

<p align="center"><b>"CASA DI RIPOSO ANDREA ROSSI"</b></p>	<p align="center"><b>Analisi soddisfazione utenti</b></p> <p align="center"><b>GENNAIO 2021</b></p>	<p align="center">M 09 01/A REV 2</p>
--	---	---------------------------------------

## **Indice**

<b>1 - ANALISI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>3-ACCOGLIENZA E ORARI DI APERTURA: .....</b>	<b>2</b>
<b>4 – ORARIO PASTI: .....</b>	<b>3</b>
<b>5- ADEGUATEZZA E PREPARAZIONE DEL PERSONALE:.....</b>	<b>4</b>
<b>6- INFORMAZIONI RICEVUTE .....</b>	<b>5</b>
<b>7-SOSTEGNO E COINVOLGIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>8- CURE MEDICHE .....</b>	<b>7</b>
<b>9- CURE INFERMIERISTICHE .....</b>	<b>7</b>
<b>10- CURE ASSISTENZA .....</b>	<b>8</b>
<b>11- CURE FISIOTERAPICHE .....</b>	<b>9</b>
<b>12- ANIMAZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>13-SERVIZI DI PULIZIA.....</b>	<b>10</b>
<b>14- SERVIZI DI LAVANDERIA .....</b>	<b>10</b>
<b>15- PARRUCCHIERE.....</b>	<b>11</b>
<b>16- SEGRETERIA .....</b>	<b>11</b>
<b>17- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....</b>	<b>12</b>
<b>18- ASPETTI RELAZIONALI ALL’INTERNO DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>14</b>
<b>19 ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL’INTERNO DELLA STRUTTURA.....</b>	<b>15</b>
<b>20 SERVIZIO MENSA.....</b>	<b>16</b>
<b>21 QUALE È LA COSA CHE PIÙ APPREZZA DI QUESTA CASA DI RIPOSO? .....</b>	<b>17</b>
<b>22 SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>17</b>

<p align="center"><b>“CASA DI RIPOSO ANDREA ROSSI”</b></p>	<p align="center"><b>Analisi soddisfazione utenti</b> <b>GENNAIO 2021</b></p>	<p align="right">M 09 01/A REV 2</p>
--	---	--------------------------------------

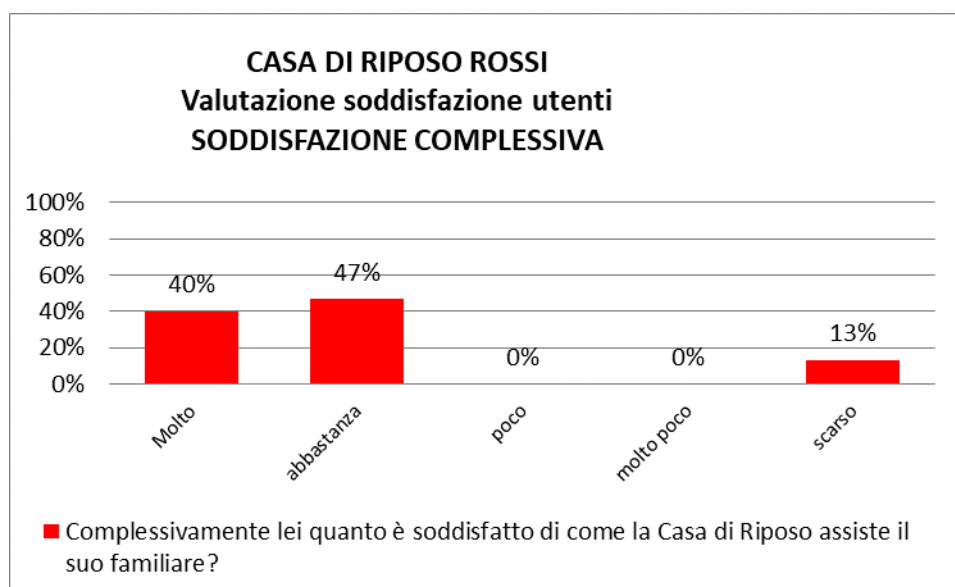
## 1 - Analisi soddisfazione generale del servizio

Negli ultimi mesi del 2020 sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della soddisfazione degli utenti. Purtroppo sono rientrati solo 15 questionari compilati, a causa delle difficoltà legate al perdurare della emergenza sanitaria.

**Il campionamento ha coperto il 18,5 % degli ospiti in carico.**

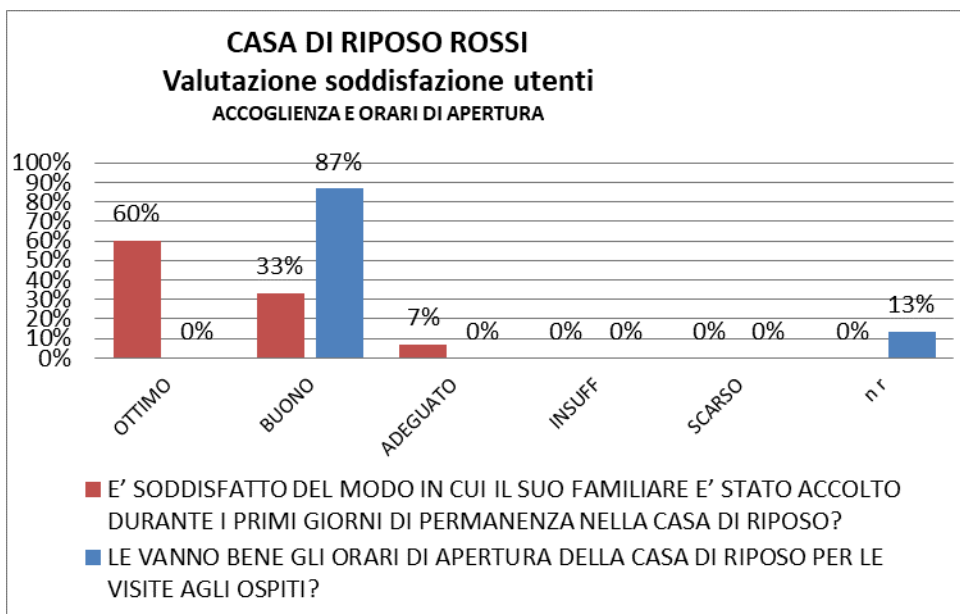
Di seguito riportiamo l’analisi della soddisfazione rilevata per ogni tipologia di attività svolta:

## 2 – Soddisfazione complessiva



**Il 63% degli intervistati ha indicato di essere MOLTO soddisfatto e il 33% ABBASTANZA soddisfato. Si sottolinea il risultato in media molto positivo con solo un 3% di indicazione di insoddisfazione (1 sola risposta).**

