

<p><b>RESIDENZA PROTETTA</b></p> <p><b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b></p> <p>Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)</p>	<p><b>Analisi soddisfazione utenti</b></p>	<p><b>Ottobre 2022</b></p>
--	--	----------------------------

## Indice

<b>0 - ANALISI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
<b>1 – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>2-SERVIZIO DI ACCOGLIENZA:.....</b>	<b>2</b>
<b>3 - SERVIZIO SANITARIO:.....</b>	<b>4</b>
<b>4 - SERVIZIO INFERMIERISTICO: .....</b>	<b>5</b>
<b>5 – SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE .....</b>	<b>5</b>
<b>6- SERVIZIO FISIOTERAPICO: .....</b>	<b>7</b>
<b>7- SERVIZIO ANIMAZIONE:.....</b>	<b>7</b>
<b>8 – SERVIZIO PULIZIA .....</b>	<b>8</b>
<b>9 - SERVIZIO CUCINA.....</b>	<b>8</b>
<b>10 - SERVIZIO LAVANDERIA.....</b>	<b>9</b>
<b>11 –SEGNALAZIONI.....</b>	<b>10</b>
<b>12 –CONCLUSIONI.....</b>	<b>10</b>

Data: 03/10/22

RSGQ: Dott. Valeria Graziani

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

## 0 - Analisi soddisfazione generale del servizio

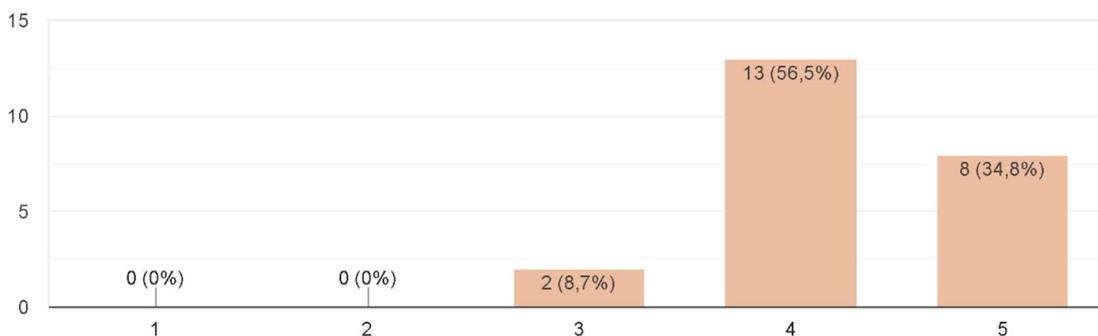
Nei mesi di agosto e settembre 2022 sono stati distribuiti i questionari di valutazione della soddisfazione, sia mediante invio per mail di un link per compilare on line un questionario, sia mediante distribuzione diretta ai familiari che visitano la struttura.

Sono stati raccolti **23 questionari (pari al 30,6% del totale)**, per i quali di seguito riportiamo l'analisi della soddisfazione rilevata per ogni tipologia di attività svolta.

### 1 - Soddisfazione complessiva

Come valuta complessivamente questa Struttura?

23 risposte



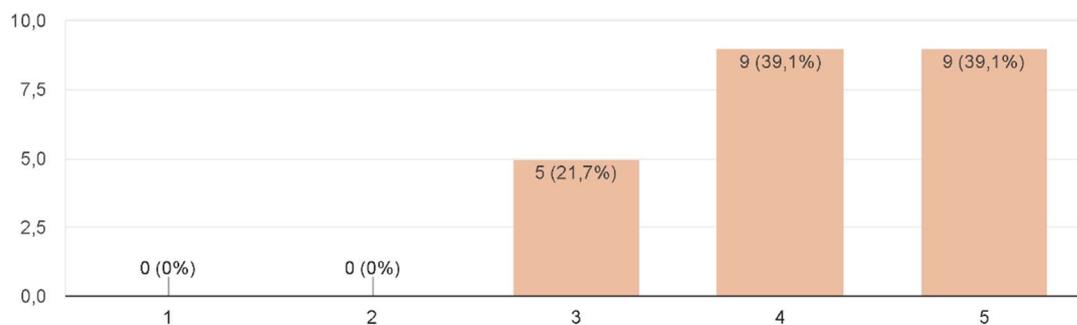
Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

### 2-Servizio di accoglienza:

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

Come valuta le informazioni ricevute prima dell'ingresso nella struttura e l'inserimento del suo congiunto nella struttura?

