



**Magnolia
Residenza per Anziani**

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI

OBIETTIVI della RILEVAZIONE

Obiettivo primario:

Indagare il grado di soddisfazione dei residenti della RESIDENZA MAGNOLIA nei confronti dei servizi offerti tramite la somministrazione di un questionario di gradimento.

Obiettivi secondari:

1. Valutare la qualità del servizio offerto;
2. Mirare eventuali interventi volti al miglioramento della situazione attuale grazie alla suddivisione degli item in macro-aree;
3. Creare uno storico di dati oggettivi che permetta di valutare l'evoluzione dei risultati ottenuti anno dopo anno;

La rilevazione completa è effettuata una volta l'anno, nel mese di giugno e dicembre.

Il questionario è su base volontaria ed è compilato da ospiti e/o familiari in forma non anonima.

L'attuale rilevazione espone i risultati dell'ultimo questionario effettuato nel mese di giugno 2020.

METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

FASE 1 – CONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è su base volontaria ed è consegnato a tutti gli utenti in grado di procedere alla Sua elaborazione in autonoma ospiti e/o familiari.

FASE 2 – ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario ha l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione/gradimento dell'utente per le principali aree di attenzione della Residenza, in particolare.

Accoglienza e Informazione

Assistenza sanitarie a socio assistenziale

Confort alberghiero

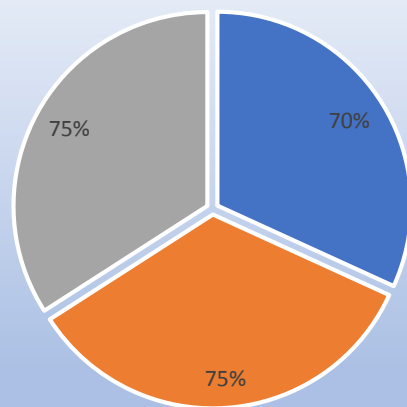
Il questionario è strutturato per ogni area di indagine con domande a scelta multipla a una sola risposta, per un totale complessivo di 20 domande.

METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

FASE 3 – SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DATI

La percentuale di risposta ai questionari è stata del 73% degli utenti presenti in struttura, la cui percentuale di partecipazione è così suddivisa:

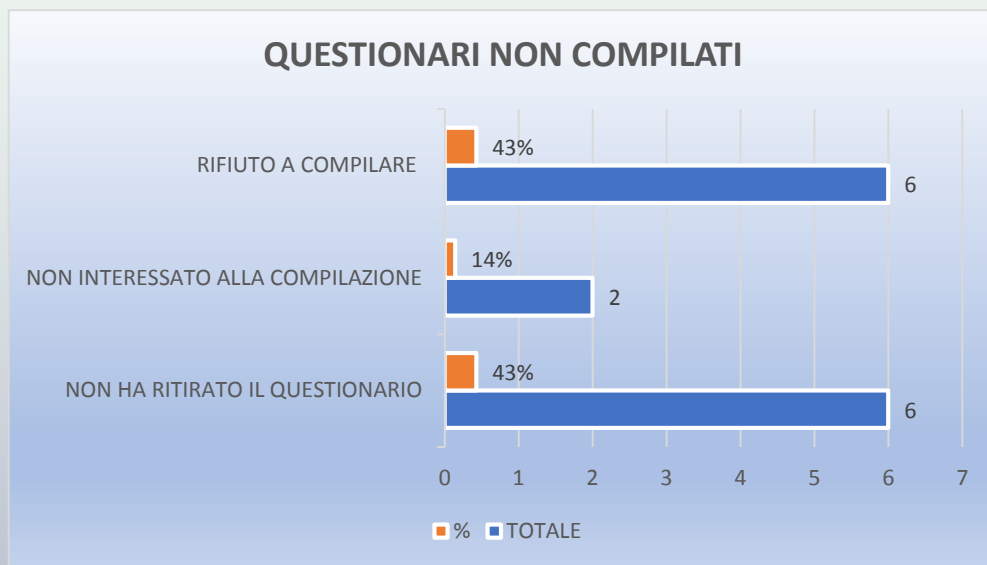
QUESTIONARI COMPILATI



■ NUCLEO IRIS ■ NUCLEO FELCE ■ NUCLEO MARGHERITA

METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

Per quanto riguarda i restanti questionari non compilati, pari al 27%, si evidenziano le seguenti motivazioni:



OSSERVAZIONI SU COMPILAZIONE

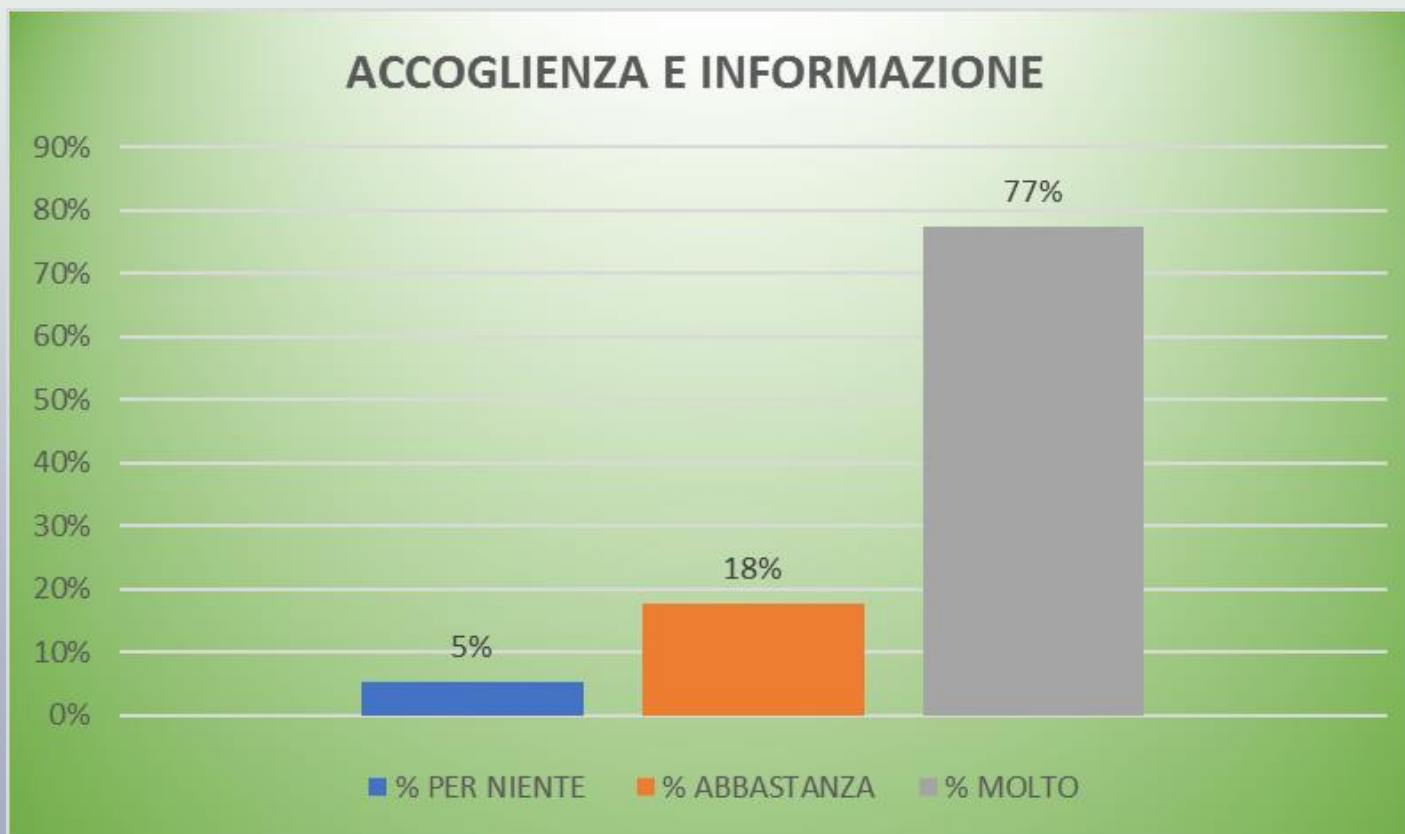
Alcuni familiari durante l'incontro di presentazione e consegna del questionario dichiarano di non essere interessati; altri lo compilano per assecondare la richiesta ma non mostrano grande partecipazione ad un monitoraggio che ha come obiettivo il costante miglioramento dei servizi offerti.