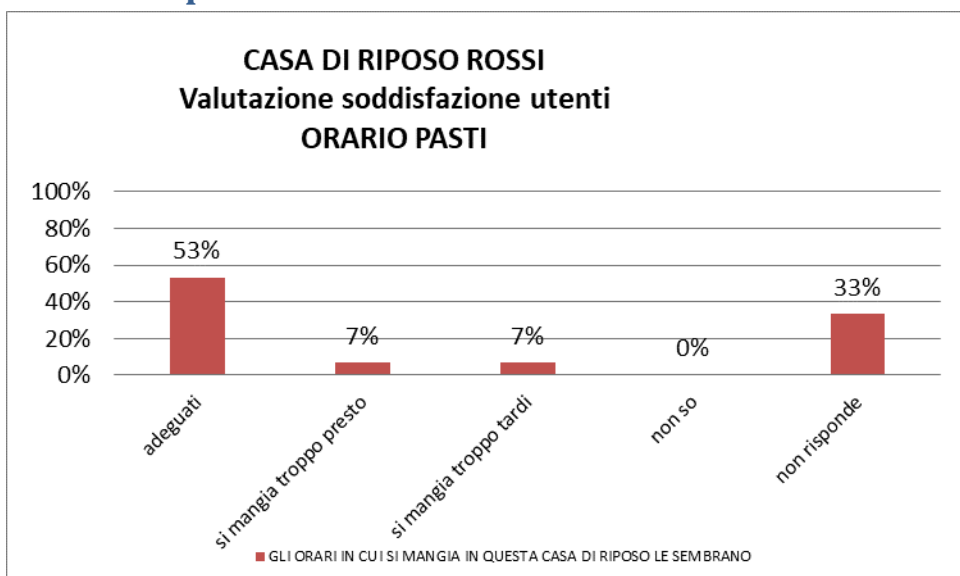
## 3-Accoglienza e orari di apertura:



**Accoglienza durante i primi giorni nella Casa di Riposo: il 60% ha dato un giudizio ottimo e il 33% buono**

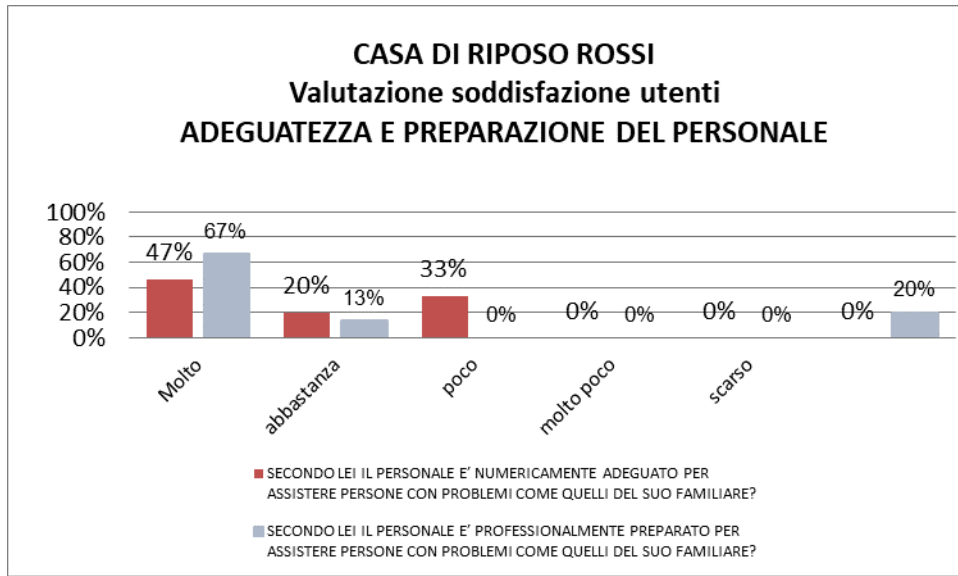
**Orari di apertura: 87% li giudica adeguati e il restante non risponde. Si deve tener conto delle nuove regole accesso in struttura legate all'emergenza Covid (sospensione visite, ecc)**

#### 4 - Orario pasti:



Solo il 7% degli intervistati giudica che si mangia troppo presto o troppo tardi. 53% giudica gli orari adeguati. Il restante non risponde , in quanto con emergenza Covid gli accessi sono limitati.

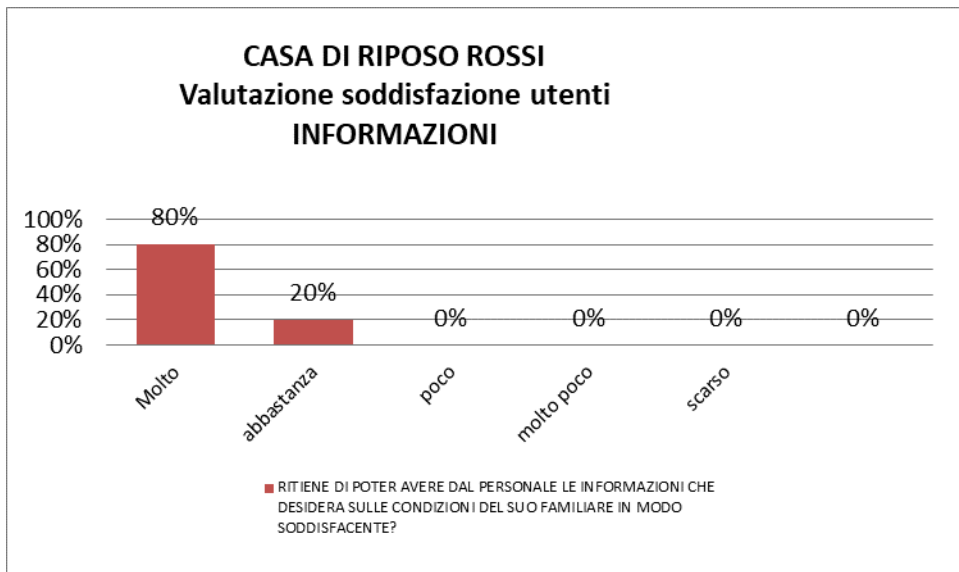
### 5- Adeguatezza e preparazione del personale:



SECONDO LEI IL PERSONALE E' **NUMERICAMENTE** ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE? Il 67% giudica il personale adeguato.

SECONDO LEI IL PERSONALE E' **PROFESSIONALMENTE** PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE? Il 67% giudica il personale molto preparato, mentre il 13 % lo giudica adeguato.

