



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO Del SERVIZIO RSA ANNO 2022

Per il 2022 si è proceduto alla rilevazione del gradimento per il servizio “RSA” utilizzando la funzione “moduli” di Google. Grazie a tale applicativo siamo riusciti a rintracciare la maggior parte delle persone di riferimento dei nostri ospiti e rilevare le informazioni richieste garantendo il più rigoroso anonimato. Oltre ai classici quesiti posti anche negli anni precedenti, sono state proposte alcune domande aggiuntive relative all'emergenza COVID-19.

Nell' all.1 è presente il testo del questionario di rilevazione che è stato reso disponibile, a fine 2022, al seguente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSccEzftE>.

Il questionario era composto da 15 domande:

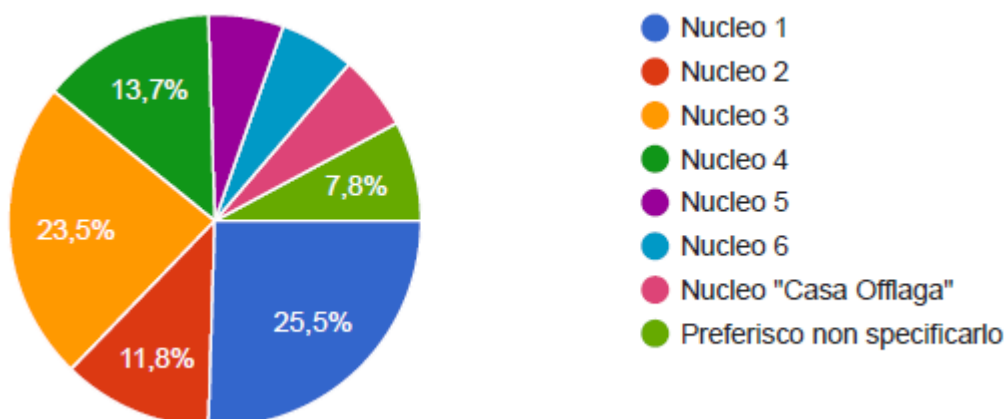
- 11 domande a risposta chiusa e obbligatoria,
- 1 domanda a risposta aperta, di cui una per esprimere osservazioni e/o suggerimenti.

Questionari con risposte: 51

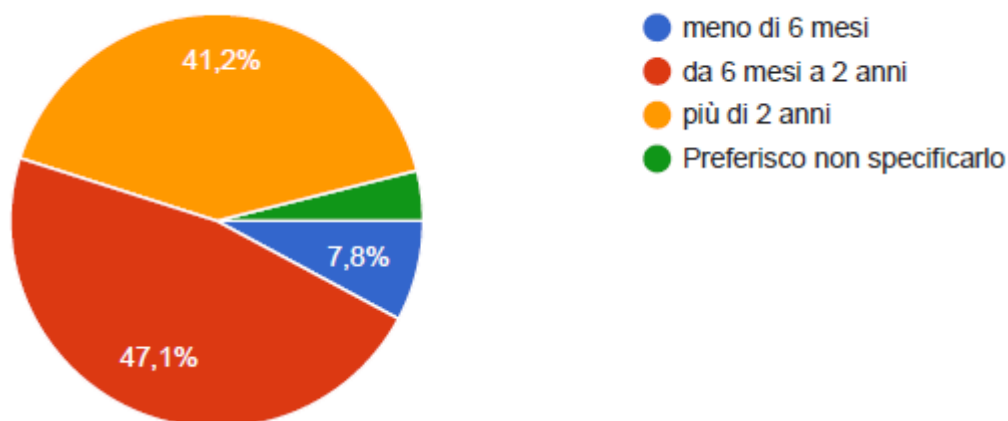
Questionari con commenti e/o suggerimenti: 25

Le prime due domande del questionario hanno indagato la distribuzione delle risposte rispetto all'appartenenza al Nucleo e alla tempistica del ricovero.

Nucleo di appartenenza:

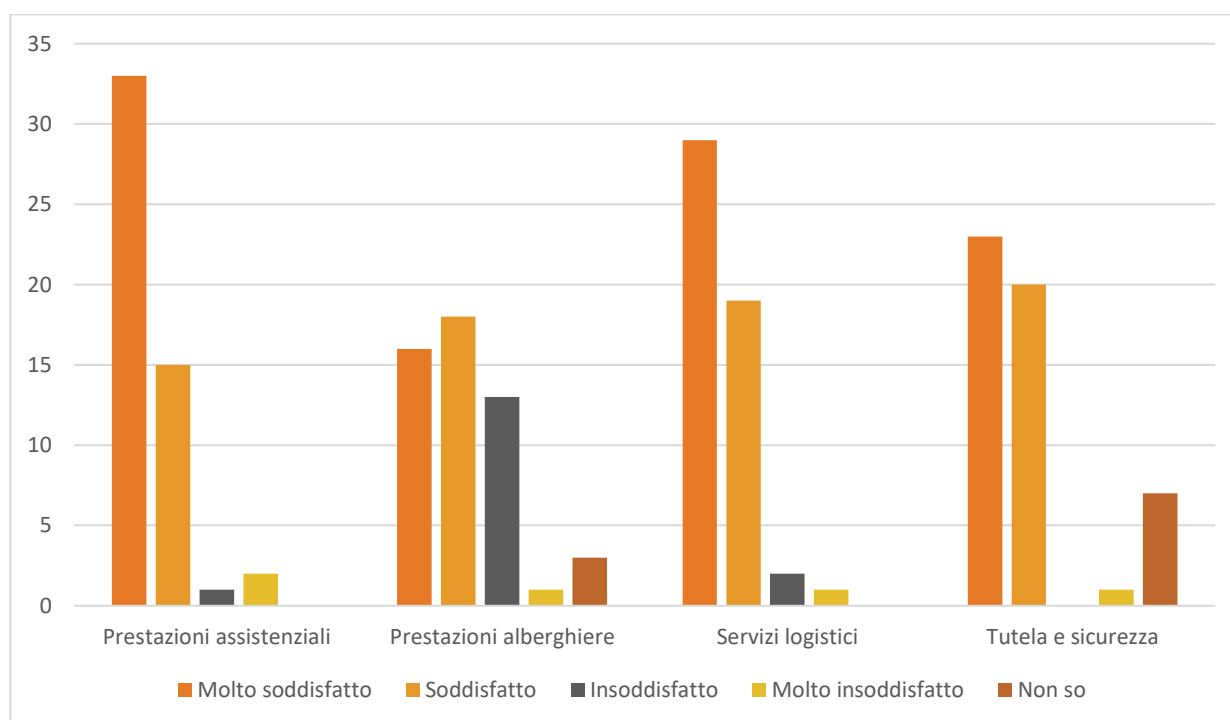


Da quanto tempo il sig./ la sig.ra è ospite della RSA:



Il 94% circa delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario, si ritiene tendenzialmente soddisfatto delle prestazioni assistenziali e dai servizi logistici. Il restante invece, ritiene che le prestazioni offerte non raggiungano una qualità soddisfacente o non ha potuto valutare tali elementi.

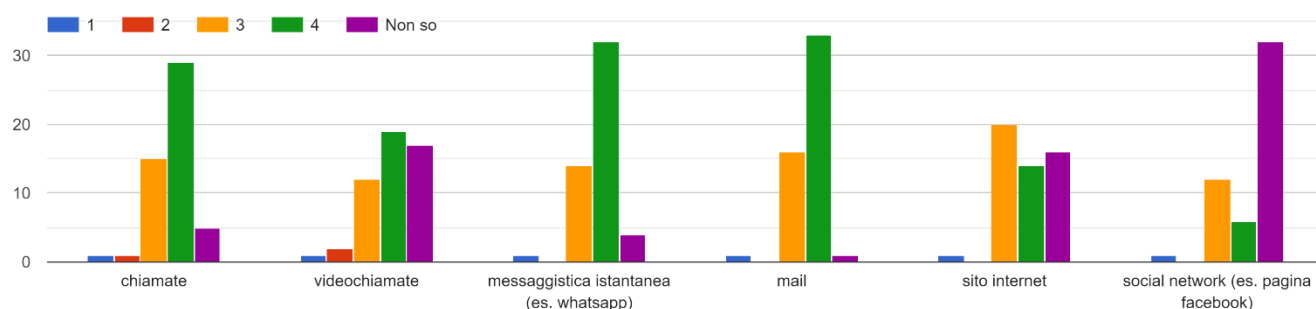
Il 67% delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario si ritiene tendenzialmente soddisfatto dalle prestazioni alberghiere. Il 27,6% invece ritiene che le prestazioni offerte non raggiungano una qualità soddisfacente. Il restante 5,8% non ha potuto valutare gli elementi.



