



# RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI ANNO 2023





## INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte RSA
4. Analisi delle risposte RSD
5. Grafici delle risposte
  - 5.1 La giornata in struttura
  - 5.2 L'assistenza e le cure
  - 5.3 Rapporti con il personale
  - 5.4 La residenza
  - 5.5. Valutazioni conclusive
6. Griglia riassuntiva RSA
7. Griglia riassuntiva RSD



## 1. PREMESSA – STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli ospiti sono parte integrante della *Carta dei Servizi*, che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura.

Il questionario è strutturato in *blocchi di domande*, che rappresentano le diverse fasi del servizio offerto:

- La giornata in struttura
- L'assistenza e le cure
- Rapporti con il personale, che è stato modificato rispetto all'anno scorso, inserendo domande relative alle informazioni e al sostegno fornito dal personale durante le misure restrittive dovute alla pandemia
- La Residenza
- Valutazioni conclusive.

È, inoltre, presente uno spazio per proposte e suggerimenti, creato allo scopo di favorire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

Si è posta l'attenzione su *aspetti sui quali si può concretamente intervenire*, con azioni preventive o correttive, in caso di segnalazioni negative

Le domande sono a risposta chiusa e prevedono **4 livelli di giudizio**, compreso il "non so". La compilazione, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, in quanto richiede solo di barrare la casella con la "faccina" corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

In corrispondenza della risposta "Non soddisfacente" è stato inserito lo spazio riservato alla motivazione del giudizio, ciò al fine di poter meglio intervenire su situazioni vissute come disagioli da parte dell'utenza.

## 2. IL CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti RSA e RSD sono stati somministrati dalle Educatrici e dalla Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica all'inizio del mese di dicembre a tutti gli Ospiti RSA e RSD con Mini Mental State Examination uguale o superiore a 19.

Gli ospiti normovedenti e con conservate capacità motorie hanno compilato il questionario in maniera autonoma; gli ospiti ipovedenti, con difficoltà motorie nelle mani o con un basso grado di scolarità sono aiutati dal somministratore, che, comunque, non influenza in alcun modo le risposte.

I questionari somministrati sono stati **8 in RSA** e **11 in RDS**.

Si è ritenuto opportuno analizzare le risposte separatamente per le 2 unità d'offerta, in quanto si ritiene che le esigenze degli ospiti di diverse età possano essere differenti.

### 3. ANALISI DELLE RISPOSTE RSA

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale decisamente alto: l'88,5% degli intervistati, infatti, si è dichiarato soddisfatto, con 13 giudizi non positivi e 8 non so.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>  <b>BUONO</b>  
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>54</b>	<b>101</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	
VALORE IN %	<b>31%</b>	<b>57,5%</b>	<b>7%</b>	<b>4,5%</b>	

### 4. ANALISI DELLE RISPOSTE RSD

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un buon livello di soddisfazione generale: l'88% degli intervistati, infatti, si è dichiarato soddisfatto, mentre il 6,5% delle domande hanno ricevuto un giudizio non positivo e il 5,5% la risposta "non so".

LIVELLO DI SODDISFAZIONE	 Ottimo	 Buono	 Non soddis.	 Non so	<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>  <b>BUONO</b>  
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>56</b>	<b>158</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	
VALORE IN %	<b>23%</b>	<b>65%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,5%</b>	

I questionari delle 2 unità d'offerta sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante del presente verbale.

