



Fondazione Giovanni Carlo Rota

O.N.L.U.S.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI UTENTI DEL R.S.A. - ANNO 2022

Nel mese di marzo 2023 sono stati inviati n.71 questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari del modulo R.S.A. relativamente ai servizi erogati dalla Fondazione nel 2022.

Sono stati restituiti n°24 questionari pari al 33,8% dei questionari inviati.

La rilevazione riferita all'anno 2021 aveva visto la restituzione di 20 schede su 69 inviate (equivalenti al 28,9%) .

Analisi delle risposte e conclusioni

I prospetti allegati illustrano nel dettaglio le risposte pervenute.

Il numero di questionari che sono stati restituiti non consente di acquisire una visione completa.

Si evidenzia che tutte le domande esprimono in grande maggioranza un giudizio di soddisfazione (più che soddisfatto e soddisfatto).

In ciascuna area (area accoglienza, area assistenza, area sanitaria, area alberghiera) sono evidenziate alcune risposte che evidenziano poca soddisfazione e, in un ridotto numero di casi, nessuna soddisfazione.

Il giudizio complessivo riferito all'assistenza ricevuta ci restituisce una generale soddisfazione per i servizi erogati, salvo l'8,3% (pari a 2 persone su 24) che manifestano di essere poco soddisfatti.

Per rispondere alle criticità evidenziate, sono programmati corsi di formazione per il personale relativi al miglioramento della qualità dell'assistenza attraverso l'umanizzazione delle cure, lo sviluppo delle competenze relazionali, la comunicazione, la relazione con l'ospite, il familiare, i colleghi, la prevenzione e gestione dei conflitti, il lavoro d'équipe, la redazione dei PAI, i protocolli di assistenza.

In riferimento alle criticità rilevate riguardo l'attività fisioterapica, si è approfondita l'attenzione nella redazione del PAI e nella comunicazione del PAI ai familiari.

Riguardo gli adeguamenti strutturali, vi sono difficoltà tecniche inerenti al fatto che la struttura è datata e quindi si stanno attuando tutti gli interventi possibili compatibili con la struttura stessa.

La segnalazione di poca chiarezza nella programmazione e organizzazione tramite ambulanza di visite dell'ospite all'esterno della struttura è stata risolta adottando una nuova procedura.

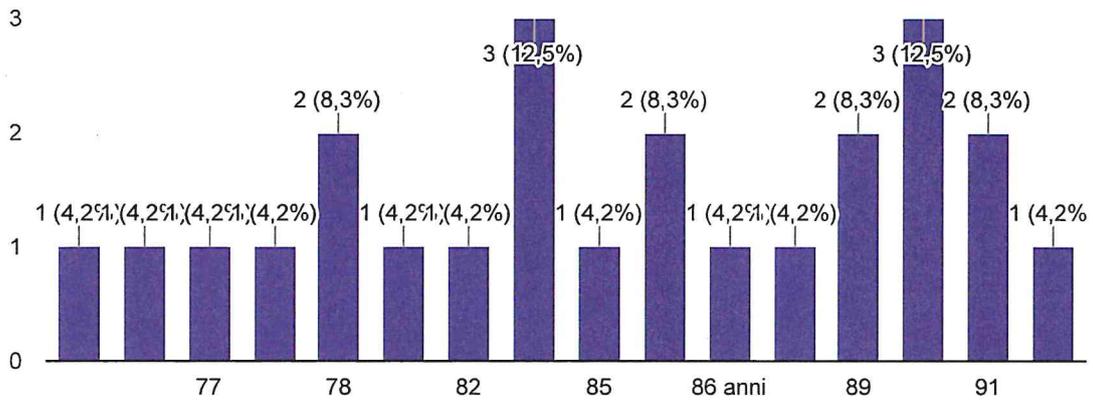
Il Consiglio d'Amministrazione a novembre 2022, sia tramite comunicazione scritta che durante un incontro on line, ha informato i famigliari che, dopo anni in cui si è riusciti a tenere fermo l'importo della retta, vi è la necessità di aumentare la retta a decorrere dal 01.01.2023, a causa del perdurare ed aggravarsi della situazione di difficoltà determinata dalla pandemia, che ha comportato e comporta tutt'ora notevoli obblighi e costi operativi, nonché dal rincaro sopravvenuto delle materie prime, dei servizi e dei costi energetici. L'aumento è stato di € 5,00 al giorno per la RSA e di € 3,00 al giorno per il nucleo alzheimer.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RSA