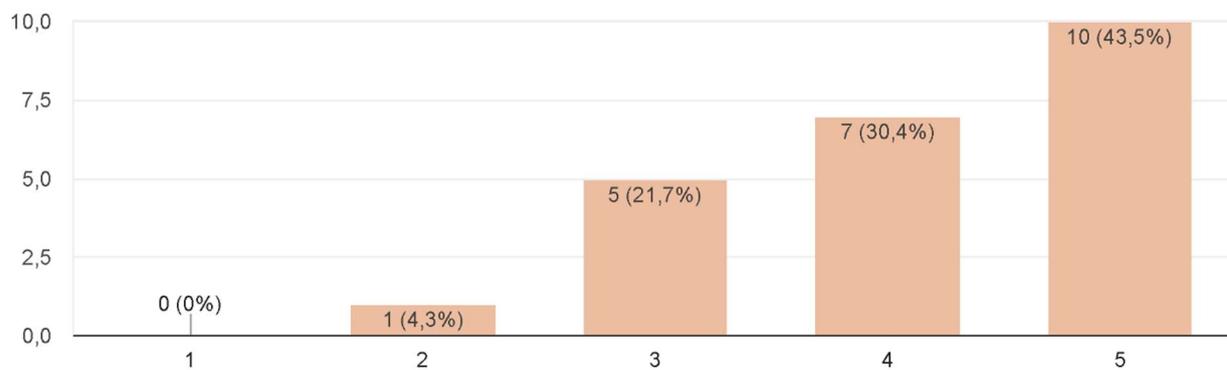
23 risposte



Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

Come valuta il servizio di comunicazione attuale, dettato dall'emergenza Covid-19?

23 risposte

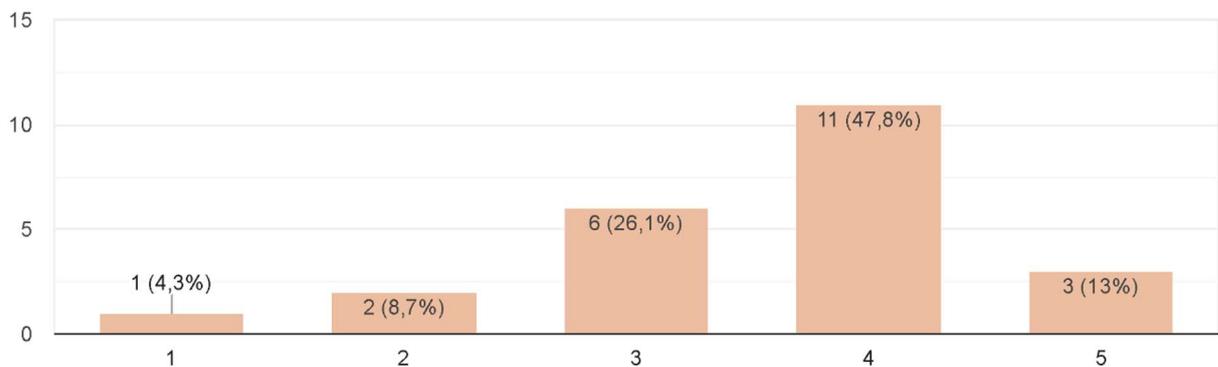


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti?

