

Report di Analisi degli Esiti del Questionario di Soddisfazione Caregiver 2023

Introduzione

Il presente report fornisce un'analisi dettagliata degli esiti di un questionario di soddisfazione compilato da parenti e caregiver degli ospiti della Residenza Protetta Villa Serena somministrati a Dicembre 2023, allo scopo di valutare vari aspetti dell'accoglienza, dei servizi e della cura forniti da un'istituzione sanitaria. L'obiettivo è esaminare dettagliatamente le valutazioni assegnate a vari aspetti dell'esperienza di accoglienza, servizio e cura, per identificare punti di forza e aree che richiedono attenzione e miglioramento. L'analisi si concentra sulle tendenze generali delle valutazioni, con l'obiettivo di identificare aree di forza e potenziali miglioramenti.

Le valutazioni sono state raccolte su diversi aspetti, con i seguenti punteggi assegnati a ciascuna risposta: 0 (non risposto), 1 (pessimo), 2 (scarso), 3 (sufficiente), 4 (buono), 5 (ottimo). Questo report si concentra sull'analisi delle medie delle valutazioni e delle percentuali di risposte per ciascuna categoria di valutazione, al fine di delineare un quadro chiaro delle percezioni dei partecipanti.

Il valore medio delle risposte, pari a 4.16, riflette una percezione generalmente positiva da parte dei parenti dei pazienti riguardo la qualità dell'accoglienza, dei servizi, e della cura forniti dalla Residenza Villa Serena. Questo risultato è indicativo di una forte soddisfazione complessiva, sottolineando che la Residenza ha successo nel soddisfare le esigenze e le aspettative dei visitatori in diversi ambiti critici, come la comunicazione, la privacy, e l'accoglienza.

Un valore medio elevato nelle valutazioni è particolarmente significativo in un contesto sanitario, dove la qualità del servizio percepita può avere un impatto diretto sul benessere emotivo dei pazienti e dei loro familiari. La soddisfazione elevata riflette non solo la competenza professionale e l'efficacia delle cure fornite ma anche l'attenzione dell'istituzione verso l'umanizzazione dei servizi, l'ascolto attivo e la capacità di instaurare un rapporto di fiducia con i pazienti e i loro cari. Il fatto che le valutazioni medie siano alte potrebbe anche riflettere un elevato livello di engagement dei partecipanti nel processo di valutazione. Ciò suggerisce che i parenti dei pazienti si sentono ascoltati e valutati, una componente critica per garantire un'esperienza positiva complessiva e per incoraggiare un feedback costruttivo.

Tuttavia, è importante considerare che, nonostante la media alta delle valutazioni indichi un'ottima performance generale, ci sono sempre margini di miglioramento. Le aree con valutazioni leggermente più basse, come la cura della persona e il clima, forniscono opportunità preziose per indagare più a fondo le cause di queste percezioni e per implementare azioni mirate volte a elevare ulteriormente il livello di soddisfazione. Il valore medio elevato delle risposte è un indicatore positivo della performance di Residenza Villa Serena, ma deve essere considerato come un punto di partenza piuttosto che come un traguardo. Questo stimola un impegno continuo verso l'eccellenza, incoraggiando l'istituzione a rimanere vigile, reattiva e proattiva nel migliorare e innovare i propri servizi e pratiche di cura.

Risultati

Dall'analisi emergono diverse tendenze significative:

Punti di Forza:

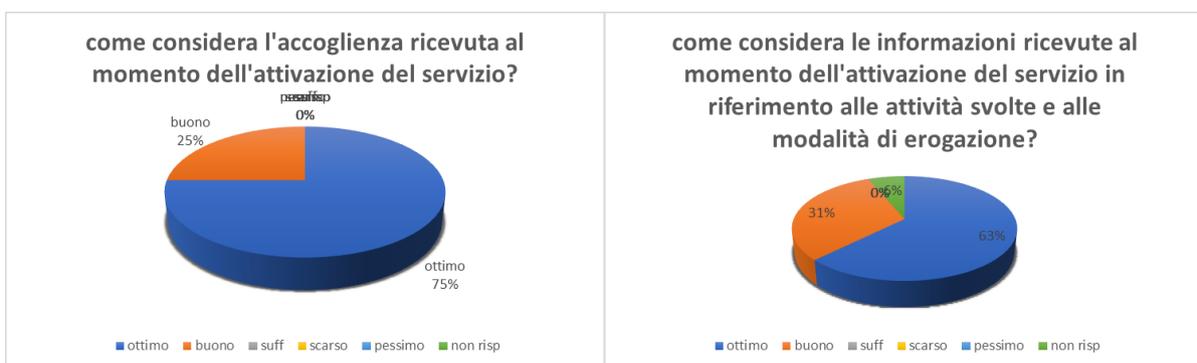
- **Comunicazione:** Con una media di 4.8125, questo aspetto riceve la valutazione più alta, indicando un'eccellente capacità di fornire informazioni chiare e tempestive.
- **Privacy:** Valutata in media 4.5625, la gestione della privacy dimostra di rispettare efficacemente la confidenzialità e il benessere dei pazienti e dei loro familiari.
- **Educazione Sanitaria e Accoglienza:** Entrambi ricevono valutazioni molto positive, con medie rispettivamente di 4.5 e 4.75, sottolineando la qualità dell'informazione e dell'accoglienza fornite ai visitatori.

Aree di Miglioramento:

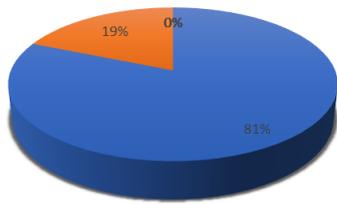
- **Cura della Persona:** Con la valutazione media più bassa (3.9375), questo aspetto rappresenta l'area principale su cui intervenire, suggerendo la necessità di migliorare la qualità e l'efficacia delle cure personali.
- **Clima:** Una valutazione media di 3.875 indica che, nonostante le percezioni generalmente positive, vi è spazio per rendere l'ambiente ancora più accogliente e confortevole.
- **Servizi Amministrativi:** La presenza di un 12.5% di risposte "non risposto" in questa categoria suggerisce la necessità di migliorare la comunicazione e l'accessibilità delle informazioni relative ai servizi amministrativi.

Un solo caregiver ha lasciato un suggerimento per il miglioramento scrivendo: “*spesso non usa panni suoi, migliorare l'organizzazione*”.

Nello specifico:

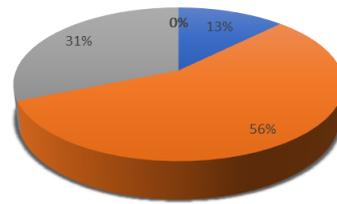


come considera le modalità di ascolto dei pazienti e dei familiari?



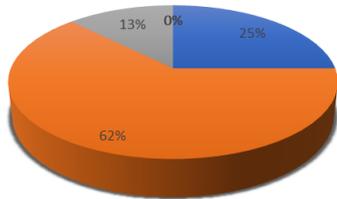
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come considera le modalità di redazione e condivisione del PAI?



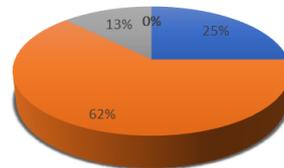
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come valuta il grado di igiene degli ambienti?



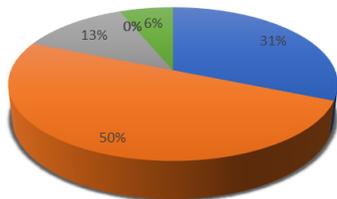
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come giudica l'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici e degli arredi dei locali?



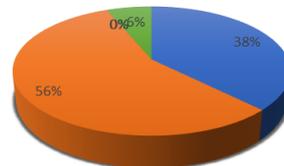
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come giudica il vitto (qualità e varietà del cibo)?



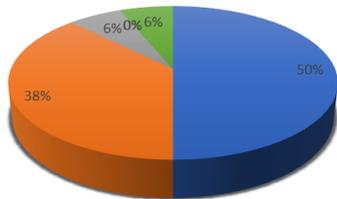
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come giudica la distribuzione del vitto (modalità della distribuzione, orari dei pasti)?



