



ELABORAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI DELL’RSA ANNO 2023

Nel mese di DICEMBRE 2023 sono stati somministrati i questionari per la rilevazione del “customer satisfaction” della Residenza Sanitaria Assistita inerenti l’anno 2023. Il questionario è stato presentato con modalità online ai familiari degli ospiti.

Per quanto riguarda i questionari degli ospiti sono stati somministrati a utenti senza decadimento cognitivo, e valutata la convivenza con gli altri ospiti. Anche in questo caso, vista l’emergenza pandemica, i questionari sono stati proposti nella totalità dei casi con l’ausilio di un operatore della struttura.

Il questionario sul grado di soddisfazione è lo strumento di rilevazione della qualità percepita, con duplice intento di individuare possibili obiettivi di miglioramento e di monitorare nel tempo, attraverso raffronti periodici, il giudizio dell’utenza sui servizi offerti.

Rappresenta quindi uno strumento di conoscenza con finalità operative, in quanto consente di individuare le eccellenze e le criticità dell’organizzazione e di orientare gli interventi dell’amministrazione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali e tecnico professionali e nelle relazioni umane.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l’anonimato, e si compone di domande chiuse, che consentono l’elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l’assegnazione di un punteggio misurabile, e domande aperte, che consentono di ottenere dati di tipo qualitativo, in base ai commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Il questionario con tutte le domande proposte e il documento con le tutte risposte aggregate sono consultabili e sono parte integrante del presente documento come allegati.

Di seguito una breve analisi dei dati e dei risultati emersi.

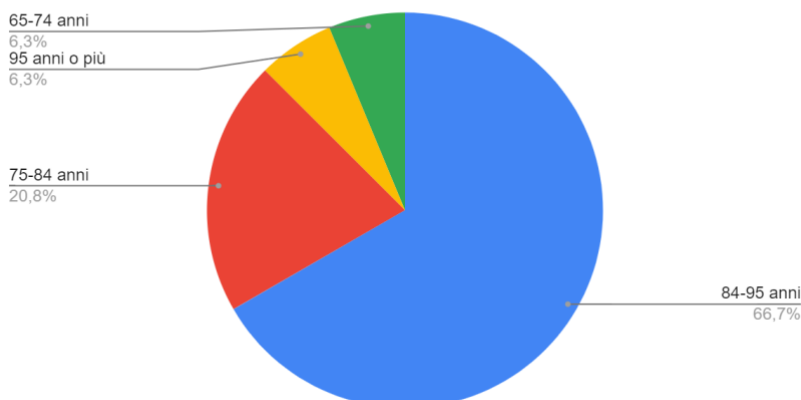
1. SODDISFAZIONE FAMILIARI degli OSPITI

Dal questionario di gradimento inerente l’anno 2023 e riguardante la soddisfazione dei familiari degli utenti della RSA emerge una generale soddisfazione.

Sono stati inviati ai 60 familiari degli ospiti i questionari e ce ne sono pervenuti 48 compilati.

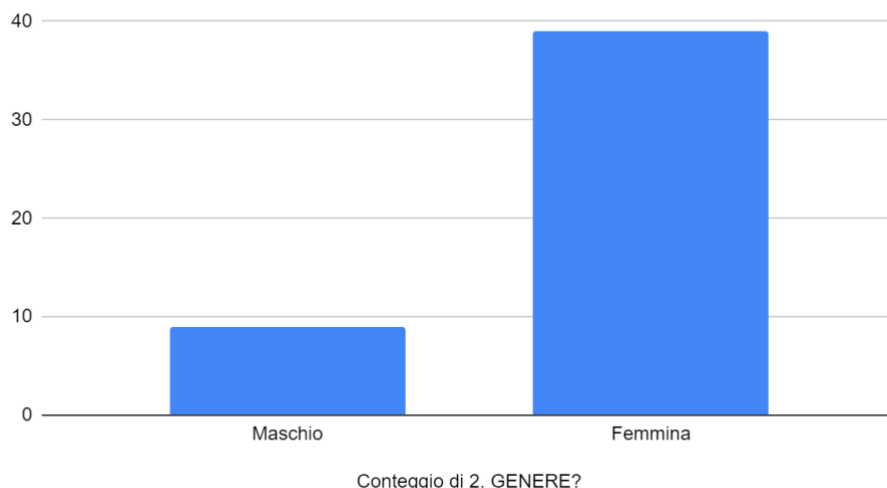
Ecco di seguito l’età anagrafica e il genere sessuale delle persone coinvolte nel questionario

Conteggio di 1. QUAL’È L’ETÀ DEL SUO FAMILIARE OSPITE DI QUESTA RSA?





