



RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RSA E RSD SAN PIETRO ANNO 2023





INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte
4. Grafici delle risposte
 - 4.1 La residenza - comfort e accoglienza della struttura
 - 4.2 L'assistenza e le cure – adeguatezza delle prestazioni
 - 4.3 Igiene e cura degli Ospiti – accuratezza
 - 4.4 Relazione personale/Ospite
 - 4.5 Rapporti tra famigliari e personale
 - 4.6 Servizi offerti dalla residenza
 - 4.7 Valutazioni conclusive
 - 4.8 Proposte e suggerimenti
5. Griglia riassuntiva



1. PREMESSA – STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

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

Il questionario è stato modificato rispetto all'anno scorso, uniformando tutte le strutture facenti capo all'Ente Gestore Solidarietà srl.

I **blocchi di domande** hanno preso in considerazione:

- La residenza
- L'assistenza e le cure
- L'igiene e la cura dell'ospite
- La relazione del personale con l'ospite
- Rapporti dei familiari con il personale
- I servizi offerti
- 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 **5 livelli di giudizio**. 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 "Totalmente inadeguato" è stato mantenuto 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 sono stati inviati ai **familiari** degli ospiti RSA e RSD nel mese di dicembre 2023.

I questionari compilati potevano essere inseriti all'interno dell'apposita cassetta o inviati a mezzo posta all'indirizzo della Residenza entro il 20/12/2023; le persone che hanno risposto al questionario sono state **13**. Si tratta di una percentuale (14%) non molto alta, ma nella valutazione della soddisfazione degli utenti, inoltre, la Direzione, da sempre, tiene in ampia considerazione anche gli encomi ricevuti – che vengono conservati in un apposito album – e gli eventuali reclami, per i quali è stata predisposta apposita modulistica.

3. ANALISI DELLE RISPOSTE

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale decisamente alto: il 97% degli intervistati, infatti, si è dichiarato soddisfatto.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	inadeguato	GIUDIZIO PREVALENTE BUONO
N. GIUDIZI ESPRESSI	137	232	23	11	0	
VALORE IN %	34%	58%	5%	3%	01	

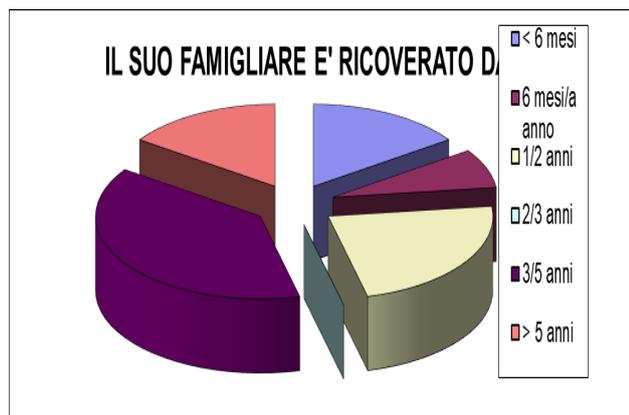
L'alta percentuale di risposte "non so" è da imputarsi alla chiusura della struttura ai famigliari, che, in alcuni casi, non hanno potuto neppure vedere la stanza del proprio congiunto.

