

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI E PARENTI R.S.A. OTTOBRE 2016

## RISULTATI , ELABORAZIONE DATI, ANALISI



Il "Questionario di gradimento ospiti e parenti" consegnato ai signori clienti della RSA nei mesi di ottobre 2016 prende in esame tutti gli aspetti e i momenti della vita nella Residenza, chiedendo una valutazione rispetto alla struttura, ai servizi erogati, ai rapporti umani instaurati. Essendo questo modello in uso da alcuni anni è possibile valutare non solo il dato riscontrato nell'anno, ma anche il confronto con i dati storici.

Per ogni domanda sono previste cinque possibili risposte: ottimo, buono, discreto, insufficiente, non so/non ho elementi per rispondere. Sono stati somministrati questionari a tutti gli ospiti: settantasei sono quelli compilati e riconsegnati. Il questionario, rigorosamente anonimo, chiede di indicare il compilatore e in quale nucleo è ospitato il cliente: ciò al fine di poter disporre di ulteriori elementi di valutazione dei risultati.

Si è potuto quindi procedere anche ad una sommaria valutazione delle risposte distinte per nuclei. In caso di risposta multipla è stata presa in considerazione la risposta meno favorevole.

#### SOMMINISTRAZIONE E COMPILAZIONE

La distribuzione e la compilazione delle schede è stata fatta nel mese di ottobre 2016.

#### ANALISI DEI DATI

Successivamente sono stati analizzati ed elaborati i dati addivenendo a un primo risultato puramente numerico.

L'analisi dei dati ha previsto l'inserimento degli stessi e l'elaborazione statistica delle variabili indagate. I risultati riportano le frequenze assolute (N) e percentuali (%) delle variabili indagate. Sono rappresentate solo le frequenze valide, cioè quelle in cui sono stati esclusi i missing (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all'effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (il totale delle risposte espresse è indicato in ciascun paragrafo).

## CRITERI

Nella fase di analisi si è adottato il seguente criterio:

le risposte "Ottimo" e "Buono" sono state considerate valutazioni positive, espressa in modi differenti anche in funzione della diversa sensibilità individuale;

le risposte "Discreto" e "Insufficiente" sono state considerate quali valutazioni non pienamente soddisfacenti, meno gravi le prime, più rilevanti le seconde, ma comunque non positive.

I risultati sono stati quindi valutati inquadrandoli in diverse fasce:

### PRIMA FASCIA

quesiti che hanno ottenuto una valutazione positiva: situazioni in cui il gradimento è stato decisamente elevato, con scarse o nulle risposte non positive. In alcuni casi però sono state individuate ugualmente piccole azioni migliorative poiché l'obiettivo è comunque il miglioramento continuo.

### SECONDA FASCIA

domande che hanno ottenuto, pur in presenza di risposte maggioritariamente positive, una percentuale di risposte non positive superiore al 15% circa. In questo caso l'adozione di azioni migliorative è utile, al fine di poter rientrare in tempi celeri e senza particolari difficoltà nella fascia superiore.

### TERZA FASCIA

Domande che hanno ottenuto, pur in presenza di risposte maggioritariamente positive, una percentuale di risposte non positive vicine o superiori al 30%, con presenza di un numero significativo di insufficienze. In questo caso le azioni di miglioramento, se possibili, devono essere notevolmente più energiche e rilevanti, poiché si reputa il giudizio espresso grave e inaccettabile per questa struttura.

### QUARTA FASCIA

Domande con maggioranza di risposte negative superiori alle positive. In questo caso occorre ripensare integralmente l'azione svolta o il servizio.

In calce ai questionari era previsto uno spazio per proposte, suggerimenti, critiche: anche le stesse sono state elencate e controdedotte, senza darne pubblicità poiché in alcuni casi riportavano informazioni personali o elementi che potevano far riconoscere la fonte di provenienza. Tuttavia anch'esse sono all'attenzione della dirigenza e concorrono all'individuazione delle azioni correttive e di miglioramento attivabili.

Periodicamente si procede alla verifica del risultato prodotto dalle azioni correttive individuate attraverso la rilevazione, correggendole o implementandole se il risultato prodotto non è conforme alle aspettative.

Stefano Leva  
Presidente