



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					GIUDIZIO PREVALENTE BUONO 
N. GIUDIZI ESPRESSI	54	101	13	8	
VALORE IN %	31%	57,5%	7%	4,5%	

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	GIUDIZIO PREVALENTE BUONO 
N. GIUDIZI ESPRESSI	56	158	16	14	
VALORE IN %	23%	65%	6,5%	5,5%	

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.

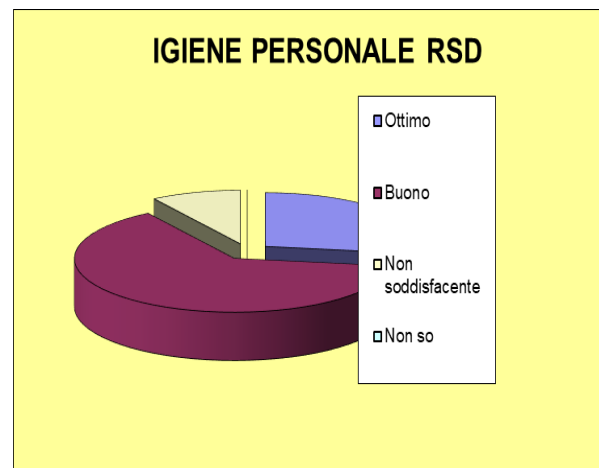
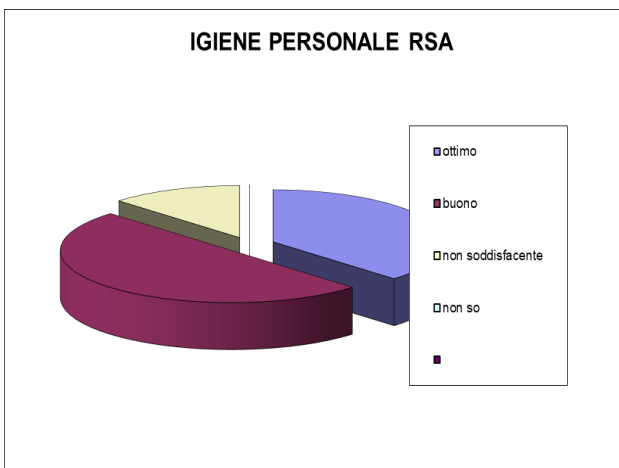
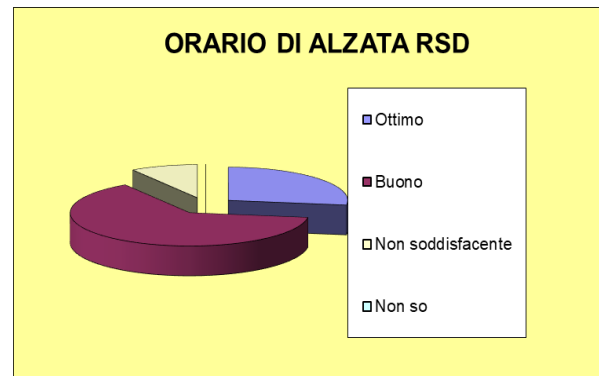
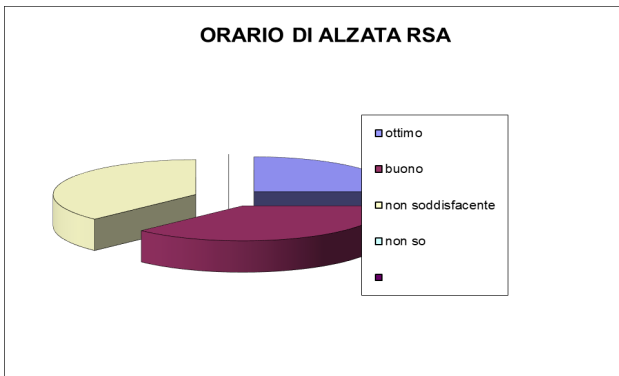
5. GRAFICI DELLE RISPOSTE