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

4. GRAFICI DELLE RISPOSTE

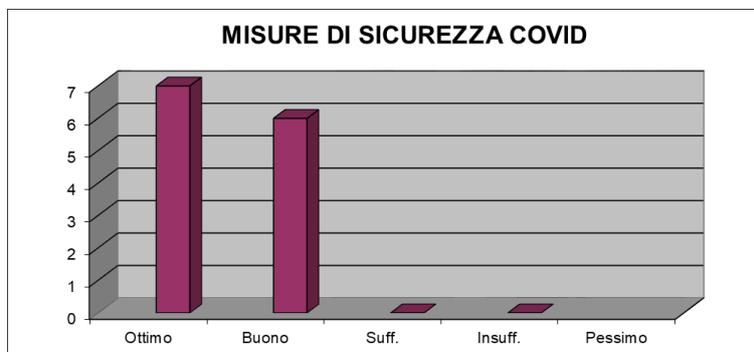
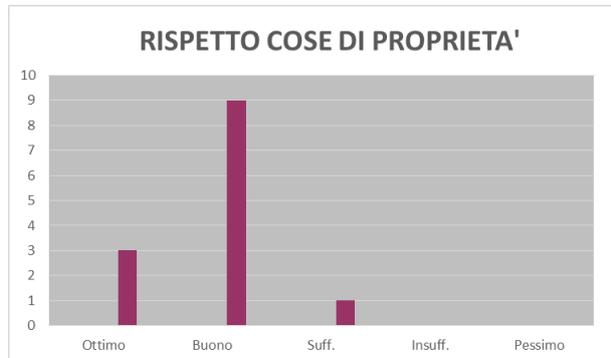
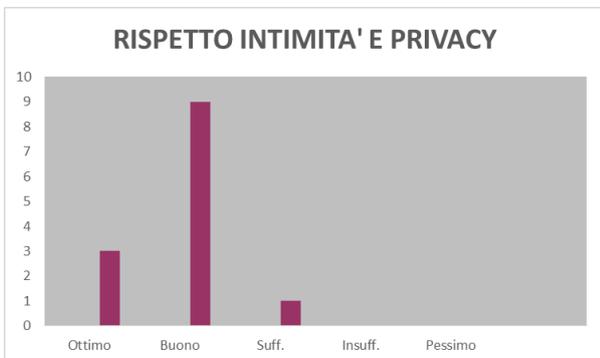
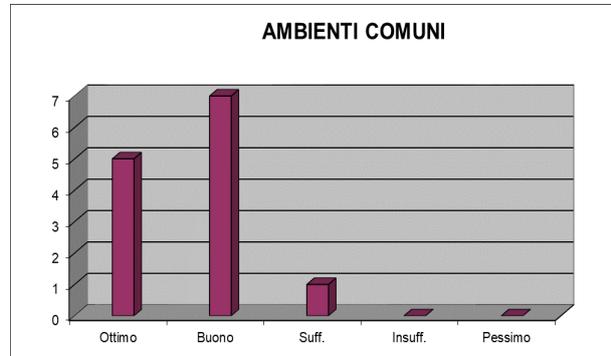
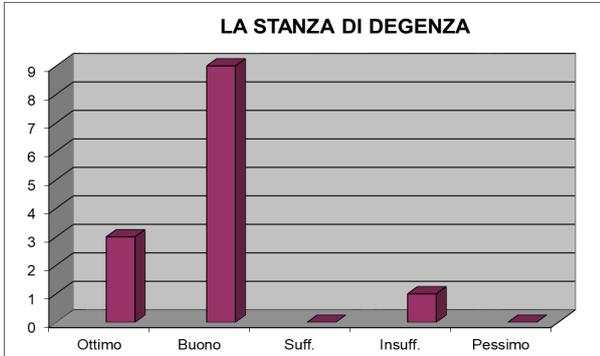
Di seguito si riporta, per ciascuna domanda proposta nei questionari, un grafico riassuntivo, in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

