

RELAZIONE CUSTOMER CARE RSA "SAN RAFFAELE" - CAMPI SAL.NA

La RSA di Campi Salentina ha consegnato **50** schede della Customer Care ai familiari di **59** pazienti presenti in struttura alla data del **11/07/2023** al fine di verificare gli indici di gradimento dei servizi offerti dalla stessa struttura.

Nonostante i numerosi solleciti, delle **50** schede consegnate, sono state rese alla RSA solo **10** schede compilate e quindi solo **10** famiglie hanno espresso il loro indice di gradimento dei servizi offerti dalla nostra RSA.

Dai dati rilevati dalle **10** schede pervenute si evincono i seguenti punteggi relativamente ai vari punti di domanda elencati nella scheda preposta che vengono di seguito riportati:

1-ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO ALL"INGRESSO IN STRUTTURA

Molto soddisfatto **5**; Soddisfatto **5**; Insoddisfatto **0**;

2-PULIZIA E CONFORT DELLA STRUTTURA (Igiene degli ambienti, confort delle camere e degli spazi collettivi, servizi vari)

Molto soddisfatto **4**; Soddisfatto **6**; Insoddisfatto **0**;

3- PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI (Qualità e varietà del vitto, presenza di personale addetto durante la somministrazione dei pasti)

Molto soddisfatto **5**; Soddisfatto **5**; Insoddisfatto **0**;

4-ATTIVITA" RICREATIVE E DI STIMOLAZIONE COGNITIVA (Presenza di educatori, volontari, uscite esterne, etc..)

Molto soddisfatto **5**; Soddisfatto **4**; Insoddisfatto **0**;

5- VISITE E REGOLAMENTI INTERNI(Orari di visita, Privacy e regole interne)

Molto soddisfatto **8**; Soddisfatto **2**; Insoddisfatto **0**;

6-PERSONALE DI ASSISTENZA (Professionalità, disponibilità all'ascolto, attenzione verso gli ospiti)

Molto soddisfatto **8**; Soddisfatto **2**; Insoddisfatto **0**;

7-ALTRE PROFESSIONALITA' E COMPETENZE (Specialisti interni, Caposala, Psicologo, Fisioterapisti)

Molto soddisfatto **8**; Soddisfatto **2**; Insoddisfatto **0**;

Per poter soddisfare le esigenze del cliente e per rispondere a pieno alle aspettative preposte, è stato utilizzato come strumento chiave la rilevazione del gradimento del servizio offerto. A partire dalla raccolta e lettura dei dati, avvenuta nel Luglio 2023, i familiari dei pazienti che hanno compilato i questionari (n.10) hanno espresso un alto livello di soddisfazione generale in tutti i campi indagati e, nello specifico, rispetto alle attività ricreative (solo in un caso non è stata espressa preferenza), al personale di assistenza, agli specialisti e all'organizzazione degli orari di visite e regolamenti interni. Alcuni tra i caregivers hanno riportato alcune note personali mediante le quali hanno elogiato la costante disponibilità delle varie figure professionali verso i bisogni degli ospiti, e hanno espresso parere positivo rispetto alla qualità dei pasti e degli operatori addetti. Un altro punto di forza, è stato riscontrato nella cura e nell'igiene degli ambienti. Tuttavia, nonostante il buon grado di soddisfazione espresso, in merito ad organizzazione degli spazi collettivi e confort delle camere, sono state segnalate alcune criticità da attenzionare.

Campi Salentina,
27/7/2023

Assistente Sociale
Dott.ssa TIZIANA MAZZOTTA



Psicologa
Dott.ssa MARIA GIOVANNA PEZZUTO