24 risposte

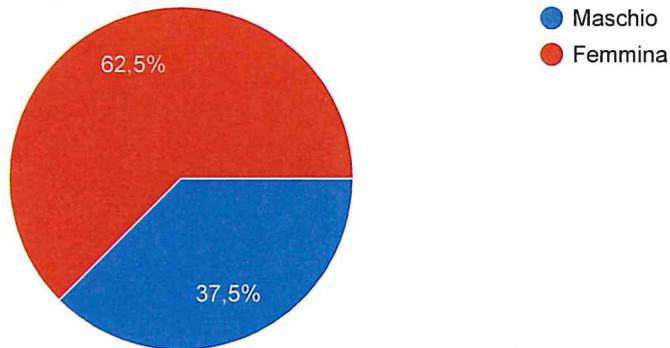
Età ospite

24 risposte



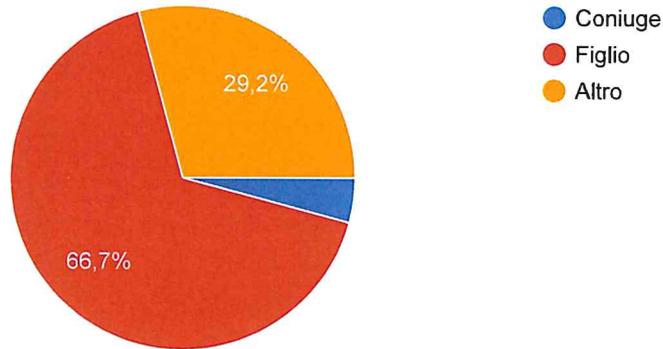
Sesso dell'ospite

24 risposte



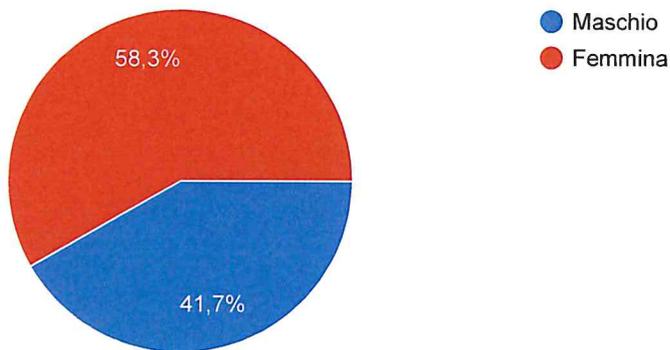
Familiare dell'ospite

24 risposte



Sesso del familiare dell'ospite

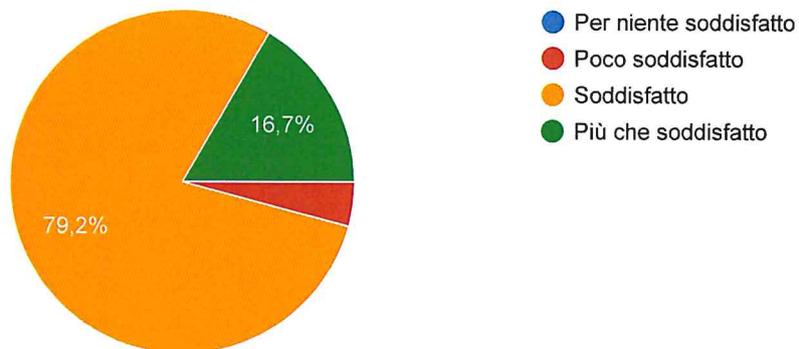
24 risposte



AREA ACCOGLIENZA

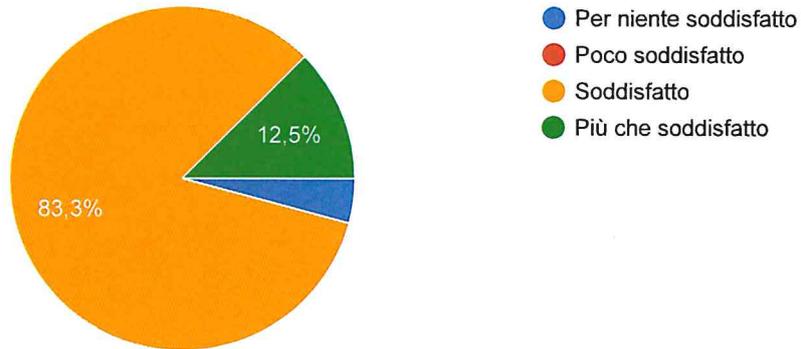
Le pratiche per la presentazione della domanda di ammissione all'unità di offerta sono state semplici e chiare ?

