

RAPPORTO SULLA QUALITA' PERCEPITA NELLE

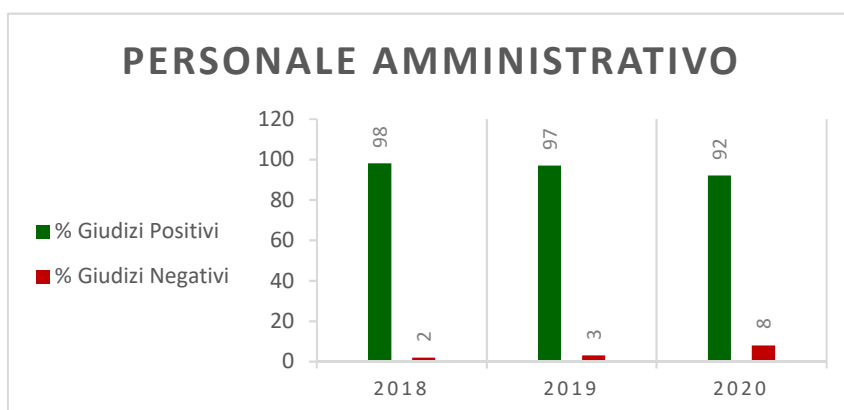
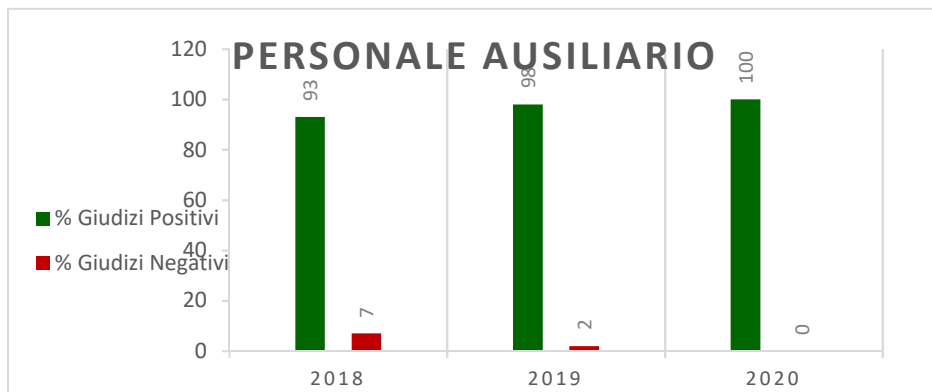
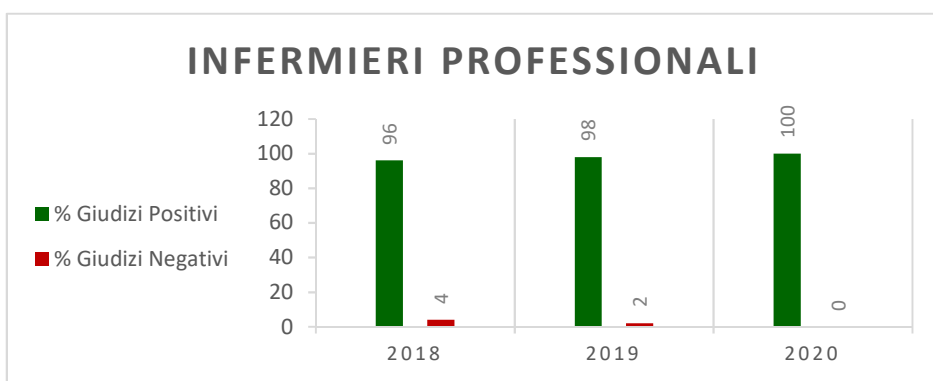
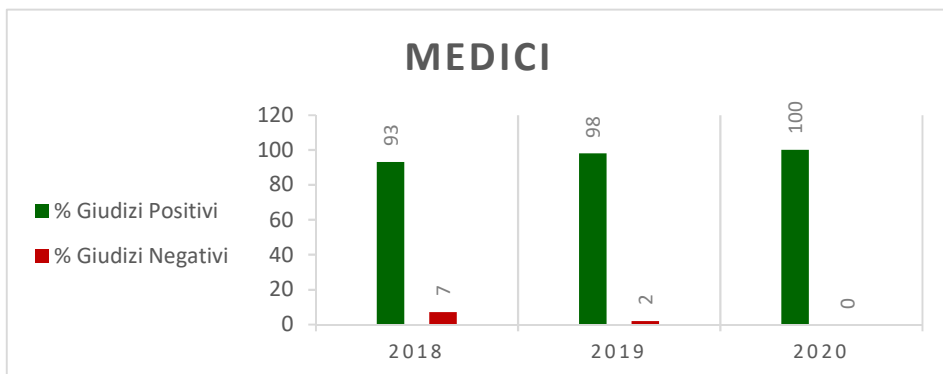
CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI

Relezione tra
Anno 2020
e gli anni 2018 - 2019

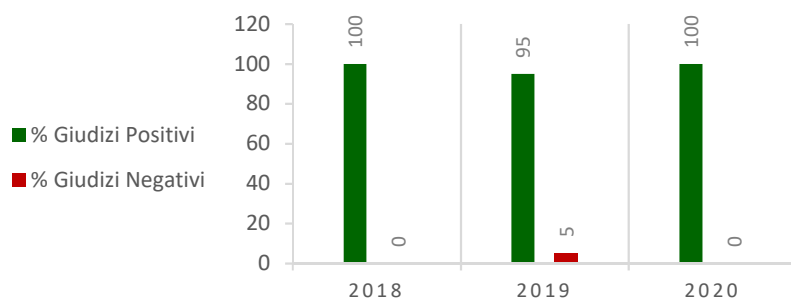
Nel **2020** i questionari compilati e restituiti sono stati **n.15**, nel **2019** erano n.44 e nel **2018 n.45**.

Appare evidente come la pandemia abbia inciso profondamente nel corso del 2020. Ci sono stati indubbiamente meno ricoverati , ma il dato che più ha inciso nella analisi della customer satisfaction è l'assenza da parte dei parenti nell'esprimere i giudizi e il fatto che gli stessi, oltre ad essere molto meno del solito, incidono sulla visione con la quale si legge la qualità del servizio. I servizi e i rapporti con il personale visti dall'ospite e/o dal parente danno una visione completa della quale una sola risulta parziale.

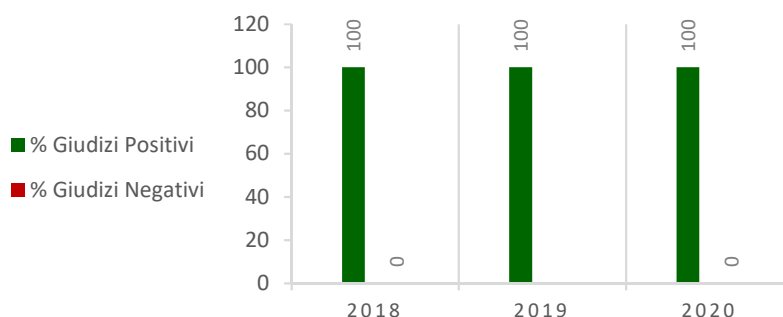
Nel 1° gruppo di domande, relative alla valutazione del personale diviso per figure professionali, abbiamo posto a confronto i dati dell'ultimo triennio



