
**Elaborazione dei dati sui questionari della
Qualità percepita dagli ospiti nel periodo 1 – 31 maggio 2022**

Premessa

Gli ospiti considerando il loro stato di salute non sono in grado autonomamente di procedere alla compilazione del questionario, non potendo assisterli per rispetto della privacy si è preferito coinvolgere i familiari nella compilazione degli stessi.

I questionari sono stati consegnati a tutti i familiari e sono pervenuti complessivamente 20 questionari debitamente compilati.

Risultati dell'indagine

Le domande sulle seguenti aree di intervento:

1. **Accoglienza**
2. **Personale**
3. **La struttura e gli spazi**
4. **Servizio di ristorazione**
5. **Organizzazione e servizi proposti**
6. **Generali**

Per ciascuna delle aree sopra esposte i familiari sono stati invitati ad esprimere il loro grado di soddisfazione (Molto soddisfatto, soddisfatto, poco soddisfatto) rispetto a specifiche tematiche.

CONSIDERAZIONI

Dall'insieme delle risposte si evince un buon livello di servizio percepito dagli ospiti/familiari.

Non sono emerse particolari criticità ma alcuni spunti di miglioramento inerenti all'organizzazione interna possono desumersi, quali ad esempio

- orari di ingresso visitatori/parenti
- disponibilità degli spazi per incontro parenti e medici all'interno

Eventuali decisioni che saranno assunte in merito dovranno essere riportati nella carta servizi e nella Politica della qualità ove necessario.

Nelle pagine seguenti il report dell'indagine sia in formato tabellare che grafico.

Campobasso, 15 giugno 2022

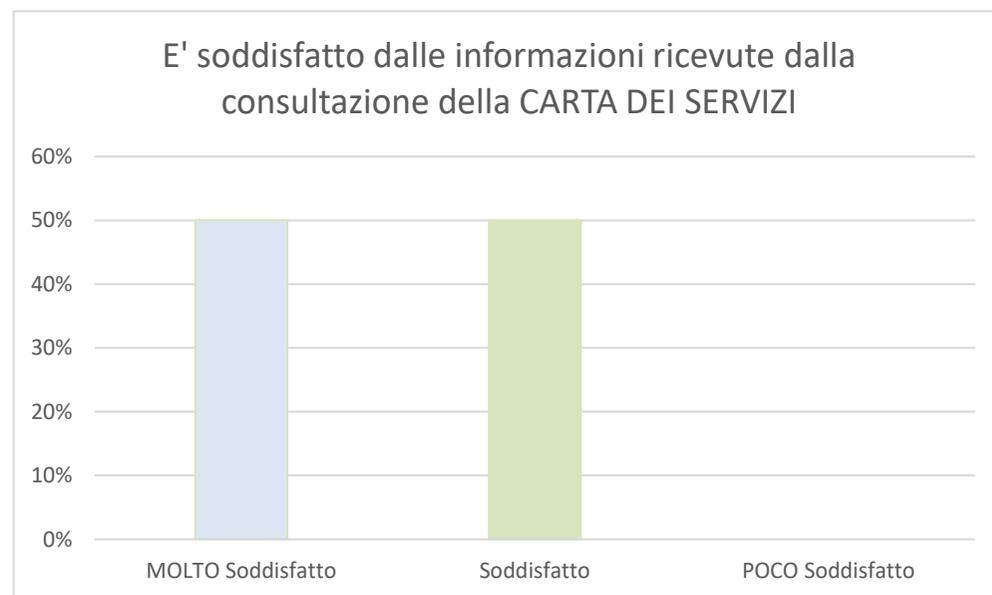
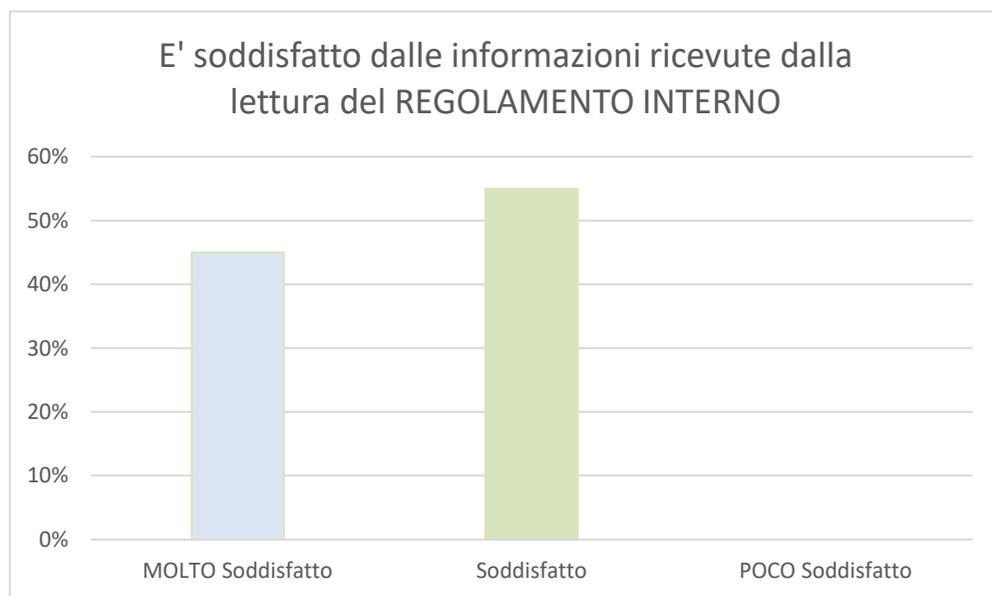
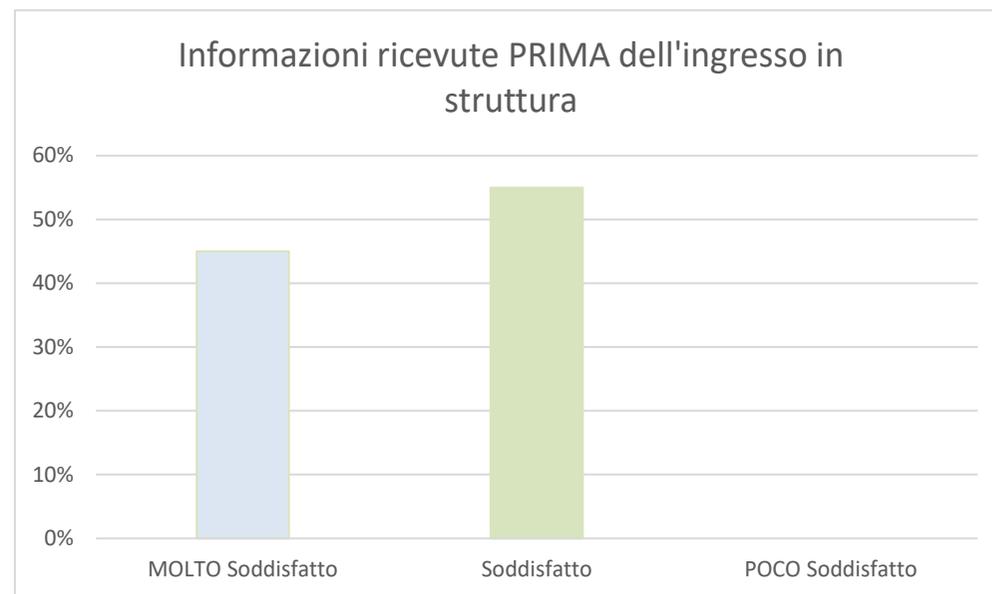
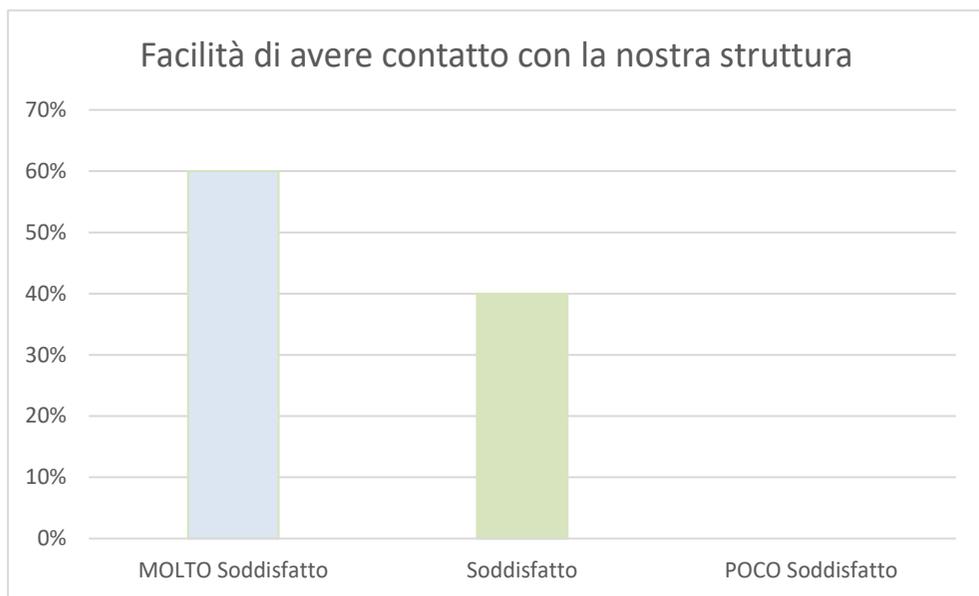
Il direttore amministrativo e resp. Servizi interni
Luigi Ricciardi