23 risposte

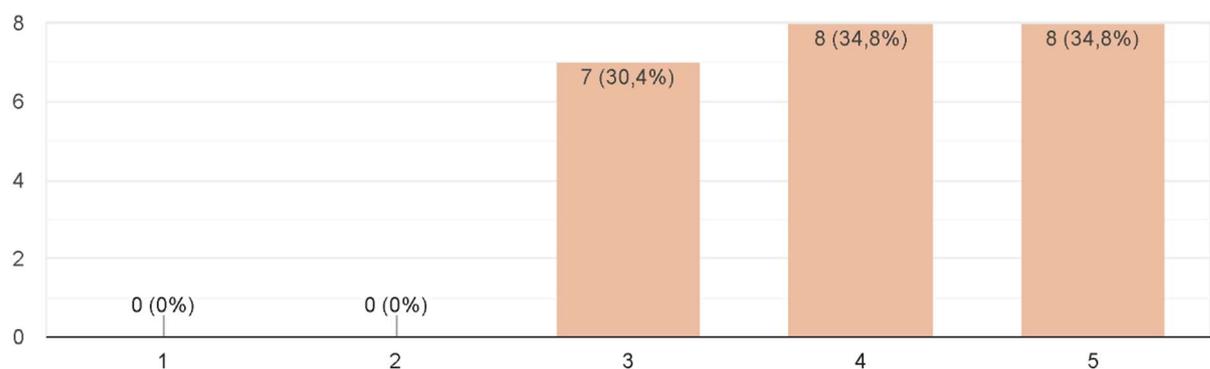


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

### 3 - Servizio sanitario:

Come valuta il personale medico relativamente alla professionalità, attenzione, dialogo, cortesia, ascolto, comprensione, sollecitudine?

23 risposte



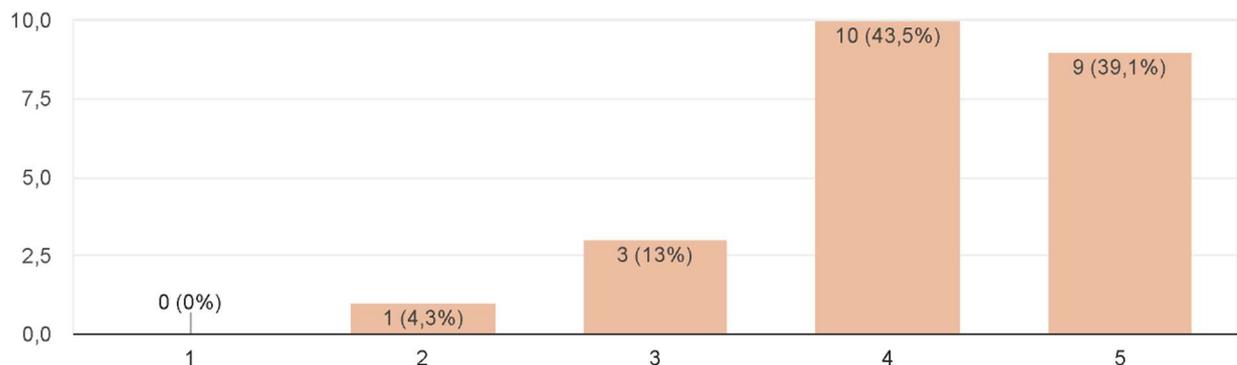
Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

#### 4 - Servizio Infermieristico:

Come valuta il personale infermieristico relativamente alla professionalità, attenzione, dialogo, cortesia, ascolto, comprensione, sollecitudine?

