

## ANALISI QUESTIONARI – RSP

Villa San Benedetto, considerando il livello di soddisfazione degli utenti una risorsa essenziale per il miglioramento del proprio sistema organizzativo e gestionale e nell'intento di far allineare sempre di più la qualità del servizio erogato con quello atteso dai pazienti, ha predisposto la somministrazione, anche nel 2018, di un questionario di valutazione del gradimento dei servizi. L'analisi dei dati raccolti ha l'obiettivo di prendere in considerazione eventuali criticità, attuando interventi di miglioramento.

Il questionario somministrato è del tipo "quantitativo standardizzato", basato solo su domande chiuse a risposta singola dando la possibilità all'utenza di indicare il proprio gradimento utilizzando una scala da 1 a 10 in cui 1 corrisponde a "assolutamente insoddisfatto" e 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".

Il questionario è stato compilato dal 34.87% dei dimessi (821 pazienti dimessi nell'anno 2018; 283 questionari compilati). Dei questionari il 93% è stato compilato dal paziente stesso, il 5% con il supporto di un operatore ed il restante 2% da un parente/conoscente (vedi grafico 1). Tra gli utenti il 65% è di sesso femminile (grafico 2).

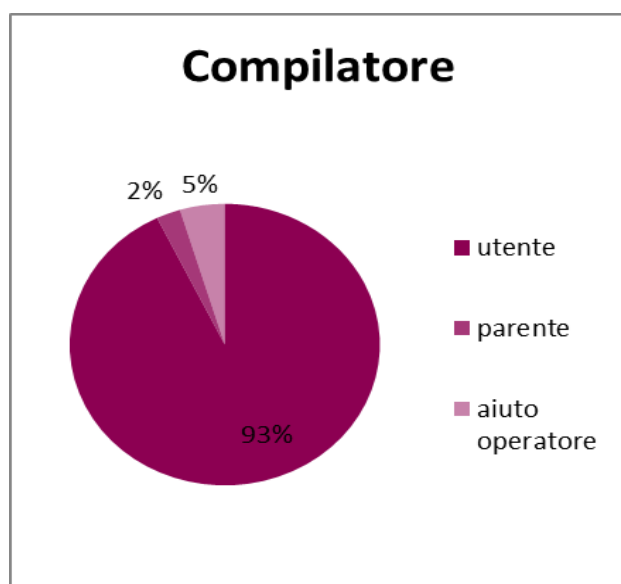


Grafico 1

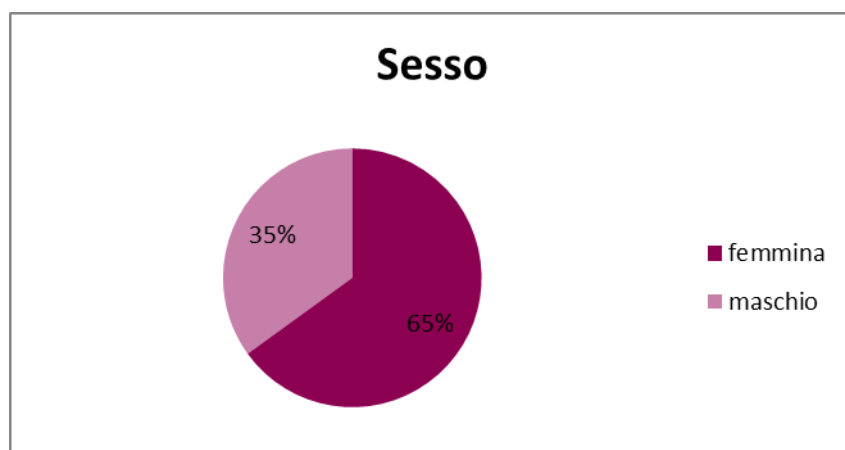


Grafico 2

Rispetto al tipo di ricovero per l' 87% dei pazienti è il primo ricovero per l'anno in corso per il rimanente 13% è un reingresso (grafico 3).