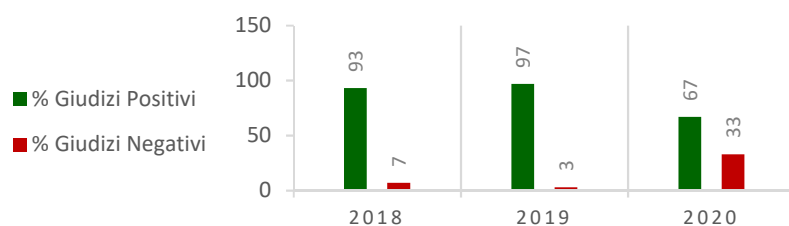
PERSONALE FISIOTERAPICO



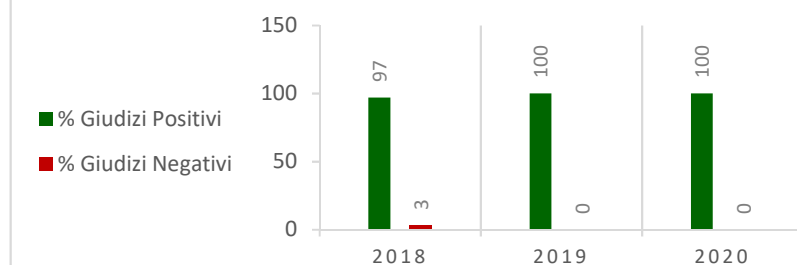
ASSISTENTE SOCIALE



PESONALE ADDETTO ALLE PULIZIE



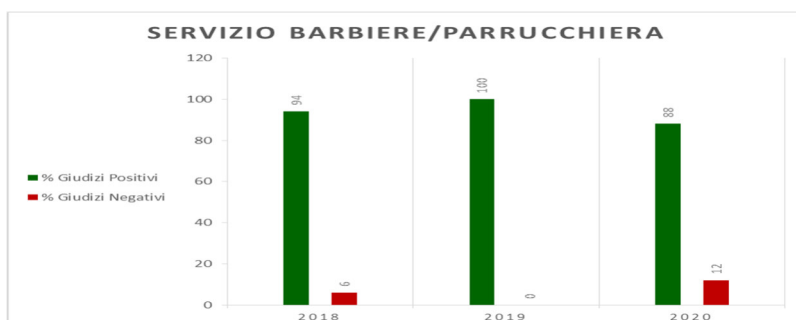
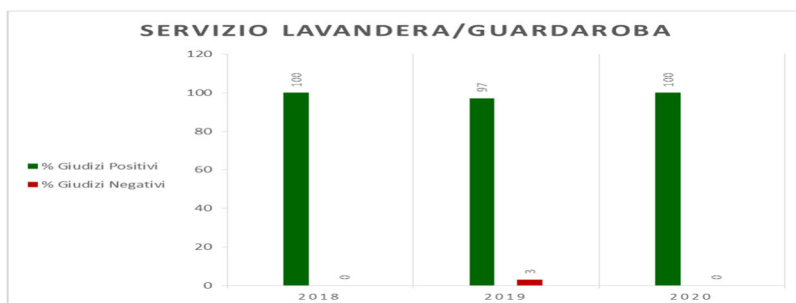
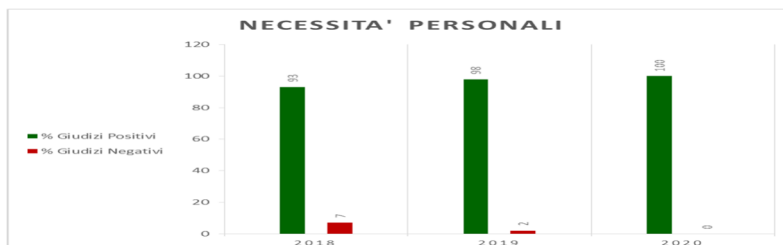
PESONALE PORTINERIA/CENTRALINO



Alla comparazione fra gli anni del triennio emerge:

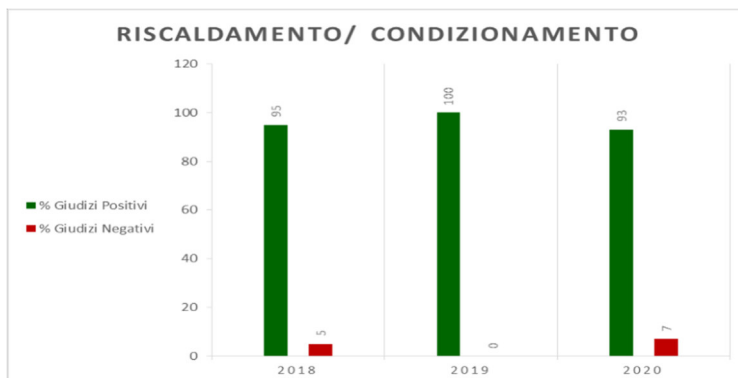
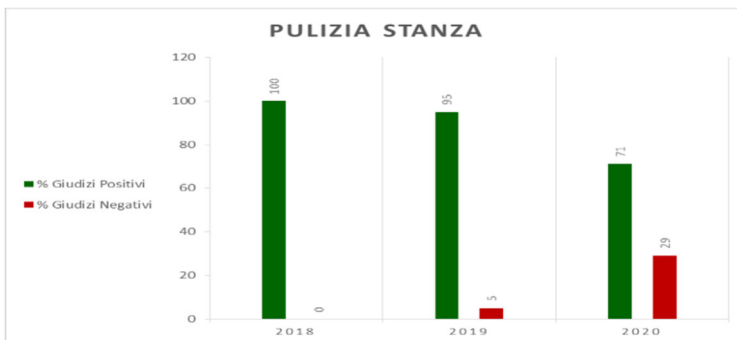
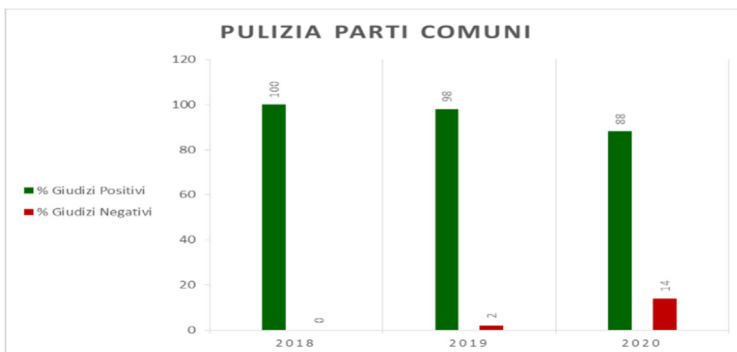
- un miglioramento costante nelle figure sanitarie e socio assistenziale: Medico, Infermiere, Fisioterapista e personale Ausiliario;
- una conferma positiva per l'Assistente Sociale e per il personale di Portineria/Centralino;
- ma un calo di consensi del personale Amministrativo e più netto per gli Addetti alle pulizie.

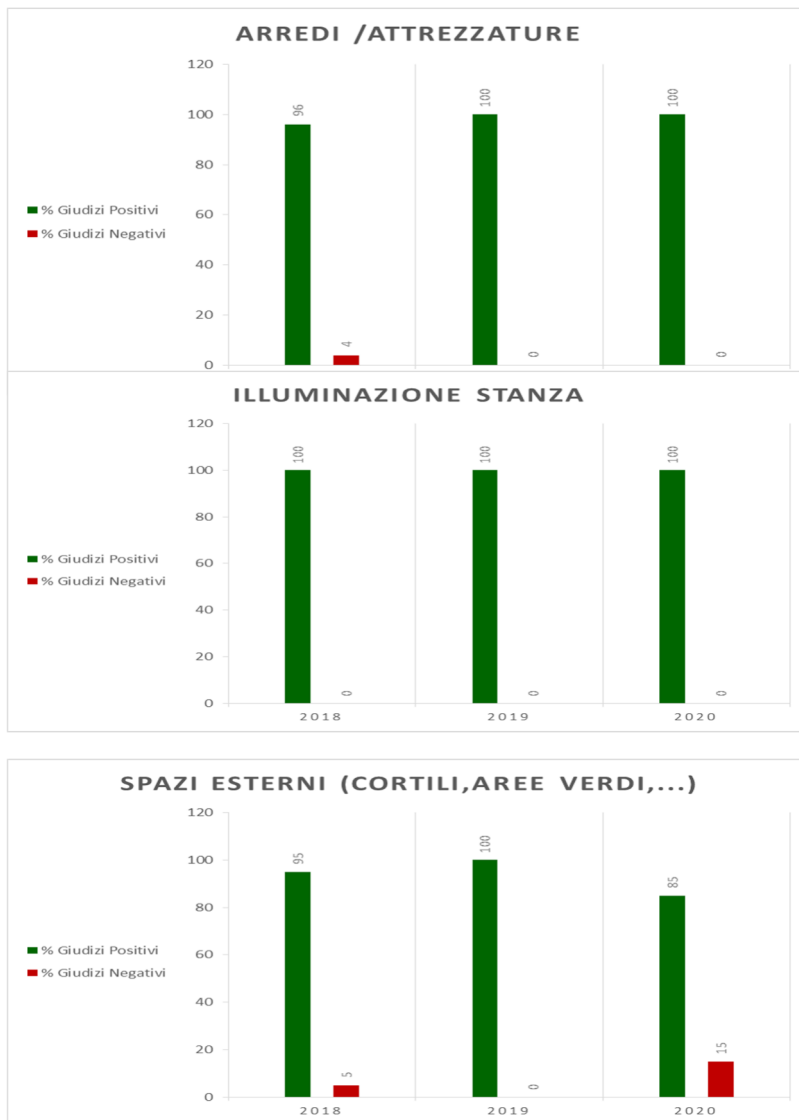
Nel 2° gruppo di domande relativa alla valutazione dei servizi proposti emerge un gradimento sostanziale. Un po' meno nel servizio di parrucchiere/barbiere