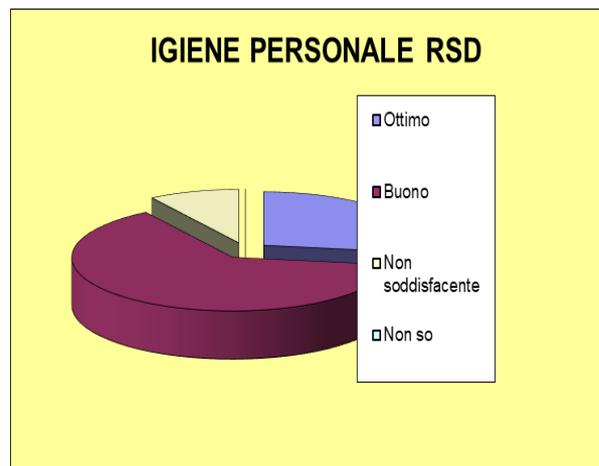
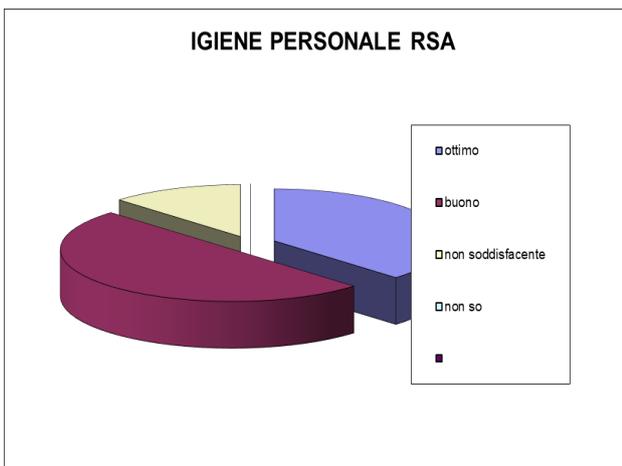
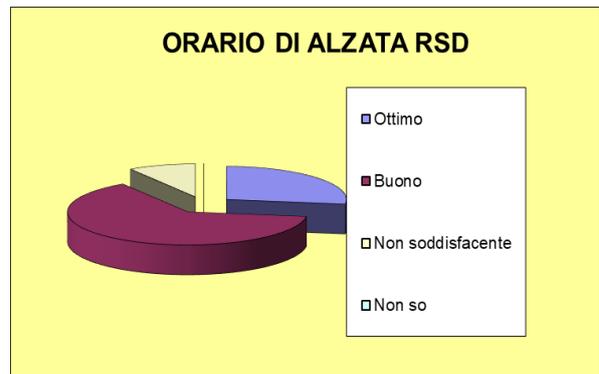
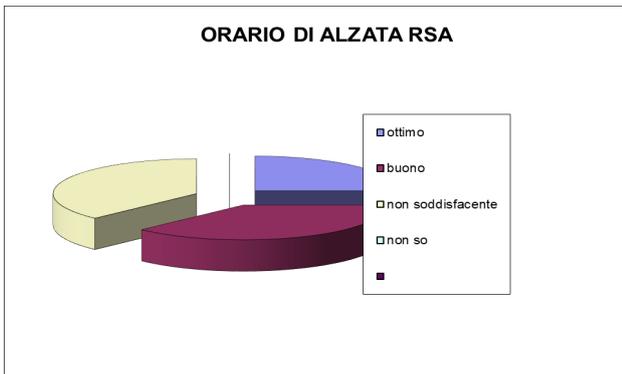
## 5. GRAFICI DELLE RISPOSTE

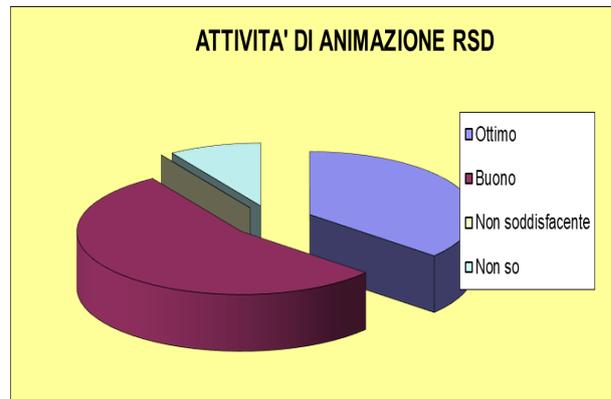
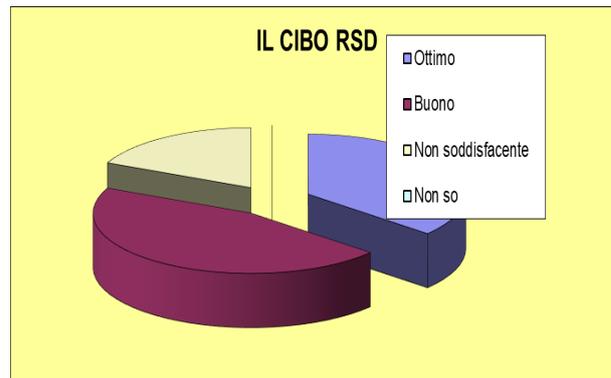
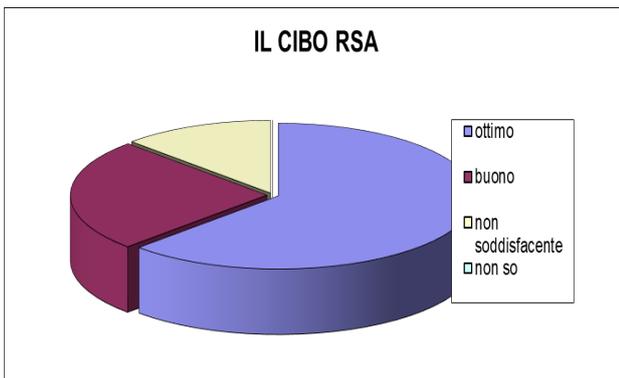
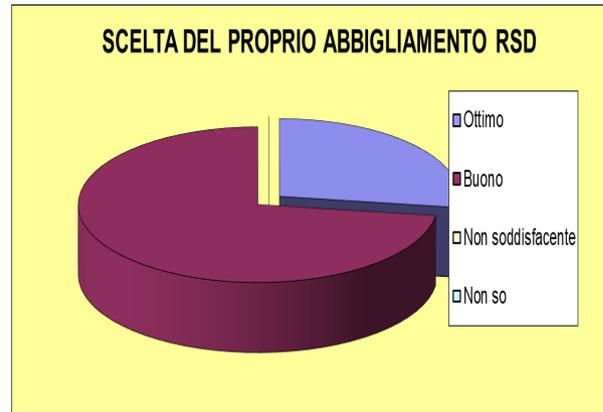
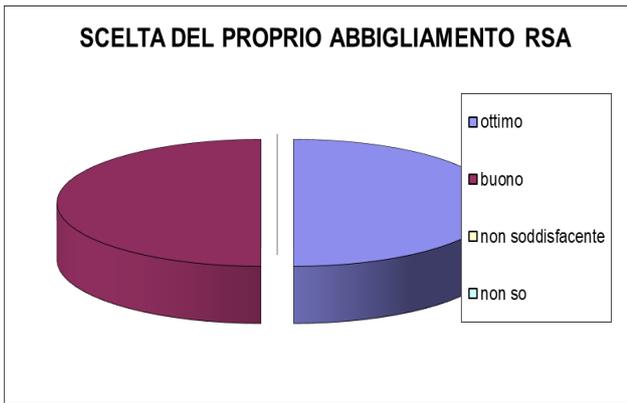
Di seguito si riportano, per ciascuna domanda proposta nei questionari di customer, due grafici riassuntivi, uno per gli ospiti RSA e uno per gli ospiti RSD, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