23 risposte

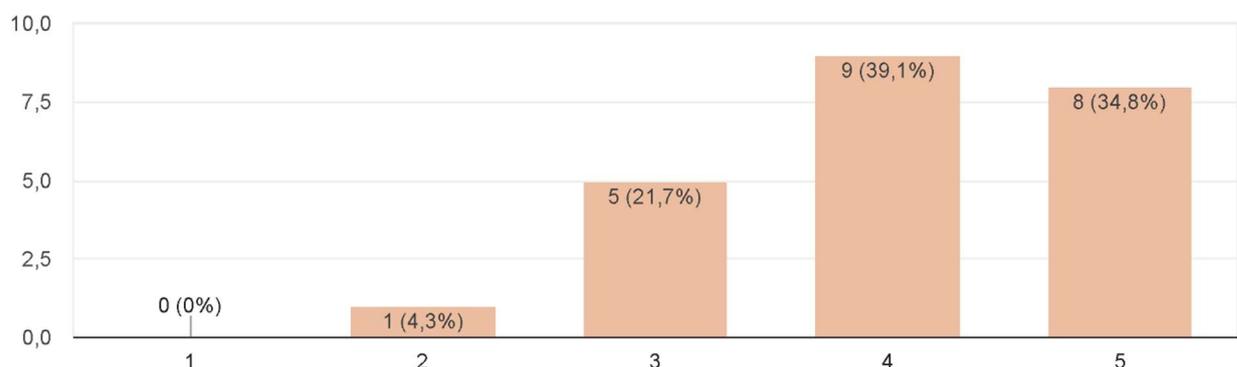


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

#### 5 - Servizio socio assistenziale

Come valuta la cura con cui gli operatori preparano l'ospite per la giornata? (scelta abbigliamento, pettinatura, ecc)?

23 risposte

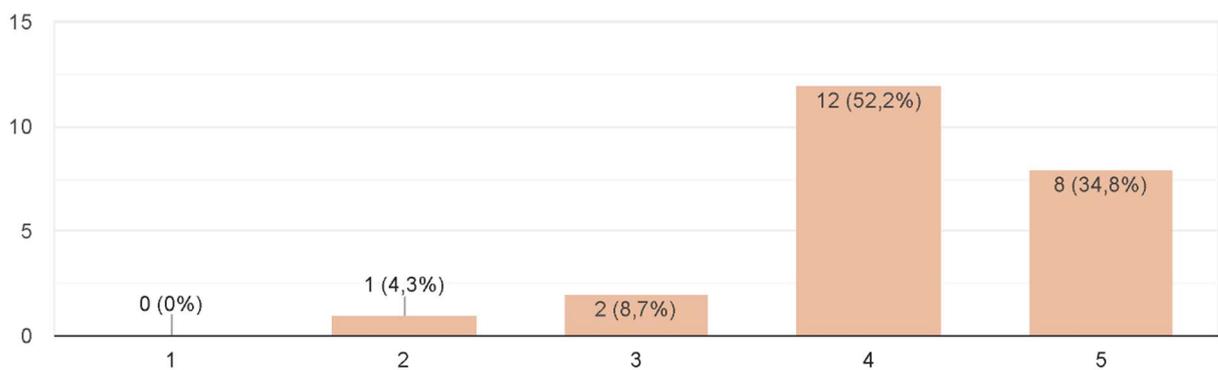


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

Come valuta il personale socio sanitario relativamente alla professionalità, attenzione, dialogo, cortesia, ascolto, comprensione, sollecitudine?

23 risposte



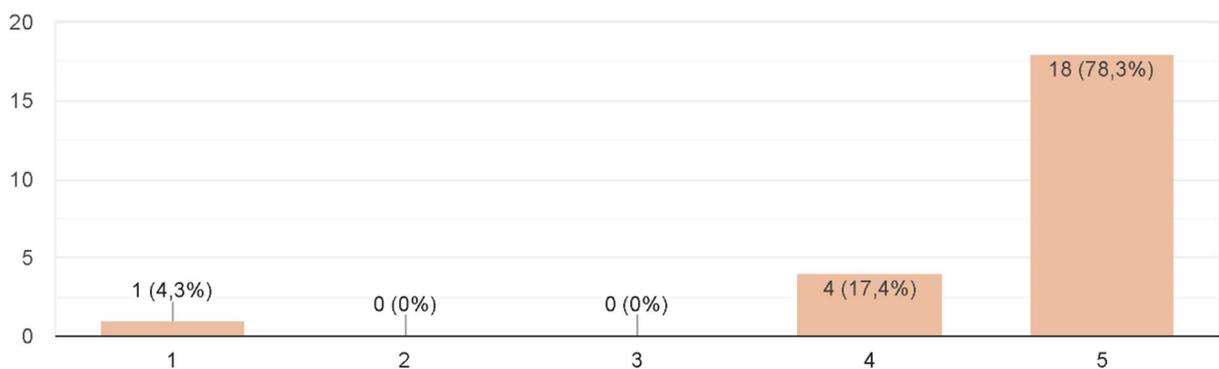
Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