Nel periodo nel quale i parenti hanno potuto accedere o accedere senza contatto fisico il gradimento è stato ottimo (100%)

Nel 3° gruppo di domande relative alla struttura e agli spazi emerge un calo di gradimento ad eccezione degli arredi, le attrezzature e l'illuminazione.

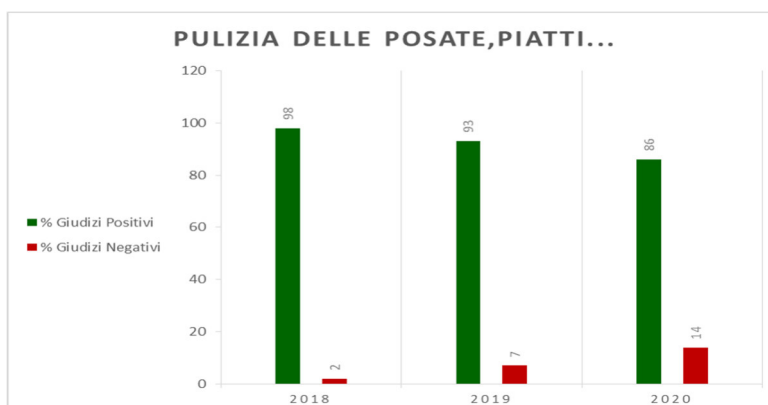
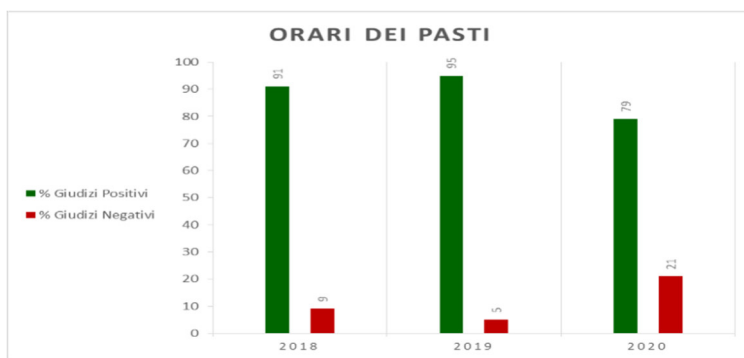
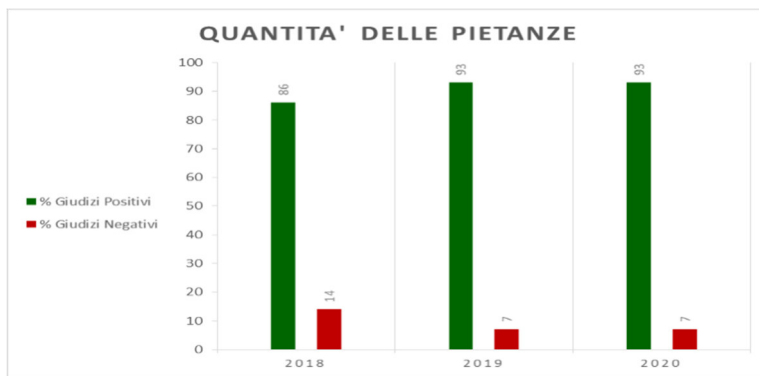
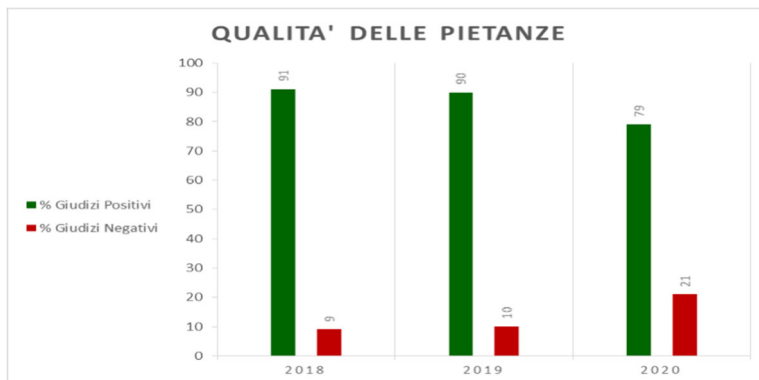