24 risposte



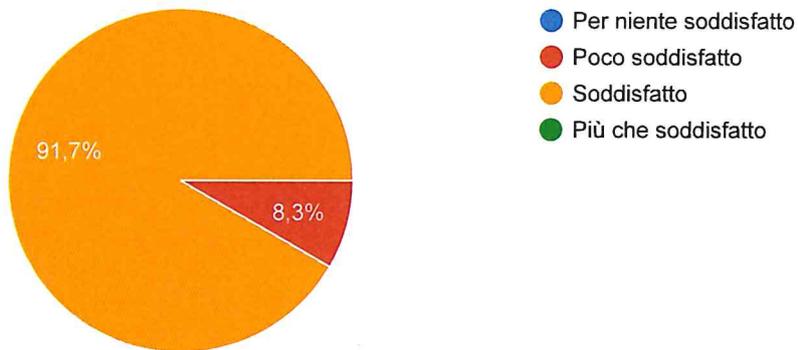
E' soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori che si occupano dell'accoglienza ?

24 risposte



E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione dell'unità di offerta ?

24 risposte



Osservazioni

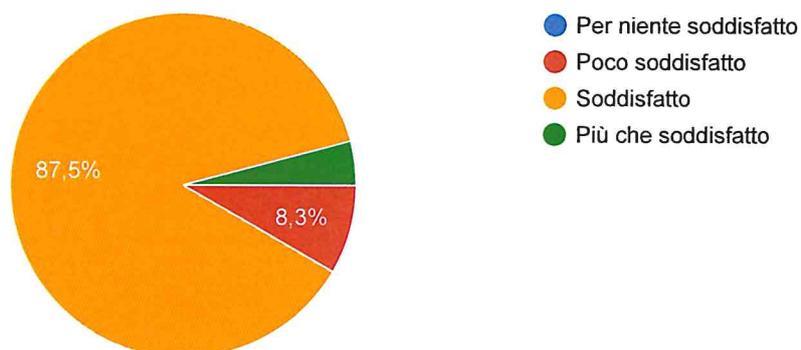
1 risposta

Il personale è cordiale e disponibile

AREA ASSISTENZIALE

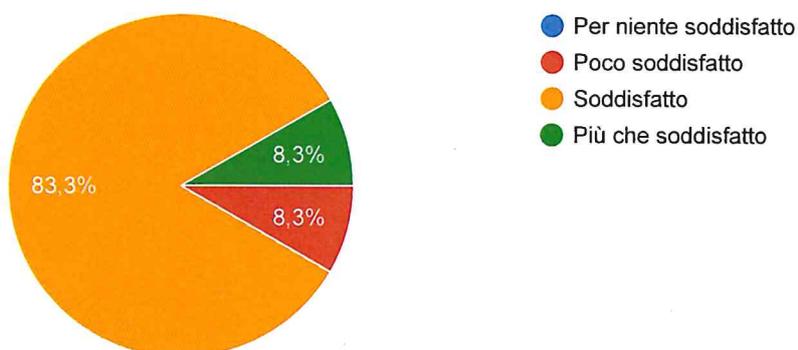
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta ?

24 risposte



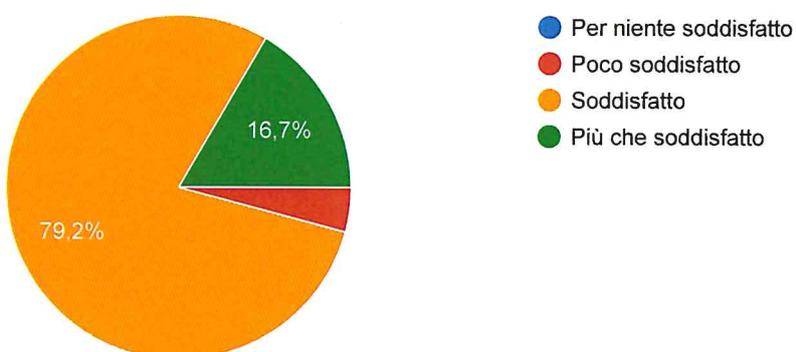
E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto durante i pasti ?