INDAGINE DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELL'ORGANIZZAZIONE				
Periodo di rilevazione 1 - 31 maggio 2022	Elaborazione 15 giugno 2022			
	MOLTO Soddisfatto	Soddisfatto	POCO Soddisfatto	TOTALE
ACCOGLIENZA				
Facilità di avere contatto con la nostra struttura	60%	40%	0%	100%
Informazioni ricevute PRIMA dell'ingresso in struttura	45%	55%	0%	100%
E' soddisfatto dalle informazioni ricevute dalla lettura del REGOLAMENTO INTERNO	45%	55%	0%	100%
E' soddisfatto dalle informazioni ricevute dalla consultazione della CARTA DEI SERVIZI	50%	50%	0%	100%
Grado di soddisfazione relativamente alle informazioni che le sono state fornite al momento dell'ingresso in merito all'organizzazione del nucleo	40%	60%	0%	100%
PERSONALE				
Professionalità del personale INFERMIERISTICO	60%	40%	0%	100%
Rapporto umano di disponibilità, capacità di ascolto, sollecitudine del personale OSS	60%	40%	0%	100%
Le informazioni che i professionisti le forniscono sulle condizioni di salute	55%	45%	0%	100%
Professionalità degli INFERMIERI	55%	45%	0%	100%
Professionalità dei FISIOTERAPISTI	65%	35%	0%	100%
Professionalità dei TERAPISTI OCCUPAZIONALI	65%	35%	0%	100%
Professionalità del PERSONALE DI ANIMAZIONE	45%	55%	0%	100%

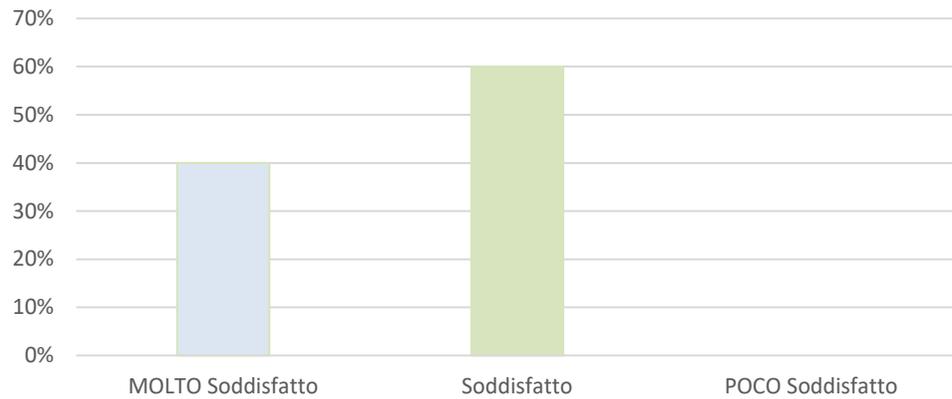
INDAGINE DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELL'ORGANIZZAZIONE				
Periodo di rilevazione 1 - 31 maggio 2022	Elaborazione 15 giugno 2022			
	MOLTO Soddisfatto	Soddisfatto	POCO Soddisfatto	TOTALE
Professionalità degli EDUCATORI	60%	40%	0%	100%
Assistenza MEDICA	55%	45%	0%	100%
Professionalità del personale addetto alla PORTINERIA	45%	55%	0%	100%
Professionalità del PERSONALE AMMINISTRATIVO	45%	55%	0%	100%
Disponibilità e competenza della DIREZIONE MEDICA	90%	10%	0%	100%
Disponibilità, capacità organizzative e di controllo della DIREZIONE DI STRUTTURA	80%	20%	0%	100%
Professionalità, disponibilità al dialogo, capacità di rispondere alle sue richieste il REFERENTE DI NUCLEO che le è stato assegnato	80%	20%	0%	100%
Grado di RISERVATEZZA mantenuto dal personale tutto circa le informazioni sanitarie	50%	50%	0%	100%

INDAGINE DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELL'ORGANIZZAZIONE				
Periodo di rilevazione 1 - 31 maggio 2022	Elaborazione 15 giugno 2022			
	MOLTO Soddisfatto	Soddisfatto	POCO Soddisfatto	TOTALE
LA STRUTTURA E GLI SPAZI				
PULIZIA degli ambienti comuni (scale, atrio, corridoio, ecc.)	65%	35%	0%	100%
ARREDI e ATTREZZATURE	50%	50%	0%	100%
Illuminazione della stanza	50%	50%	0%	100%
Pulizia della stanza	55%	45%	0%	100%
FUNZIONALITA' del bagno	55%	45%	0%	100%
PULIZIA del bagno	35%	65%	0%	100%
Gli spazi esterni alla struttura (aree verdi, percorsi, ecc.)	55%	45%	0%	100%
SEGNALETICA all'interno della struttura	45%	55%	0%	100%
Disponibilità degli spazi per incontro parenti e medici all'interno della struttura	30%	70%	0%	100%
Grado di MANUTENZIONE della struttura	75%	25%	0%	100%
SERVIZIO DI RISTORAZIONE				
QUALITA' del cibo	55%	45%	0%	100%
QUANTITA' del cibo	45%	55%	0%	100%
VARIETA' dei menù proposti	45%	55%	0%	100%

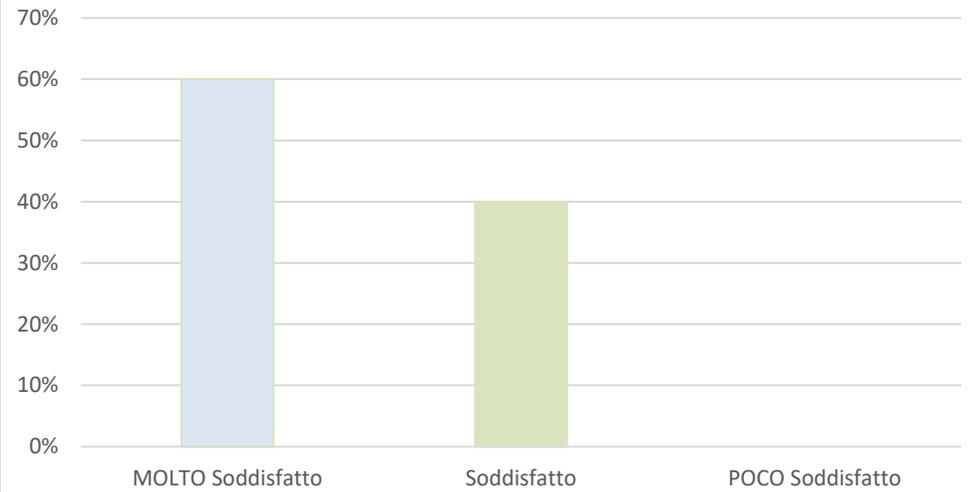
INDAGINE DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELL'ORGANIZZAZIONE				
Periodo di rilevazione 1 - 31 maggio 2022		Elaborazione 15 giugno 2022		
	MOLTO Soddisfatto	Soddisfatto	POCO Soddisfatto	TOTALE
ORARI in cui sono serviti i pasti	30%	70%	0%	100%
La PRESENTAZIONE dei pasti	30%	70%	0%	100%
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PROPOSTI				
ORARI di ingresso visitatori/parenti	35%	65%	0%	100%
TUTELA della PRIVACY	35%	65%	0%	100%
ATTENZIONE verso le necessità personali	70%	30%	0%	100%
DISPONIBILITA' dei servizi (parrucchiere, pedicure, assistenza religiosa)	50%	50%	0%	100%
SERVIZI ALBERGHIERI	45%	55%	0%	100%
LAVANDERIA	50%	50%	0%	100%
DISTRIBUTORI AUROMATICI	45%	55%	0%	100%
GENERALI				
Valutazione complessiva della struttura	75%	25%	0%	100%
Relazione instaurata con la nostra organizzazione	50%	50%	0%	100%
Rispetto alle aspettative iniziali, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese	70%	30%	0%	100%



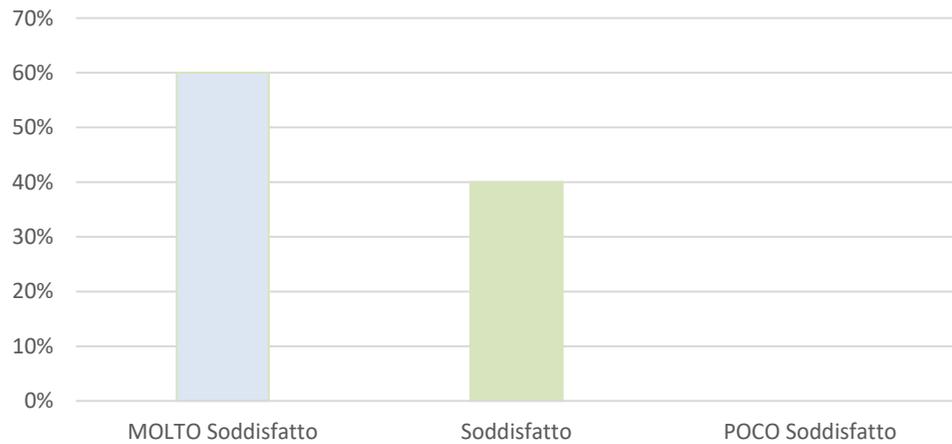
Grado di soddisfazione relativamente alle informazioni che le sono state fornite al momento dell'ingresso in merito all'organizzazione del nucleo