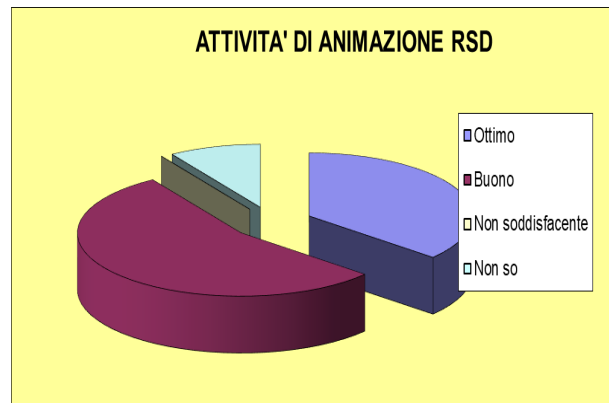
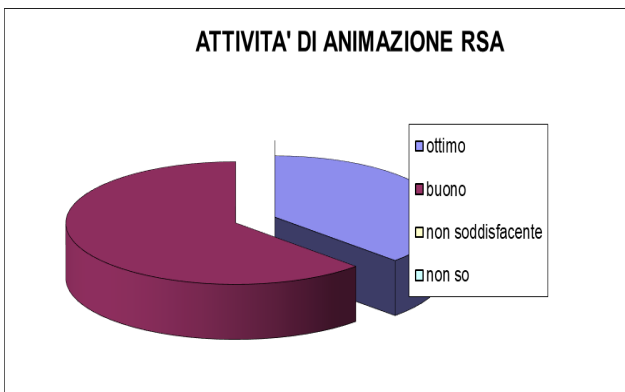
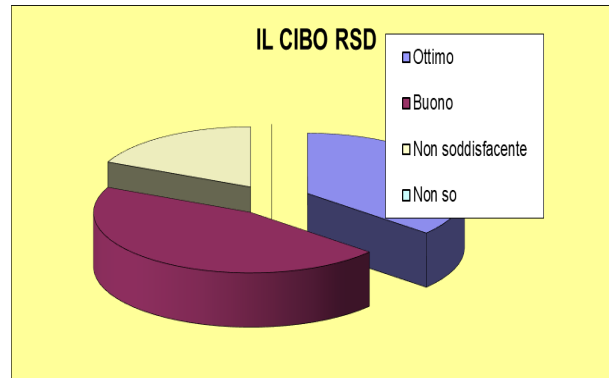
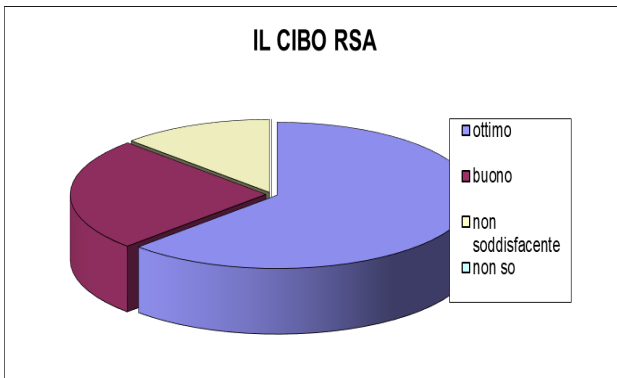
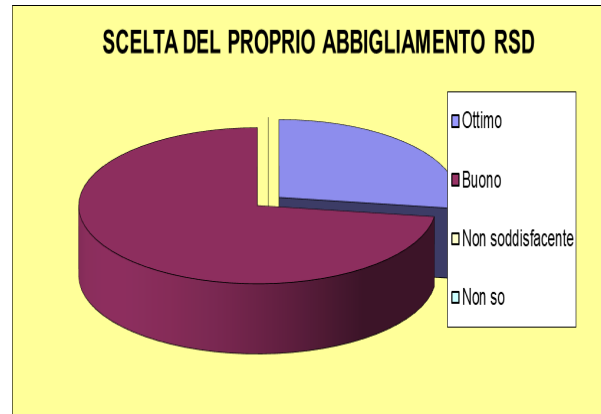
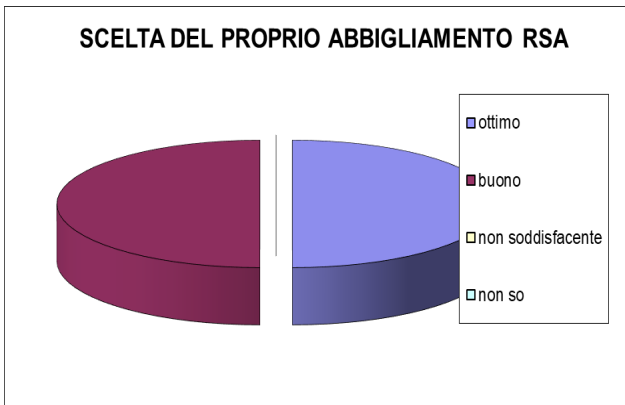
Di seguito si riportano, per ciascuna domanda proposta nei questionari di customer, due grafici riassuntivi, uno per gli ospiti RSA e uno per gli ospiti RSD, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