24 risposte



Gli operatori sono cortesi e disponibili ad ascoltarla

24 risposte



Osservazioni

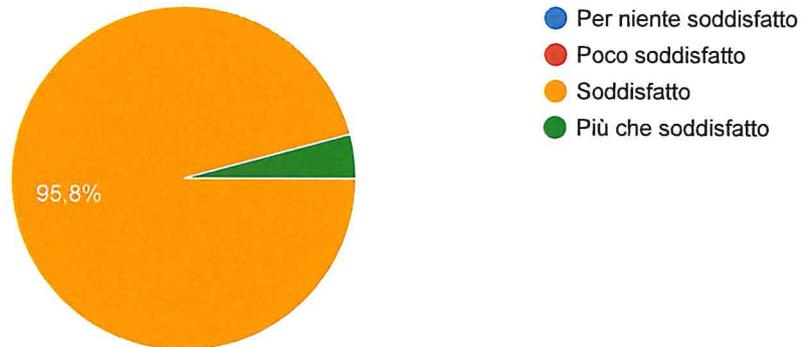
1 risposta

Durante la somministrazione dei pasti se non c'è qualche familiare ad aiutare, il personale non può arrivare dappertutto, vista anche la poca collaborazione di diversi ospiti. Fortunatamente con l'elasticità degli orari si può essere presenti e dare una mano.

AREA SANITARIA

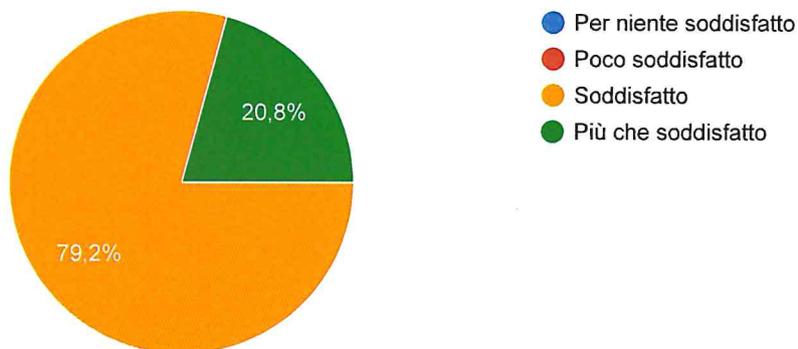
E' soddisfatto delle cure mediche ?

24 risposte



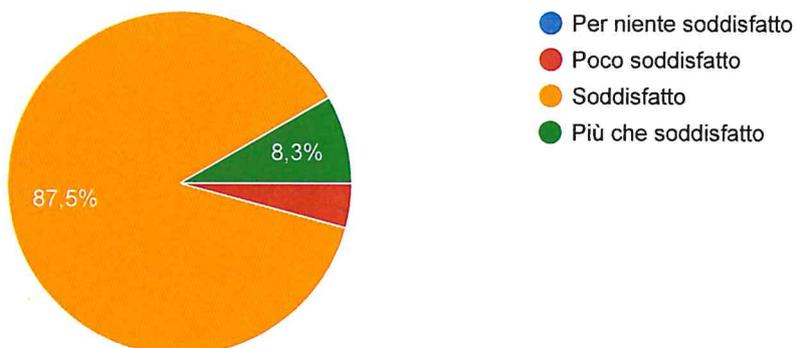
E' soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Medici ?

24 risposte



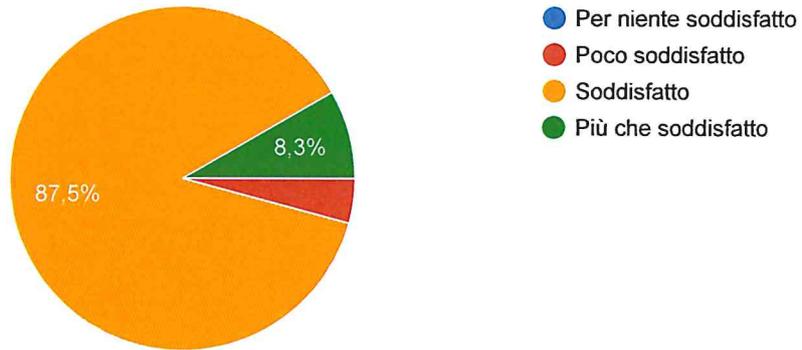
E' soddisfatto delle cure infermieristiche ?