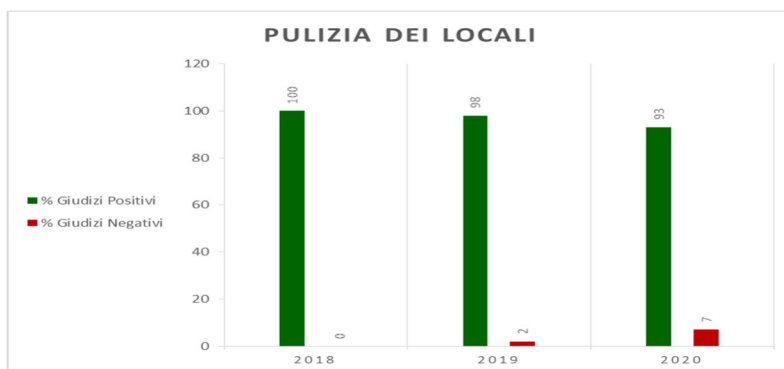


La comparazione dei dati triennali evidenzia:

- le variabili in campo ci offrono un livello positivo nell'illuminazione e l'arredo
- mentre un calo di gradimento soprattutto in merito della pulizia sia in stanza che nelle parti comuni.
- Anche negli spazi esterni si deve migliorare.

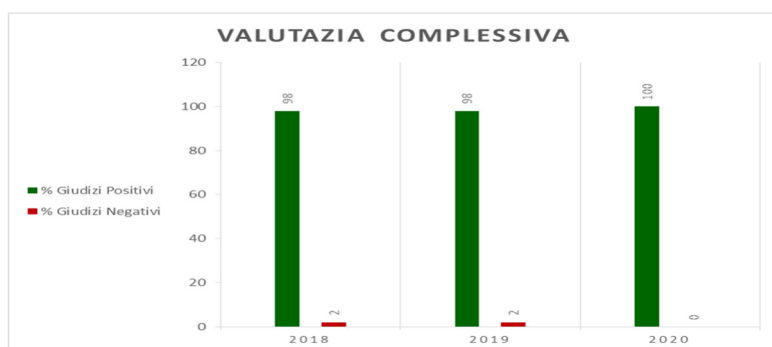
Nel 4° gruppo di domande, relative al servizio di ristorazione, abbiamo posto a confronto i dati dell'ultimo triennio





Vi è un peggioramento complessivo e progressivo anno dopo anno della percezione del servizio ristorazione, solo la quantità restiamo fermi al dato dello scorso anno

La **domande di chiusura** vedono i seguenti dati:



Si è comunque raggiunta la soddisfazione sia da punto di vista complessivo che delle aspettative.

SUGGERIMENTI – RICHIESTE – OSSERVAZIONI

NUMERO SEGNALAZIONI	ARGOMENTO
3	Igiene nei bagni
1	Servizio pietanze
1	Migliore la comunicazione con i medici