

**CUSTOMER
SATISFACTION 2021**

R.S.D.

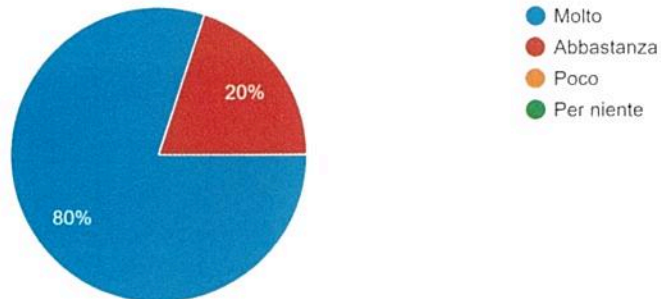
**“IL POSTO DELLE
FRAGOLE”**

**ELABORAZIONE
RISULTATI**

DOMANDA 1

Ritiene che il personale della RSD sia disponibile all'ascolto e a rispondere alle Sue richieste?

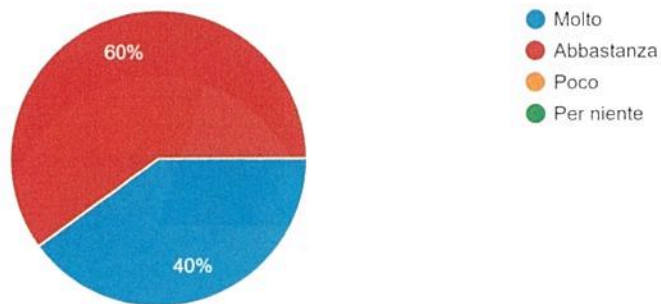
5 risposte



DOMANDA 2

Nel periodo pandemico reputa che le informazioni riguardo i cambiamenti organizzativi le siano giunte in modo chiaro e tempestivo?

5 risposte



DOMANDA 3

Ha percepito tutela nei confronti dell'ospite da parte della RSD nel corso della pandemia?

5 risposte



DOMANDA 4

Le competenze degli operatori soddisfano la Sua idea di professionalità?

5 risposte



DOMANDA 5

Il confronto con il personale medico ed infermieristico riguardo lo stato di salute dell'ospite è esauriente a Suo avviso?

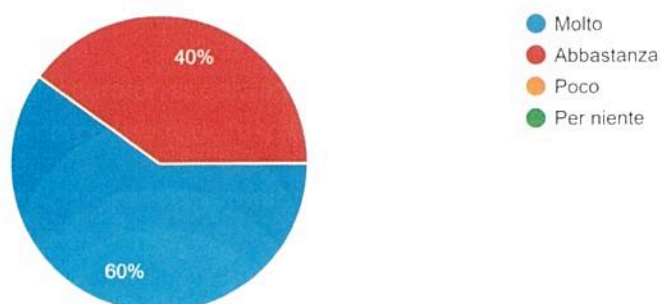
5 risposte



DOMANDA 6

Crede che le attività ed i progetti che vengono proposti al suo caro siano soddisfacenti?

5 risposte



DOMANDA 7

Ritiene di essere stato adeguatamente informato riguardo le possibilità di far visita agli ospiti nel periodo pandemico?

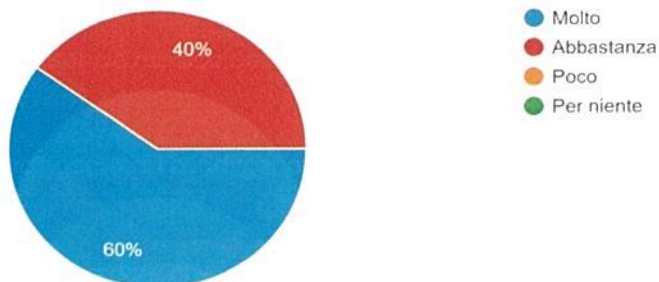
5 risposte



DOMANDA 8

Tenendo conto delle regolazioni nazionali per le visite, è soddisfatto di come si è organizzata la RSD per permetterle, nel corso dei mesi?

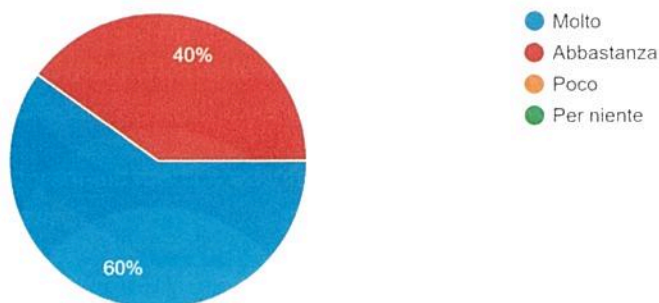
5 risposte



DOMANDA 9

E' soddisfatto della frequenza e dell'organizzazione per favorire i contatti attraverso i mezzi tecnologici, durante i periodi di chiusura della struttura all'esterno?