24 risposte



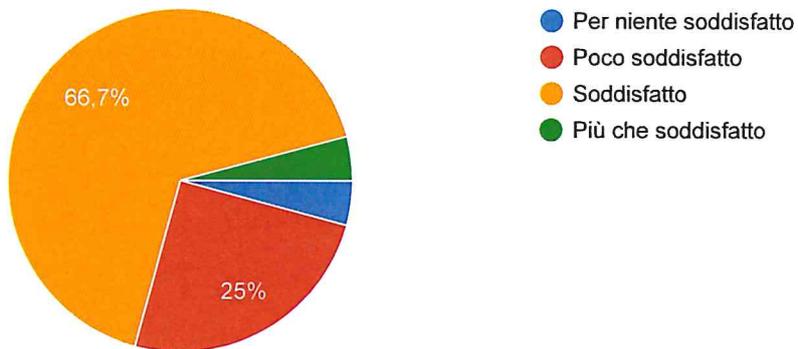
E' soddisfatto della cortesia e disponibilità degli infermieri ?

24 risposte



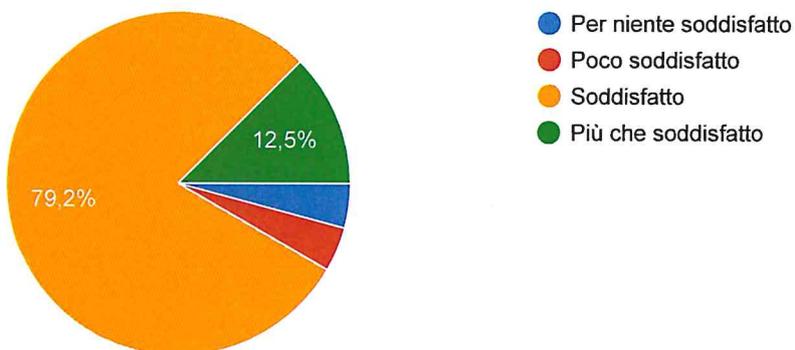
E' soddisfatto delle cure fisioterapiche ?

24 risposte



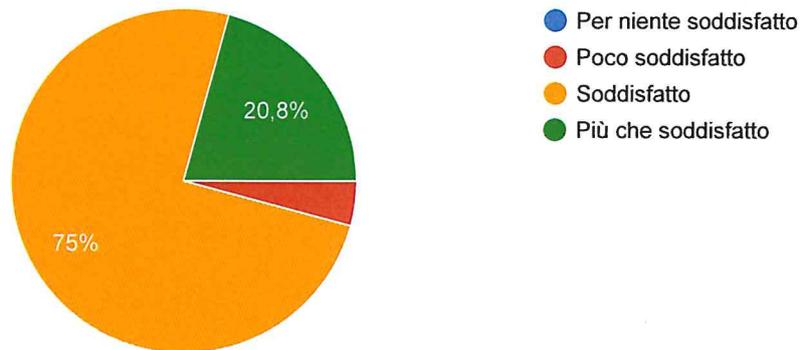
E' soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Fisioterapisti ?

24 risposte



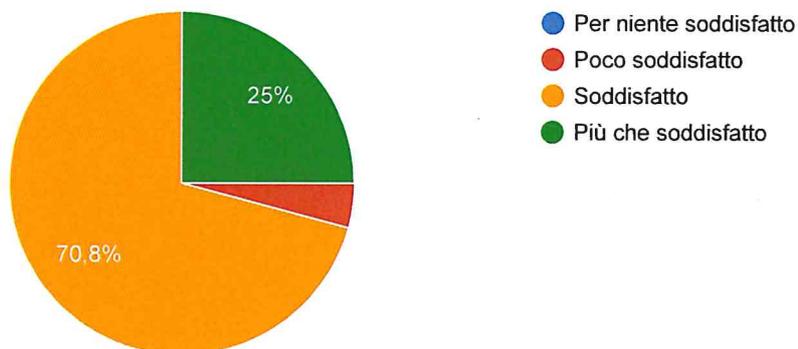
E' soddisfatto delle attività previste dall'Educatore/Animatore ?

24 risposte



E' soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Educatori/Animatori ?