Conteggio di 2. GENERE?



gli ospiti risiedono in RSA da tempistiche molto diverse e svariate.

In merito alla soddisfazione sul modo in cui è stato accolto il proprio familiare durante i primi giorni di permanenza in RSA rispondono quasi tutti positivamente.

In merito alle restrizioni e le modalità messe in campo a riguardo vi è una buona soddisfazione principalmente riguardo al tema delle visite.

soddisfatti rispetto anche agli orari dei pasti.

In riferimento al personale rispetto alla quantità e alla qualità dell'assistenza prestata e quindi la preparazione del personale la soddisfazione è buona con alcuni casi che non sanno rispondere alla domanda.

In merito alle informazioni che si ricevono sul proprio familiare, e relativo accompagnamento alla malattia del proprio familiare la soddisfazione è buona.

per quanto riguarda il coinvolgimento nelle cure del proprio familiare la maggior parte si sente coinvolto altri in modo raro.

piena soddisfazione sull'ammontare della retta.

La serie di domande al punto 13 chiedono ai familiari di valutare i vari aspetti dell'assistenza che ricevono i proprio familiari all'interno della RSA.

tutte le cure prestate dalla Fondazione Mediche, infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche, animative hanno trovato un livello di soddisfazione medio alto.

Le domande del punto 14 chiedono ai parenti di giudicare il comportamento tenuto dalle varie figure professionali nei confronti del proprio familiare ospite della RSA. Anche in questo caso le risposte sono positive rispetto a tutte le figure sopra nominate e in aggiunta anche sulla segreteria.

Le domande della serie di punti 15 cerca di individuare il grado di soddisfazione dei vari servizi offerti: servizio amministrativo, direzione, servizio di lavanderia, pulizia e servizio cucina.

Rispetto ai diversi servizi vi sono riscontri positivi tra il molto soddisfatto e il soddisfatto per la maggiore percentuale.

La domanda numero 16 chiedeva il grado di soddisfazione di come la RSA assiste il proprio familiare. per quasi la totalità sono soddisfatti e qualcuno pienamente soddisfatto.



Alla domanda numero 17 i famigliari hanno avuto campo libero per segnalare suggerimenti o pareri volti a migliorare il servizio. Alcune persone hanno approfittato di questa possibilità, scrivendo testualmente:

Ad alcune domande non è possibile rispondere adeguatamente in quanto le limitazioni di orario di visita non permettono di valutare il lavoro degli operatori e l'organizzazione della struttura.

Non siamo a conoscenza dei menù.

Fisioterapia non sappiamo se viene effettuata.

Gli orari di visita sono molto stringa ti, per chi lavora è impossibile.

Penso che per le uscite sotto le feste sarebbe bello che i volontari siano disponibili e il servizio fatto dalla struttura.comunque ringrazio i volontari del pronto soccorso per la loro disponibilita. Perché anche per i nostri cari è bello passare le feste a casa,e non sentirsi dire dai volontari che è Natale anche per loro

Vorrei che nel vestire la mamma sia adeguato a secondo le temperature atmosferiche grazie

Desidererei vedere il personale con la mascherina corretta, perché non ha senso che noi la mettiamo supercorretta e loro girano senza ...poi per il resto siamo fiduciosi perché confidiamo nella responsabilità di ogni dipendente :dal medico, a chi si occupa di tutto il resto GRAZIEEEE

Orari più flessibili più informazione e regole uguali per tutti

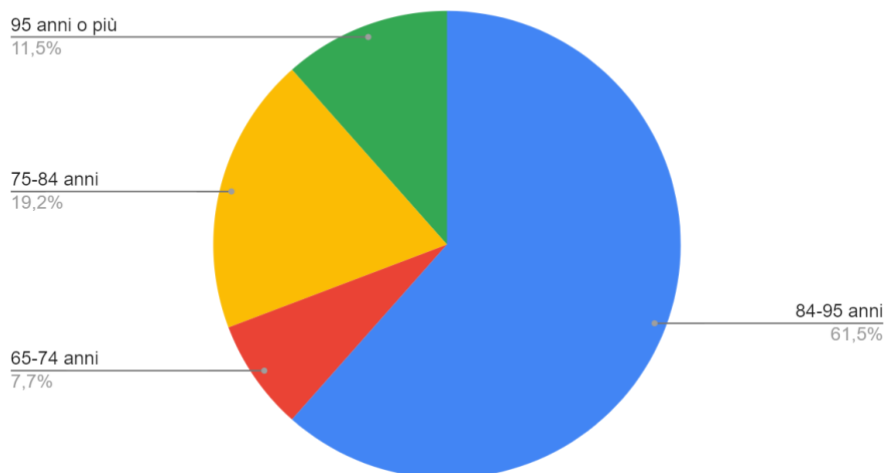
Infine l'ultima domanda entra nello **specifico dell'identità di chi ha compilato il questionario**. Nel 61,1% dei casi il compilatore è stato il figlio/a dell'ospite, nel 27,8% un altro parente.

2. SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

- Il questionario è stato proposto a 26 ospiti (si specifica che il questionario è stato proposto solo agli utenti con mmse ≥ 18).

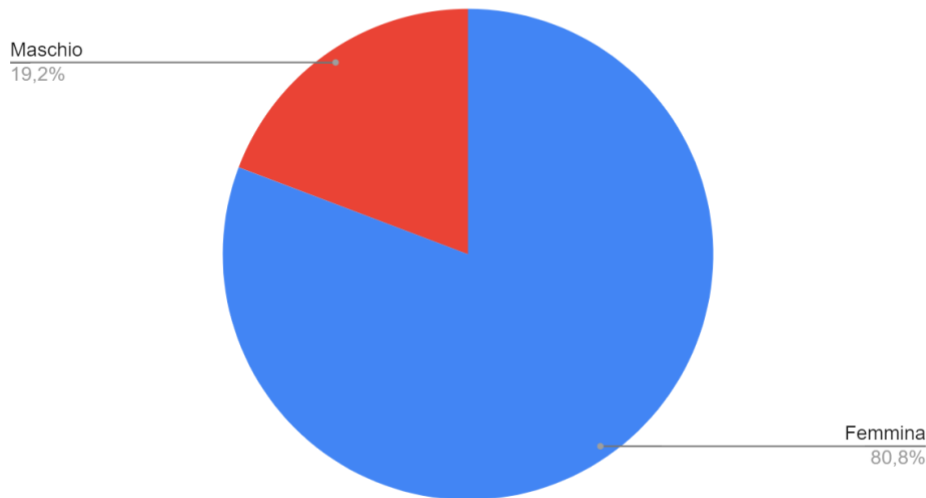
Ecco di seguito l'età anagrafica e il genere sessuale delle persone coinvolte nel questionario

Conteggio di 1. QUAL'É LA SUA ETÀ?





Conteggio di 2. GENERE?



Soddisfatti abbastanza/molto dell'accoglienza il primo giorno dell'inserimento

*- La serie di domande al punto 5 hanno indagato l'area riguardante i **SERVIZI E L'AMBIENTE**.*

la soddisfazione rispetto all' igiene degli ambienti, l' igiene personale, i pasti, gli orari delle visite parenti, gli arredi nella stanza, il servizio lavanderia e gli orari di funzionamento dei diversi servizi riportano una valutazione medio alta.

Piccole casistiche di insufficienza per orari visite, lavanderia e orari. non emergono elementi di criticità.

*- Le serie di domande del punto 6 hanno invece indagato **SULL'ASSISTENZA DEL PERSONALE**, e quindi su come gli ospiti considerano il rapporto umano di disponibilità e professionalità delle varie figure che operano nella RSA.*

anche in questa area la soddisfazione è tra buona ed eccellente nei confronti di tutte le figure da quelle assistenziali a quelle infermieristiche mediche fisioterapiche e animative.

*- Le tre domande del punto 7 riguardano la soddisfazione sulle **PRESTAZIONI D'UFFICIO**.
- la maggior parte degli ospiti in tutti e tre i sottopunti non sa rispondere in quanto non si interfaccia direttamente con questa parte dell'organizzazione.*

*- La domanda del punto 8 ha richiesto se l'intervistato ha avuto **problemi con gli altri ospiti della RSA**. Per la totalità non si evidenziano problemi.*

*Il Responsabile Risorse umane
Dott.ssa Dotti Rossana*

All.1 Modello Questionario anno 2023 OSPITI RSA

All.2 Risposte aggregate questionari anno 2023 OSPITI RSA

All.3 Modello Questionario anno 2023 FAMILIARI OSPITI RSA

All.4 Risposte aggregate questionari anno 2023 FAMILIARI OSPITI RSA