## 6- Servizio fisioterapico:

Secondo Lei quanto è utile l'intervento del fisioterapista sul benessere psicofisico dell'assistito?

23 risposte

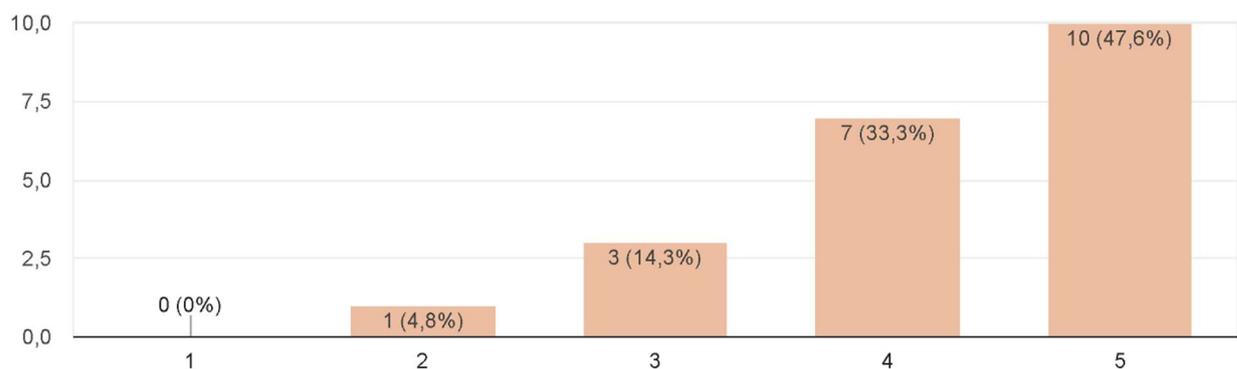


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

## 7- Servizio animazione:

Come valuta il Servizio di Animazione relativamente alla professionalità, attenzione, dialogo, cortesia, ascolto, comprensione, sollecitudine?

21 risposte



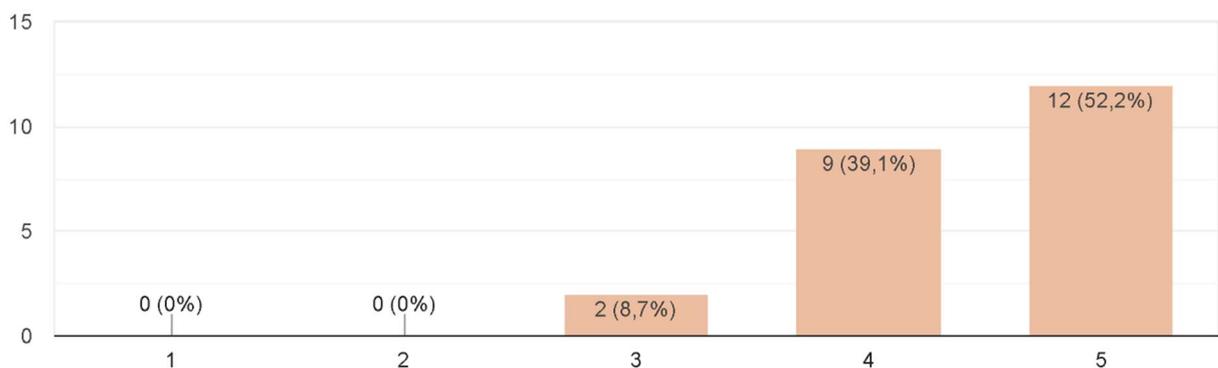
Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

## 8 – SERVIZIO PULIZIA

Come valuta la sua stanza ed il suo bagno in merito alla pulizia ?