4.1 INFORMAZIONI PRELIMINARI



4.2 LA RESIDENZA

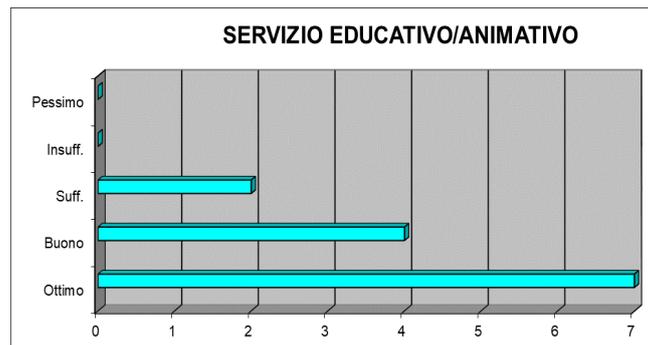
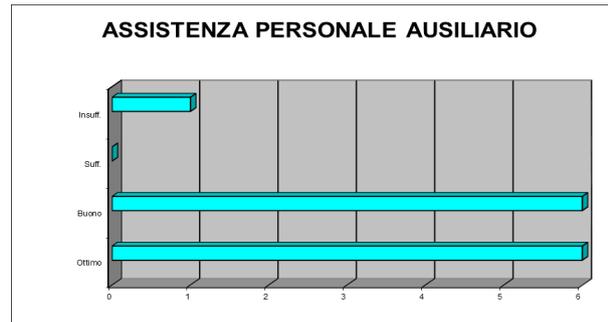
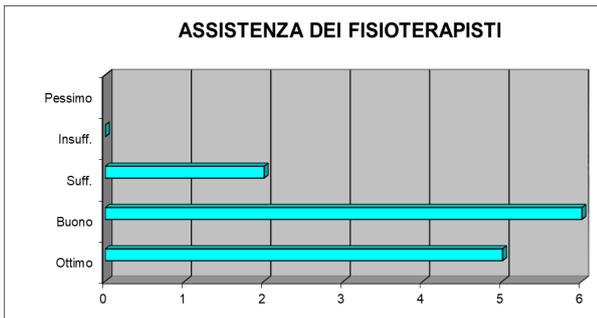
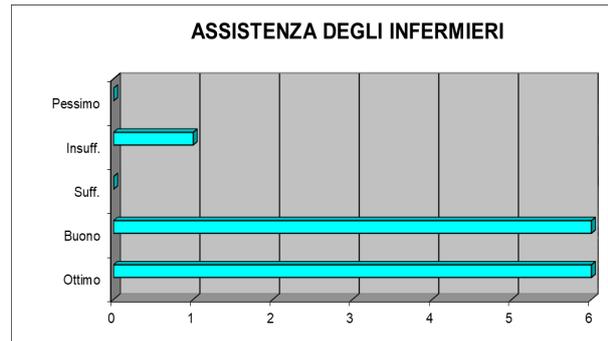
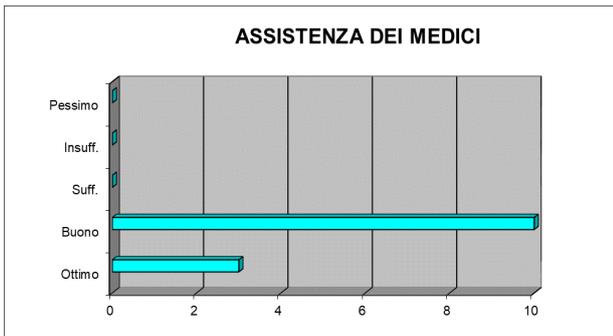
Agli intervistati è stato richiesto di esprimere il proprio giudizio su: la stanza di degenza, gli ambienti comuni, rispetto intimità e privacy, rispetto delle cose di proprietà, misure di sicurezza applicate durante COVID. Il 97% dei giudizi sono positivi.



4.3 L'ASSISTENZA E LE CURE

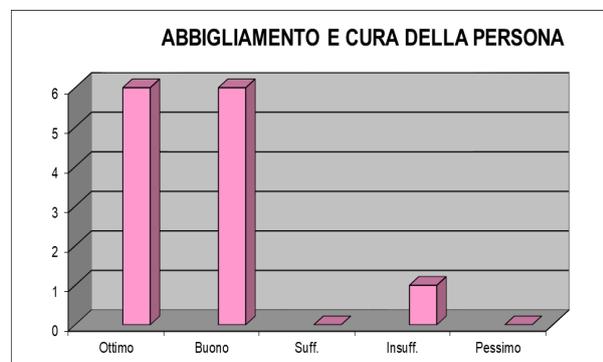
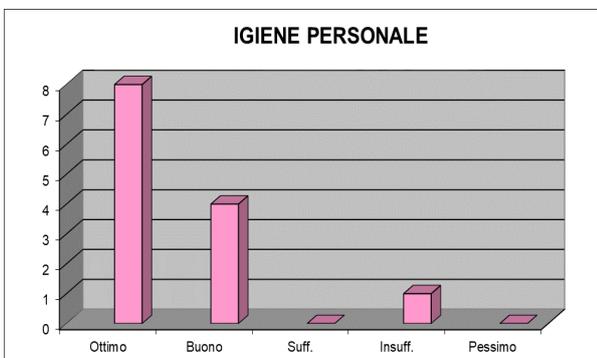
Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta dalle figure professionali il cui impatto sugli ospiti è più evidente: medici, infermieri, ausiliari, fisioterapisti e personale educativo

Il 97% dei giudizi sono positivi.



4.4 IGIENE E CURA DELLA PERSONA

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio giudizio sull'igiene personale e sulla cura dell'abbigliamento e della persona.
Il 92,5% dei giudizi sono positivi.