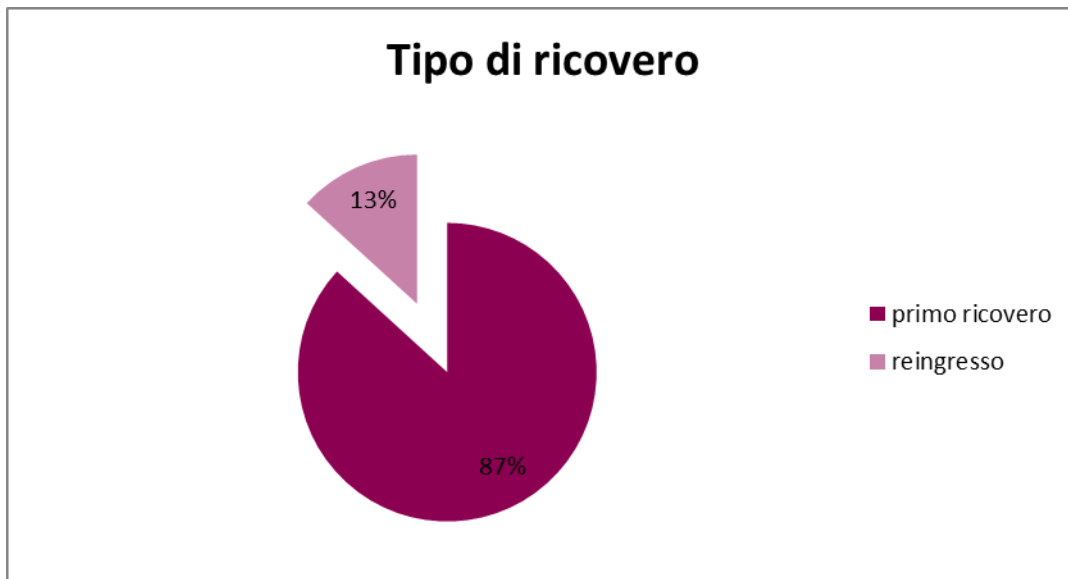


Grafico 3

I pazienti che hanno compilato il questionario risultano suddivisi nelle seguenti fasce d'età :

- Fino a 20 anni > 1% dei compilatori
- 21 -40 anni > 15 % dei compilatori
- 41-60 anni > 52 % dei compilatori
- 61 -80 anni > 31 % dei compilatori
- Oltre gli 80 > 1 % dei compilatori

La classe d'età prevalente è quella centrale ( 41-60 anni) subito seguita dalla categoria di utenti che vanno dai 61 ai 80 anni . L'età media è di 54 anni.

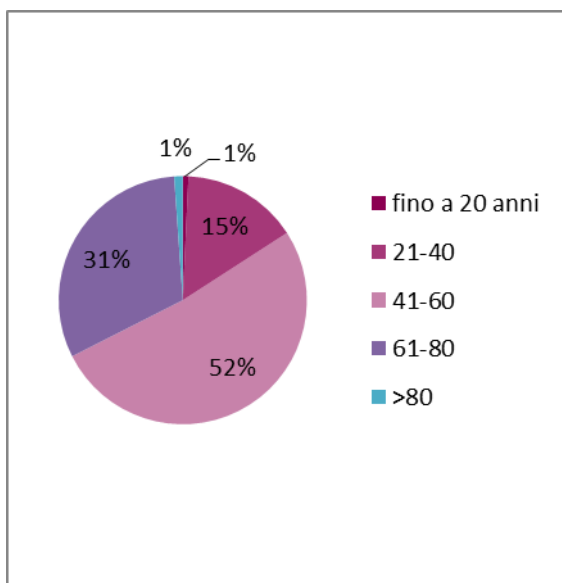


Grafico 4

La scuola dell'obbligo ( 43% ) e il Diploma di scuola superiore (43%) sono i titoli di studio più diffusi tra i pazienti, seguiti dalla Laurea al 14 % .