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.

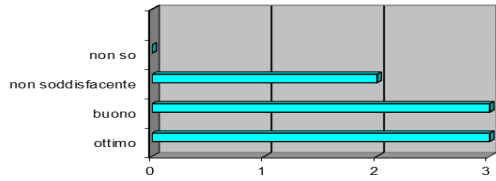
5.2 L'ASSISTENZA E LE CURE

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

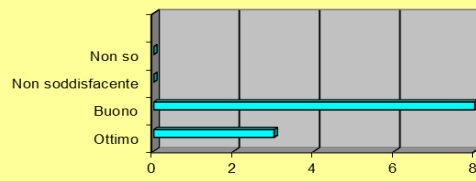
I giudizi espressi in **RSA** positivi per il 90%, particolarmente apprezzata l'assistenza fornita dagli AS/psicologhe e fisioterapisti.

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

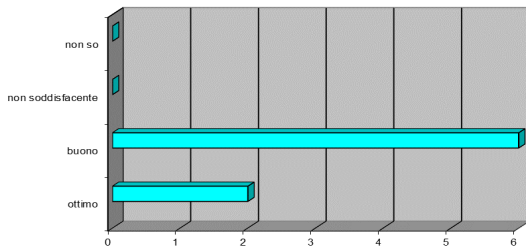
ASSISTENZA DEI MEDICI RSA



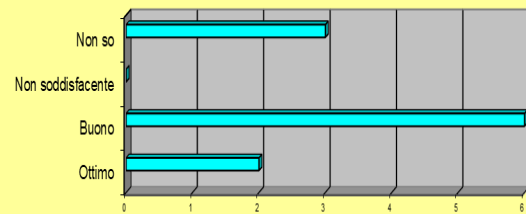
ASSISTENZA DEI MEDICI RSD



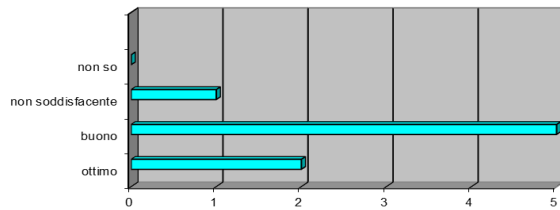
ASSISTENZA PSICOLOGI E ASS. SOCIALI RSA



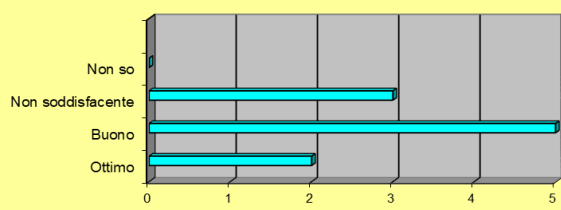
ASSISTENZA PSICOLOGI E ASS. SOCIALI RSD



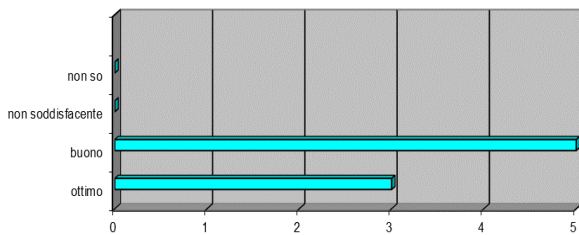
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI RSA