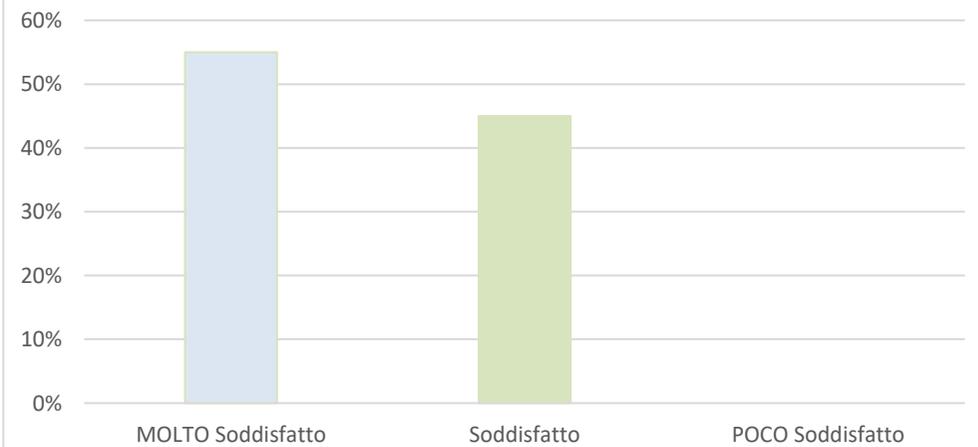
Professionalità del personale INFERMIERISTICO



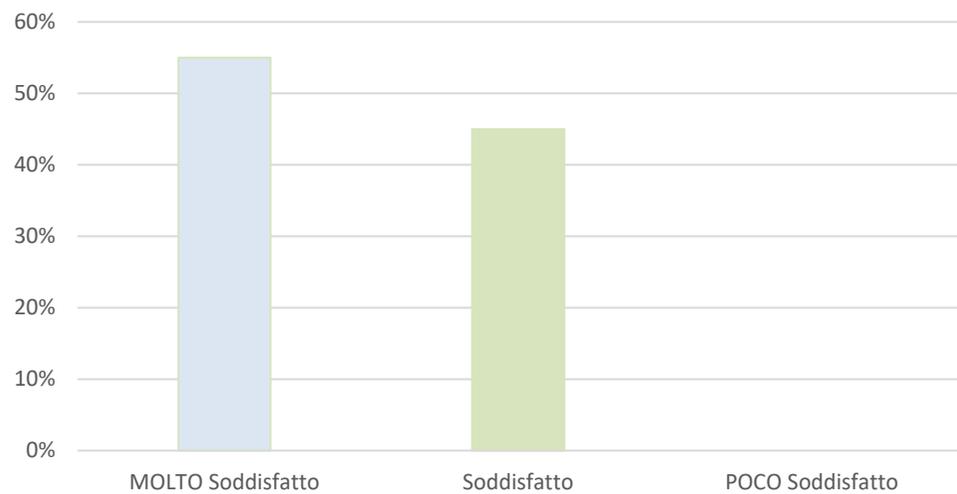
Rapporto umano di disponibilità, capacità di ascolto, sollecitudine del personale OSS



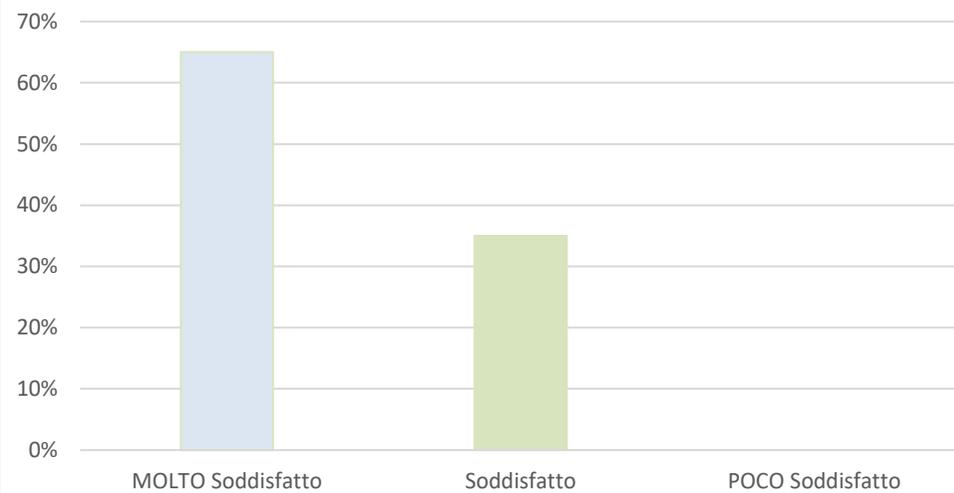
Le informazioni che i professionisti le forniscono sulle condizioni di salute



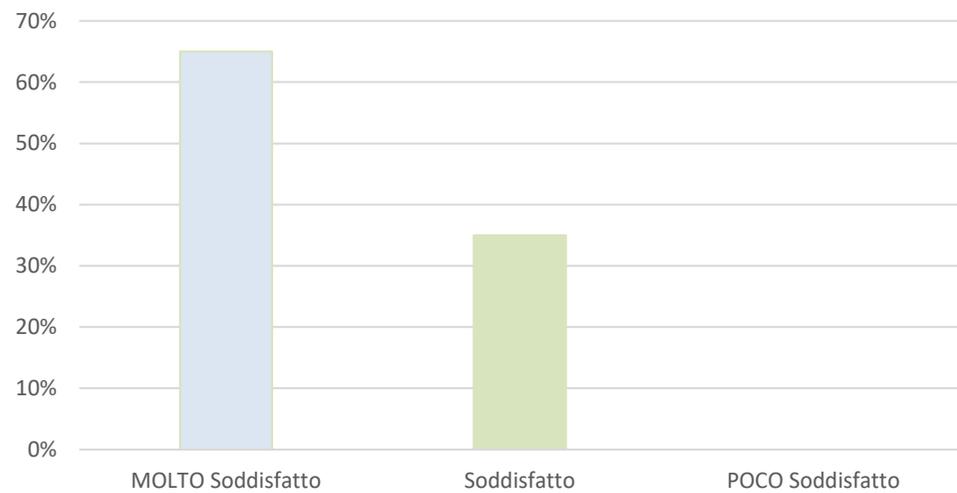
Professionalità degli INFERMIERI



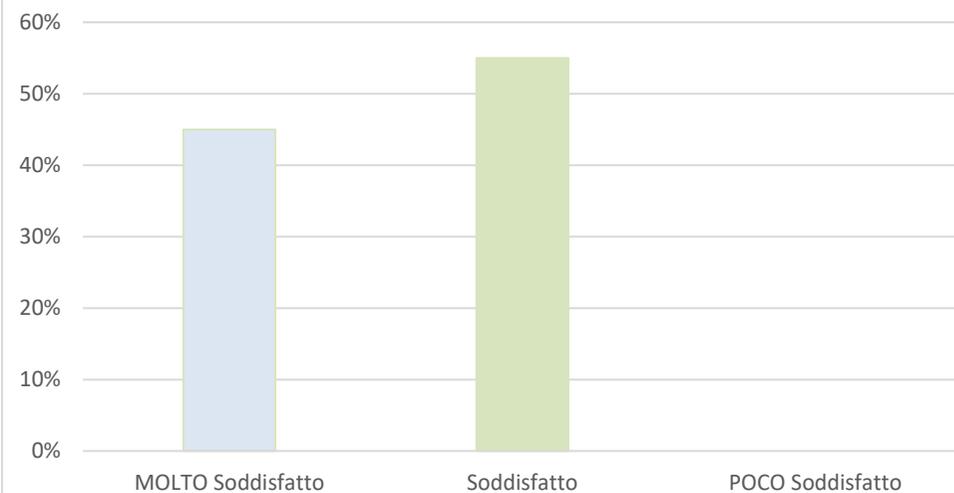
Professionalità dei FISIOTERAPISTI



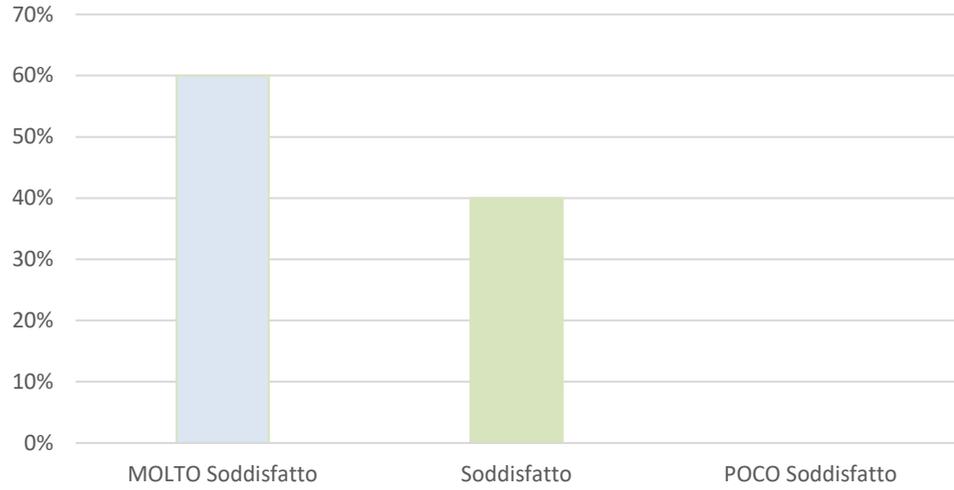
Professionalità dei TERAPISTI OCCUPAZIONALI