La prima parte del questionario indaga per ogni professionista che opera nel reparto di Riabilitazione psichiatrica (psicologi, infermieri, OSS, educatori, medici ed servizio pastorale) la dimensione relazionale, intesa come capacità di accogliere le richieste dell'utente, di fornire informazioni corrette ed esaurienti, di mostrare cortesia e capacità di ascolto. La seconda parte riguarda l'area generale dei servizi offerti (servizio ristorazione, pulizie )

La valutazione sulla degenza è nel complesso molto positiva in linea con gli anni precedenti e ciò induce a pensare che gli accorgimenti organizzativi e le procedure introdotti nel corso degli anni mantengono, nel tempo, la loro validità. E' emerso un elevato livello di soddisfazione degli ospiti che raggiunge un risultato globale positivo pari a 8,33 , a fronte di un livello di insoddisfazione praticamente nullo (vedi grafico 5).

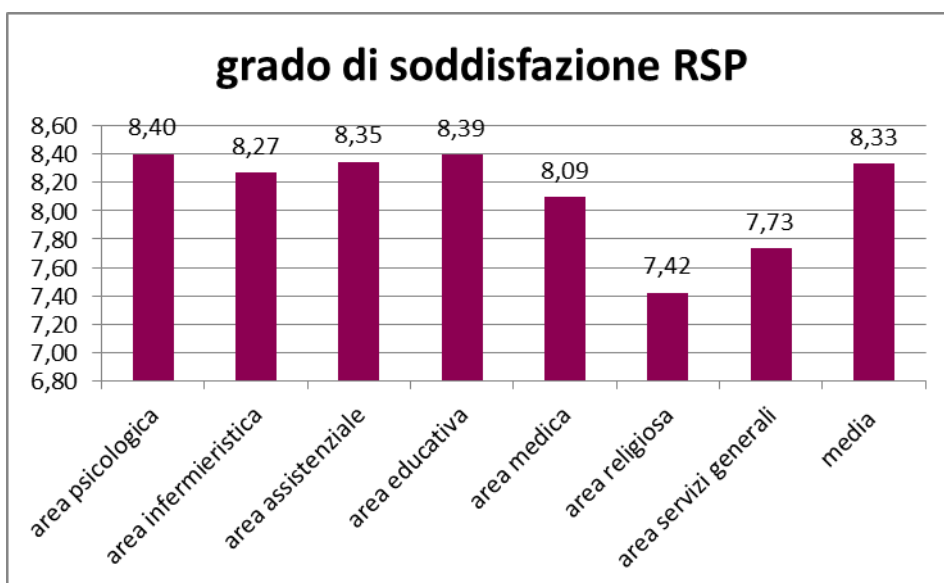


Grafico 5

L'86% degli utenti consiglierebbe ad altri di rivolgersi a Villa San Benedetto confermando, in maniera anche indiretta, di gradire i servizi offerti ( vedi grafico 6)