23 risposte

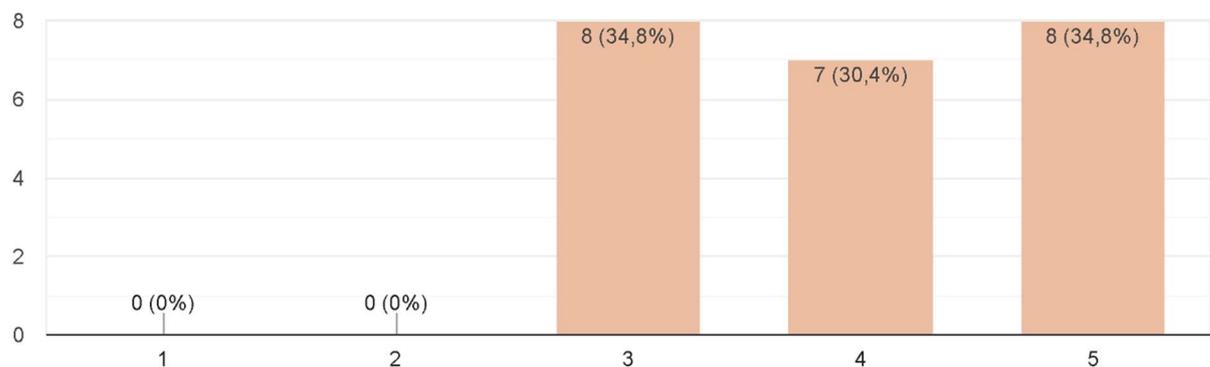


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

## 9 - Servizio Cucina

Come valuta la qualità delle pietanze?

23 risposte

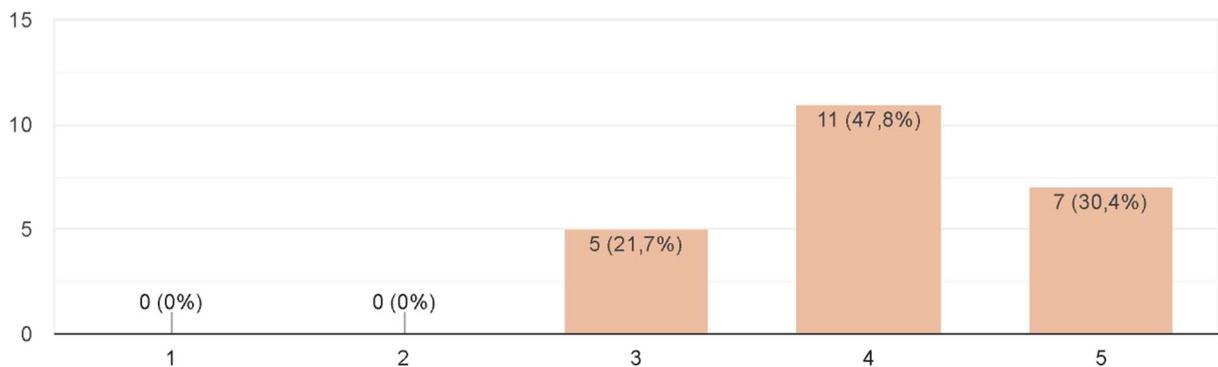


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

Come valuta la quantità delle pietanze?

