

Allegato A delibera n. 1 del 25.01.21

Relazione sul grado di soddisfazione parenti e ospiti – dicembre 2020

Il punto di vista dei parenti e degli ospiti, nel 2020, ed il confronto con quelli del 2016, 2017 e 2018. 24 parenti 8 ospiti

Nel 2020, a causa della pandemia da COVID 19, è stato utilizzato il questionario più semplice, già utilizzato nel 2013 ed è stato somministrato al telefono.

Inoltre, mentre nel 2018 si è considerato come un campione unico, come già nel 2016 e nel 2017, l'insieme dei questionari raccolti dai parenti e dagli ospiti, nel 2020 si sono considerati i valori complessivi di tutto il campione esaminato, ma anche i sottogruppi distinti dei parenti, da una parte, e degli ospiti, dall'altra; i questionari compilati dai parenti sono stati 24 (l'anno scorso 17) perché contattati telefonicamente e compilati in diretta telefonica, mentre quelli compilati dagli ospiti, anche con il supporto dell'Educatrice, sono stati 8 contro i 32 dello scorso anno. L'impegno delle educatrici con le videochiamate ha impedito di seguire anche questo fronte come invece negli anni precedenti

Inoltre, parenti ed ospiti sono stati esaminati per nucleo di riferimento: primo piano (10 questionari), secondo piano (12 questionari) e terzo piano (10 questionari).

Da un punto di vista statistico, si è utilizzata la percentuale di soddisfazione connotata come la percentuale ottenuta dai "3" abbastanza soddisfatto e dai "4" molto soddisfatto, sul totale delle risposte fornite.

Gli esiti emersi sono sintetizzati nel seguente prospetto:

	1° piano N 10	2° piano N 12	3° piano N 10
ospite 1, parente 2, altro 3	% soddisfaz	% soddisfaz	% soddisfaz
piano nucleo			
qualità compless	100,00	100,00	100,00
liv personalizz serv	100,00	100,00	100,00
informazioni da MED	100,00	100,00	100,00
cortesia/disponib MED	100,00	100,00	100,00
attenz/tempestiv IP	100,00	100,00	100,00
cortesia/disponib IP	100,00	100,00	100,00
cura igiene da OSS	100,00	100,00	100,00
cortesia/disponib OSS	100,00	100,00	100,00
coinvolg animativo	100,00	100,00	100,00
freq attività animat	100,00	100,00	100,00
attenz/tempestiv FKT	100,00	100,00	100,00
cortesia/disponib FKT	100,00	100,00	100,00
pulizia ambienti della struttura	100,00	100,00	100,00
ordine stanza ospite	100,00	100,00	100,00
manutenz arredi-ausili	100,00	100,00	100,00
lavanderia/guardaroba	90,00	92,00	80,00
pedicure	100,00	100,00	100,00
parrucchiera	100,00	100,00	100,00
servizi religiosi	100,00	100,00	100,00
rapporto amministrativo	100,00	100,00	100,00
servizio di cucina	100,00	100,00	100,00
funzionalità spazi comuni	100,00	100,00	100,00
cura spazi esterni	100,00	100,00	100,00
media complessiva	100,00	100,00	100,00

Casa di Riposo Valli del Pasubio (VI)	Allegato A delibera n. 1 del 25.01.21 Relazione sul grado di soddisfazione parenti e ospiti – dicembre 2020	Data: 23.11.20 Rev. 00 Pag. 2 di pag. 4
--	--	---

In termini generali, i livelli medi ottenuti nel 2020 rappresentano su quasi tutte le variabili sondate i livelli più elevati del triennio precedente.

Il giudizio complessivo sulla **qualità dei servizi forniti** è superiore a quello riscontrato negli anni precedenti.

La **retta** è stata considerata perlopiù equa, 0“contenuta” da 4 persone, ed “eccessiva” da 4 persone.

Il confronto fra il punto di vista degli ospiti e quello dei parenti, denota che gli ospiti sono mediamente più soddisfatti, nel complesso, rispetto ai parenti.

Il confronto fra i **piani** non evidenzia quest’anno particolari differenze.

Si evidenzia che, a causa COVID, i parenti non sono mai entrati in struttura da fine febbraio 2020; le visite sono state limitate al periodo estivo e sulla terrazza esterna su appuntamento. Tale situazione ha sicuramente reso meno facili le risposte e meno obiettive. Gli ospiti intervistati dal canto loro hanno confermato la sensazione di accoglienza che dà la struttura ed il suo personale pur in un momento così delicato, in cui hanno avuto contatti con l’esterno ridotti al minimo.

Il Direttore
dr.ssa Barbara Cavion