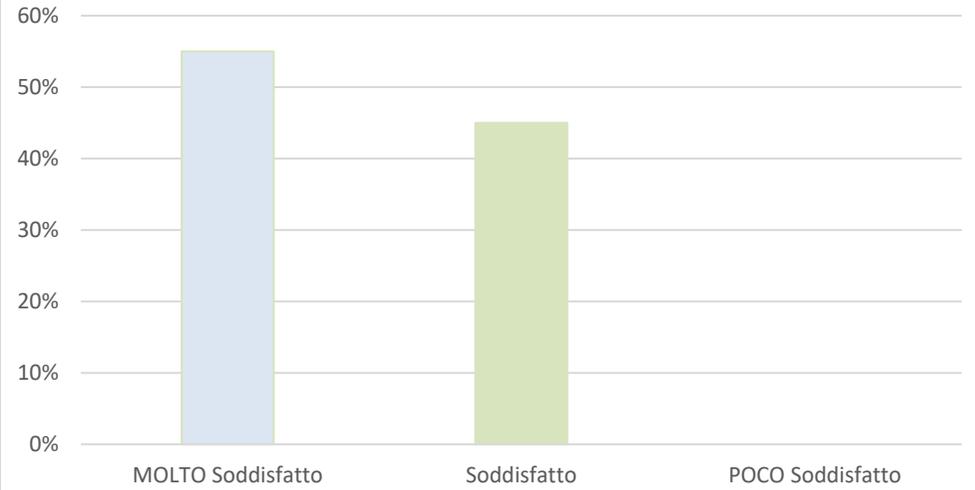
Professionalità del PERSONALE DI ANIMAZIONE



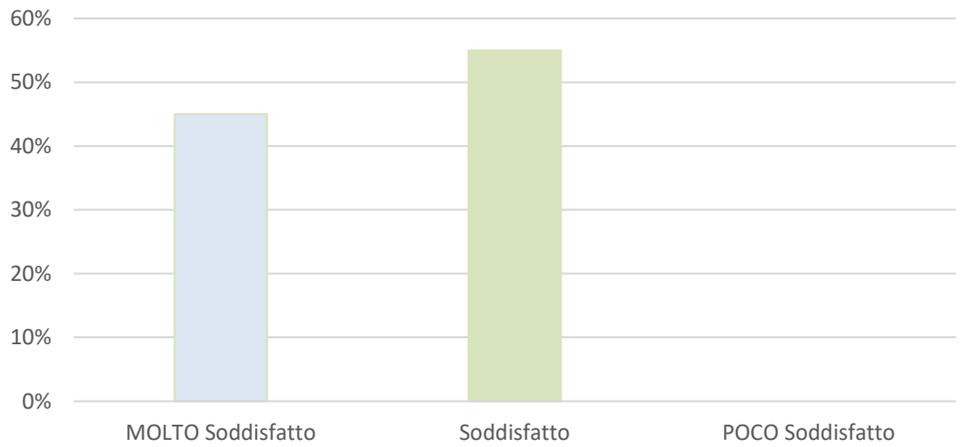
Professionalità degli EDUCATORI



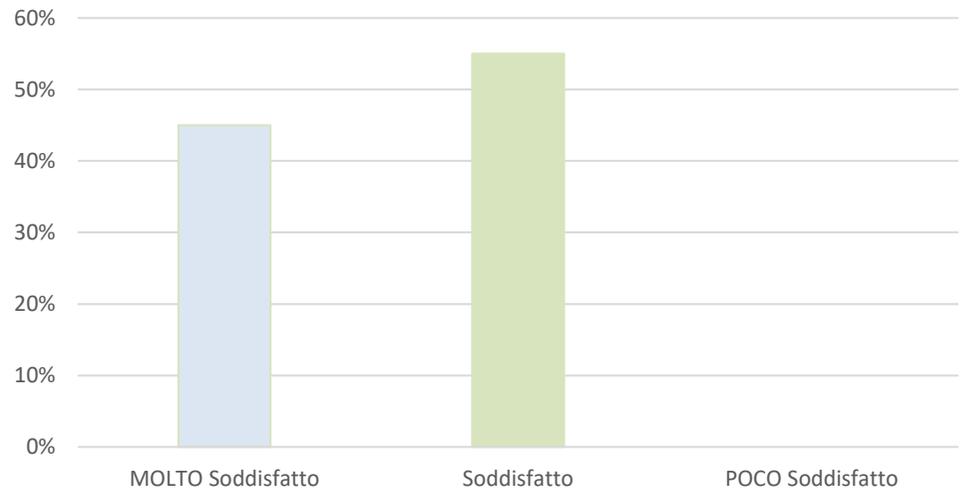
Assistenza MEDICA



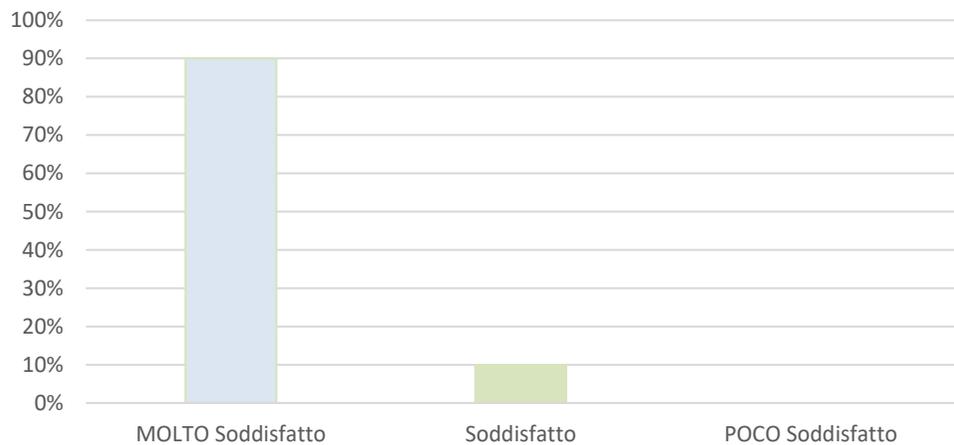
Professionalità del personale addetto alla PORTINERIA



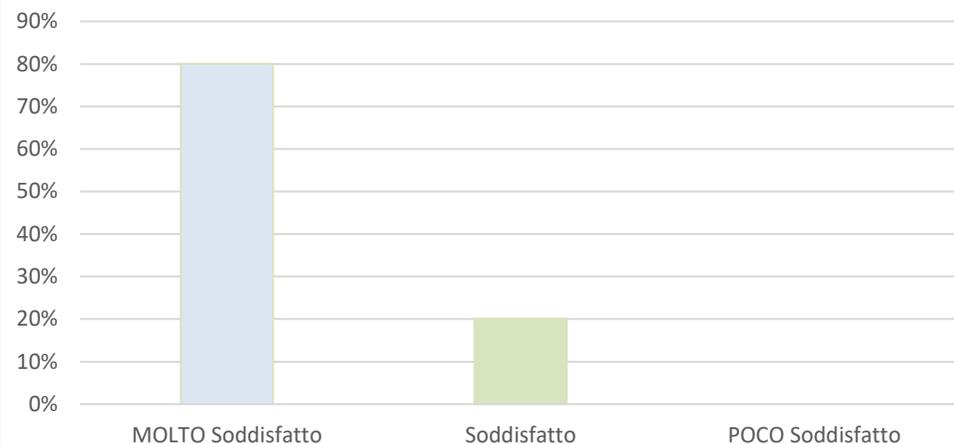
Professionalità del PERSONALE AMMINISTRATIVO



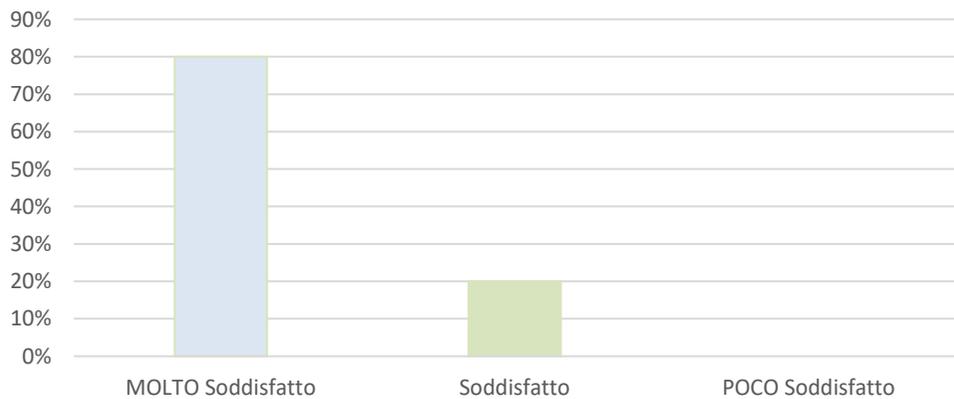
Disponibilità e competenza della DIREZIONE MEDICA



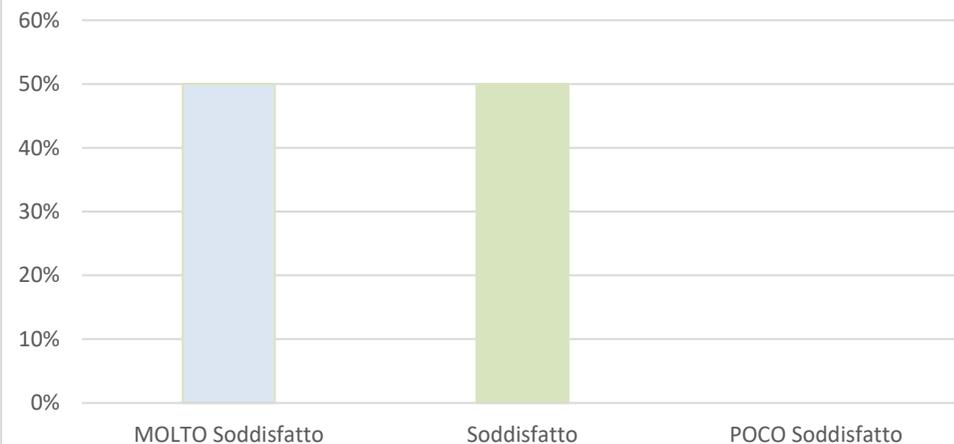
Disponibilità, capacità organizzative e di controllo della DIREZIONE DI STRUTTURA