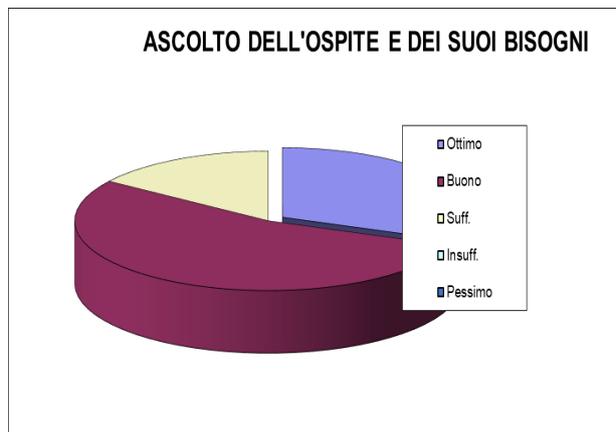
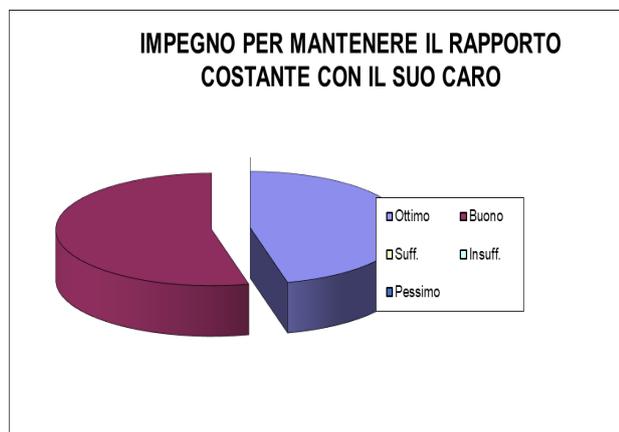


4.5 RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE

Ai familiari è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio in relazione a:

- Impegno della struttura per far mantenere un rapporto costante con l'ospite
- Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni
- Sostegno e aiuto all'ospite durante le misure restrittive

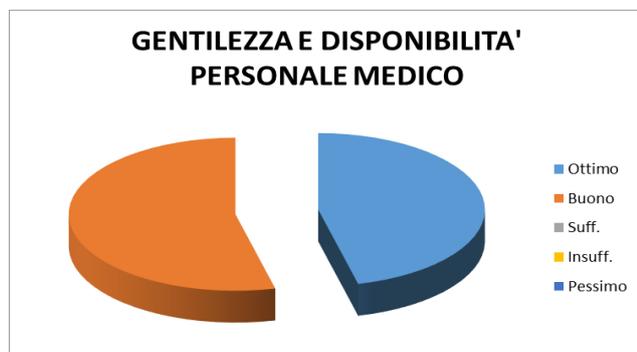
La totalità dei giudizi è positiva.



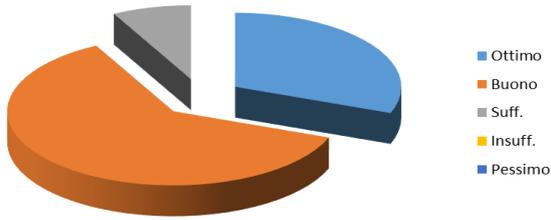
4.6 I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE

Gli intervistati sono stati invitati a esprimere il proprio giudizio in merito a gentilezza e disponibilità del personale medico, infermieristico, fisioterapico, di animazione, ausiliario e amministrativo.

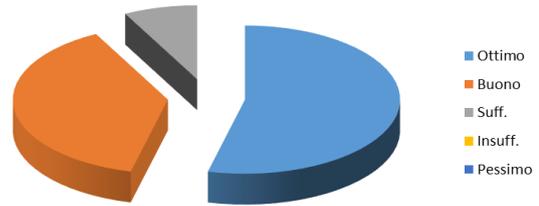
La totalità dei giudizi è positiva.