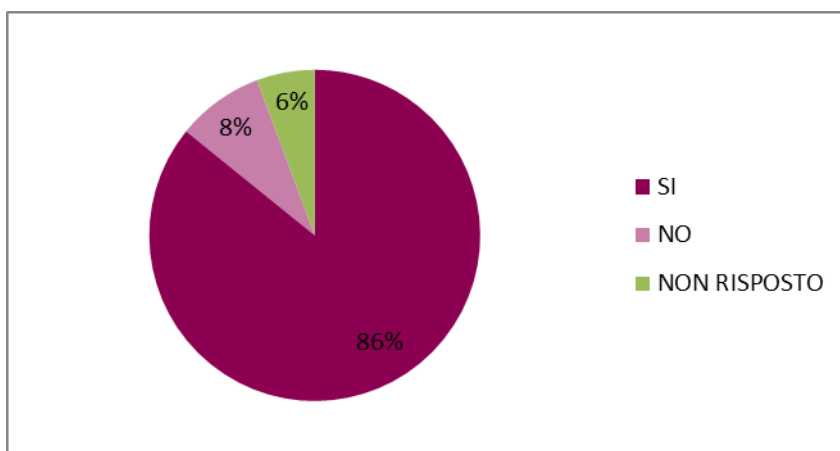


Grafico 6

Da un'analisi più puntuale si può affermare che l'alto grado di gradimento emerge in ogni area d'intervento da quella psicologica , assistenziale educativa e medica ( vedi grafici 7-8-9-10).

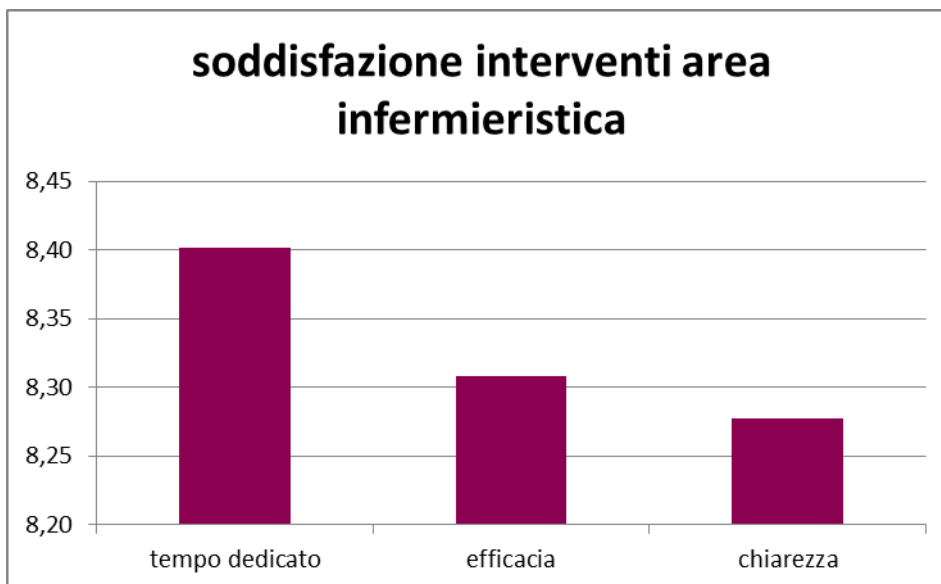
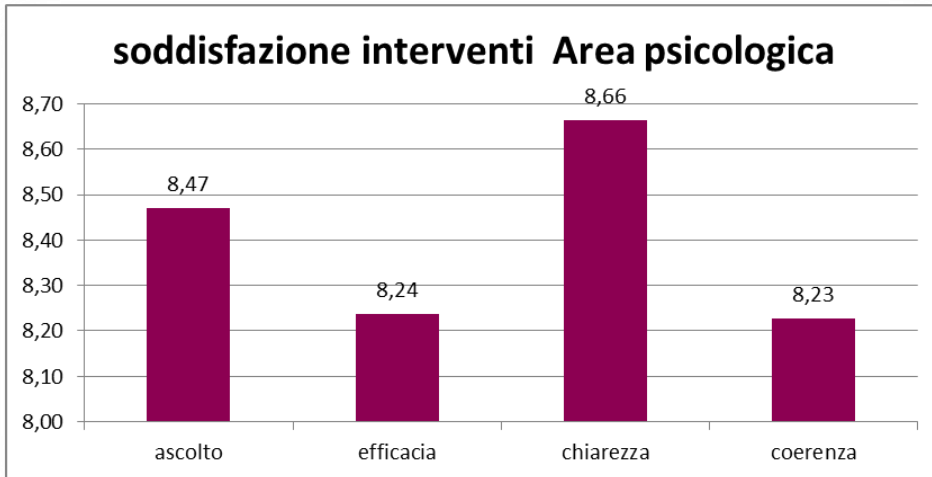