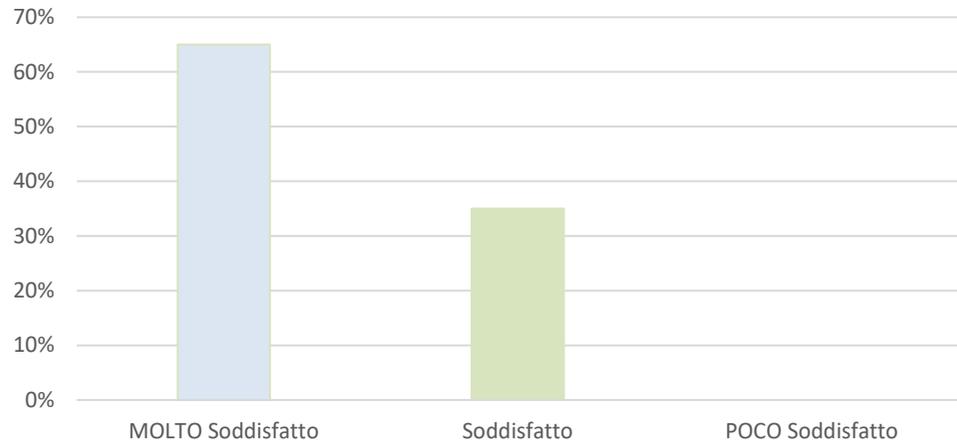
Professionalità, disponibilità al dialogo, capacità di rispondere alle sue richieste il REFERENTE DI NUCLEO che le è stato assegnato



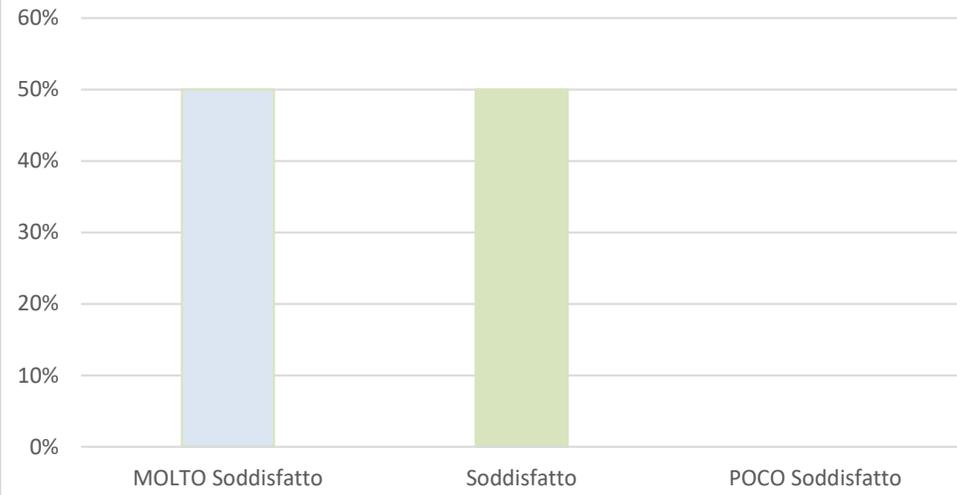
Grado di RISERVATEZZA mantenuto dal personale tutto circa le informazioni sanitarie



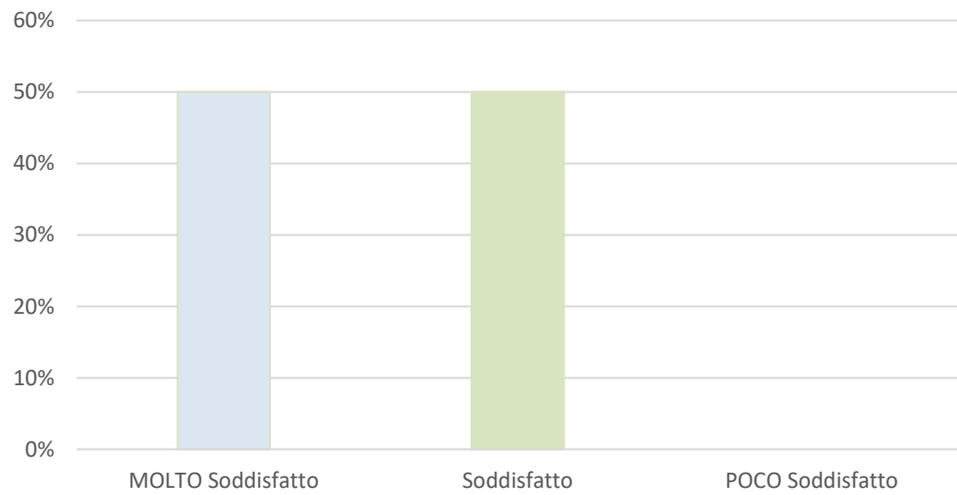
PULIZIA degli ambienti comuni (scale, atrio, corridoio, ecc.)