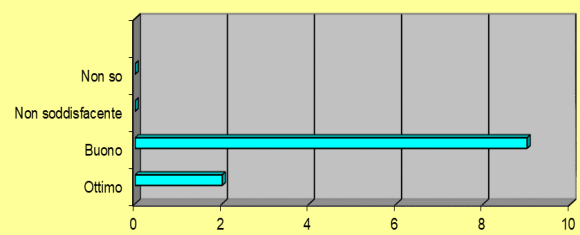
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI RSD



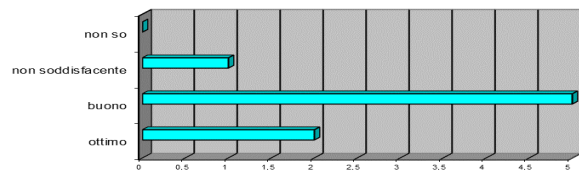
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI RSA



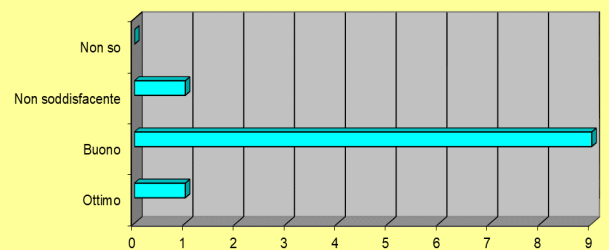
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI RSD



