

ANALISI QUESTIONARI URP 2017

L'obiettivo del questionario è quello di poter valutare il grado di soddisfazione dell'assistenza:

- medica
- infermieristica
- assistenziale
- educativa
- fisioterapica
- psicologica

della nostra struttura, oltre a ricevere informazioni sulla qualità del servizio erogato dai nostri fornitori in base all'indice di gradimento dei nostri ospiti.

Per ogni item ciascun ospite/famigliare può rispondere utilizzando una scala di gradimento da 0 a 10 punti.

1. *Reparto di provenienza dei questionari*



Nel 2017 il ritorno suddiviso per reparto è il seguente:

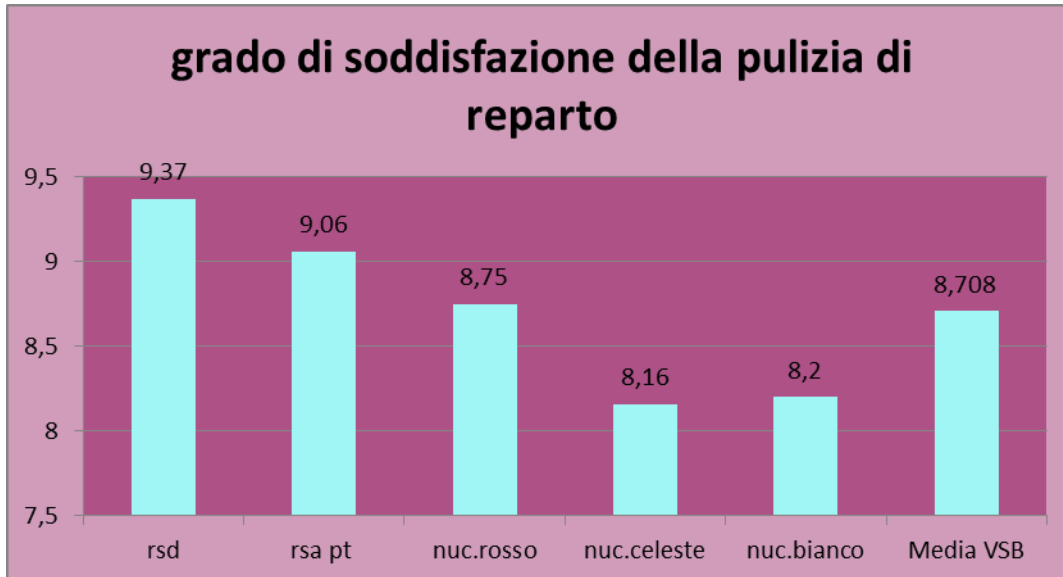
- In RSP su 812 dimissioni sono stati ritirati **352** questionari
- in RSA 110 su pazienti presenti in reparto sono stati ritirati **64** questionari
- in RSD su 44 Pazienti presenti in reparto sono stati ritirati **24** questionari

ANALISI QUESTIONARI RSA – RSD

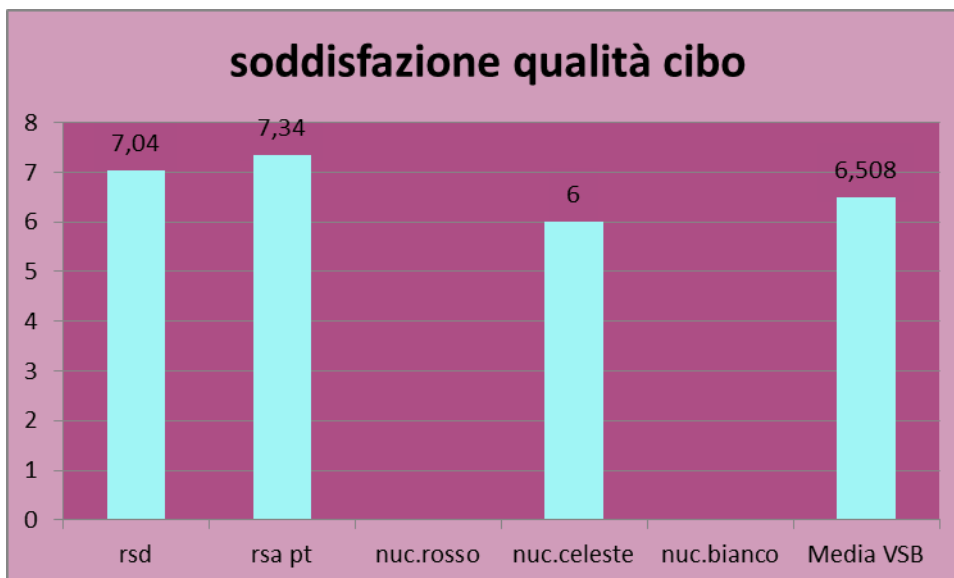
In merito alla pulizia dei reparti (gestione interna- Staff leasing) il grado di soddisfazione si allinea con quello emerso nel 2016 .