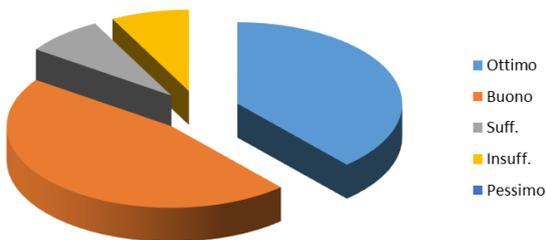
**GENTILEZZA E DISPONIBILITA'
PERSONALE FISIOTERAPICO**



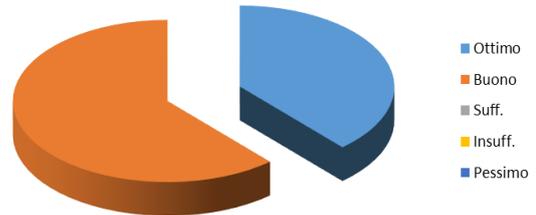
**GENTILEZZA E DISPONIBILITA'
PERSONALE DI ANIMAZIONE**



**GENTILEZZA E DISPONIBILITA'
PERSONALE DI AUSILIARIO**



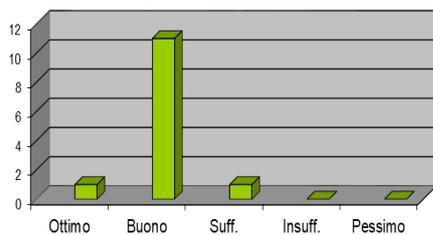
**GENTILEZZA PERSONALE
AMMINISTRATIVO**



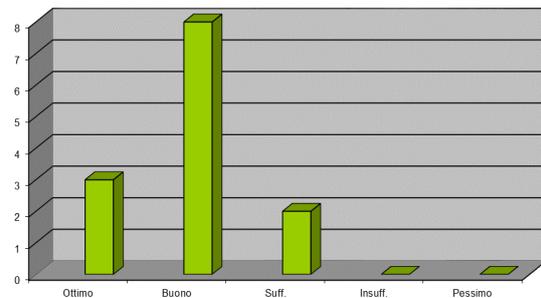
4.7 SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

Gli intervistati sono stati invitati a esprimere il proprio giudizio in merito alle attività proposte dal comparto educativo, ai servizi alberghieri ed a quelli amministrativi. Il 99% dei giudizi è positivo

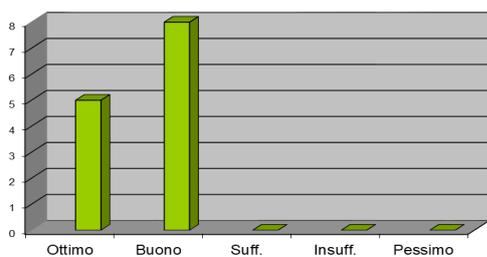
ATTIVITA' ANIMAZIONE



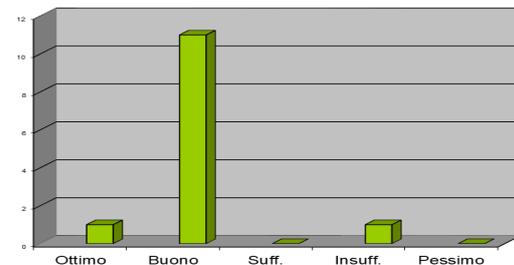
SERVIZIO RISTORAZIONE

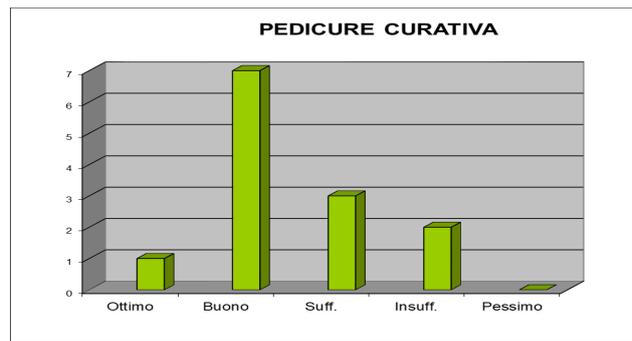
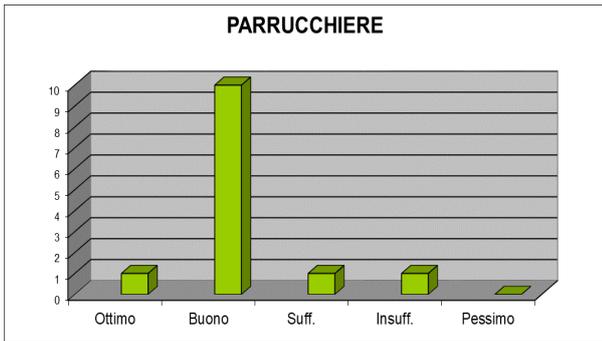


PULIZIA DELLA RESIDENZA



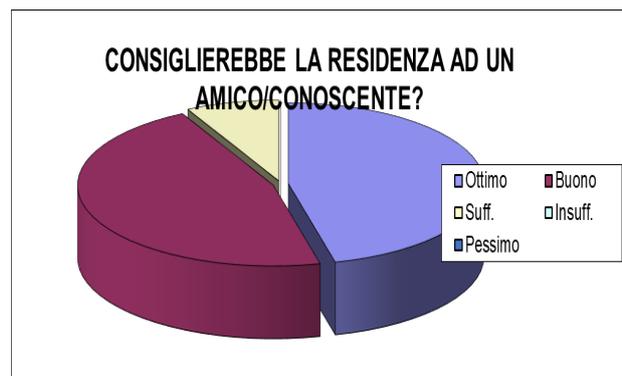
GUARDAROBA E LAVANDERIA





4.8 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nelle valutazioni conclusive si è chiesto di esprimere un giudizio circa la capacità di accoglienza della struttura e di dichiarare se consiglierebbe la residenza ad un amico/conoscente. Tutti gli intervistati dichiarano che consiglierebbero la Residenza, a conferma del fatto che la RSA e la RSD "San Pietro" continuano ad essere considerate strutture di riferimento, in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle necessità degli utenti anche in un momento tanto difficile.



RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI RDS E RSA - ANNO 2023

STRUMENTO UTILIZZATO: Questionario di valutazione della soddisfazione

N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNA TO IL QUESTIONARIO	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	
	Valore assoluto	% sul totale
94	13	14%

LA RESIDENZA <i>Comfort e accoglienza della struttura</i>					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totalmente inadeguato
Comfort della stanza di degenza	3	9	0	1	0
Comfort degli ambienti comuni	5	7	1	0	0
Rispetto intimità e privacy	3	9	1	0	0
Rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto	3	9	0	1	0
Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID	7	6	0	0	0
TOTALE	21	4	2	2	0
VALORE %	33%	61%	3%	3%	0
L'ASSISTENZA E LE CURE <i>Adeguatezza delle prestazioni</i>					
Assistenza dei medici	3	10	0	0	0
Assistenza degli infermieri	6	6	0	1	0
Assistenza dei fisioterapisti	5	6	2	0	0
Assistenza del personale ausiliario (ASA, OSS)	6	6	0	1	0
Assistenza personale animativo/educativo	7	4	2	0	0
TOTALE	27	32	4	2	0
VALORE %	41,5%	49,5%	6%	3%	0
IGIENE E CURA DELL'OSPITE <i>Accuratezza</i>					
Igiene personale	8	4	0	1	0
Abbigliamento e cura della persona	6	6	0	1	0
TOTALE	14	10	0	2	0
VALORE %	54%	38,5%	0	7,5%	0
RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE					
Impegno della struttura per far mantenere un rapporto costante con il Suo Caro	6	7	0	0	0
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni	4	7	2	0	0
Sostegno e aiuto all'ospite durante le misure restrittive dovute al COVID	3	10	0	0	0
TOTALE	13	24	2	0	0
VALORE %	33%	62%	5%	0	0

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE					
Gentilezza e disponibilità del personale medico	6	7	0	0	0
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	7	5	1	0	0
Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico	4	8	1	0	0
Gentilezza e disponibilità del personale di animazione	7	5	1	0	0
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario	5	6	1	1	0
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	5	8	0	0	0
TOTALE	34	39	4	1	0
VALORE %	44%	50%	5%	1%	0
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA					
Attività proposte dal servizio animazione	1	11	1	0	0
Servizio di ristorazione	3	8	2	0	0
Pulizia della residenza	5	8	0	0	0
Servizio religioso	1	10	2	0	0
Guardaroba e lavanderia	1	11	0	1	0
Parrucchiere	1	10	1	1	0
Servizio pedicure curativa	1	7	3	2	0
Servizi amministrativi	3	10	0	0	0
TOTALE	16	75	9	4	0
VALORE %	15,5%	72,5%	8%	4%	0
VALUTAZIONI CONCLUSIVE					
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza?	6	6	1	0	0
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	6	6	1	0	0
TOTALE	12	12	2	0	0
VALORE %	46%	46%	8%	0	0

LIVELLO DI SODDISFAZIONE						GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	137	232	23	11	0	
VALORE IN %	34%	58%	5%	3%	0	