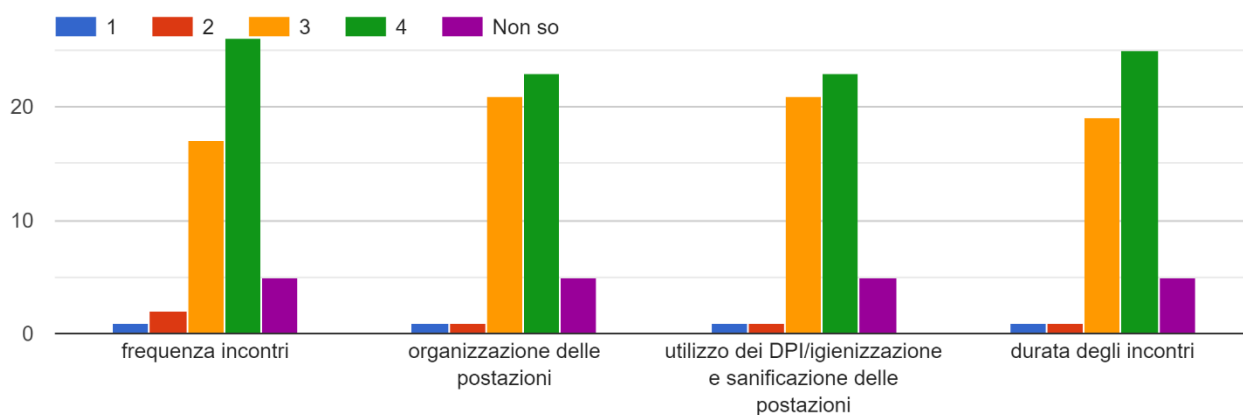
Per quanto riguarda la tutela e la sicurezza, l'85% delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario si ritiene tendenzialmente soddisfatto.

Come per l'anno 2021, anche per il 2022 si è deciso di riproporre dei quesiti specifici riguardanti servizi che sono stati introdotti (o hanno subito un importante incremento) nel corso dell'anno per rispondere alla situazione emergenziale legata alla pandemia di Covid-19. Si è cercato di rilevare il livello di soddisfazione in merito ai canali comunicativi, informativi ed organizzativi per gli incontri in presenza con i familiari.

Qual è il suo livello di soddisfazione in merito alla gestione dei canali comunicativi ed informativi quali:



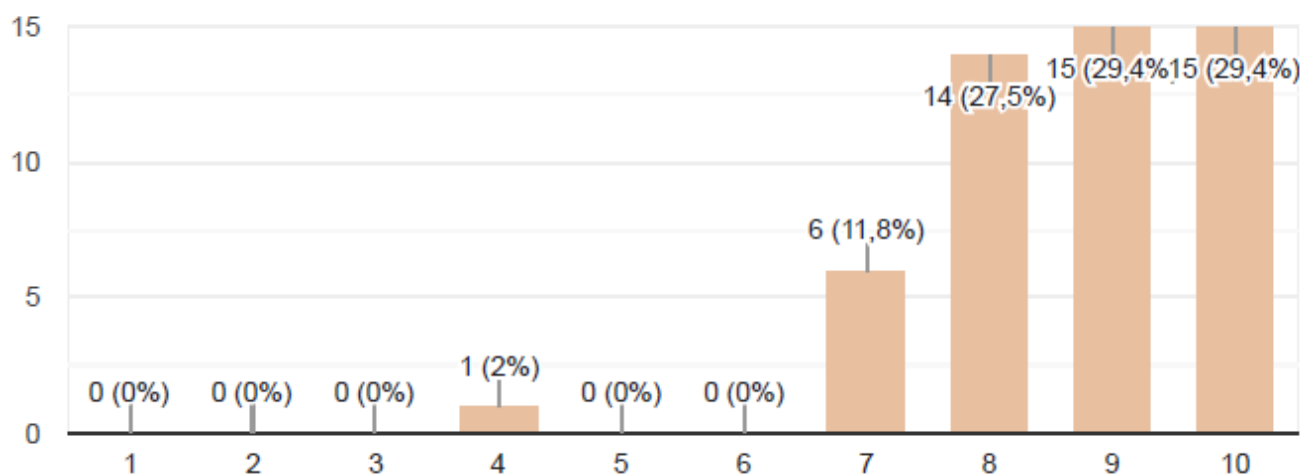
In merito agli incontri tra familiari ed ospiti qual è stato il suo livello di soddisfazione in merito a:



Esprimendo un voto finale in una scala da 1 a 10, il servizio erogato nell'anno 2022 è stato valutato complessivamente buono/eccellente dall'86.3% delle persone di riferimento. L'11.8% ha ritenuto il servizio buono, mentre il 2% ha valutato le prestazioni sotto la media.

Scala di valutazione utilizzata:

- 1: scarso rendimento
- 2: molto debole
- 3: debole
- 4: sotto la media
- 5: media
- 6: sopra la media
- 7: buono
- 8: molto buono
- 9: eccellente
- 10: eccezionale





Di seguito si mostrano le osservazioni espresse durante la rilevazione:

Compilato da	SUGGERIMENTO	1
Ospite	0	Più attività di animazione dopo il period di difficoltà di gestione del Covid
Parente	2	
Operatore	0	
Altro	0	
Non risponde	0	

Compilato da	SUGGERIMENTO	2
Ospite	0	Aumentare il numero di personale assistenziale
Parente	2	
Operatore	0	
Altro	0	
Non risponde	0	

Compilato da	OSSERVAZIONE	3
Ospite	0	Più attenzione da parte della lavanderia nel lavaggio degli indumenti degli ospiti
Parente	6	
Operatore	0	
Altro	0	
Non risponde	0	