## 6- Informazioni ricevute

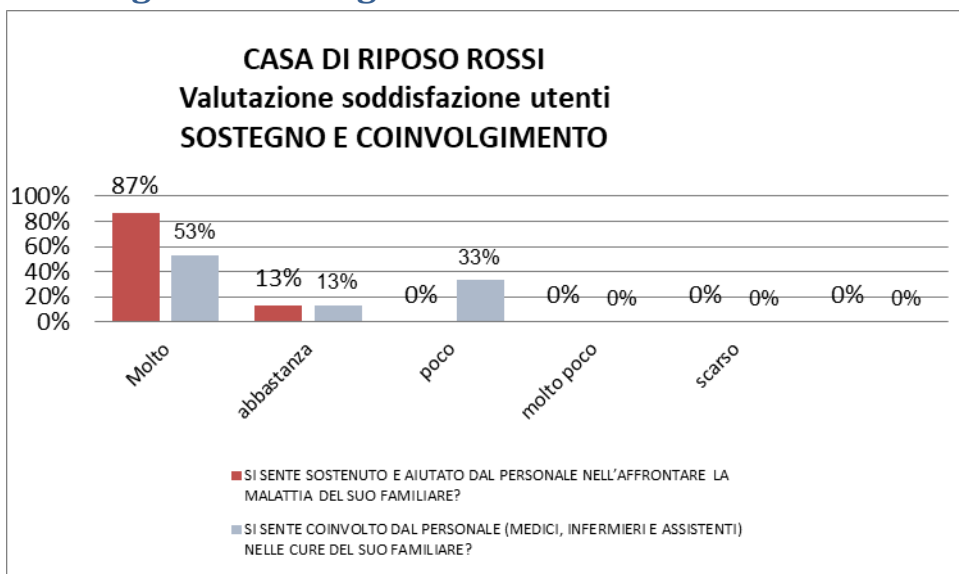


RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

**Il 80% si giudica molto soddisfatto, mentre il 20% abbastanza soddisfatto**

**Importanza di definire sempre chiari canali di comunicazione, con referente univoco il Direttore Sanitario**

## 7-Sostegno e coinvolgimento



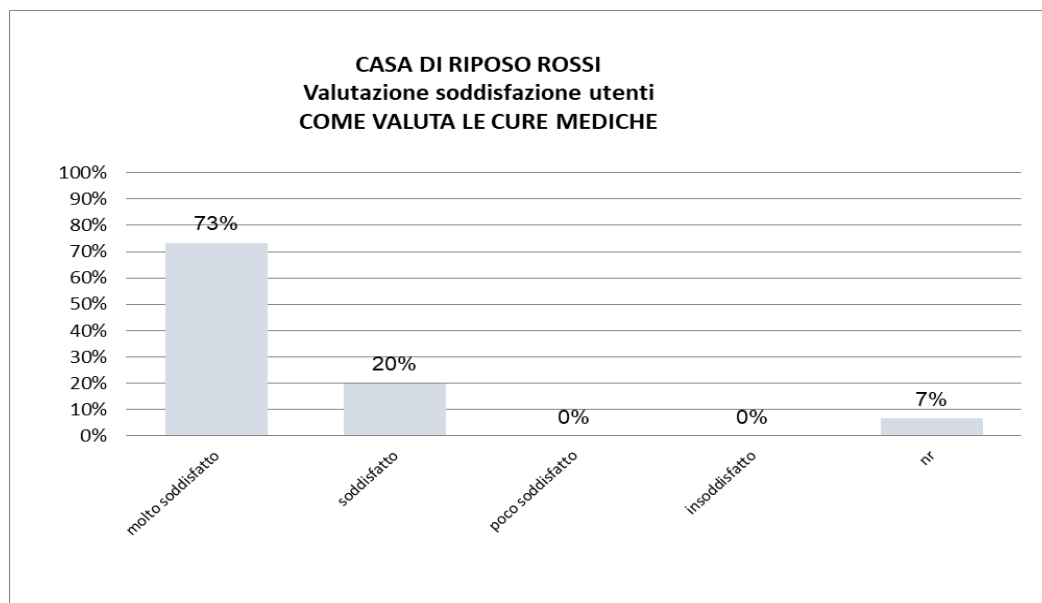
<b>"CASA DI RIPOSO ANDREA ROSSI"</b>	<b>Analisi soddisfazione utenti</b> <b>GENNAIO 2021</b>	M 09 01/A REV 2
--	--	-----------------

**SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL’AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?** Il 100% si ritiene tra molto e abbastanza soddisfatto

**SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI E ASSISTENTI) NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?** 66% tra molto e abbastanza, ma 33% poco

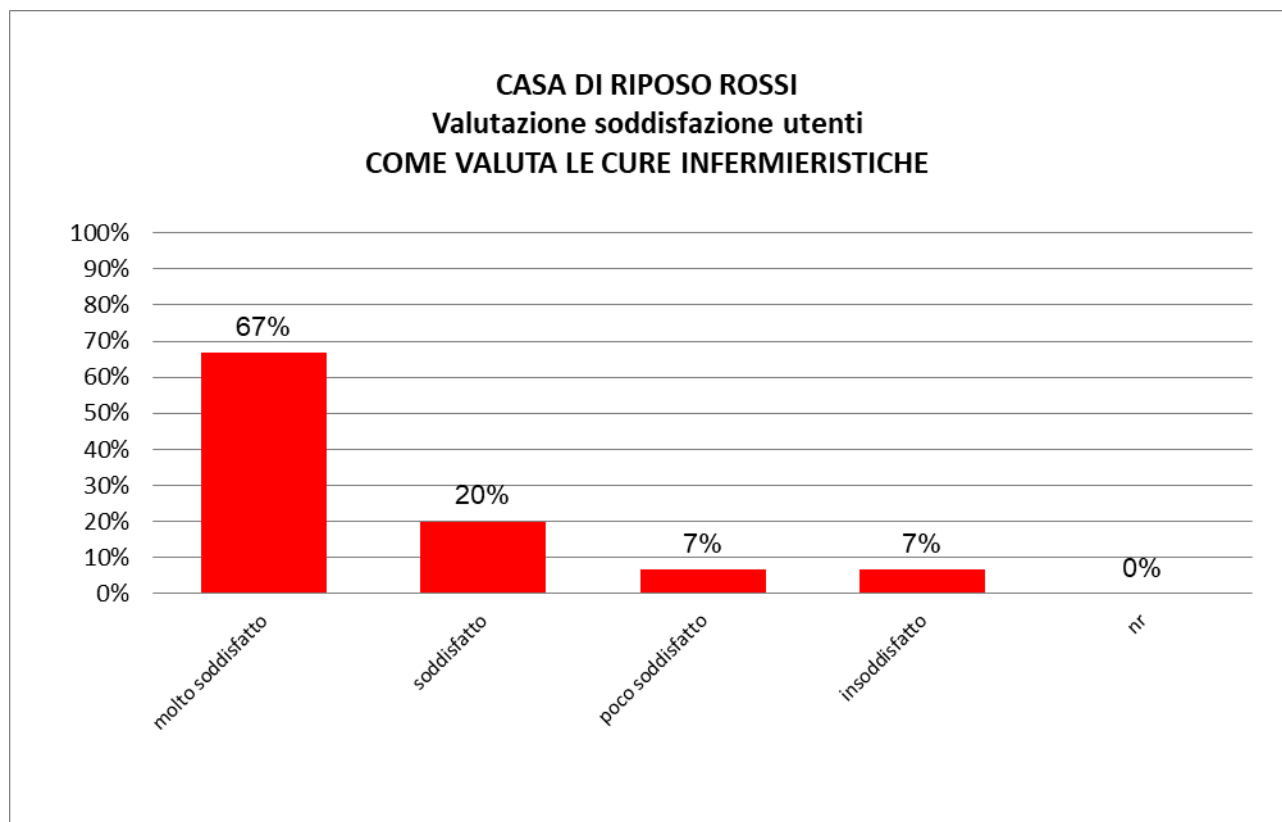
**Si conferma il focus su canali di comunicazione tra equipe e familiari**