Da segnalare invece un peggioramento rispetto al 2016 con ben 1,3% di percentuale in meno in merito alla qualità del cibo

Grado di soddisfazione in merito alla **pulizia del reparto**

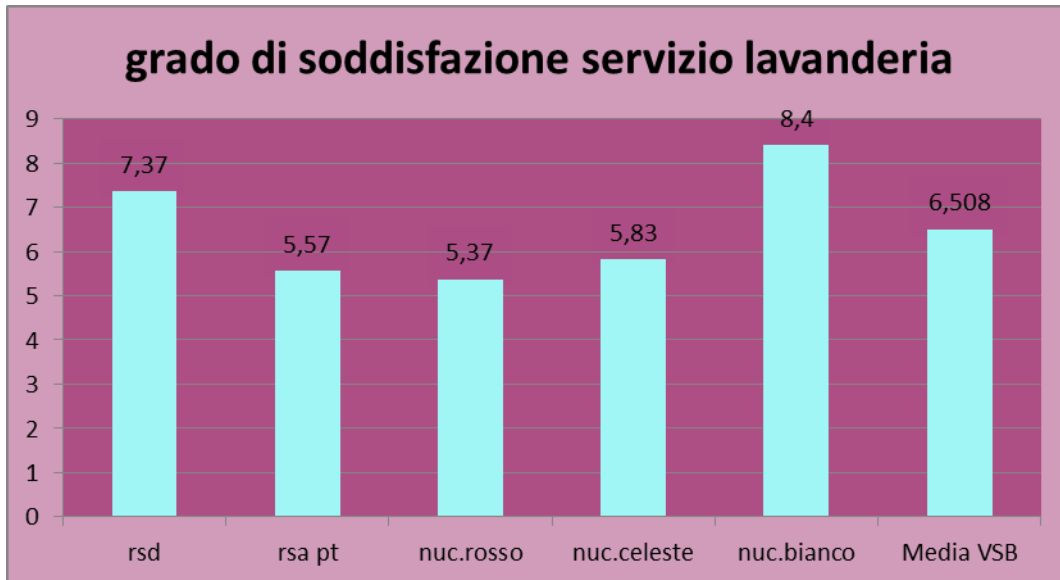


Grado di soddisfazione in merito **alla qualità del cibo**



Per il servizio lavanderia emerge una certa criticità in linea con gli anni precedenti. Si evidenzia in particolar modo l'insoddisfazione dei degenti dell'RSA con valutazioni sotto la sufficienza. In questa valutazione non sono presenti gli ospiti della RSP, in quanto non usufruiscono di tale servizio