ASSISTENZA PERSONALE AUSILIARIO



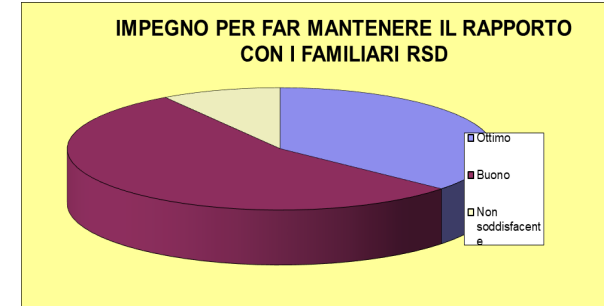
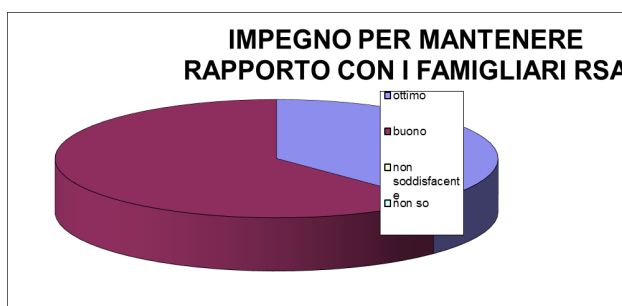
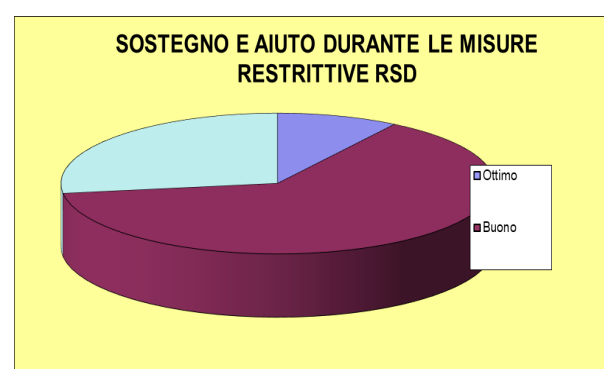
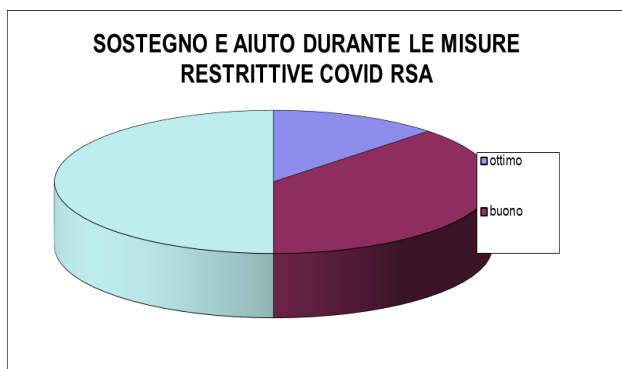
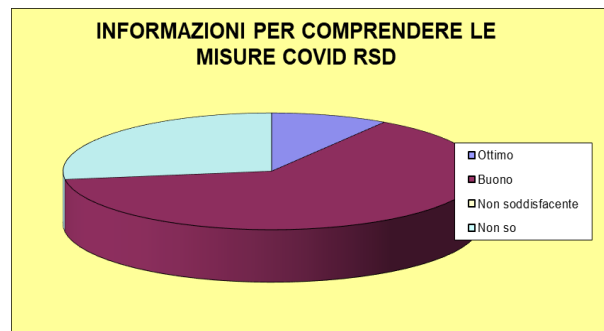
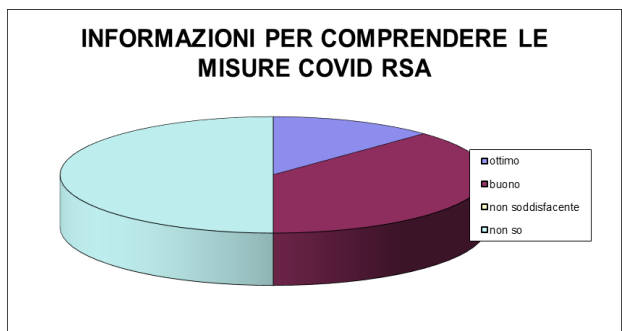
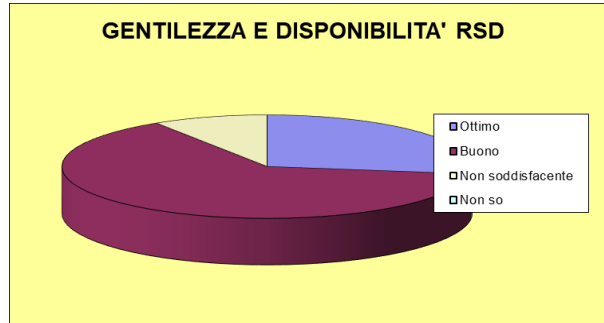
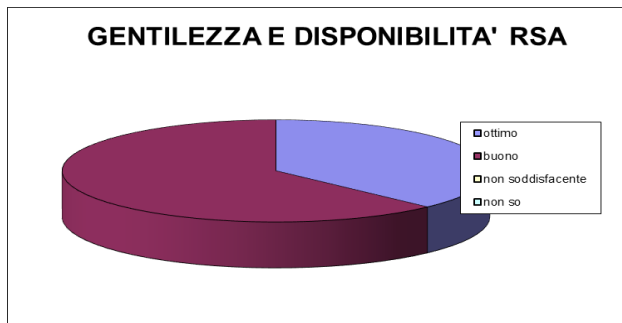
ASSISTENZA PERSONALE AUSILIARIO RSD



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.