## 8- Cure mediche



Il 93% tra molto soddisfatto e soddisfatto

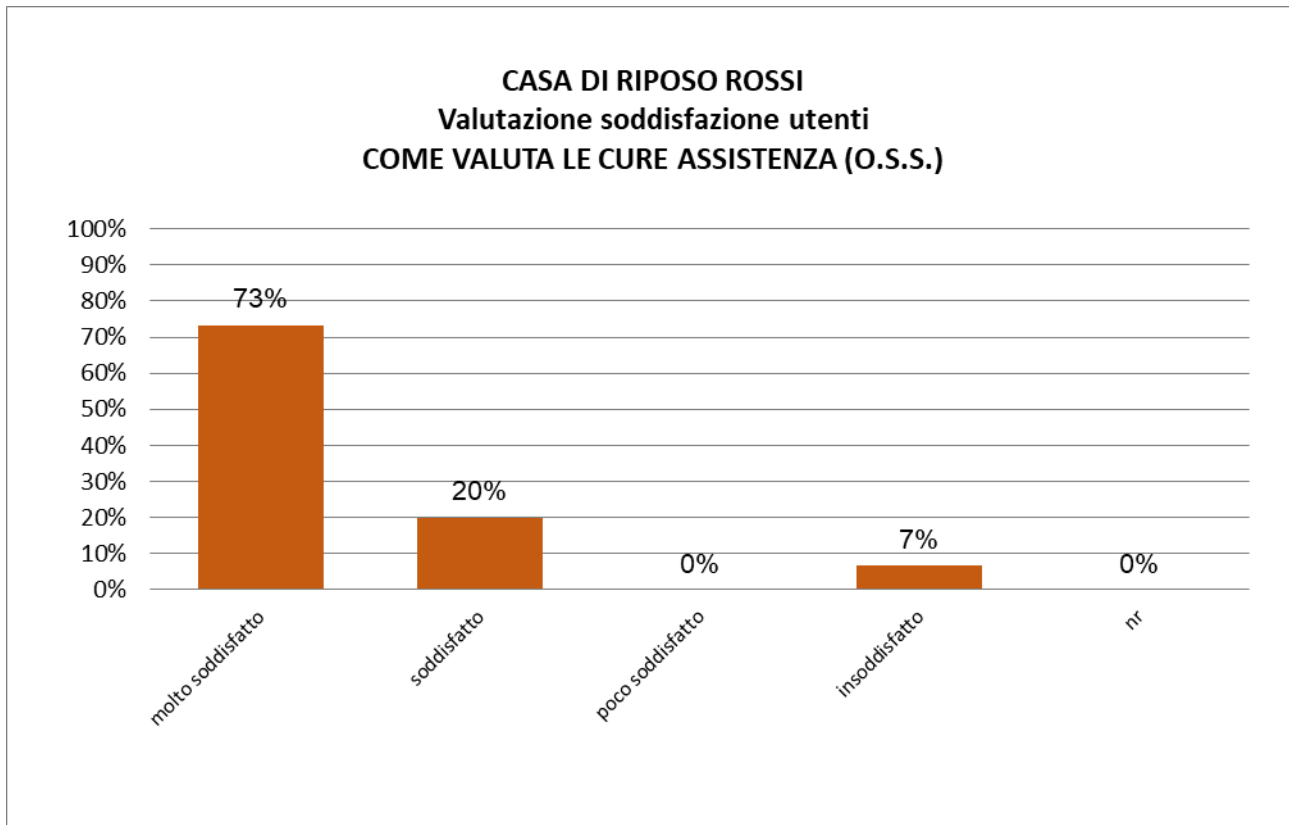
## 9- Cure infermieristiche



<p align="center"><b>“CASA DI RIPOSO ANDREA ROSSI”</b></p>	<p align="center"><b>Analisi soddisfazione utenti</b> <b>GENNAIO 2021</b></p>	<p align="right">M 09 01/A REV 2</p>
--	---	--------------------------------------