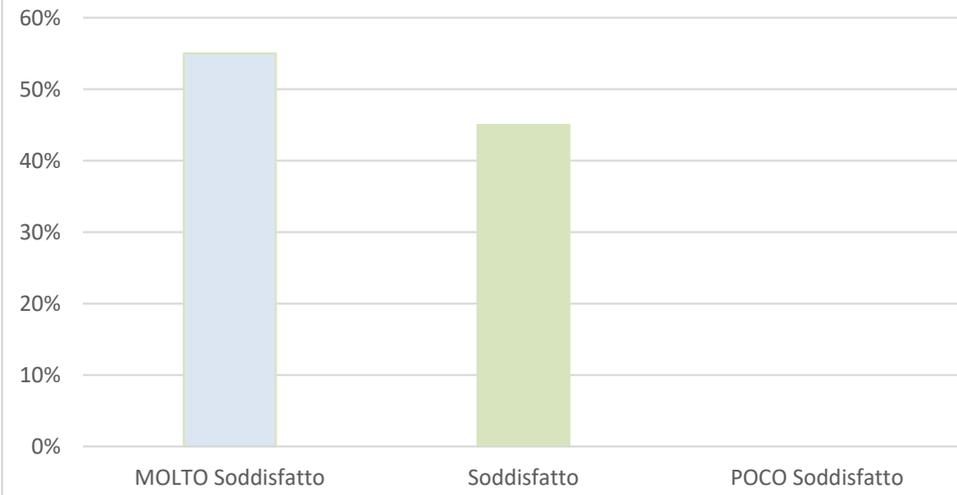
ARREDI e ATTREZZATURE



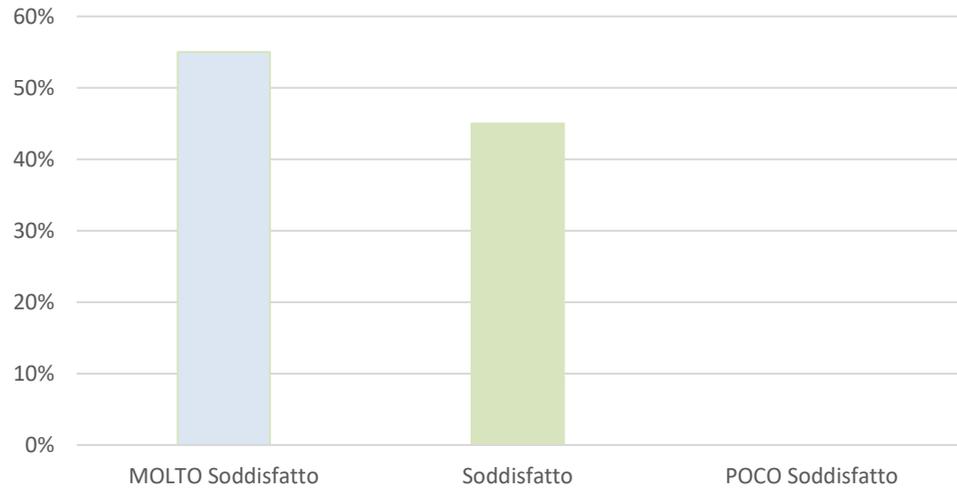
Illuminazione della stanza



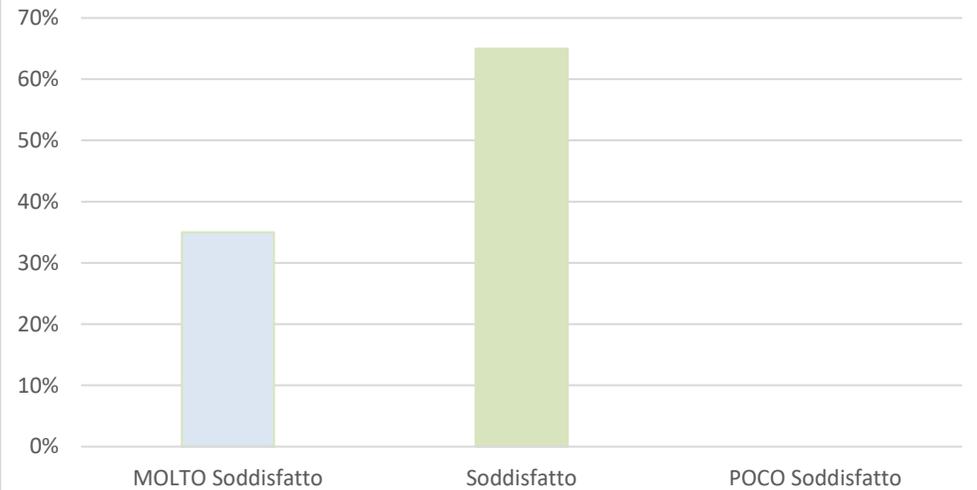
Pulizia della stanza



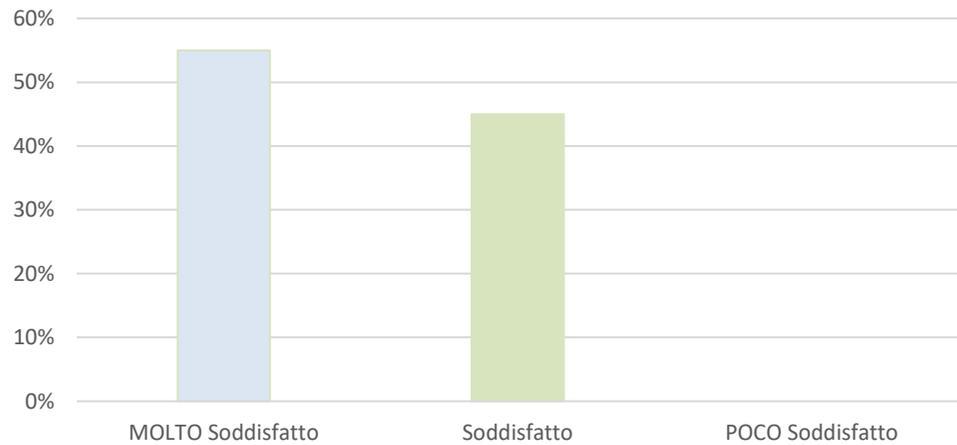
FUNZIONALITA' del bagno



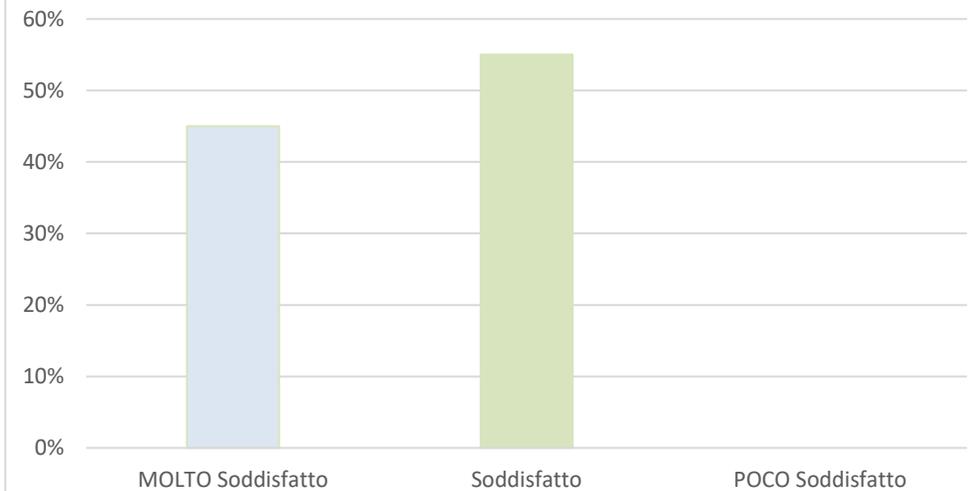
PULIZIA del bagno



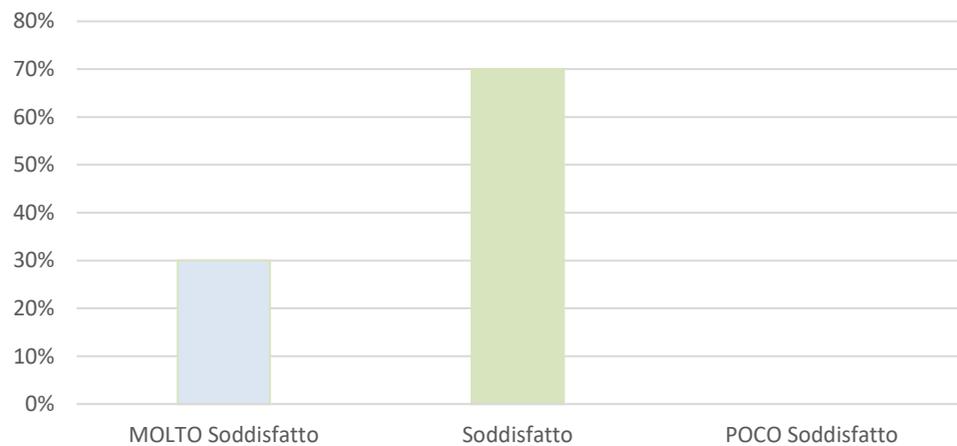
Gli spazi esterni alla struttura (aree verdi, percorsi, ecc.)



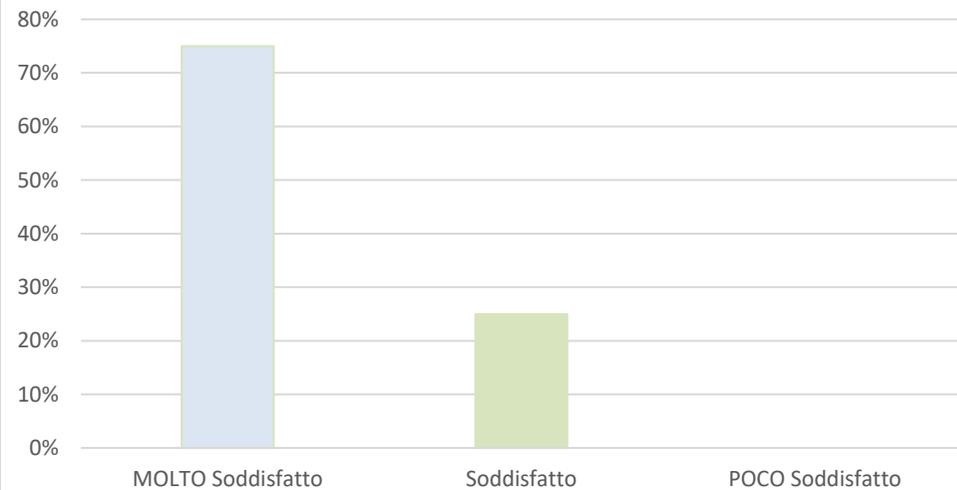
SEGNALETICA all'interno della struttura



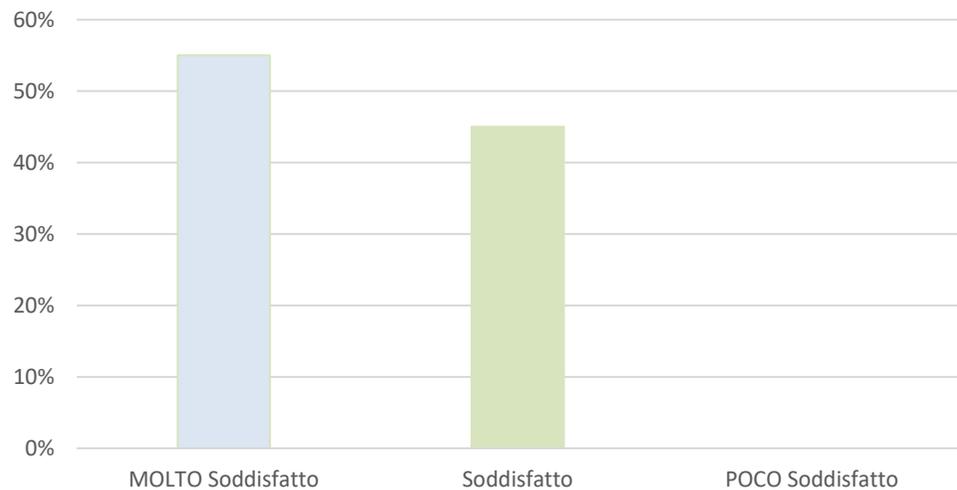
Disponibilità degli spazi per incontro parenti e medici all'interno della struttura