### 5.1 LA GIORNATA IN STRUTTURA

Il primo punto su cui si è voluto sentire il giudizio degli ospiti è il modo in cui trascorrono la giornata all'interno della struttura; per far ciò sono state predisposte 5 domande, che ripercorrono i vari momenti del giorno, dall'alzata mattutina alle attività di animazione. Come risulta anche dai grafici, in **RSA** l'87,5% dei giudizi espressi sono positivi. Particolarmente significativa la totalità di giudizi positivi nelle domande relative alla scelta dell'abbigliamento e all'attività di animazione.

In **RSD** sono positivi il 91% dei giudizi; in particolare tutti gli ospiti, invece, si dimostrano soddisfatti della possibilità di scegliere il proprio abbigliamento





I giudizi "non so" della RSD sono determinati dal fatto che alcuni ospiti con patologie psichiatriche non accettano di partecipare alle attività di gruppo proposte dalle educatrici.

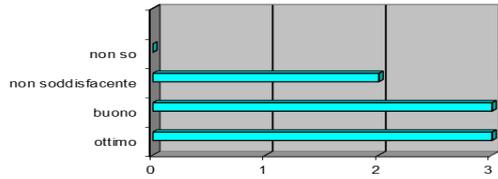
## 5.2 L'ASSISTENZA E LE CURE

Gli intervistati sono stati invitati a esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta da: medici, psicologi e assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti e ausiliari/OSS.

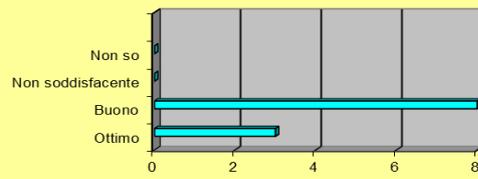
I giudizi espressi in **RSA** positivi per il 90%, particolarmente apprezzata l'assistenza fornita dagli AS/psicologhe e fisioterapisti.

I giudizi espressi dagli ospiti della **RSD** i giudizi sono buoni per l'87%.