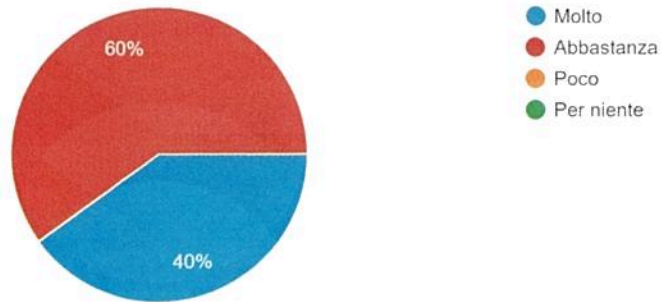
5 risposte



DOMANDA 10

I mezzi di comunicazione utilizzati (videochiamate, telefonate, incontri assistiti) sono stati adeguati alle Sue aspettative?

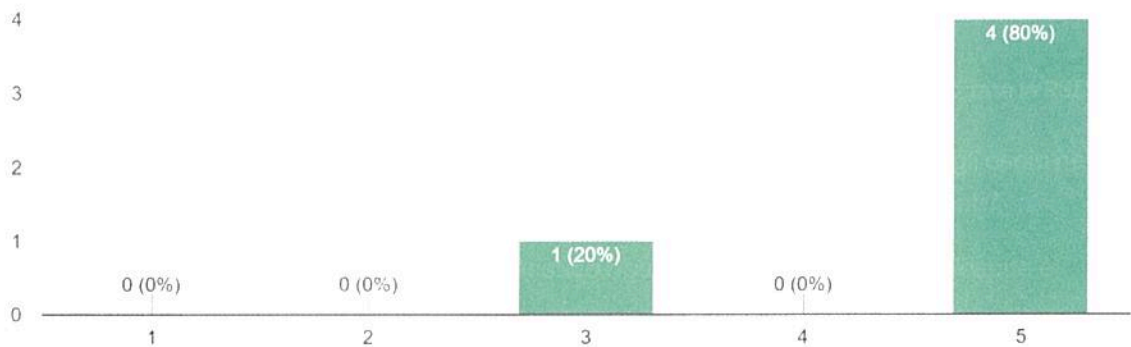
5 risposte



DOMANDA 11

Qual è il suo grado di soddisfazione complessivo?

5 risposte



VALUTAZIONE DELLE RISPOSTE

Il Customer Satisfaction (*Questionario di Gradimento*) per il servizio residenziale fornito, è stato sottoposto agli Amministratori di Sostegno / Tutori degli ospiti della R.S.D. "Il posto delle fragole", nel mese di gennaio 2022 utilizzando il collegamento tramite computer, a causa della pandemia da Covid-19 che ha impedito gli incontri in presenza.

Tutte le risposte, elaborate con grafici a "torta", per averne una visione e comprensione dell'esito facilitata, hanno avuto un risultato positivo. Alla domanda "*qual è il suo grado di soddisfazione complessivo*" bel 80% degli aventi diritto in una scala di valutazione da 1 a 5 ha risposto con il massimo voto - 5.

Rimane la complessità di coinvolgere i portatori di interesse per la residenza nel questionario annuale, abbiamo avuto infatti solo 5 risposte con 26 ospiti.

Il problema della pandemia da Covid-19, coinvolgendo la R.S.D., direttamente come "Focolaio Covid" e indirettamente, poiché gli ospiti hanno subito le chiusure alle visite dei propri cari e le restrizioni spaziali dovute al lockdown, ha sicuramente creato uno stato di disequilibrio nei portatori di interesse, che non ha facilitato il sentirsi vicini e partecipi con tutta l'organizzazione residenziale. Infatti le poche risposte ricevute evidenziano che la R.S.D. ha operato "bene" nel periodo pandemico, riuscendo a implementare i contatti fra ospiti e propri cari. Ma al momento di compilare un questionario, il suo allontanamento esprime e manifesta la difficoltà di ripercorrere il periodo passato, irto di difficoltà e tensioni emotive.

Accogliamo questo dato con la consapevolezza, che passato il momento pandemico, dobbiamo lavorare per creare significativi momenti d'incontro fra ospiti e propri cari, perché solo dall'incontro, pur nella consapevolezza dei problemi che vivono gli ospiti della residenza, può emergere quella serenità che permette alle persone da noi ospitate di vivere adeguatamente una parte significativa della loro vita.

Dott. Lorenzo Pradella