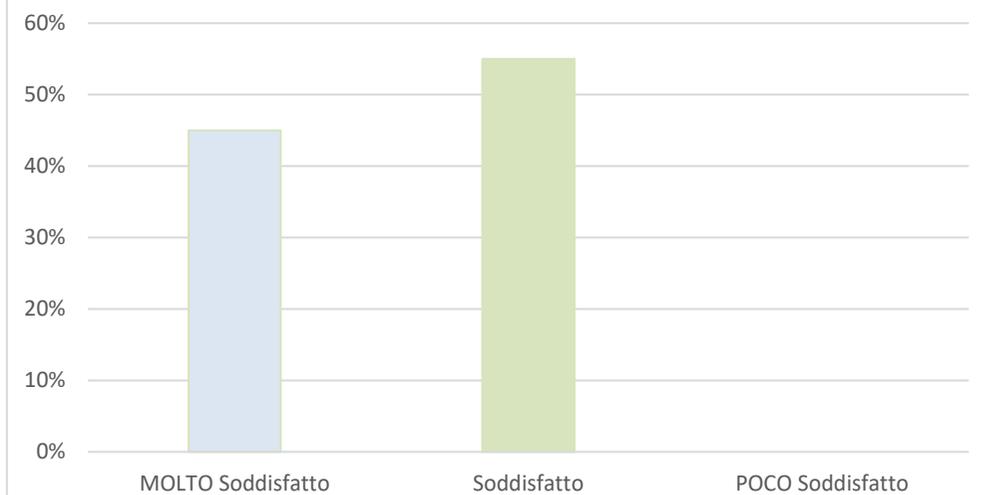
Grado di MANUTENZIONE della struttura



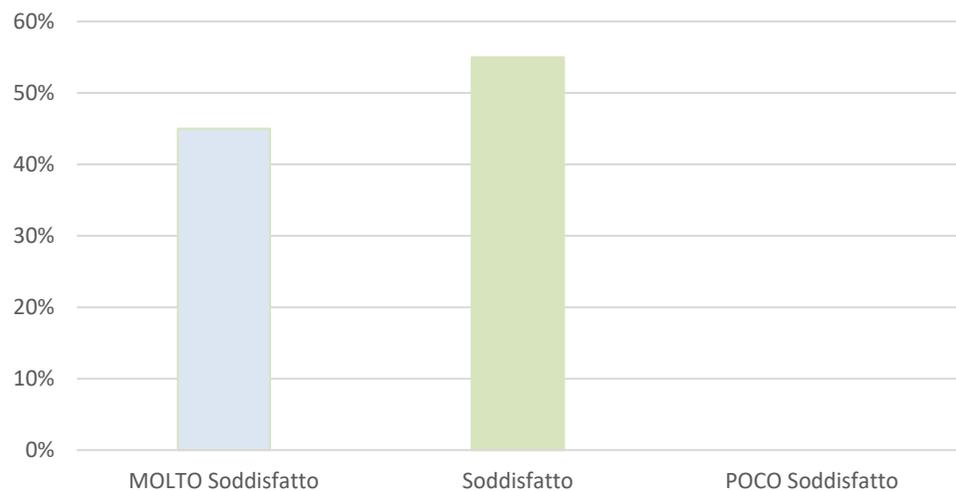
QUALITA' del cibo



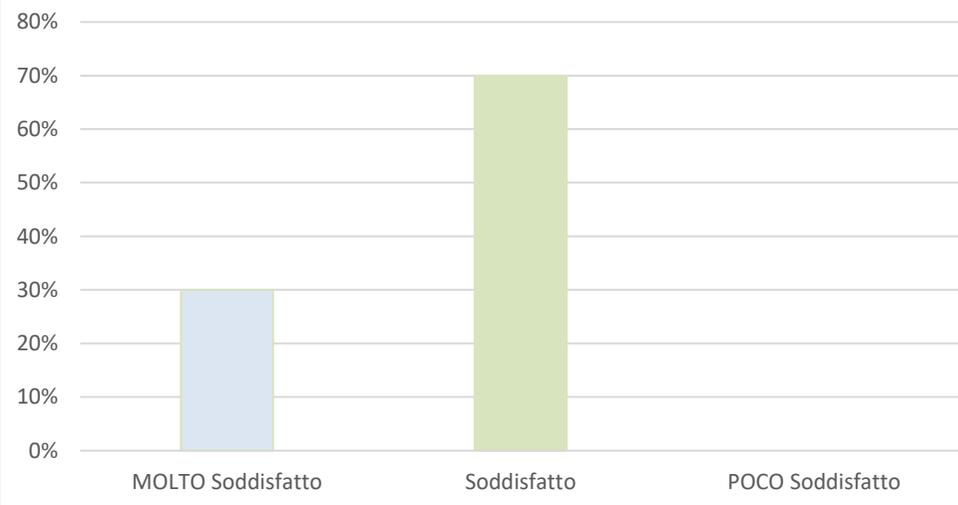
QUANTITA' del cibo



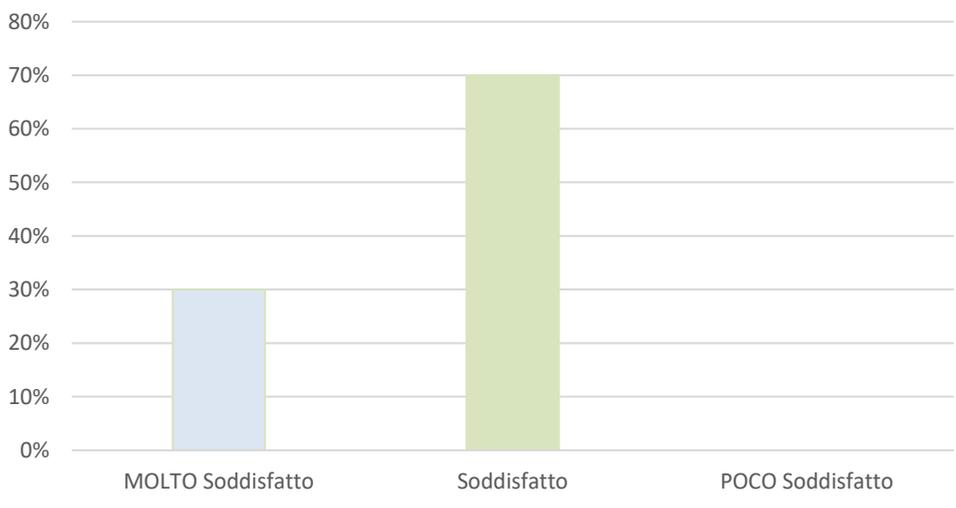
VARIETA' dei menù proposti



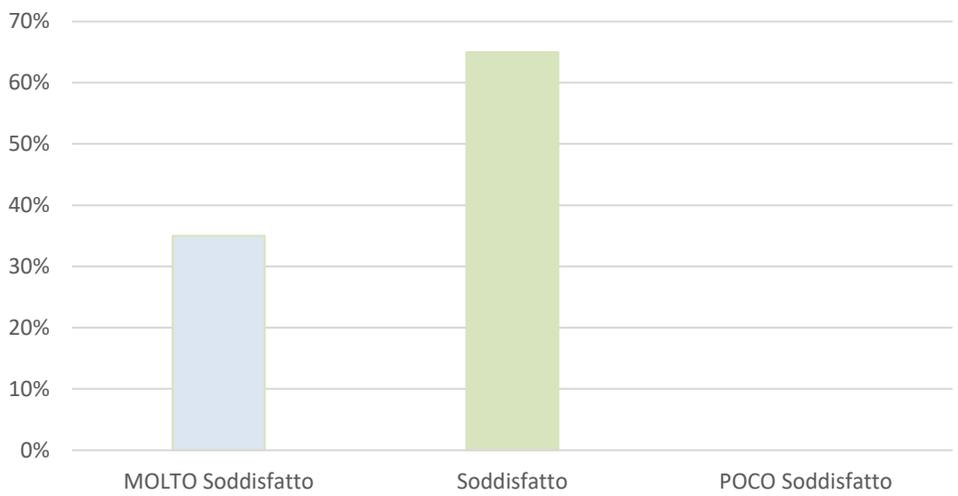
ORARI in cui sono serviti i pasti



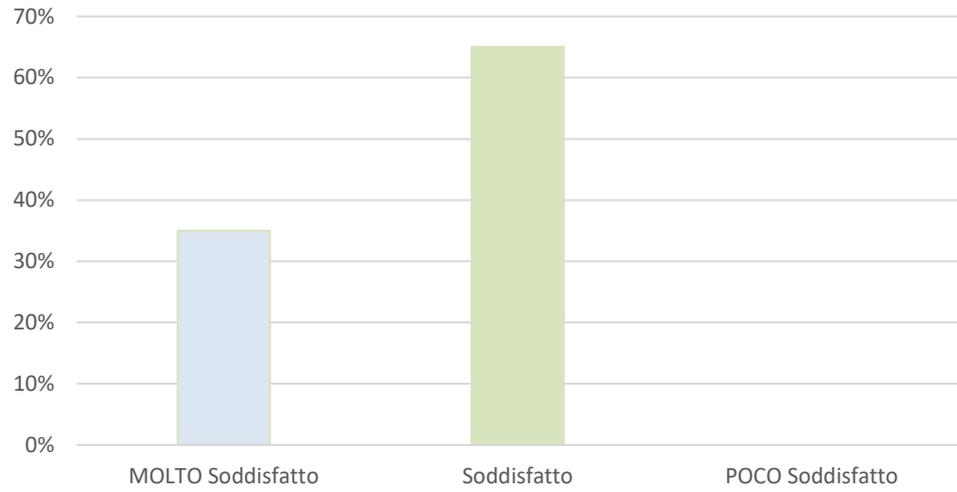
La PRESENTAZIONE dei pasti



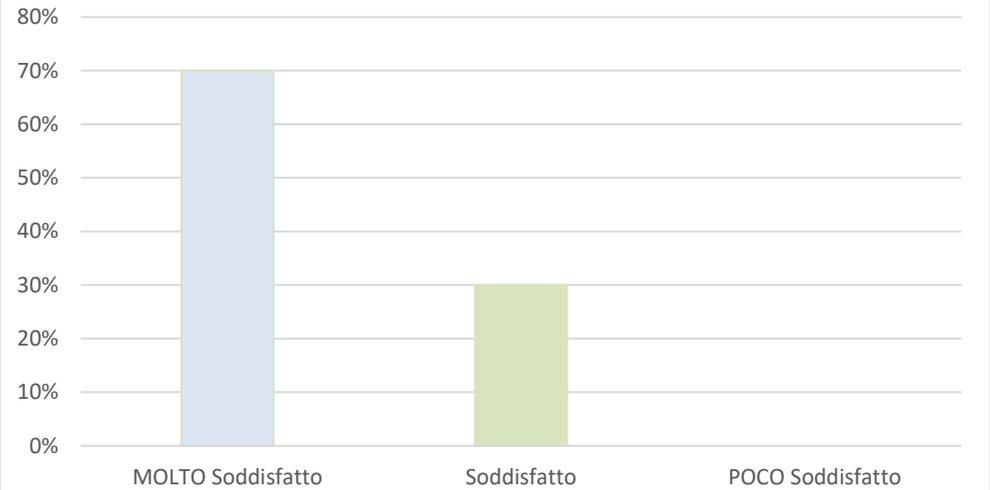
ORARI di ingresso visitatori/parenti



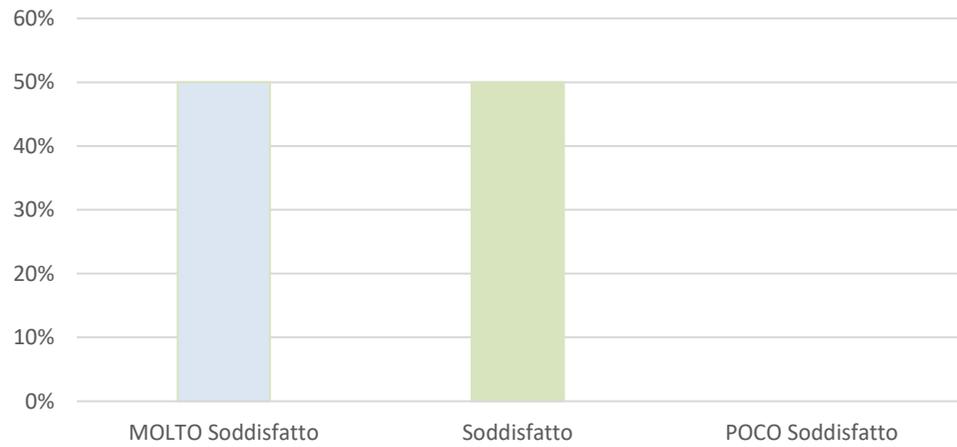
TUTELA della PRIVACY