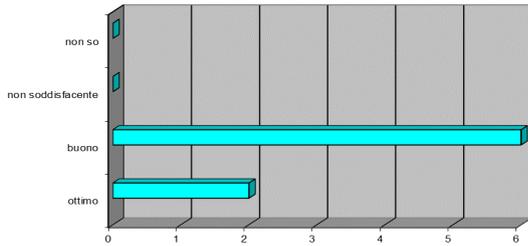
**ASSISTENZA DEI MEDICI RSA**



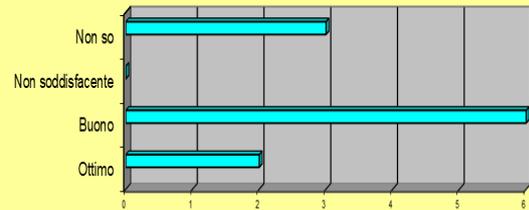
**ASSISTENZA DEI MEDICI RSD**



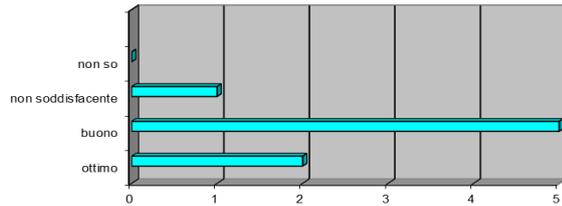
**ASSISTENZA PSICOLOGI E ASS. SOCIALI RSA**



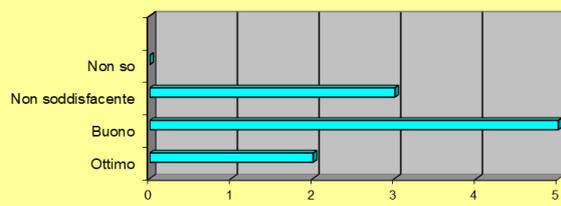
**ASSISTENZA PSICOLOGI E ASS. SOCIALI RSD**



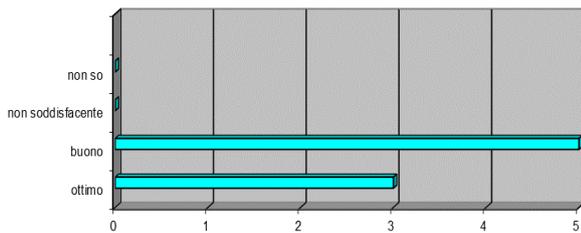
**ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI RSA**



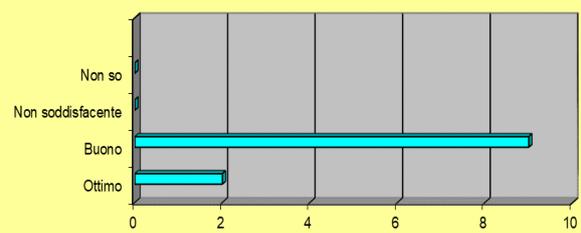
**ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI RSD**



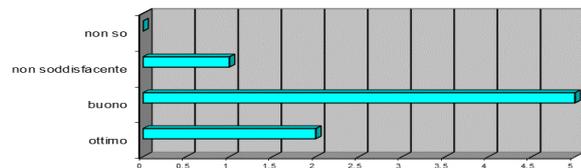
**ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI RSA**



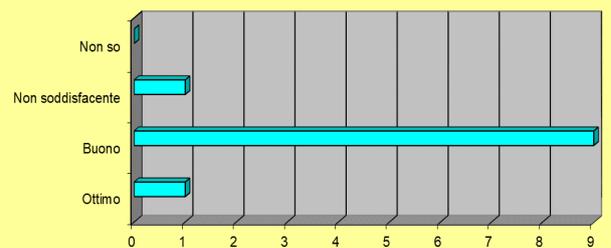
**ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI RSD**