2. Grado di soddisfazione in merito **alla lavanderia**



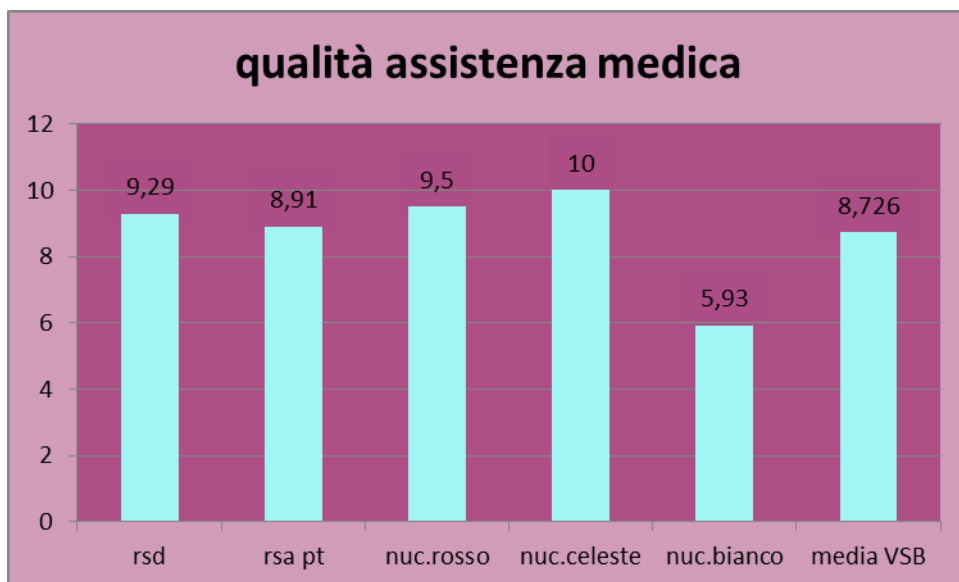
Si conferma il trend positivo registrato nel 2016 relativamente al grado di soddisfazione sul tipo di assistenza e intervento operato dalle figure in attività nei reparti. Il punteggio, è sopra la media per tutte le figure coinvolte.

In tutti i reparti il grado di soddisfazione in merito all'assistenza medica ha percentuali alte sia relativamente al tempo dedicato che alla qualità del rapporto. Da segnalare unicamente un valore sotto la sufficienza emerso dai questionari del Nucleo Bianco (5.93 %) Vedi grafico 4.

In merito all'assistenza infermieristica, in particolar modo alla qualità delle prestazioni erogate, abbiamo rilevato un punteggio positivo per tutti i reparti ed altresì si può dire per quanto concerne l'intervento socio/animativo Vedi tabelle 5-6

Anche per quanto concerne l'attività assistenziale e gli interventi effettuati dalle fisioterapiste abbiamo riscontrato un alto grado di soddisfazione da parte degli ospiti e famigliari. Per quanto riguarda gli interventi fisioterapici, gli ospiti della RSP non usufruiscono di tale servizio. Vedi tabelle sotto.

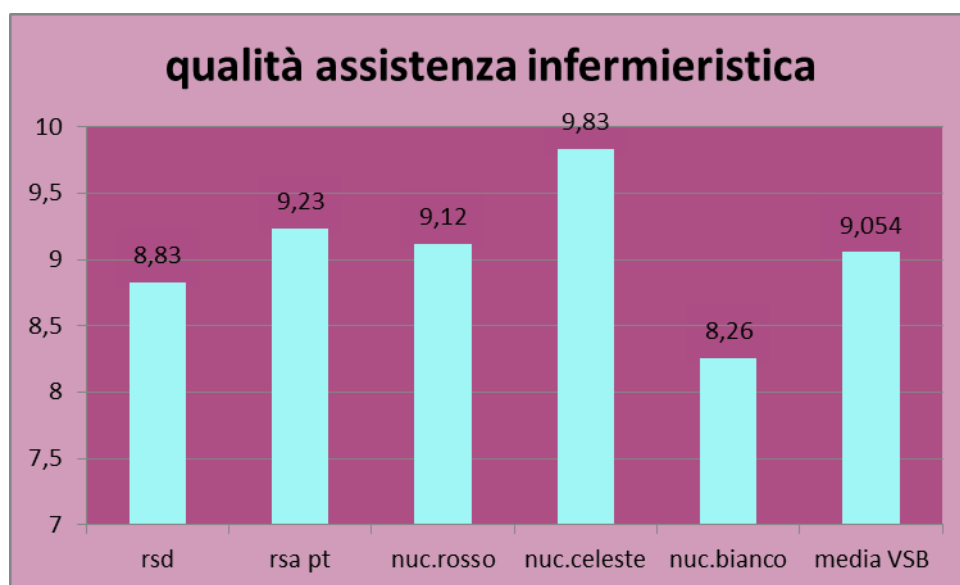
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALL'ASSISTENZA MEDICA QUALITA' DEL RAPPORTO (grafico 4)



4. Grado di soddisfazione in merito *alla qualità dell'assistenza medica*

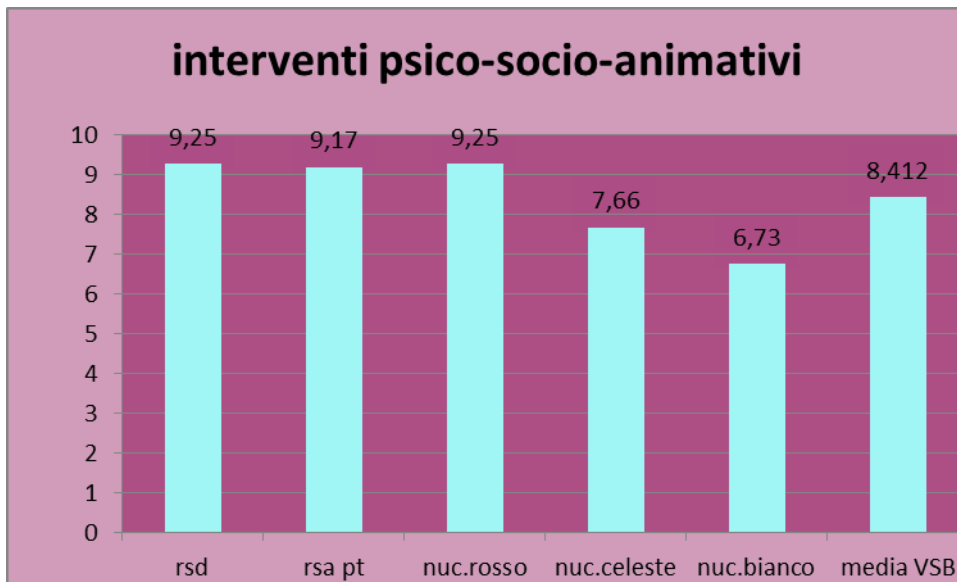
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALL'ASSISTENZA INFERMIERISTICA (grafico 5) - QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

5. Grado di soddisfazione in merito *alla qualità delle prestazioni infermieristiche*



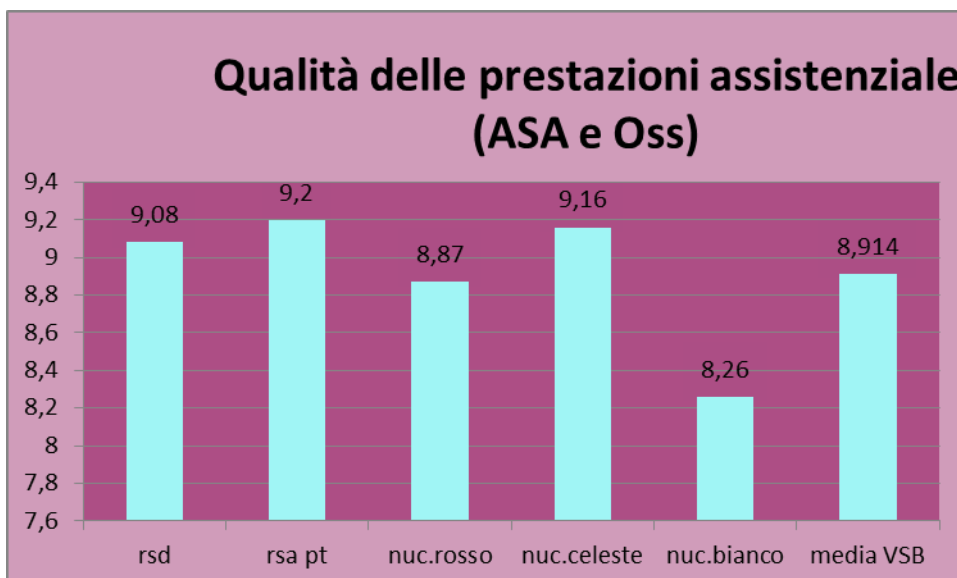
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALL'INTERVENTO SOCIO ANIMATIVO – EDUCATIVO, QUALITA' DELLA RELAZIONE (grafico 6)