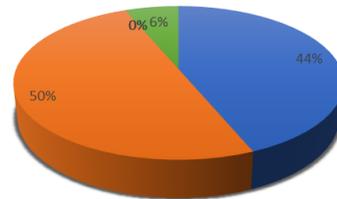
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come giudica il servizio di lavanderia degli indumenti personali?



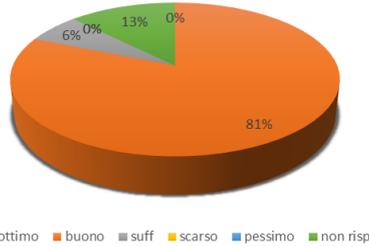
■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

come giudica il servizio di lavanderia per la biancheria piana?

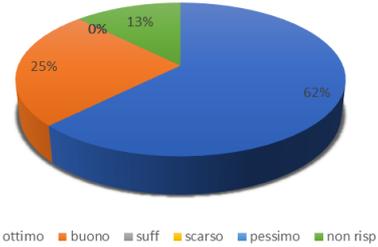


■ ottimo ■ buono ■ suff ■ scarso ■ pessimo ■ non risp

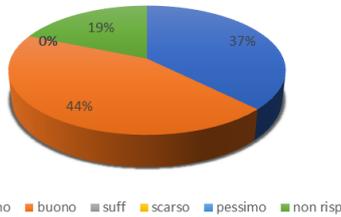
come considera il servizio di manutenzione generale?



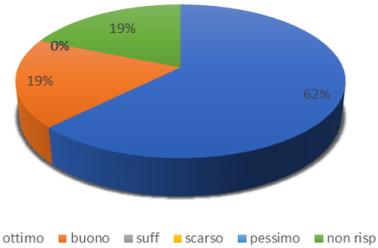
come giudica il servizio offerto dagli uffici amministrativi?



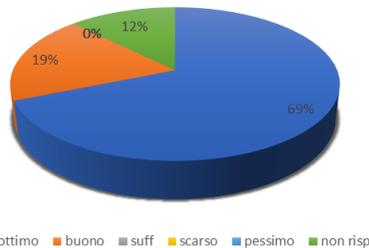
come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?



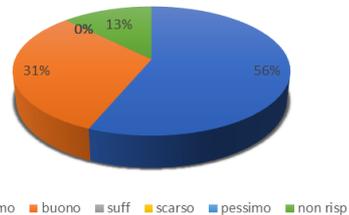
come giudica gli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi?



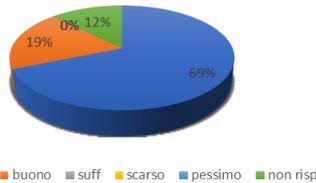
come giudica il sostegno offerto dal personale nell'affrontare la sua malattia?



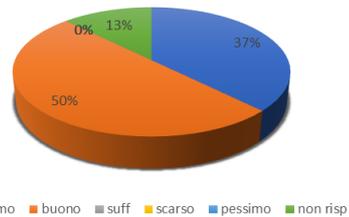
come ritiene sia il comportamento dei medici per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?



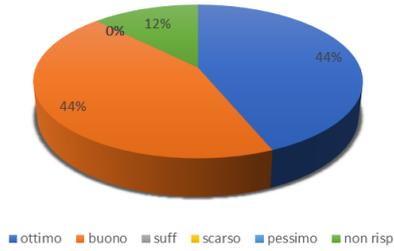
come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?



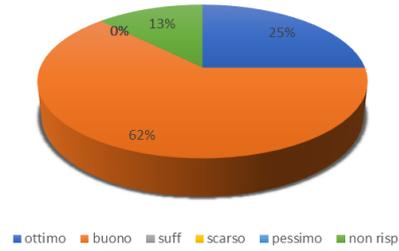
come ritiene sia il comportamento del personale OSS per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?



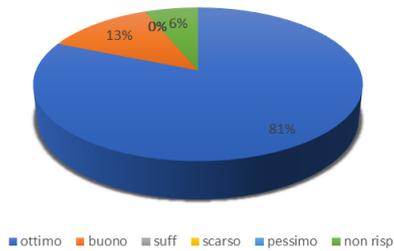
come valuta il grado di igiene personale offerto al suo caro?