**ASSISTENZA PERSONALE AUSILIARIO**



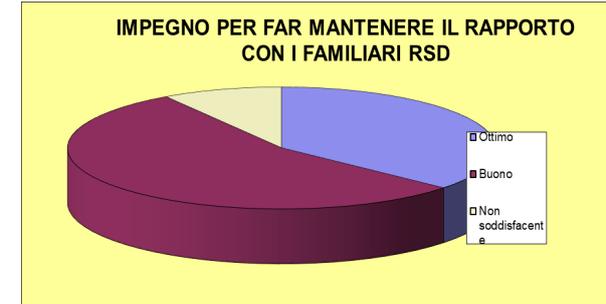
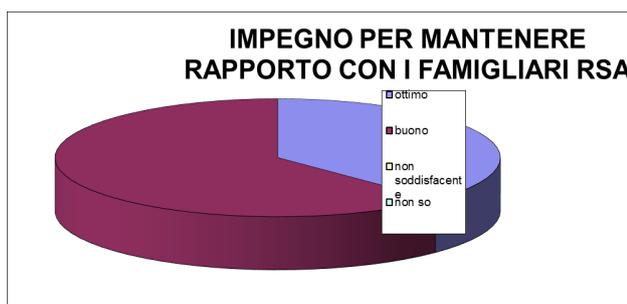
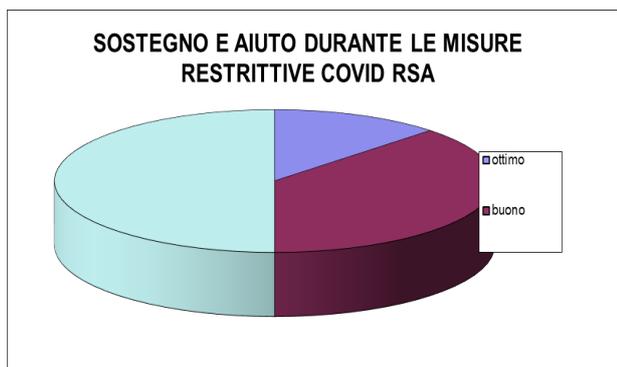
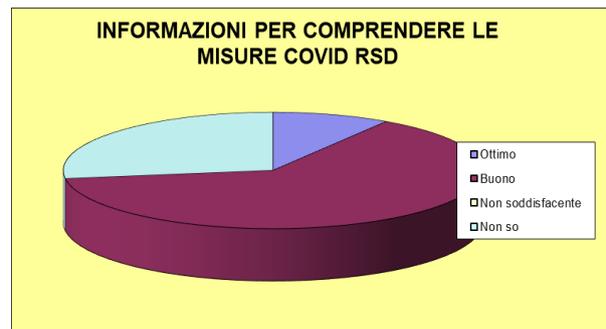
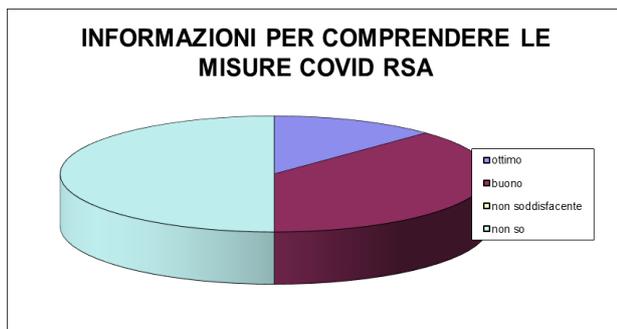
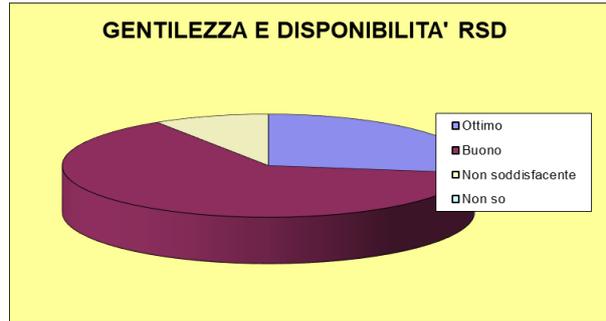
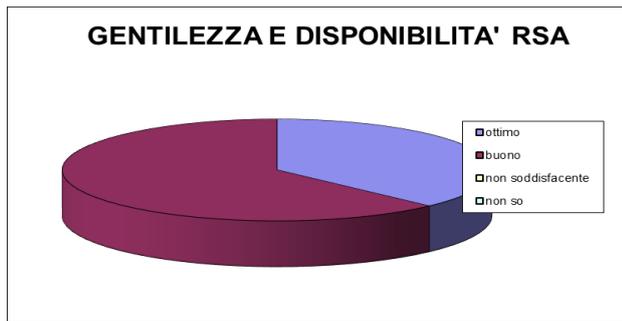
**ASSISTENZA PERSONALE AUSILIARIO RSD**



### 5.3 RAPPORTI CON IL PERSONALE

Nella valutazione dei rapporti con il personale si è ritenuto utile inserire una serie di domande che permettano di valutare se gli ospiti si sono sentiti supportati e aiutati durante la pandemia e se hanno avuto la sensazione che la struttura si sia impegnata per far mantenere un rapporto costante con i familiari/affetti più stretti.

Particolarmente significativo che tutti gli ospiti presenti durante l'emergenza COVID in entrambe le UdO si siano sentiti supportati e aiutati durante le misure restrittive.