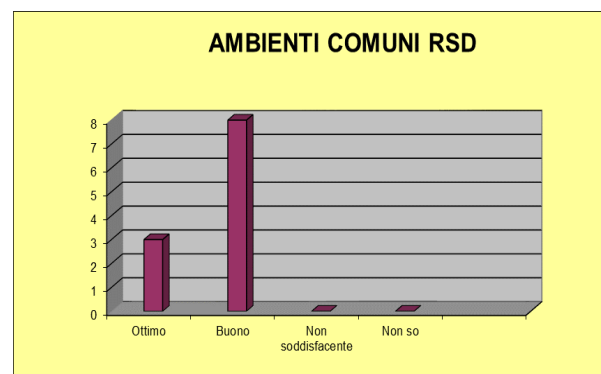
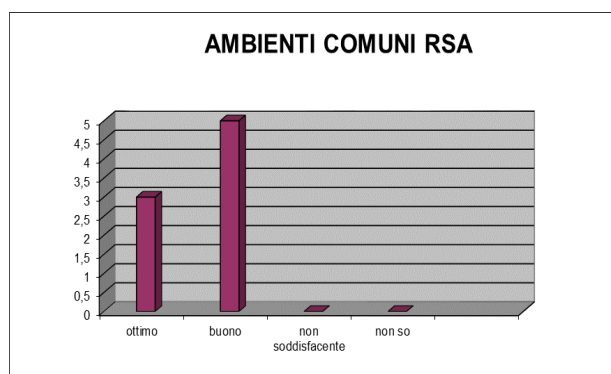
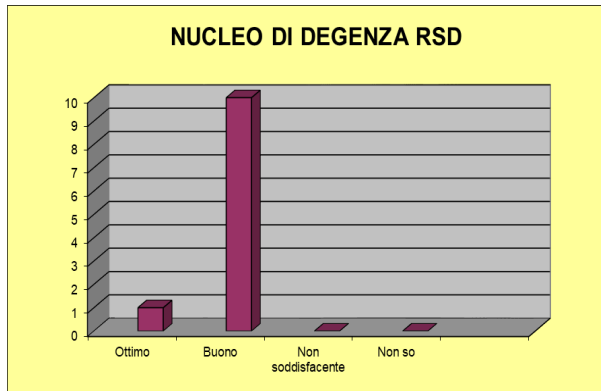
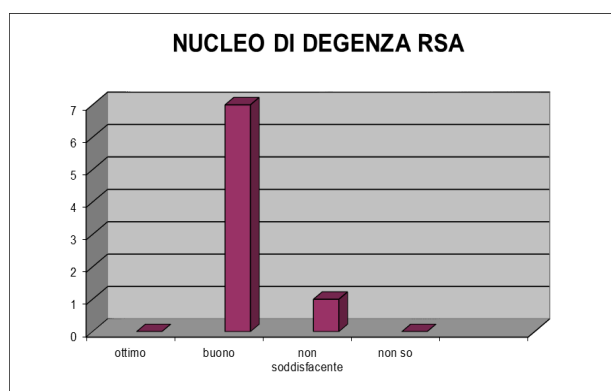
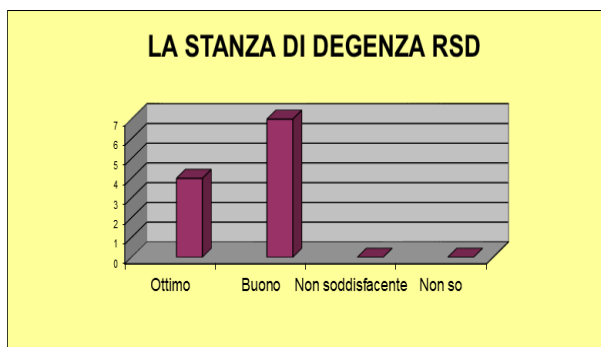
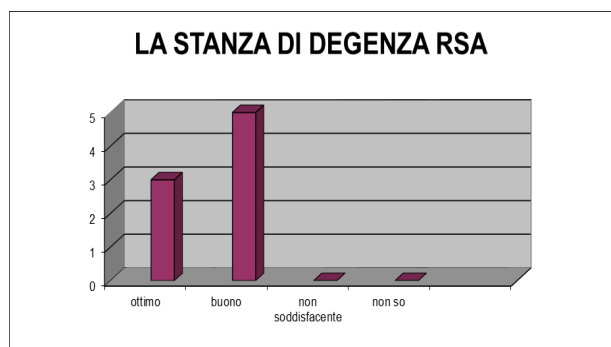
5.4 LA RESIDENZA