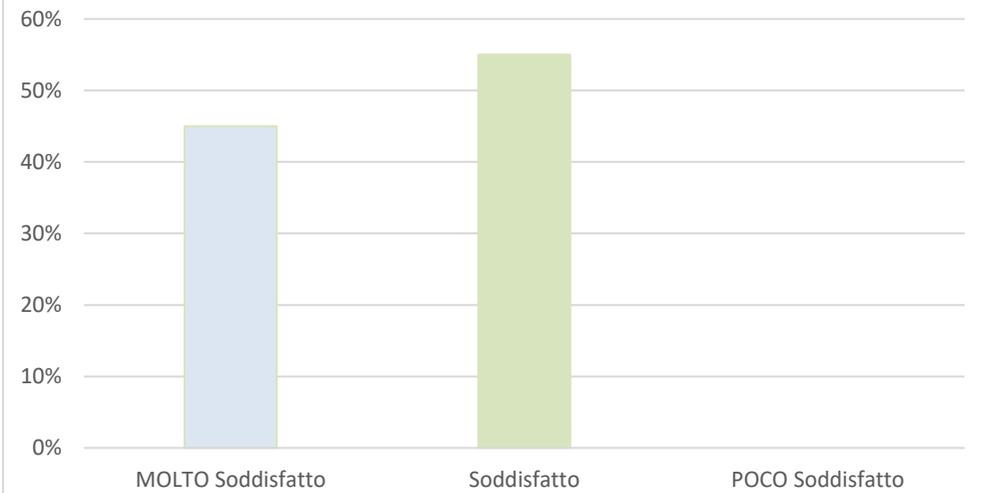
ATTENZIONE verso le necessità personali



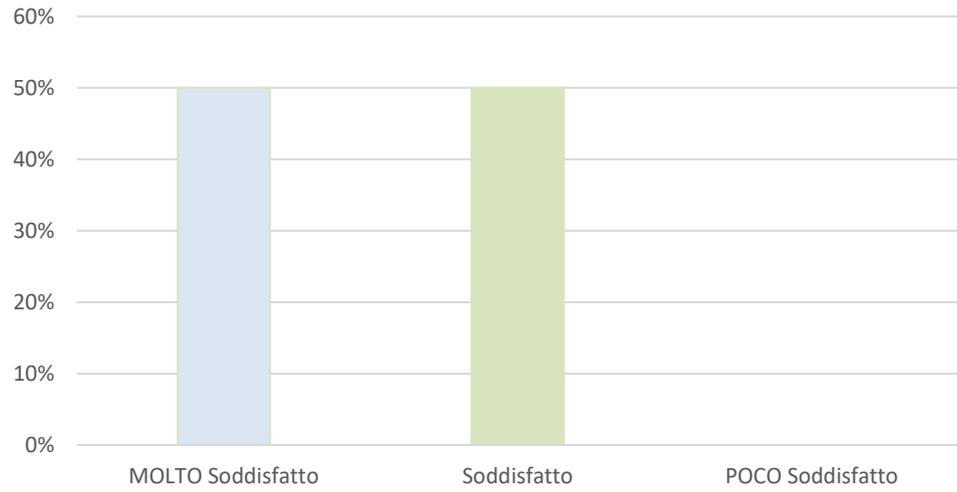
DISPONIBILITA' dei servizi (parrucchiere, pedicure, assistenza religiosa)



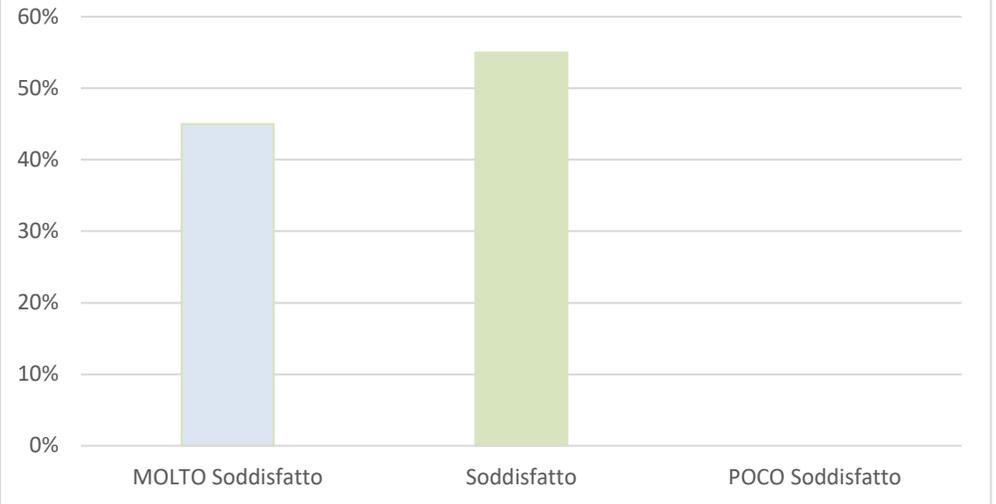
SERVIZI ALBERGHIERI



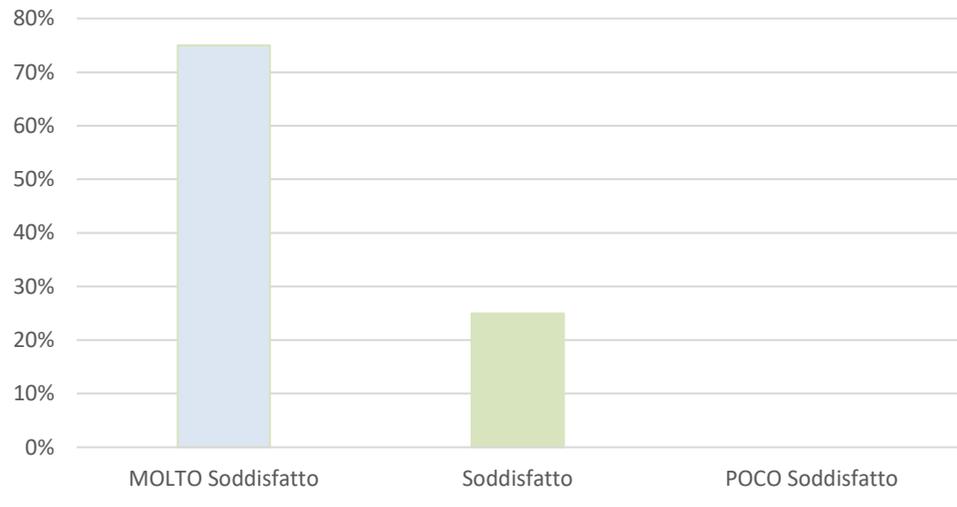
LAVANDERIA



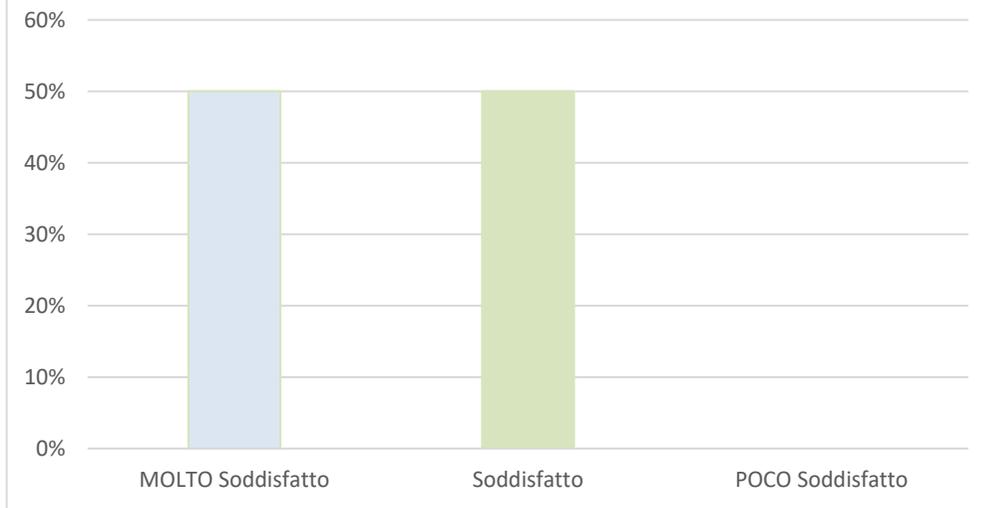
DISTRIBUTORI AUROMATICI



Valutazione complessiva della struttura



Relazione instaurata con la nostra organizzazione



Rispetto alle aspettative iniziali, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese