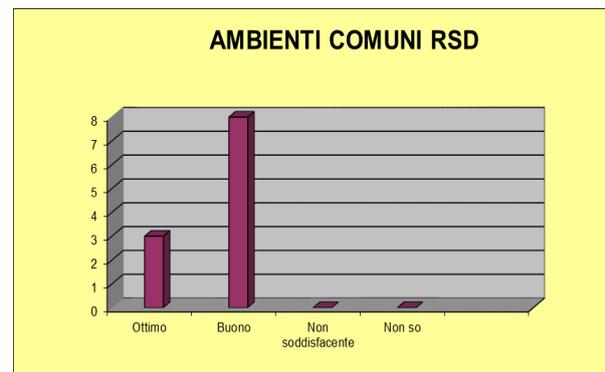
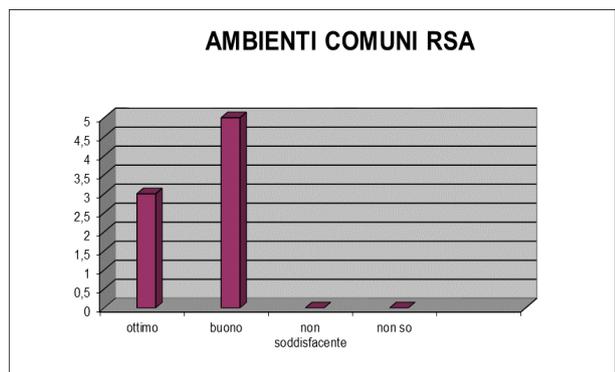
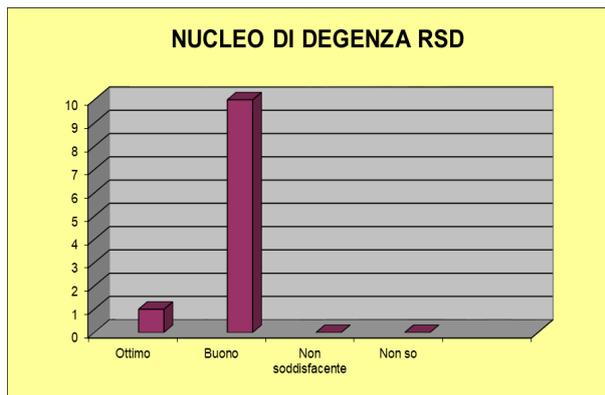
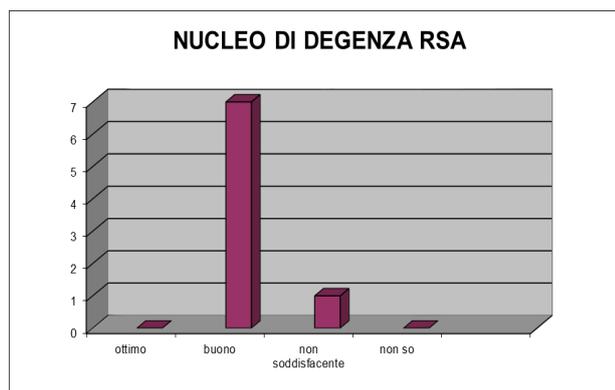
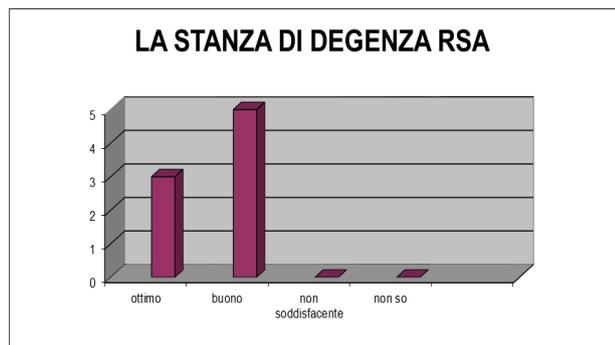
## 5.4 LA RESIDENZA

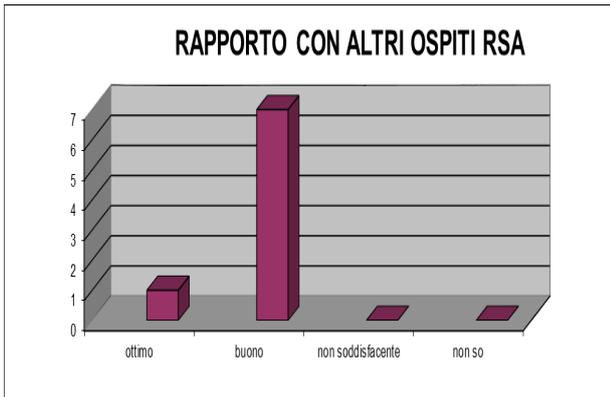
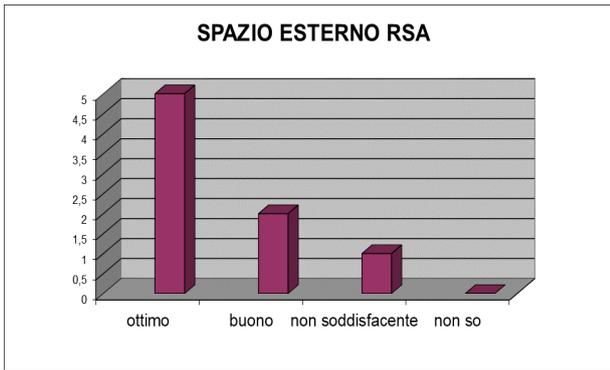
Il comfort della residenza è stato valutato in relazione a: stanza di degenza, nucleo di degenza, ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar), spazio esterno e il rapporto con gli altri ospiti.