23 risposte

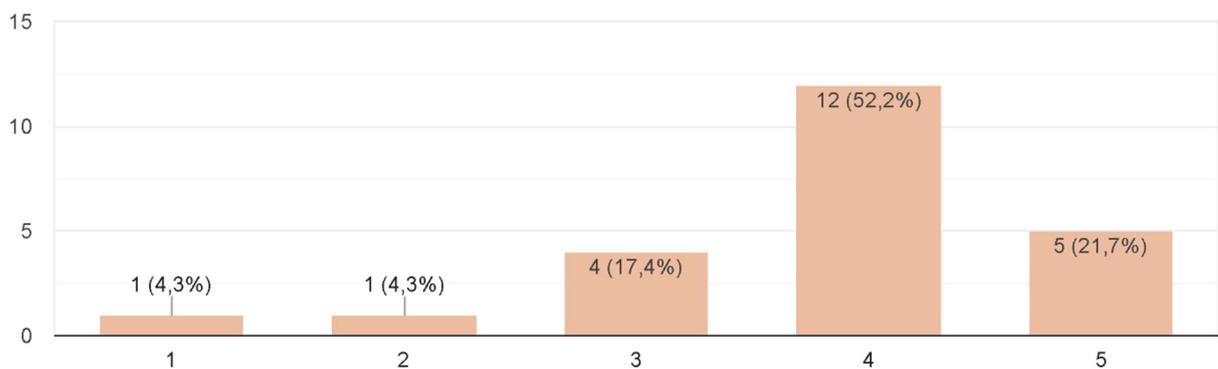


Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

## 10 - Servizio lavanderia

Come valuta il servizio lavanderia/guardaroba interno?

23 risposte



Legenda: 1=scarso; 5 = ottimo

<b>RESIDENZA PROTETTA</b> <b>"Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi"</b> Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	---------------------

## 11 -Segnalazioni

Di seguito le segnalazioni ricevute dalla compilazione dell'ultimo campo del questionario:

"Indichi brevemente gli aspetti su cui lei vorrebbe un cambiamento e/o ci dia alcuni suoi suggerimenti migliorativi per il prossimo futuro":

Alcune risposte, contrassegnate con 3, derivano dalla mancata fruizione e valutazione del contenuto del questionario. Questionari che proposta in un periodo dove le visite, in pratica sono nulle, risulta poco significativo.
Secondo me una struttura di questo tipo necessita di un maggior numero di personale infermieristico.
il personale è disponibile e si impegna molto ma purtroppo vista la condizione degli ospiti (quasi tutti non autosufficienti) è sotto dimensionato in relazione al numero degli ospiti.
Compatibilmente con i problemi legati al covid sarebbe auspicabile una maggiore apertura della struttura alle visite soprattutto nei weekend per chi come me vive lontano e lavora durante la settimana
Vorrei che fosse incrementato il servizio dell'animazione così come quello fisioterapico.
Poco personale, rispetto al numero degli ospiti della struttura
Cercare di aumentare il personale oss
la scarsa presenza dei congiunti in visita ai familiari
Al momento non ho proposte da presentare
la fisioterapia dovrebbe esserci tutti i giorni ,o individuare personale che aiuti gli ospiti a camminare

## 12 -Conclusioni

Le risposte ricevute che sono risultate al di sotto della soglia di accettazione fissata (valore 3) sono risultate per le seguenti aree:

servizio di comunicazione, dettato dall'emergenza Covid (4,3% insuf)

orari di ingresso visitatori e parenti (13% tra insuf e scarso):difficoltà sempre legate al Protocollo Covid

personale infermieristico relativamente alla attenzione, dialogo, cortesia, ecc (4,3% insuf)

servizio OSS relativamente alla cura con cui si prepara l'ospite (4,3% insuf)

servizio OSS relativamente alla attenzione, dialogo, cortesia, ecc (4,3% insuf)

<b>RESIDENZA PROTETTA</b>  "Letizia Veralli, Giulio ed Angelo Cortesi" Via Tiberina n. 11 06059 Todi (PG)	<b>Analisi soddisfazione utenti</b>	<b>Ottobre 2022</b>
---	-------------------------------------	-------------------------

servizio FKT su utilità dell'intervento: (4,3% scarso)

servizio animazione relativamente alla attenzione, dialogo, cortesia, ecc (4,3% insuf)

servizio lavanderia (8,6% tra scarso e insufficiente)