Grafico 7

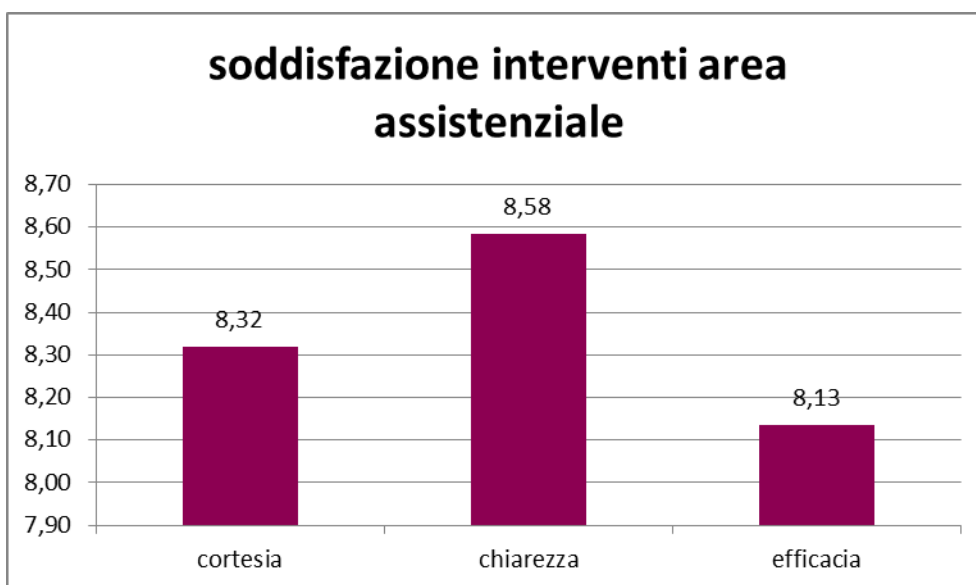


Grafico 8

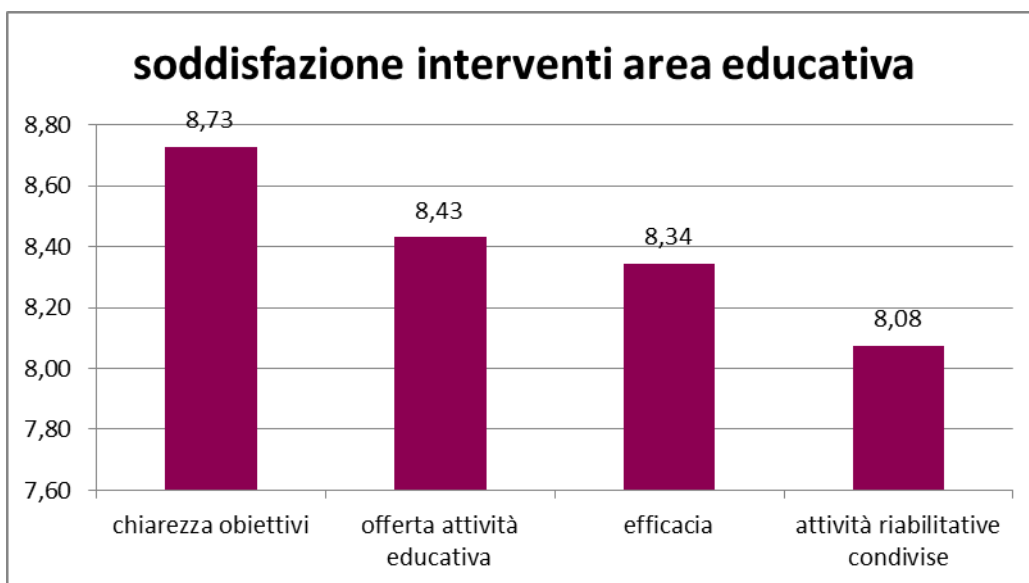


Grafico 9

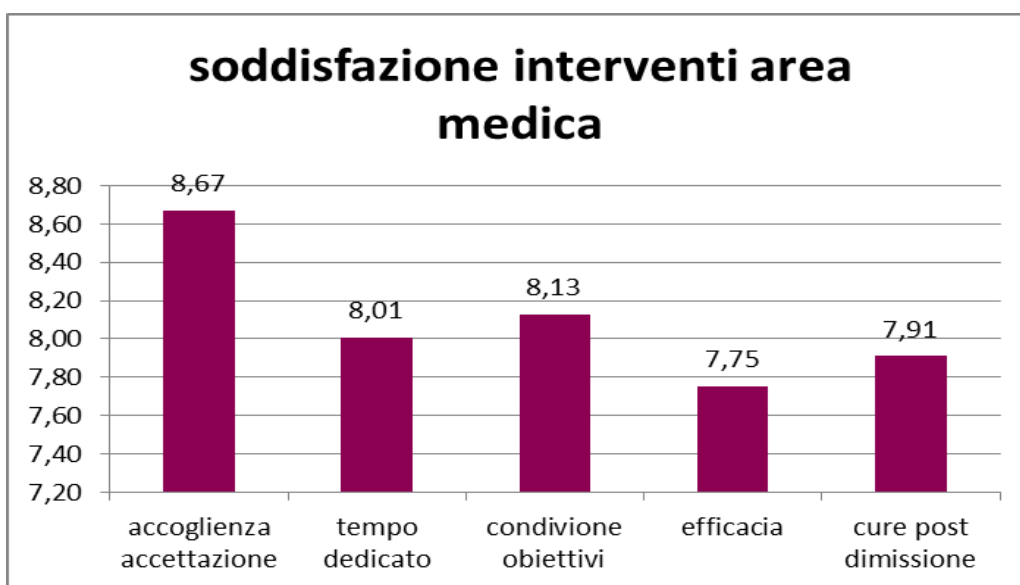


Grafico 10

Buona è anche la soddisfazione dei servizi generali; qualche eccezione riguarda il servizio di ristorazione dove il livello di gradimento risulta essere invece sotto la sufficienza, in linea col trend negativo già emerso negli anni precedenti (vedi grafico 11)