24 risposte



Osservazioni

2 risposte

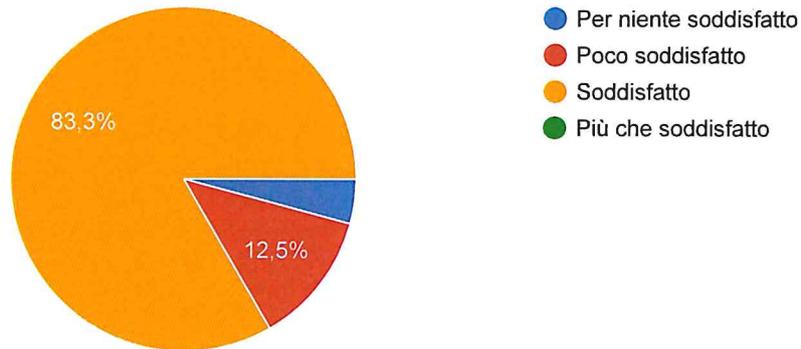
Ho scritto poco soddisfatto sulle cure fisioterapiche, non per colpa del fisioterapista, ma perché non ho neppure idea di quanto tempo passi il papà a fare fisioterapia...
Sicuramente per chi non deambula da solo la fisioterapia è indispensabile..

Il papà non partecipa...

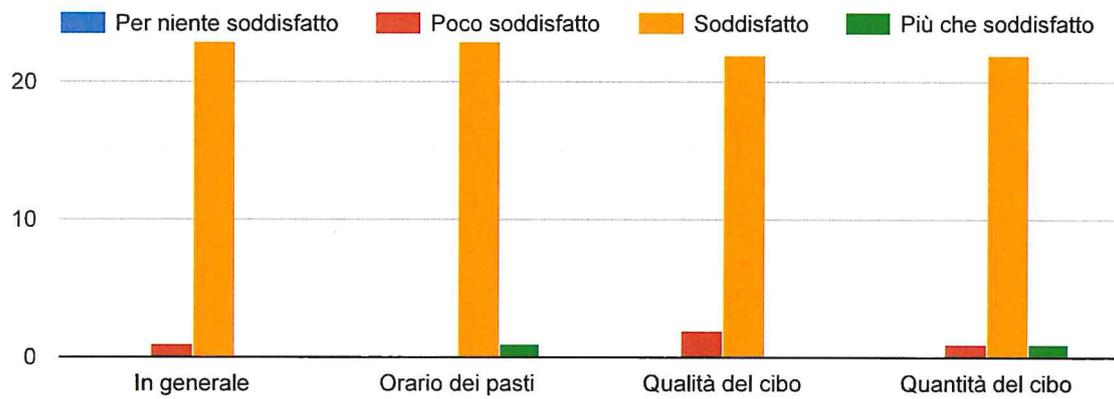
AREA ALBERGHIERA

E' soddisfatto degli ambienti in cui soggiorna ?

24 risposte



E' soddisfatto dei pasti ?



Osservazioni

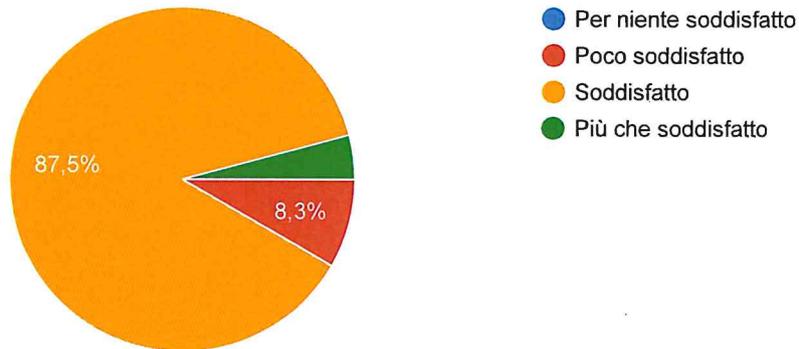
1 risposta

Mi capita spesso di essere presente alla cena e trovo che il cibo sia di buona qualità, se gradiscono danno la possibilità del bis, anche se non troppo vario..

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Completivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta ?

24 risposte



Aspetti positivi

3 risposte

Disponibilità e gentilezza

Nell'insieme soddisfatto per tutto

Cortesìa e disponibilità del personale di reparto

Aspetti Negativi

4 risposte

Pulizia scarsa e ambienti in degrado

Prezzo alto visti gli aumenti

Poca chiarezza nella programmazione e organizzazione tramite ambulanza di visite dell'ospite all'esterno della struttura

Forse in tempi migliori qualche uscita in più, per far vivere con serenità e normalità le giornate anche per chi vive in struttura..

Grazie comunque per l'impegno di tutti