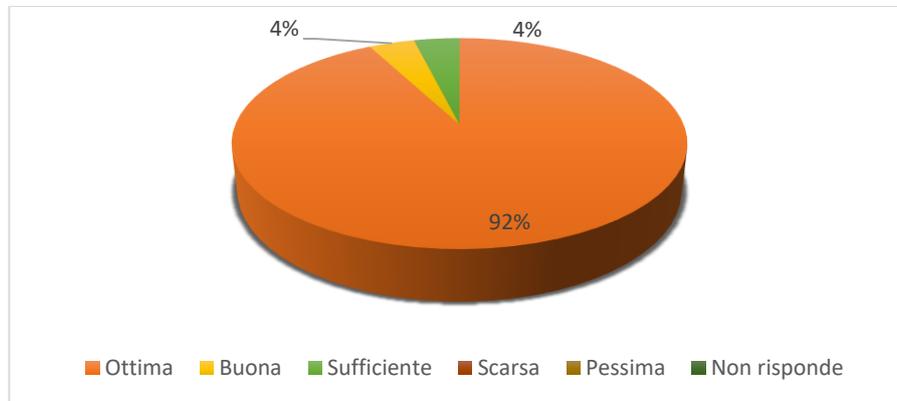


Per quanto riguarda le prestazioni ricevute, si riportano le valutazioni:

- qualità delle informazioni ricevute = 4,6;
- qualità complessiva del servizio erogato = 4,5;
- professionalità degli operatori = 4,8
- cortesia degli operatori = 5;
- tempestività nella erogazione delle prestazioni = 4,4;
- utilità del servizio = 4,5.

SERVIZI AMBULATORIALI

Durante due mesi è stata organizzata una survey e sono stati restituiti 26 questionari. Relativamente alle prestazioni richieste, la fisioterapia individuale è di gran lunga la predominante. Passando invece ad esaminare la valutazione di qualità assegnata alle prestazioni ricevute, i fruitori hanno espresso un giudizio complessivo molto positivo, pari a 4,9 su una scala da 1 a 5.



In dettaglio hanno poi dato i seguenti giudizi:

- Servizio prenotazione = 4,7;
- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione = 4,8;
- Accessibilità, confort e pulizia = 4,9;
- Professionalità e cortesia = 5;
- Chiarezza e completezza delle informazioni = 5.