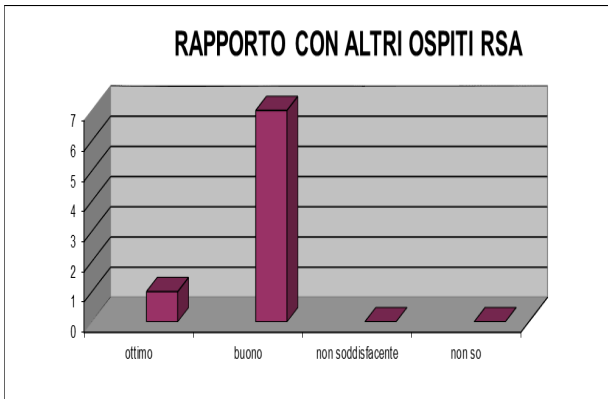
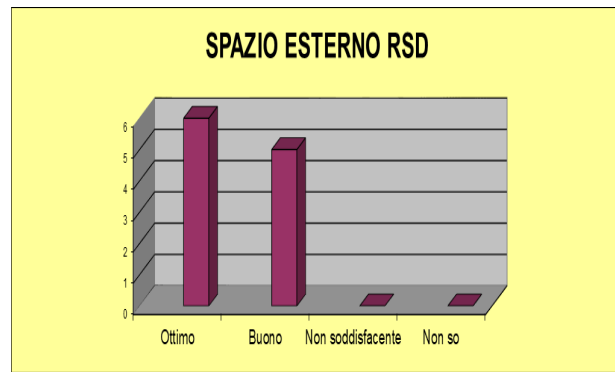
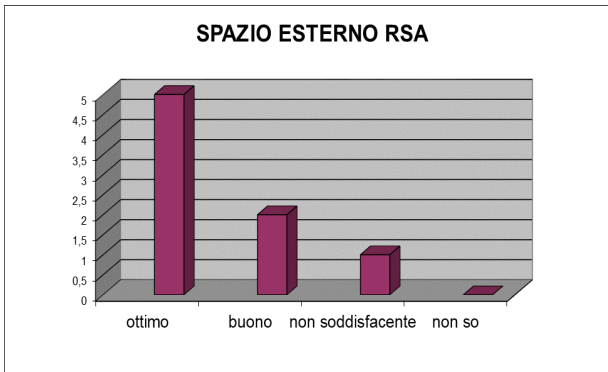
Il comfort della residenza è stato valutato in relazione a: stanza di degenza, nucleo di degenza, ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar), spazio esterno e il rapporto con gli altri ospiti.

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.