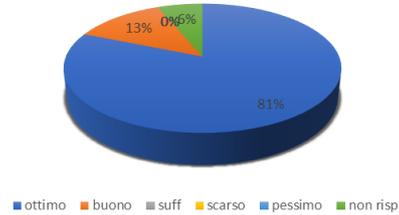
come giudica gli orari di sveglia e messa a letto?



come giudica il rispetto della privacy del suo caro?



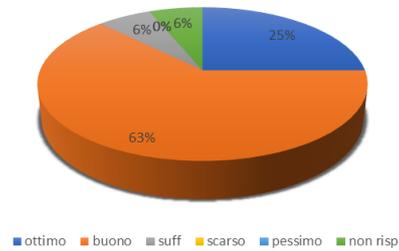
come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa lo stato di salute del suo caro?



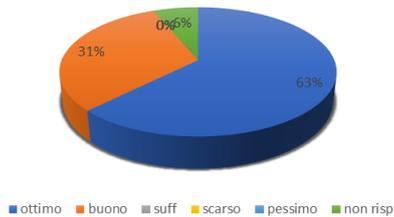
come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?



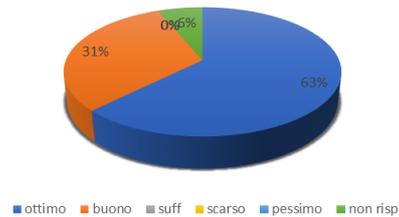
rispetto alle sue aspettative come giudica nel complesso questa struttura?

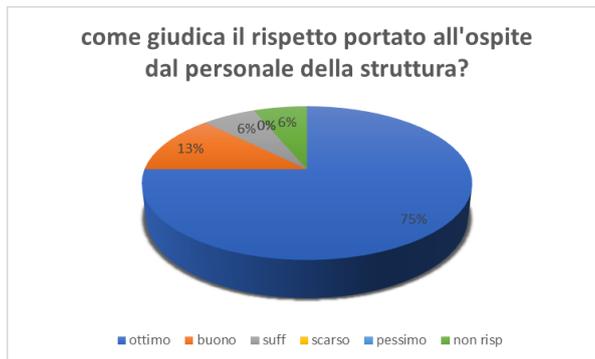


sulla base della sua esperienza come valuta la tempestività degli interventi di assistenza?



come giudica la risposta ai reclami, suggerimenti, segnalazioni (disponibilità, tempestività, efficacia)?





Conclusioni e Raccomandazioni

L'analisi dettagliata dei risultati del questionario di soddisfazione condotto tra i parenti dei pazienti ha rivelato una percezione complessivamente molto positiva degli aspetti valutati di Residenza Villa Serena. Le valutazioni elevate in aree chiave come la comunicazione, la privacy, l'accoglienza e le informazioni confermano che l'istituzione è riuscita a instaurare un ambiente accogliente e professionale, rispondendo efficacemente alle esigenze e alle aspettative dei visitatori.

Le conclusioni tratte dall'analisi del questionario sottolineano l'importanza di mantenere un ciclo di feedback continuo con i familiari dei pazienti. Questo non solo permette alla Residenza di monitorare la qualità dei propri servizi nel tempo ma offre anche la possibilità di identificare rapidamente e affrontare qualsiasi area di preoccupazione.

Inoltre, i risultati servono come promemoria che, in un'epoca in cui l'attenzione alla qualità del servizio e alla cura del paziente è sempre più centrale, le istituzioni socio-sanitarie devono impegnarsi costantemente per superare le aspettative. Lavorando proattivamente sulle aree di miglioramento identificate e consolidando i punti di forza rivelati dall'analisi, Residenza Villa Serena può continuare a costruire sulla sua reputazione di eccellenza nel settore, migliorando al contempo l'esperienza complessiva per pazienti e familiari.

In conclusione, i risultati dell'analisi del questionario di soddisfazione offrono preziose intuizioni per guidare gli sforzi continui dell'istituzione nel migliorare la qualità e l'efficacia dei propri servizi. Attraverso un impegno costante verso l'eccellenza e l'innovazione, l'istituzione può aspettarsi di rafforzare ulteriormente il suo impegno nel fornire un'assistenza sanitaria compassionevole, rispettosa e di alta qualità.