Si segnala un 7% poco soddisfatto e un 7% insoddisfatto

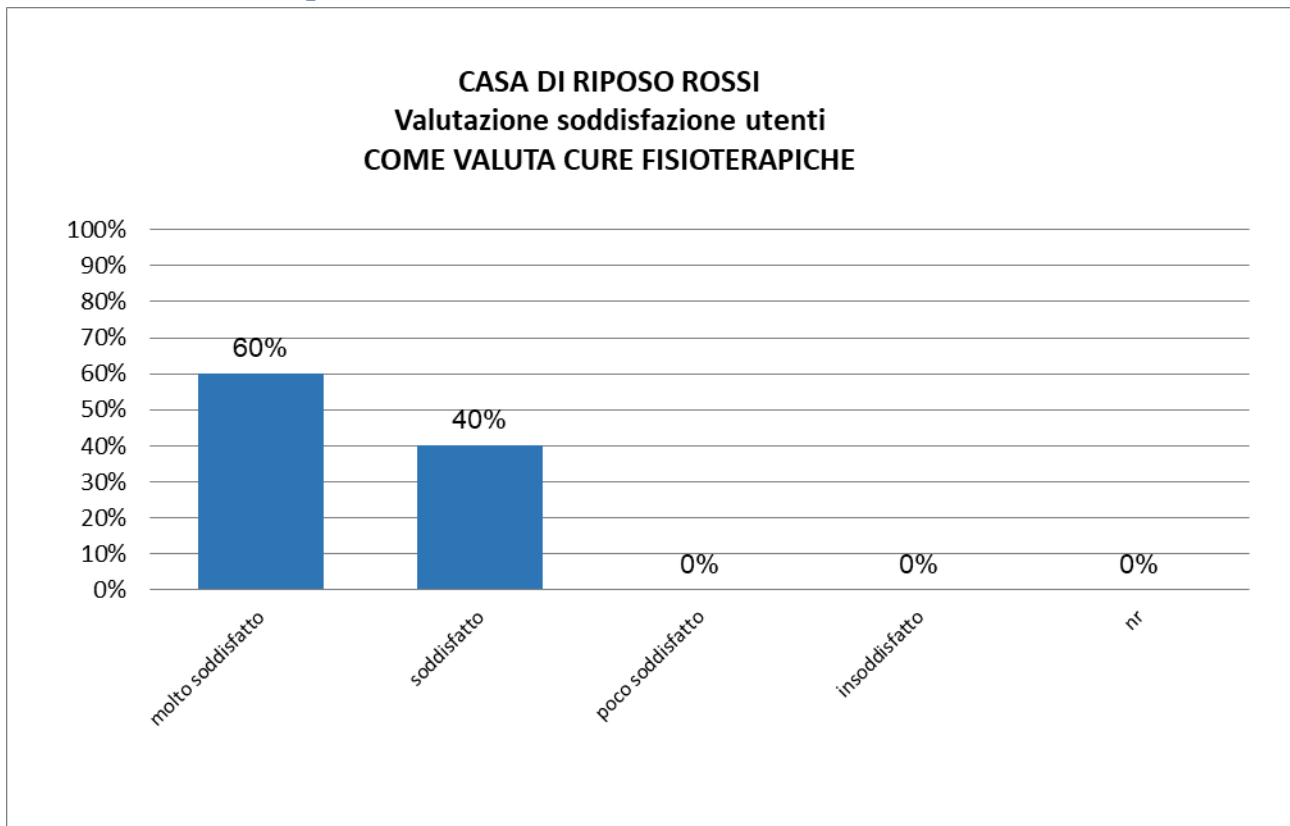
## 10- Cure assistenza



Si segnala un 7% non soddisfatto

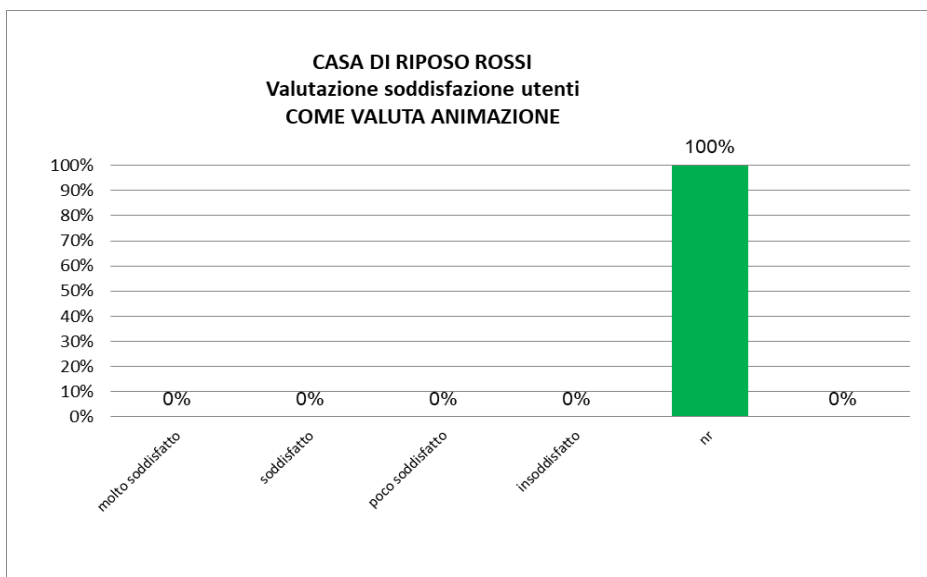


## 11- Cure fisioterapiche



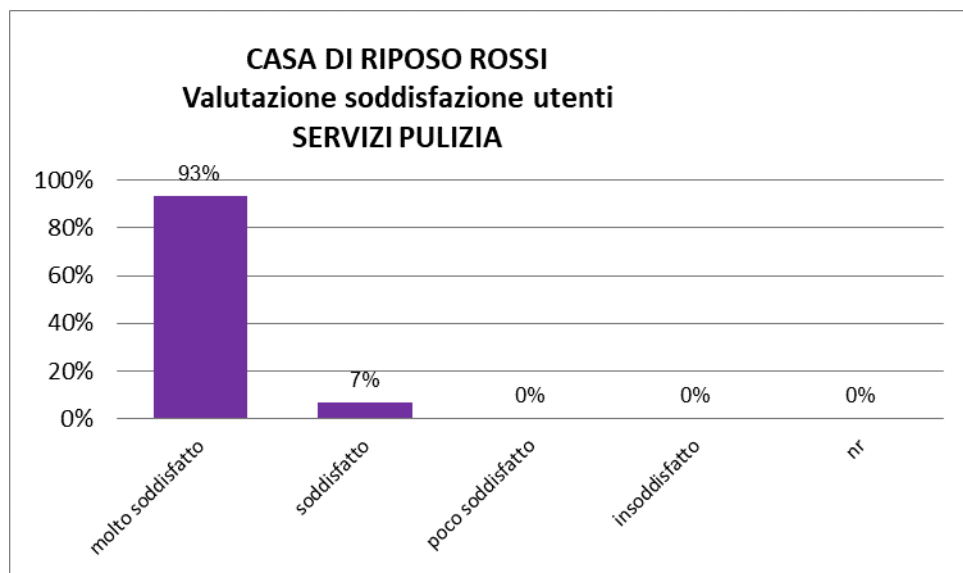
Il 100% tra molto soddisfatto e soddisfatto