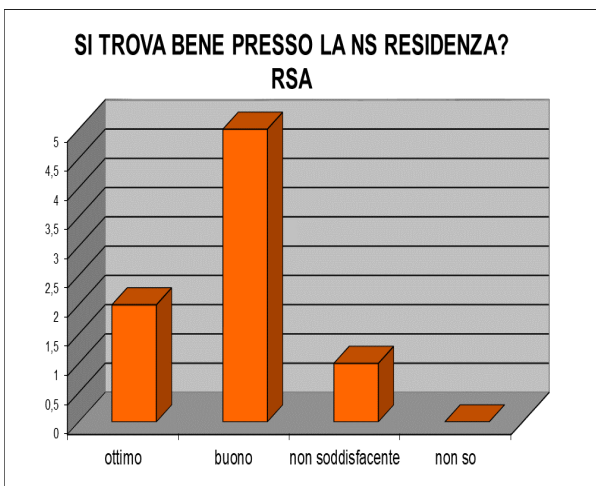


5.5 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

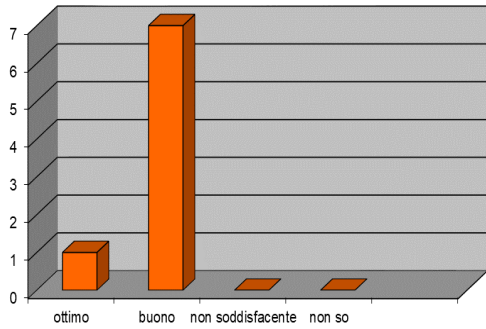
Nelle valutazioni conclusive è stato chiesto agli ospiti se si trovano bene presso la Residenza, se sentono intorno a loro calore ed accoglienza e se consiglierebbero la struttura ad amici/conoscenti.

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

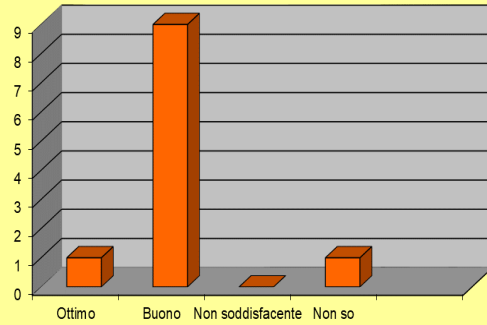
In **RSD** è positivo l'81% delle risposte



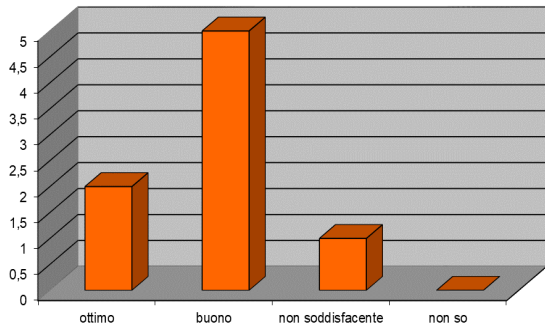
**INTORNO A LEI SENTE CALORE ED
ACCOGLIENZA? RSA**



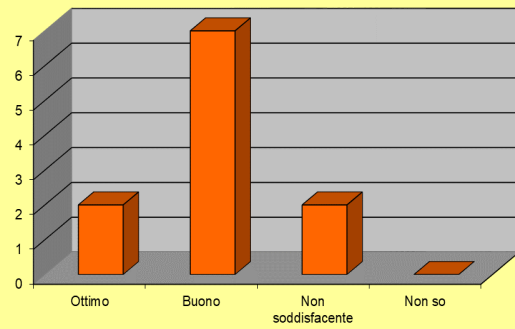
**INTORNO A LEI SENTE CALORE ED
ACCOGLIENZA? RSD**



**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>< 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
TOTALE	17	18	5	0
VALORE %	42,5%	45%	12,5%	0
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
TOTALE	12	24	4	0
VALORE %	30%	60%	10%	0
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
TOTALE	8	16	0	8
VALORE %	25%	50%	0	25%






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
TOTALE	12	26	2	0
VALORE %	30%	65%	5%	0
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
TOTALE	5	17	2	0
VALORE %	21%	71%	8%	0

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

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI RSD 2023

STRUMENTO UTILIZZATO: Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti RSA e RSD				
N. UTENTI TOTALE CON MMSE <u>< 19</u>	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO			
11	Valore assoluto	% sul totale		
11	100%			
LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	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
TOTALE	17	33	4	1
VALORE %	31%	60%	7,2%	1,8%
L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni				
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
TOTALE	10	37	4	3
VALORE %	18,5	68,5%	7,5%	6,5%
RAPPORTI CON IL PERSONALE				
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
TOTALE	9	27	2	6
VALORE %	20,5%	61%	4,5%	14%

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
TOTALE	15	37	3	0
VALORE %	27,5%	67%	5,5%	0
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
TOTALE	5	24	3	1
VALORE %	14	67%	8%	11%

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