06. Grado di soddisfazione in merito *alla qualità dell'intervento animativo/educativo*



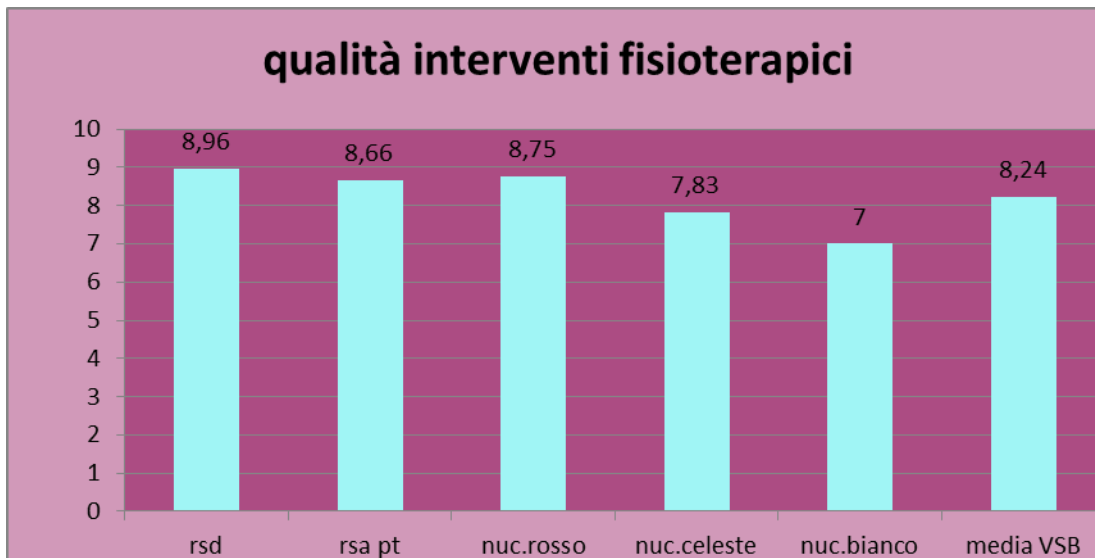
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALLA QUALITA' DELL'INTERVENTO ASSISTENZIALE (grafico 07)

07. Grado di soddisfazione in merito *alle prestazioni assistenziali*



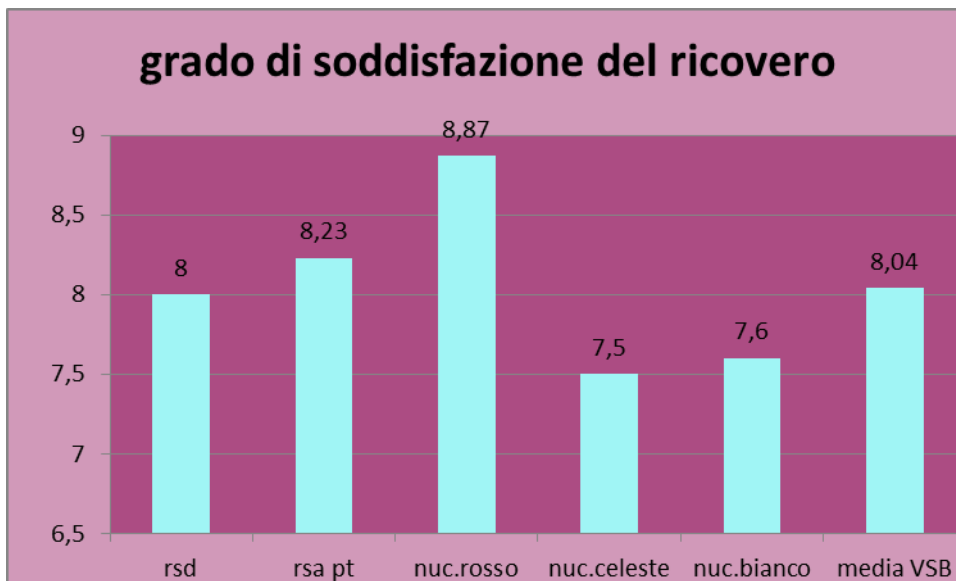
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALLA QUALITA' DELL'INTERVENTO FISIOTERAPICO (grafico 8)

08. Grado di soddisfazione in merito *alle prestazioni fisioterapiche*



GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICOVERO (grafico 09)

09. *Grado di soddisfazione del ricovero*



Dalla totalità dei questionari viene confermato un buon livello di soddisfazione del ricovero in Villa San Benedetto.

Vedi tabella 09.

Infine, alla domanda "**Consiglierebbe ad altri VSB**" il 94% degli utenti-famigliari ha risposto in modo positivo mentre 2% ha dato una risposta negativa; risulta poi un 4% di questionari in cui non è stata fornita questa risposta.