Per quanto attiene la **RSA**, il 95% dei giudizi sono positivi.

Per quanto attiene la **RSD**, il 94,5% dei giudizi è positivo.

La stanza e gli ambienti comuni hanno raccolto il favore della totalità degli intervistati in entrambe le UdO.



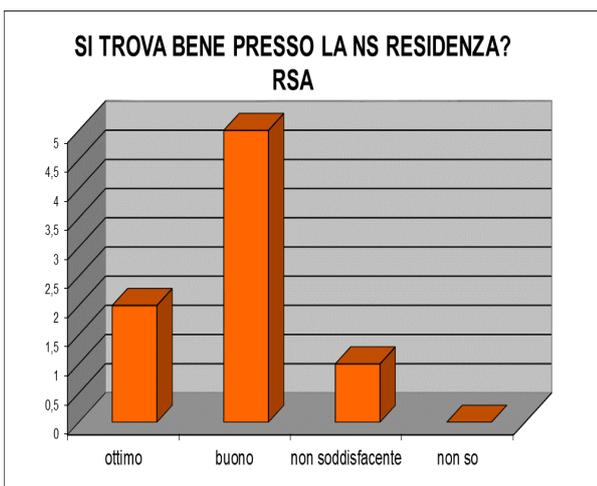


### 5.5 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

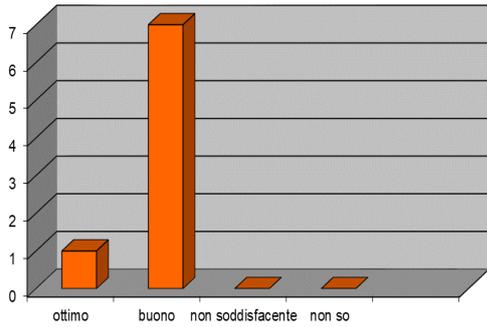
Nelle valutazioni conclusive è stato chiesto agli ospiti se si trovano bene presso la Residenza, se sentono intorno a loro calore ed accoglienza e se consiglierebbero la struttura ad amici/conoscenti.

In **RSA** l'82% degli ospiti consiglierebbero la struttura ad un amico o conoscente.

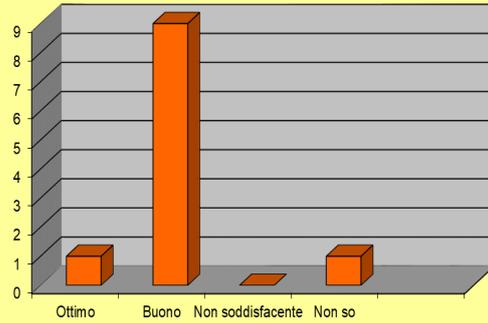
In **RSD** è positivo l'81% delle risposte



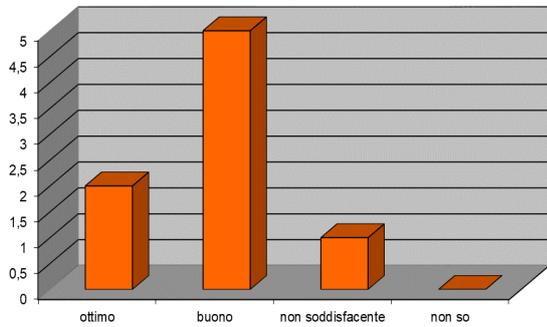
**INTORNO A LEI SENTE CALORE ED  
ACCOGLIENZA? RSA**



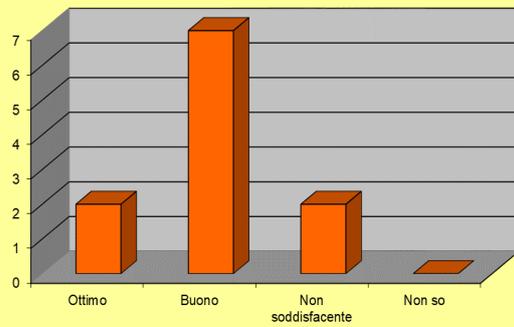
**INTORNO A LEI SENTE CALORE ED  
ACCOGLIENZA? RSD**



**CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO  
AMICO O CONOSCENTE? RSA**



**CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO  
AMICO O CONOSCENTE? RSD**



## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI RSA 2023

STRUMENTO UTILIZZATO:

**Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti RSA e RSD**

N. UTENTI TOTALE CON MMSE <u>&lt; 19</u>	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	
	Valore assoluto	% sul totale
8	8	100%

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	Ottimo	Buono	Non soddisfacente	Non so
Orario di alzata	2	3	3	0
Igiene personale	3	4	1	0
Scelta del proprio abbigliamento	4	4	0	0
Cibo	5	2	1	0
Attività animazione	3	5	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>VALORE %</b>	<b>42,5%</b>	<b>45%</b>	<b>12,5%</b>	<b>0</b>
L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni				
Assistenza dei medici	3	3	2	0
Assistenza psicologa/assistente sociale	2	6	0	0
Assistenza degli infermieri	2	5	1	0
Assistenza dei fisioterapisti	3	5	0	0
Assistenza del personale ausiliario	2	5	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>VALORE %</b>	<b>30%</b>	<b>60%</b>	<b>10%</b>	<b>0</b>
RAPPORTI CON IL PERSONALE				
Gentilezza e disponibilità	3	5	0	0
Informazioni necessarie per comprendere le misure restrittive dovute al COVID	1	3	0	4
Sostegno e aiuto durante le misure restrittive dovute al COVID	1	3	0	4
Impegno nel far mantenere rapporto con i familiari	3	5	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>VALORE %</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>

LA RESIDENZA				
La sua stanza	3	5	0	0
Il nucleo dove vive	0	7	1	0
Gli ambienti comuni	3	5	0	0
Lo spazio esterno	5	2	1	0
Il rapporto con gli altri Ospiti	1	7	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>VALORE %</b>	<b>30%</b>	<b>65%</b>	<b>5%</b>	<b>0</b>
VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
Si trova bene presso la nostra Residenza?	2	5	1	0
Intorno a Lei sente calore ed accoglienza?	1	7	0	0
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	2	5	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>VALORE %</b>	<b>21%</b>	<b>71%</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE  <b>BUONO</b>  
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>54</b>	<b>101</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	
VALORE IN %	<b>31%</b>	<b>57,5%</b>	<b>7%</b>	<b>4,5%</b>	

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI RSD 2023

STRUMENTO UTILIZZATO: <b>Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti RSA e RSD</b>				
N. UTENTI TOTALE CON MMSE <u>&lt; 19</u>	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO			
<b>11</b>	Valore assoluto	% sul totale		
<b>11</b>	<b>100%</b>			
<b>LA GIORNATA IN STRUTTURA</b>				
	Ottimo	Buono	Non soddisfacente	Non so
Orario di alzata	3	7	1	0
Igiene personale	3	7	1	0
Scelta del proprio abbigliamento	3	8	0	0
Il cibo	4	5	2	0
Attività animazione	4	6	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>VALORE %</b>	<b>31%</b>	<b>60%</b>	<b>7,2%</b>	<b>1,8%</b>
<b>L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni</b>				
Assistenza dei medici	3	8	0	0
Assistenza psicologa/assistente sociale	2	6	0	3
Assistenza degli infermieri	2	5	3	0
Assistenza dei fisioterapisti	2	9	0	0
Assistenza del personale ausiliario	1	9	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>VALORE %</b>	<b>18,5</b>	<b>68,5%</b>	<b>7,5%</b>	<b>6,5%</b>
<b>RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>				
Gentilezza e disponibilità	3	7	1	0
Informazioni necessarie per comprendere le misure restrittive dovute al COVID	1	7	0	3
Sostegno e aiuto durante le misure restrittive dovute al COVID	1	7	0	3
Impegno nel far mantenere rapporto con i familiari	4	6	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>VALORE %</b>	<b>20,5%</b>	<b>61%</b>	<b>4,5%</b>	<b>14%</b>

LA RESIDENZA				
La sua stanza	4	7	0	0
Il nucleo dove vive	1	10	0	0
Gli ambienti comuni	3	8	0	0
Lo spazio esterno	6	5	0	0
Il rapporto con gli altri Ospiti	1	7	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>VALORE %</b>	<b>27,5%</b>	<b>67%</b>	<b>5,5%</b>	<b>0</b>
VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
Si trova bene presso la nostra Residenza?	2	8	1	0
Intorno a Lei sente calore ed accoglienza?	1	9	0	1
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	2	7	2	0
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>VALORE %</b>	<b>14</b>	<b>67%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE  
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>56</b>	<b>158</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	
VALORE IN %	<b>23%</b>	<b>65%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,5%</b>	