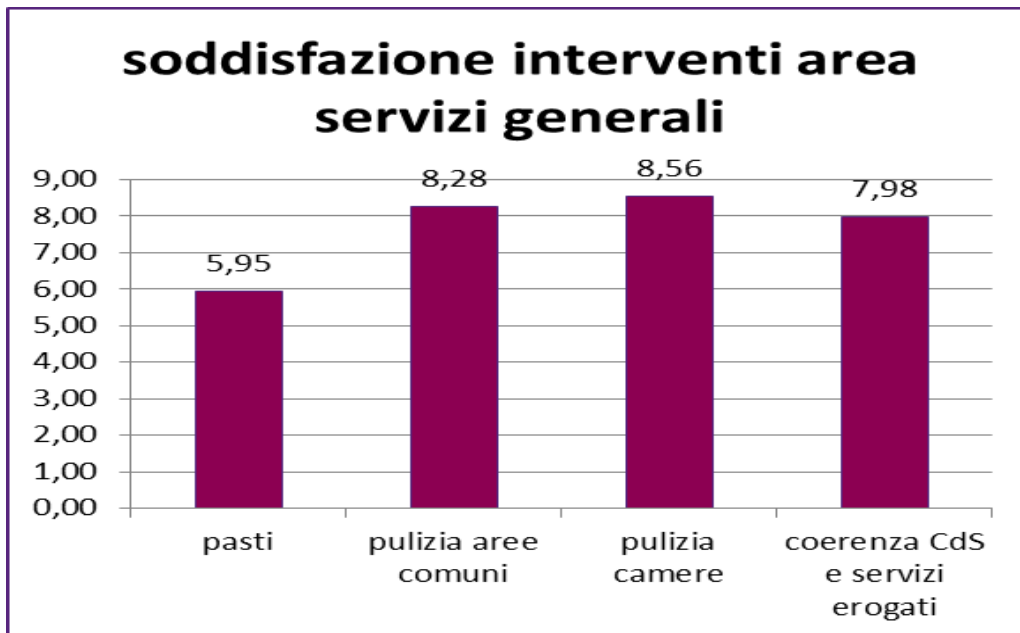


Grafico 11

Ben il 38% di pazienti ha risposto al questionario con risposte tra l' 1 e il 5 che corrispondono ad **un alto grado di insoddisfazione** , il 28% tra il 6 e il 7 e il 34 % ha risposto con punteggi  $\geq 8$ .

Si deve tenere in considerazione che il tema dell'alimentazione sta assumendo un'importanza sempre più rilevante ai fini della prevenzione di molte patologie e del mantenimento di un buono stato di salute di conseguenza i degenti di anno in anno diventano sempre più critici nella valutazione di questo aspetto (vedi grafico 12)

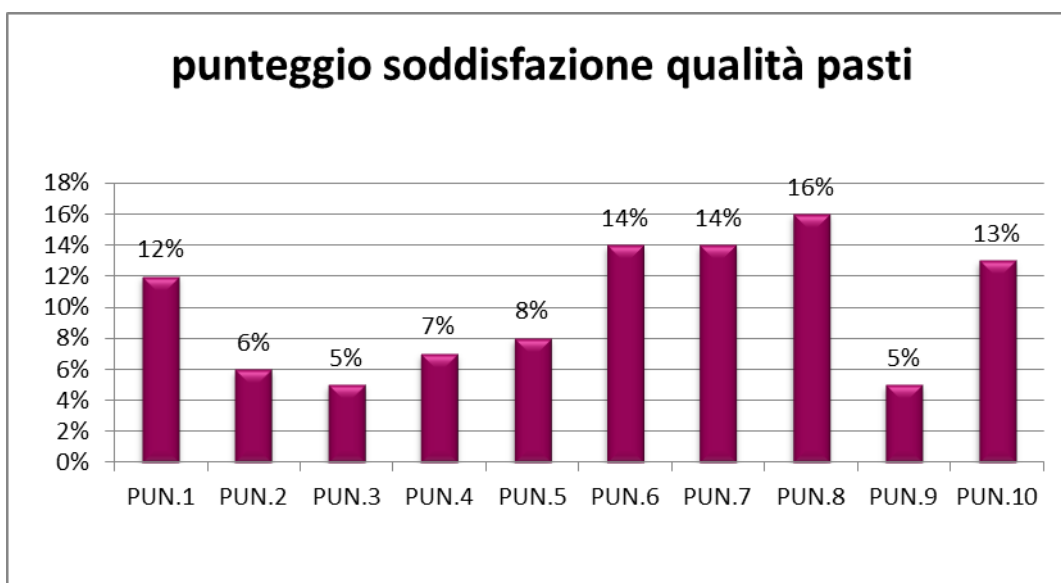


Grafico 12

Se osserviamo le opinioni , distinguendo tra gli utenti che per la prima volta soggiornavano a Villa San Benedetto e i reingressi, si può notare che i valori sono sostanzialmente sovrapponibili ad eccezione di una minima differenza in merito all'area infermieristica e dei servizi generali in cui emerge un gradimento maggiore nei reingressi

	area psicologica	area infermieristica	area assistenziale	area educativa	area medica	area religiosa	area servizi generali	media
PRIMO RICOVERO	8,32	8,21	8,30	8,31	8,00	7,37	7,60	7,85
REINGRESSO	8,87	9,66	8,61	8,83	8,55	7,55	8,15	8,48
MEDIA GENERALE	8,4	8,27	8,35	8,39	8,09	7,42	7,73	8,33