## 12- Animazione

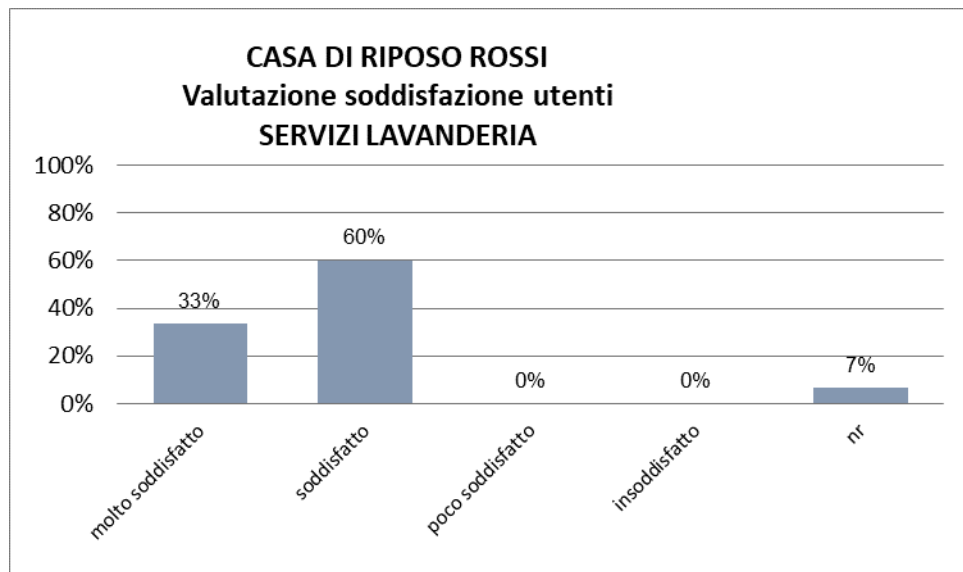


**Si segnala servizio sospeso e poi riavviato causa emergenza Covid**

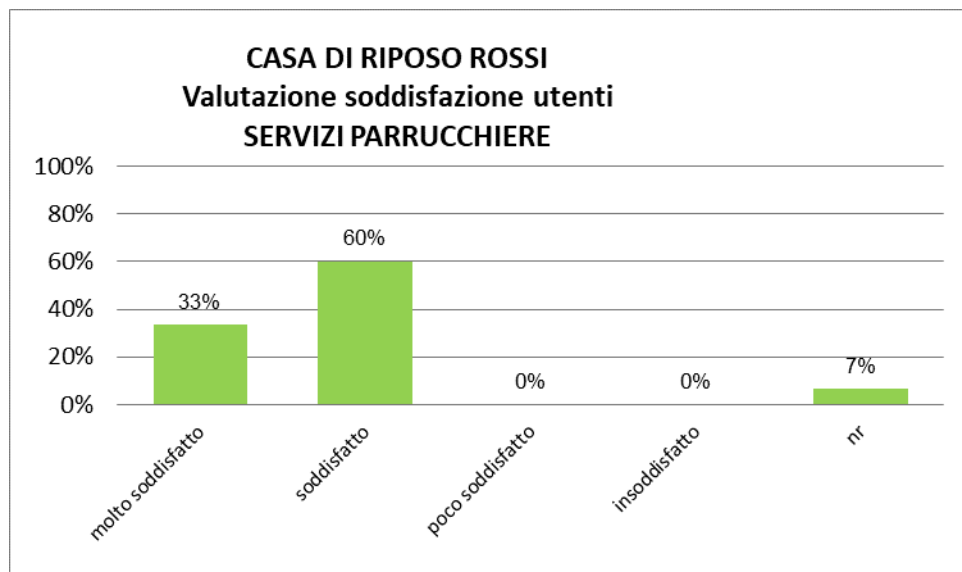
### 13-SERVIZI DI PULIZIA



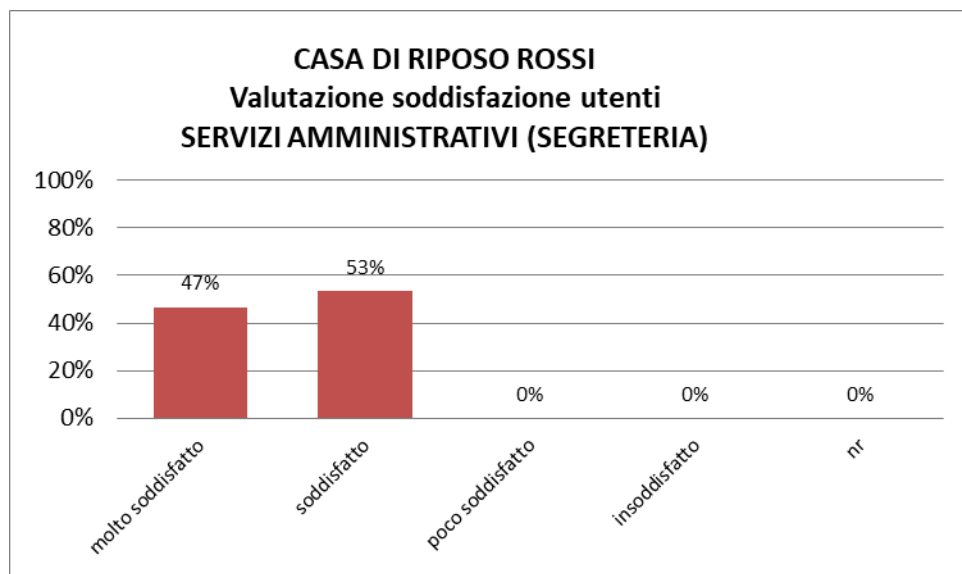
### 14- SERVIZI DI LAVANDERIA



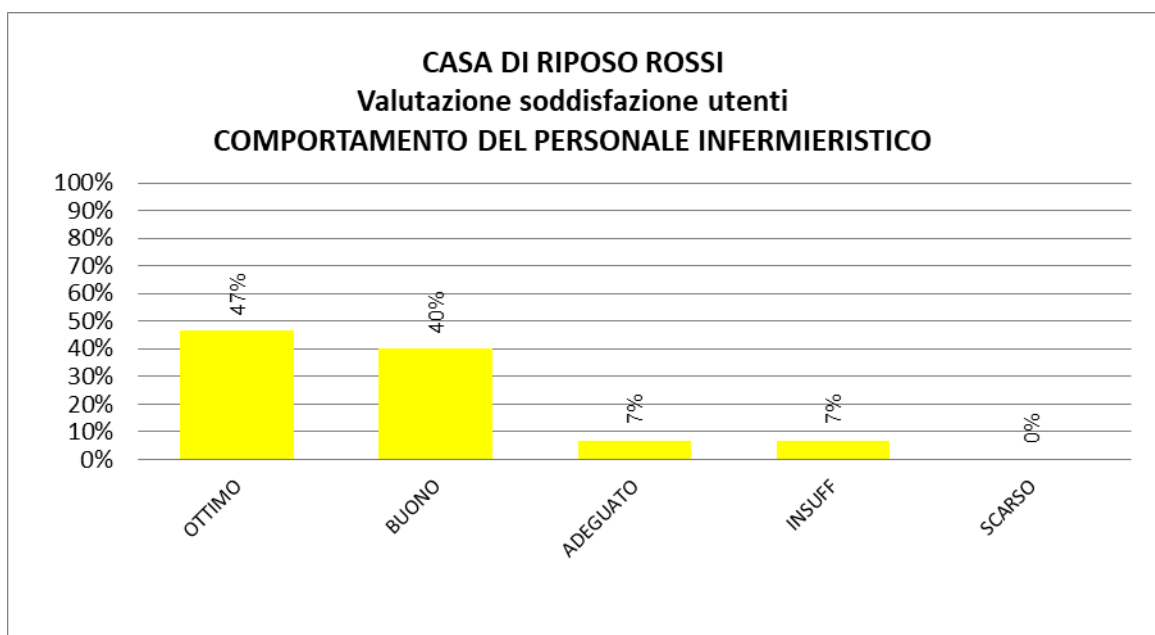
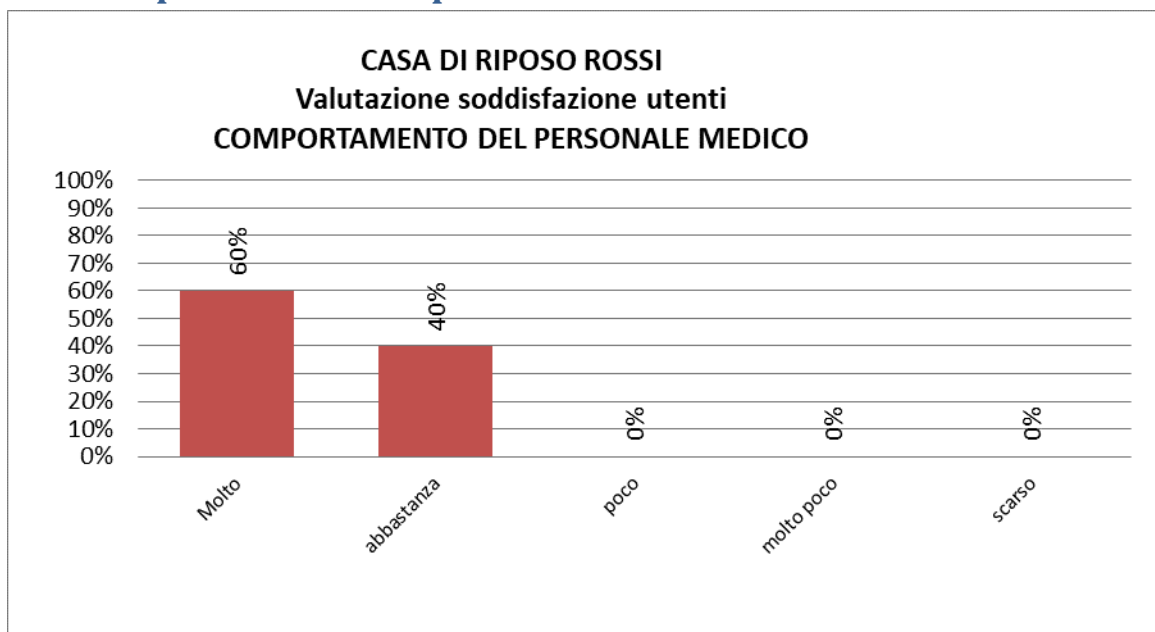
## 15- PARRUCCHIERE



