ELABORAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI DELL'RSA ANNO 2024

Nel mese di DICEMBRE 2024 sono stati somministrati i questionari per la rilevazione del "customer satisfaction" della Residenza Sanitaria Assistita inerenti l'anno 2024. 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 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 FAMIGLIARI degli OSPITI*

Dal questionario di gradimento inerente l'anno 2024 e riguardante la soddisfazione dei famigliari degli utenti della RSA emerge una generale soddisfazione.
Sono stati inviati ai 45 familiari degli ospiti presenti nel mese di dicembre e non deceduti lungo il corso dell'anno o appena ingressati. Ce ne sono pervenuti compilati 35.

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

In merito alla soddisfazione sul modo in cui è stato accolto il proprio famigliare durante i primi giorni di permanenza in RSA la risposta preponderante è molto per il 60%.

Soddisfatti rispetto anche agli orari dei pasti per il 74%.

In riferimento al personale rispetto alla quantità e alla qualità dell'assistenza prestata e quindi la preparazione del personale la risposta è abbastanza soddisfacente.

In merito alle informazioni che si ricevono sul proprio famigliare, e relativo accompagnamento alla malattia del proprio famigliare la soddisfazione è buona.
per quanto riguarda il coinvolgimento nelle cure del proprio famigliare la maggior parte si sente molto coinvolto.
piena soddisfazione sull'ammontare della retta.

La serie di domande al punto 13 chiedono ai famigliari di valutare i vari aspetti dell'assistenza che ricevono i proprio famigliari 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 famigliare 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 famigliare. 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:

Aumentare gli orari di visita
Presidente non presente!!!

Aumentare gli orari di visita
Presidente non presente!!!

Bravissimi tutti

spostamenti di camera non apprezzati

cambio stanza non piaciuto

Gradiremmo maggiore attenzione nell interpretazione dei bisogni di chi non può esternare da sé per via della malattia le sue necessità

Aumentare il tempo della visita al familiare

Servirebbe più personale per l'assistenza, tutti fanno del loro meglio ma si nota la scarsità di personale.

cambi stanza

Maggiore presenza nell assistenza e prolungamento degli orari di visita .

Sarebbe comodo avere servizio a pagamento di taglio capelli gestito direttamente dalla struttura.

Maggiore assistenza in bagno anche alle persone autosufficienti (non trovo corretto che le figlie debbano cambiare il pannolone al momento delle visite)..... Migliorare l'igiene personale (facendo manicure e pedicure perché all'attuale l'ho faccio io sempre al momento delle visite)
Maggiore coinvolgimento durante le attività anche da parte delle volontarie (dovrebbero dividersi e fare più gruppi per il gioco delle carte coinvolgendo e alternando gli ospiti)

Prolungare l'orario delle visite (chi lavora a giornata e abita lontano vede il familiare solo nel fine settimana...)

2. *SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI*

- Il questionario è stato proposto a 5 ospiti (si specifica che il questionario è stato proposto solo agli utenti con mmse ≥ 23).

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

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.
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 buona 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 2024 OSPITI RSA
All.2 Risposte aggregate questionari anno 2024 OSPITI RSA
All.3 Modello Questionario anno 2024 FAMILIARI OSPITI RSA
All.4 Risposte aggregate questionari anno 2024 FAMILIARI OSPITI RSA