



RSA Tabarracci

Rilevazione della soddisfazione sulla qualità nella Residenza

2014



INDICE

Introduzione.....	3
Universo	3
RSA_Familiari: Profilo e indice di gradimento.....	3
Profilo dei partecipanti e Organizzazione del servizio	3
Valutazione del personale	4
Aspetti Alberghieri.....	4
RSA_Ospiti: Profilo e indice di gradimento.	5
Profilo dei partecipanti e Organizzazione del servizio	5
Valutazione del personale	5
Aspetti Alberghieri.....	5

Introduzione

Alle persone residenti ed ai loro familiari/persone di riferimento è stato chiesto di valutare il servizio offerto dalla G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus mediante la compilazione di un questionario, somministrato in forma anonima, viene consegnato una volta all'anno. Le domande sono suddivise in tre "Aree di Qualità": Organizzazione del servizio, Aspetti Alberghieri, Area informazione; nonché da spazi in cui gli interessati potevano esporre liberamente commenti e suggerimenti.

La valutazione sui punti individuati come rilevanti al fine di inquadrare la soddisfazione degli utenti viene effettuata usando una scala di gradimento riportata di seguito:

Insoddisfatto
Poco
Abbastanza
Molto

La valutazione del grado di soddisfazione di ciascun fattore spazia da "Per Niente" che rappresenta il voto più basso a "Molto" che rappresenta, invece, il voto più alto.

Il questionario somministrato ai familiari riporta una scala su 5 valori :

Per nulla
Molto poco
Poco
Abbastanza
Molto

I risultati dei questionari sono stati elaborati calcolando per ciascuna domanda la distribuzione percentuale delle valutazioni e la media.

Universo

Per quanto riguarda la Residenza Sanitaria Assistita sono stati somministrati i questionari ai 40 residenti presenti al momento della somministrazione o, se non possibile, ai familiari/ persone di riferimento. Di questi ne sono rientrati 31: 12 sono stati compilati direttamente dagli utenti, 19 dai familiari.

RSA_Familiari: Profilo e indice di gradimento

Profilo dei partecipanti e Organizzazione del servizio

I familiari/ persone di riferimento che hanno compilato il questionario hanno un'età media di 58 anni, sono per il 52% donne, il 48% uomini.

Il 64% dei partecipanti si definisce Molto soddisfatto del servizio nel suo complesso. Per il 61% gli orari di accesso sono molto adeguati e ritiene pienamente coinvolto nella vita della residenza.

Valutazione del personale

Di seguito, attraverso una tabella, si riepiloga il gradimento sul personale della struttura.

Aspetti	Assistenza		Animazione		Infermieri		Riabilitazione	
	F	M	F	M	F	M	F	M
Professionalità	Molto	Abb.za	Abb.za	Abb.za	Molto	Abb.za	Abb.za	Molto
Cortesìa	Molto	Molto	Abb.za	Abb.za	Abb.za	Molto	Molto	Molto
Disponibilità	Molto	Molto	Abb.za	Molto	Molto	Molto	Molto	Molto
Capacità di tranquillizzare	Abb.za	Molto	Abb.za	Abb.za	Molto	Molto	Abb.za	Molto

Aspetti Alberghieri

Nella tabella sottostante si riporta gli indici di gradimento inerenti gli aspetti alberghieri.

Aspetti	F	M
Varietà dei menu	Molto	Molto
Qualità dei pasti	Molto	Molto
Orario dei pasti	Molto	Molto
Servizio Guardaroba	Molto	Molto
Servizio Pulizie	Molto	Molto

Di seguito si riporta gli aspetti di maggior/ minore gradimento così come scritti all'interno dei questionari.

Maggior gradimento	Minor gradimento
Disponibilità Pulizia, professionalità, cucina Attrezzatura, Professionalità degli OSS e degli infermieri Servizio pulizie, assistenza, il menu	La fisioterapia La finestra sempre aperta Poco coinvolgimento del servizio di animazione

RSA_Ospiti: Profilo e indice di gradimento.

Profilo dei partecipanti e Organizzazione del servizio

Da quanto emerge dai questionari gli utenti hanno un'età media di 72,1 anni, sono per il 33 % donne e il 77% uomini.

Il 60% dei partecipanti si definisce Molto soddisfatto del servizio nel suo complesso.

Valutazione del personale

Di seguito, attraverso una tabella, si riepiloga il gradimento sul personale della struttura.

<i>Aspetti</i>	<i>Assistenza</i>		<i>Animazione</i>		<i>Infermieri</i>		<i>Riabilitazione</i>	
	F	M	F	M	F	M	F	M
Professionalità	Molto	Molto	Molto	Molto	Molto	Abb.za	Molto	Molto
Cortesìa	Molto	Molto	Molto	Abb.za	Molto	Molto	Molto	Abb.za
Disponibilità	Molto	Molto	Molto	Molto	Molto	Abb.za	Molto	Abb.za
Capacità di tranquillizzare	Molto	Molto	Molto	Abb.za	Molto	Molto	Molto	Molto

Aspetti Alberghieri

Nella tabella sottostante si riporta gli indici di gradimento inerenti gli aspetti alberghieri.

<i>Aspetti</i>	<i>F</i>	<i>M</i>
Varietà dei menu	Abb.za	Abb.za
Qualità dei pasti	Abb.za	Abb.za
Orario dei pasti	Abb.za	Abb.za
Servizio Guardaroba	Molto	Abb.za
Servizio Pulizie	Molto	Abb.za

Di seguito si riporta gli aspetti di maggior/ minore gradimento così come scritti all'interno dei questionari.

<i>Maggior gradimento</i>	<i>Minor gradimento</i>
servizio oss pulizie personale giovane	Servizio riabilitativo