

CUSTOMER SATISFACTION SULLE PROCEDURE ADOTTATE RISPETTO AGLI INGRESSI VISITATORI-FAMIGLIARI

COMMENTO DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI

RIELABORAZIONE DATI FEBBRAIO 2022

Questionari ritirati: 16

La "Customer satisfaction" rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e della qualità complessiva dei servizi offerti da un Ente. In quest'ottica si è inserita la rilevazione del grado di soddisfazione dei famigliari degli ospiti della nostra RSA relativamente alle visite in presenza, le visite al vetro, le videochiamate e la programmazione nel suo complesso.

Il questionario è stato strutturato attraverso domande che prevedevano una sola risposta chiusa su una scala di tre valori di giudizio: **ADEGUATO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE.**

Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati in merito. In questo senso, nella parte conclusiva del questionario è presente uno spazio dedicato a proposte e suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti stessi al miglioramento delle condizioni dei servizi offerti.

I questionari sono stati consegnati ai famigliari degli Ospiti via mail o direttamente.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e delle relative misure di contenimento del contagio, tra cui alcune ristrettezze come le visite al vetro, si evidenzia come le risposte dei famigliari degli ospiti ad alcune domande abbiano risentito della delicata situazione sanitaria attualmente in essere.

Le risposte ai questionari, espresse in decimi, sono le seguenti:

- 1) Le procedure di ingresso dei visitatori/familiari adottati dalla struttura, sono programmati con appuntamento e gestiti quotidianamente dal lunedì alla domenica con la presenza all'interno della struttura di 1 familiare munito di mascherina FFP2, distanziamento adeguato, per circa 30 minuti, una/due/tre volta-e alla settimana. Come ritiene il servizio erogato?

Risultato 9.5/10

- 2) Nei periodi di recrudescenza di infezione da SARS-COV-2 gli incontri vengono garantiti su appuntamento alla vetrata per circa 15 minuti, una/due/tre volta-e alla settimana, con la presenza di 1 familiare posto all'esterno. Come ritiene il servizio erogato?

Risultato 8.7/10

- 3) Le videochiamate ai famigliari degli Ospiti vengono garantire una/due/tre volta-e alla settimana (in particolari casi o nei periodi di sospensione delle visite sia in presenza che al vetro) Come ritiene il servizio erogato?

Risultato 9.1/10

- 4) Le uscite programmate degli Ospiti in famiglia, sono autorizzate dalla direzione sanitaria valutato l'andamento epidemiologico pandemico. Come ritiene il servizio erogato?

Risultato 9.4/10

- 5) Gli appuntamenti per gli accessi dei visitatori/famigliari sono effettuati conciliando eventuali specifiche esigenze. Come ritiene il servizio erogato?

Risultato 9.7/10

Suggerimenti:

Le maggiori criticità rilevate dai familiari riguardano la difficoltà di comunicare attraverso il vetro.

Un parente propone l'accesso di due parenti per ogni ospite.

Un parente chiede di ricevere più videochiamate.

Cavriana, Febbraio 2022

L'Educatrice

Laura Maffizzoni