## 16- SEGRETERIA

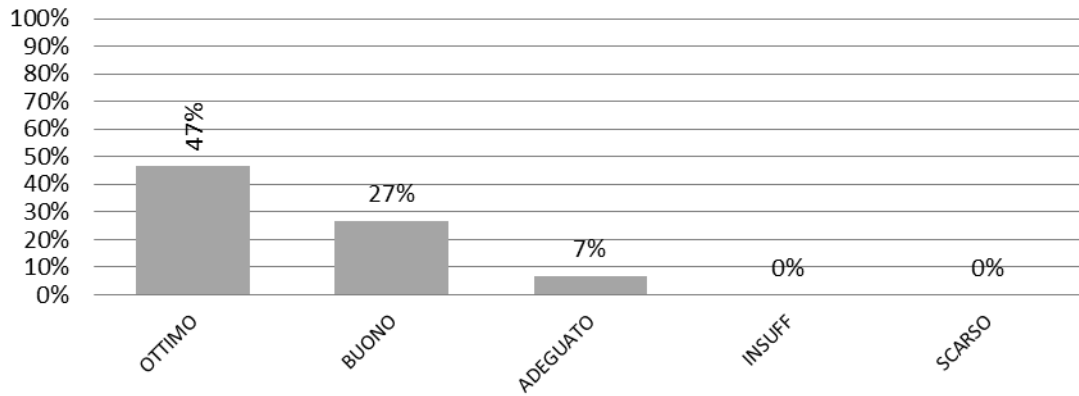


## 17- Comportamento del personale

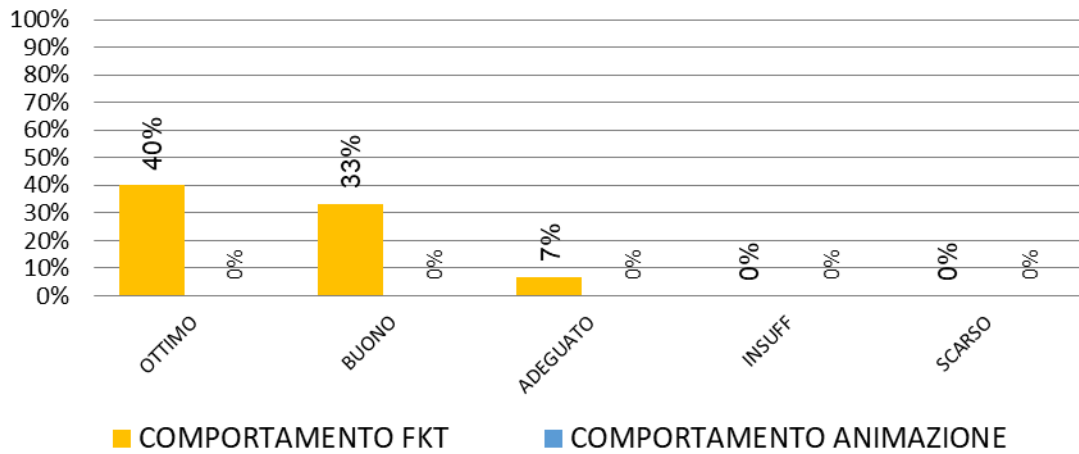


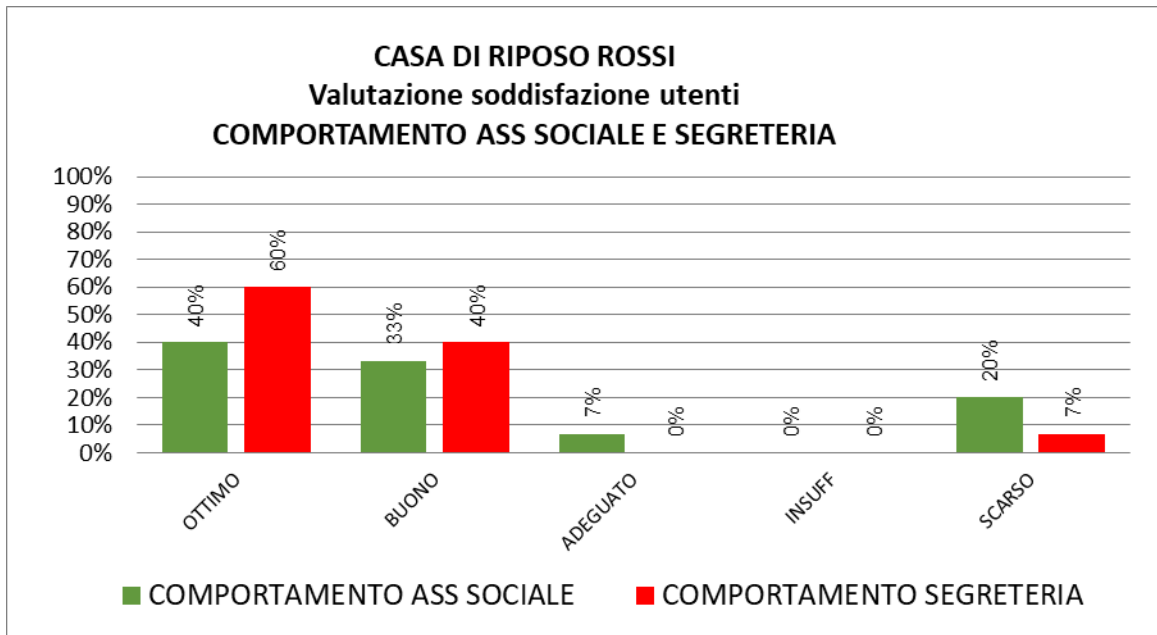
**Si segnala un 7% di giudizi negativi**

**CASA DI RIPOSO ROSSI**  
**Valutazione soddisfazione utenti**  
**COMPORAMENTO DEL PERSONALE O.SS..**

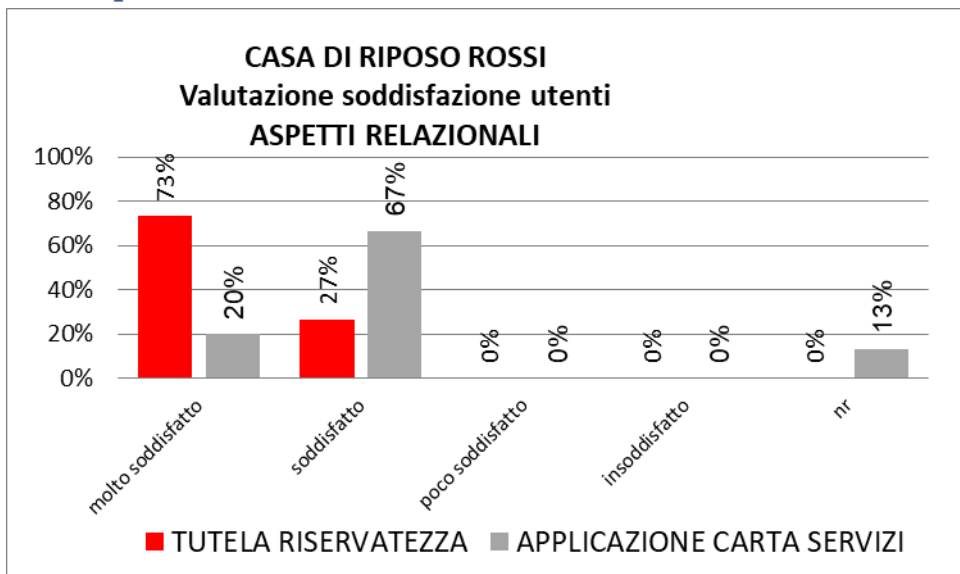


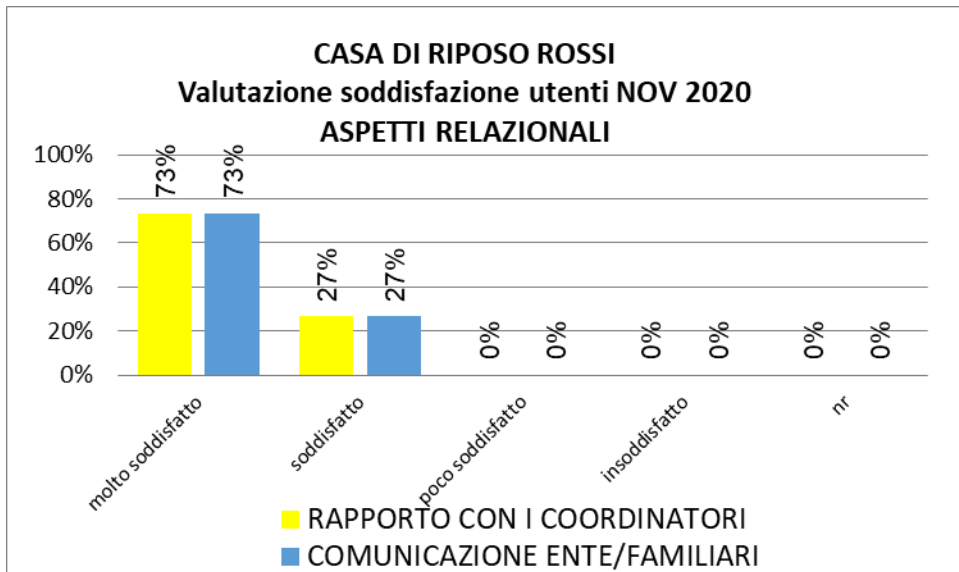
**CASA DI RIPOSO ROSSI**  
**Valutazione soddisfazione utenti**  
**COMPORAMENTO DEL PERSONALE: FKT E ANIMAZIONE**



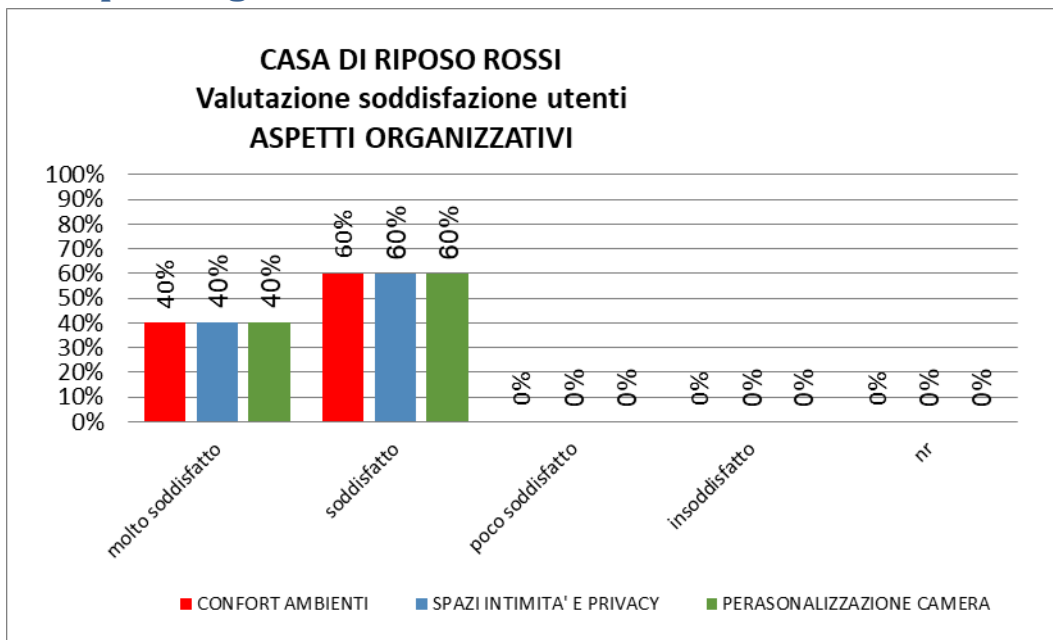


**18- Aspetti relazionali all'interno della struttura**



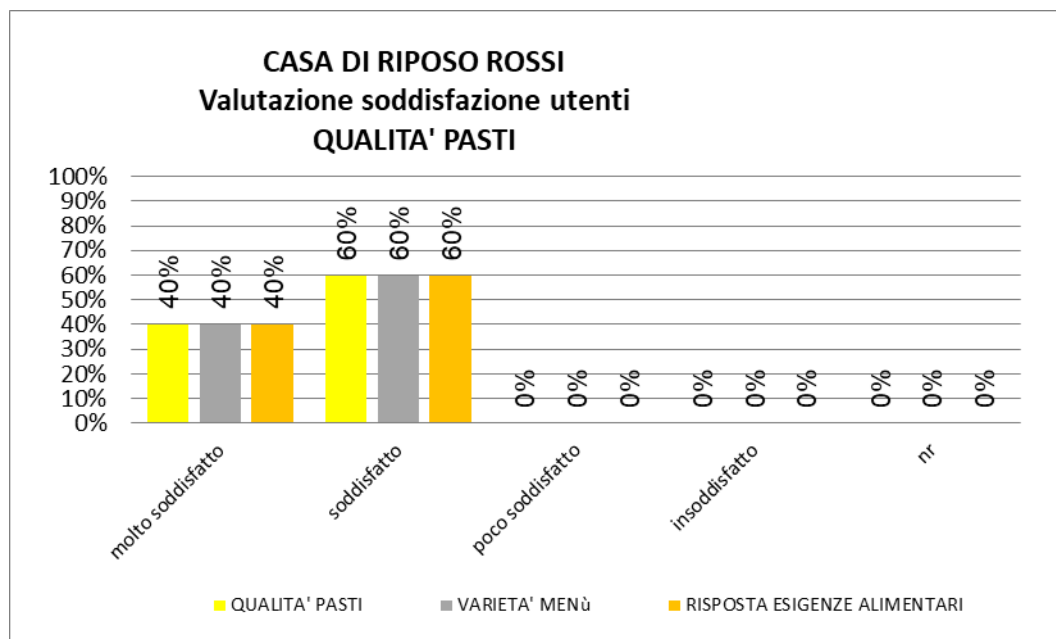


**19 Aspetti organizzativi all'interno della struttura**



**Nessuna criticità**

## 20 Servizio mensa





<b>"CASA DI RIPOSO ANDREA ROSSI"</b>	<b>Analisi soddisfazione utenti</b> <b>GENNAIO 2021</b>	M 09 01/A REV 2
--	--	-----------------

## **21 Quale è la cosa che più apprezza di questa casa di riposo?**

*clima familiare,*

*gentilezza*

*atteggiamento positivo verso l'ospite*

*pulizia*

## **22 Suggerimenti per il miglioramento del servizio**

*Maggior comunicazione con i medici*

*Possibilità di usufruire di permessi per parcheggiare nelle vicinanze*