

Giuseppe Serini

Cure Intermedie

Indagine della Soddisfazione di Utenza ed Operatori

di Simone Zanatta

Nel 2022 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione relativi ai servizi erogati nella struttura Giuseppe Serini a Sabbioneta (MN). Tale monitoraggio è stato condotto attraverso domande poste agli Utenti. Attraverso quest'attività la nostra Organizzazione si prefigge di valutare i punti di **FORZA** da sviluppare ulteriormente e soprattutto i punti di **DEBOLEZZA** per cogliere l'opportunità di migliorare.

I questionari sono stati trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

STATISTICHE su n° 48 questionari raccolti ed analizzati

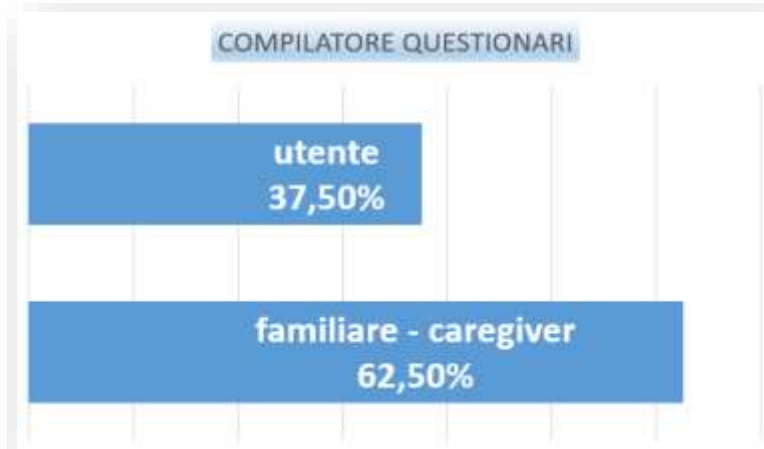
Compilazione questionari

Gli Ospiti a cui è stato sottoposto il questionario sono quarantotto; dall'analisi dei questionari distribuiti, il primo dato che possiamo rilevare riguarda la percentuale dei questionari resi compilati (indice RIS) pari al totale di 48 unità e quindi al **100%**. La media di questionari sottoposti ed analizzati negli anni scorsi era pari a 35 unità; nel 2022 abbiamo avuto un incremento del **+37,14%**.

Analisi risultati

Compilazione a cura degli Ospiti = n° 18

Compilazione a cura di Caregiver / Familiare = n° 30



I mesi in cui si sono concentrate la distribuzione e la raccolta dei questionari sono:

maggio con n° 8

agosto con n° 6

settembre con n° 6



Successivamente è stata analizzata la durata del ricovero/trattamento erogato all'utente, definendo gli scaglioni secondo i seguenti intervalli:

n° 1 da 7 a 15 giorni

n° 2 da 15 a 30 giorni

n° 13 da 30 a 45 giorni

n° 3 oltre i 45 giorni

e purtroppo n° 29 (60,42%) di cui non è stato fornito il dato



Per l'indagine del grado di soddisfazione dei servizi erogati, abbiamo posto i seguenti quesiti suddivisi nei relativi ambiti di valutazione:

ambito ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI

- QUALITA' QUANTITA' PASTI / VITTO
- GARANZIA RISERVATEZZA E RISPETTO PRIVACY

ambito AMBIENTI e STRUTTURA

- gradimento ACCOGLIENZA in struttura
- GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI AMBIENTI
- FACILITA' ACCESSO IN STRUTTURA
- PULIZIA IGIENE AMBIENTI

ambito OPERATO del PERSONALE

- DISPONIBILITA' - personale medico
- DISPONIBILITA' - personale infermieristico
- DISPONIBILITA' - personale assistenziale
- DISPONIBILITA' - personale riabilitativo
- CORTESIA E CAPACITA' DI ASCOLTO

I criteri di valutazione sono così valorizzati:

l'utenza può votare da 1 a 4, dove 1 corrisponde all'insoddisfazione, 2 alla scarsa soddisfazione, 3 alla buona soddisfazione e 4 alla massima soddisfazione.

I voti da 1 a 4 vengono successivamente tramutati in percentuale assumendo rispettivamente il valore di 25, 50, 75 e 100%.



I risultati sono altamente soddisfacenti e la media complessiva è pari a 91,76%;

Altro item oggetto di analisi è stato il seguente:

“consiglierebbe ad amici e conoscenti di rivolgersi alla nostra struttura?”

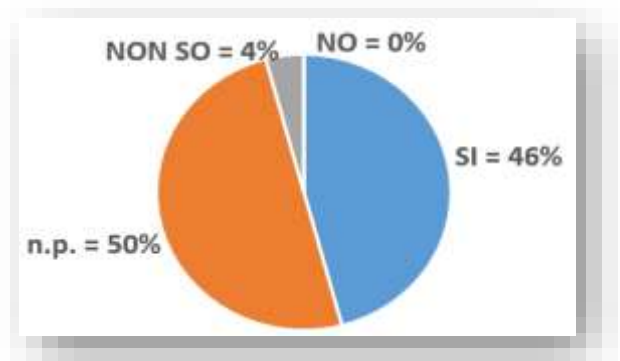
e le possibilità di riscontro sono state:

n° 22 “SI”

n° 2 “NON SO”

nessun “NO”

e purtroppo n° 24 di cui non è stato fornito il dato



Giudizi e considerazioni finali

Alcuni utenti hanno colto l'occasione dei questionari per esprimere il loro giudizio.

Un caso su n.48 si è lamentato esprimendo giudizio negativo relativamente l'esperienza sanitaria ricevuta, giudicata insufficiente ma senza specificare meglio l'accaduto.

In sei casi invece, gli utenti hanno espresso la loro piena soddisfazione attraverso espliciti encomi per l'assistenza resa loro dai nostri operatori.

Non sono pervenute alcune note inerenti "suggerimenti o specifiche richieste".

Interventi di miglioramento

Anche se i risultati sono ottimi, vogliamo cogliere l'occasione di tale analisi per valutare di migliorare la qualità relativa l'item "organizzazione dei servizi" e precisamente la qualità dei pasti somministrati;

tale intenzione si traduce nel concreto attraverso un'integrazione della nostra indagine focalizzandoci sul vitto prodotto dalla cucina presente nella struttura Serini;

nel corso del 2023 verranno somministrati agli utenti i questionari appositamente elaborati con domande dedicate alla "qualità dei pasti".