Maggiore attenzione nelle risposte e precisione nei commenti/suggerimenti si riscontra nei questionari compilati da quei familiari che risultano maggiormente presenti in struttura e nella vita dei propri cari.

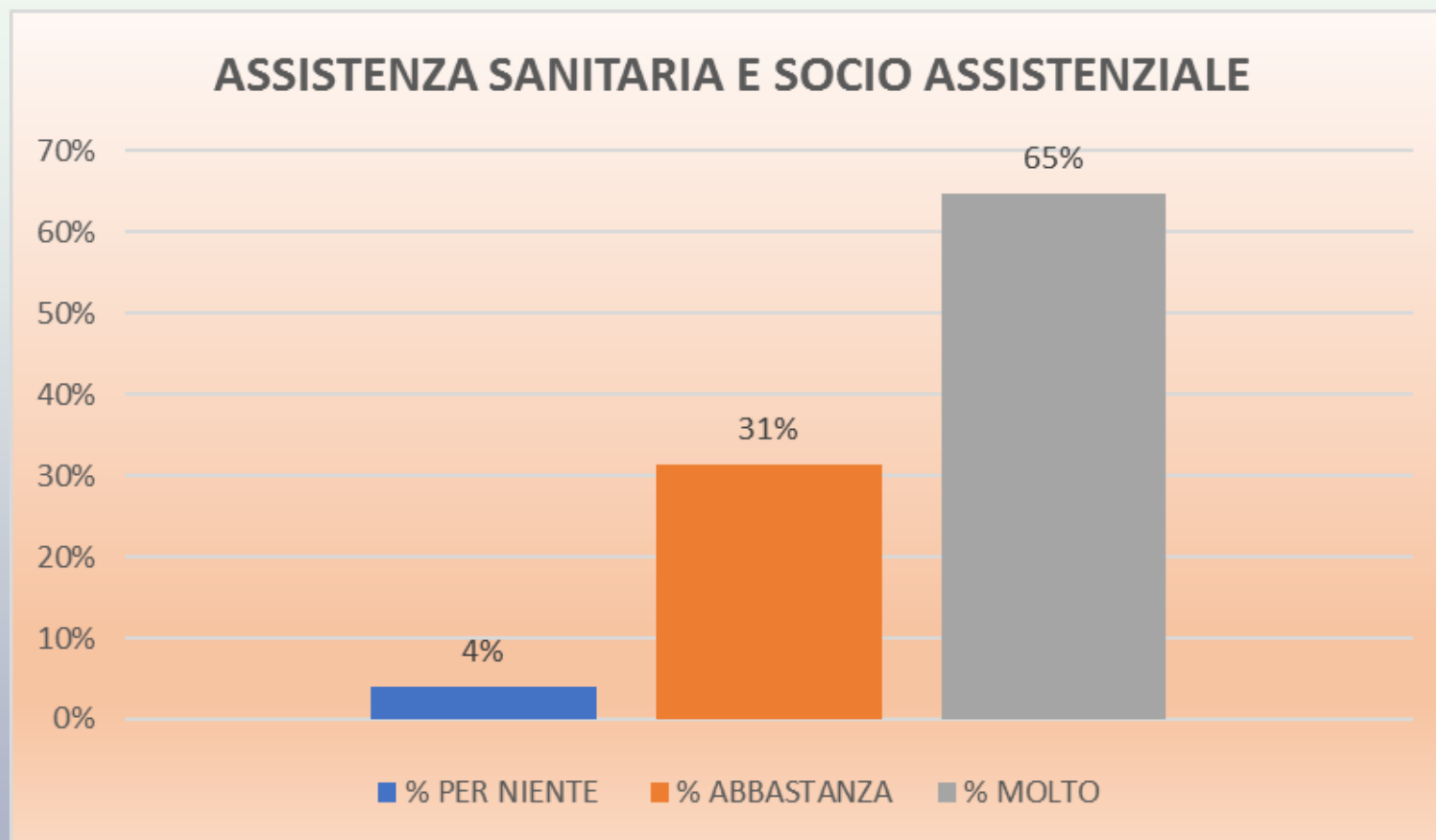
ANALISI DELLA RACCOLTA DATI

FASE 4 ANALI DEI DATI RACCOLTI

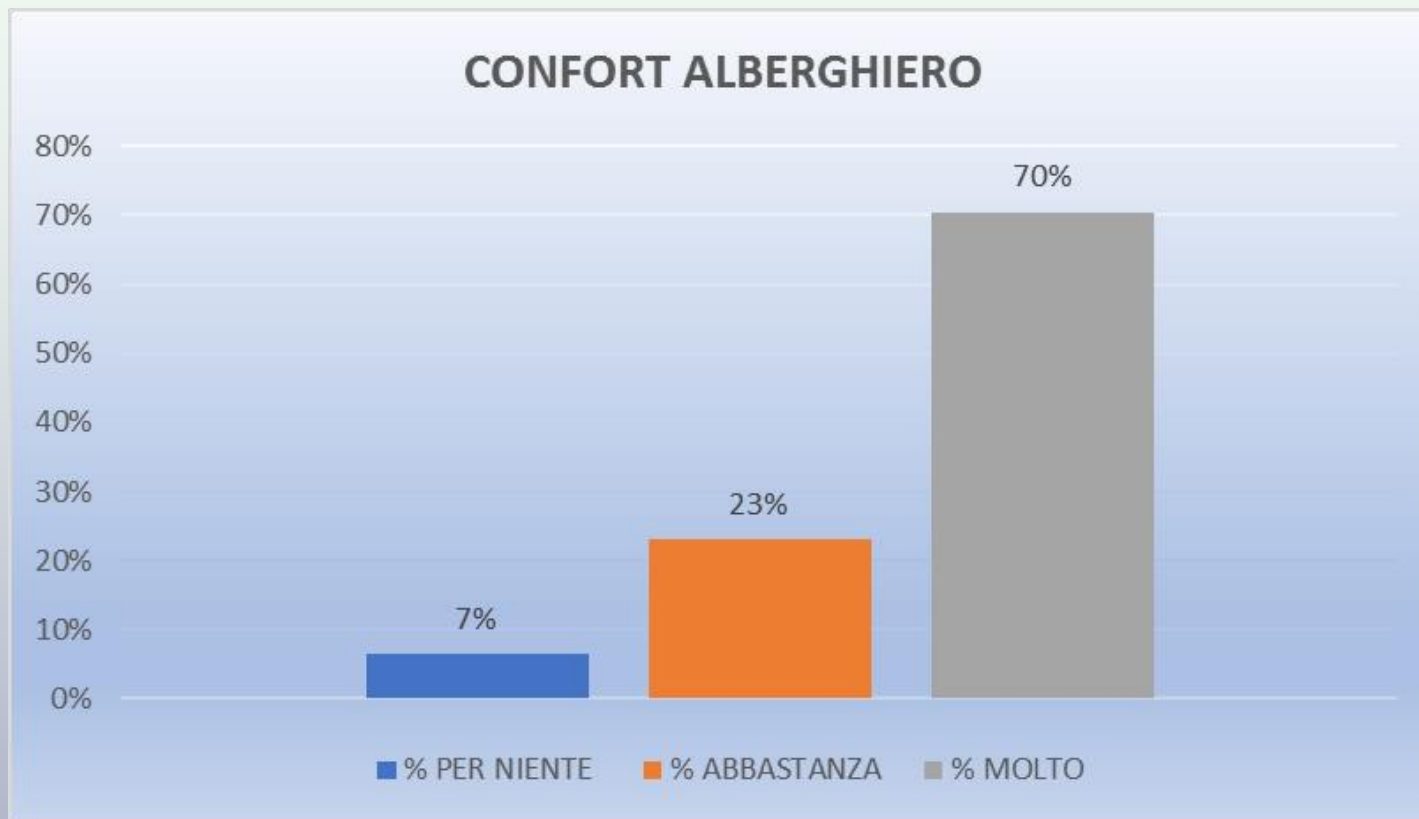
Si riportano di seguito i risultati della raccolta dati:



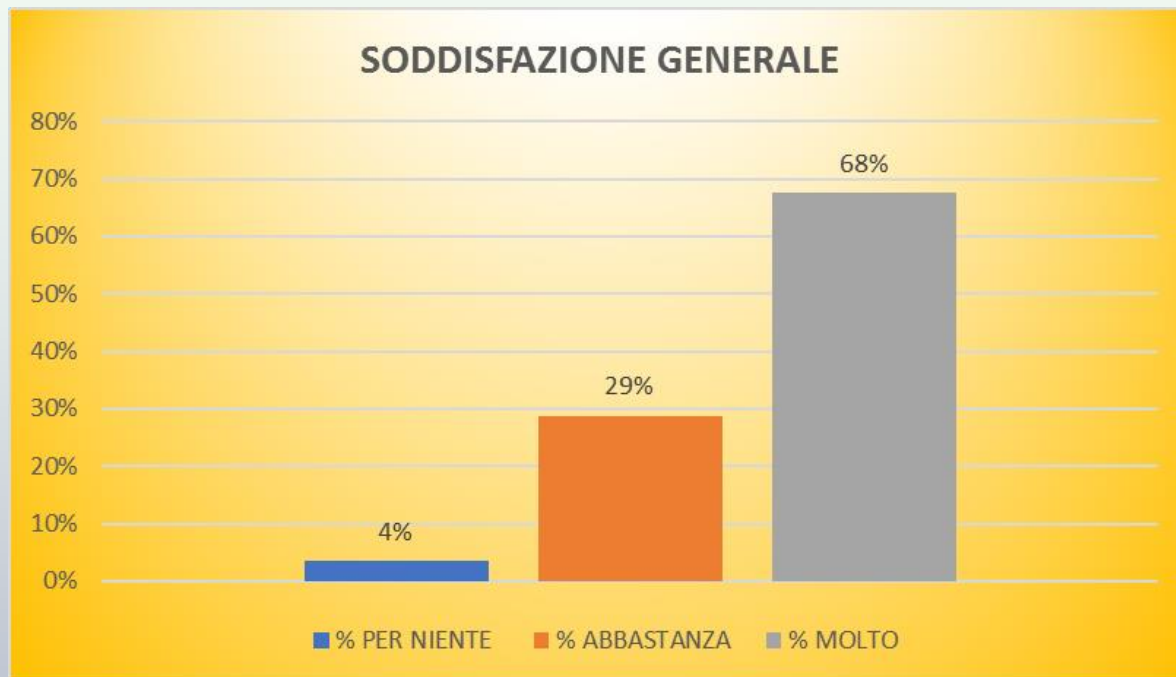
ANALISI DELLA RACCOLTA DATI



ANALISI DELLA RACCOLTA DATI



ANALISI DELLA RACCOLTA DATI



I risultati del questionario evidenziano una generale soddisfazione dei clienti sulle tematiche di base del servizio offerto; il processo di miglioramento continuo è garantito dall'analisi e trattamento mirato delle situazioni per le quali la risposta si è collocata tra sufficienza e i valori minori per poter comunque predisporre delle azioni correttive. Particolare attenzione è posta a commenti/osservazioni che offrono idee e spunti per l'implementazione di nuovi servizi e di nuove modalità organizzative.

Siamo particolarmente grati a chi collabora con noi attraverso segnalazioni, commenti e osservazioni che ci permettono di agire in una direzione condivisa e migliorativa.



Magnolia
Residenza per Anziani