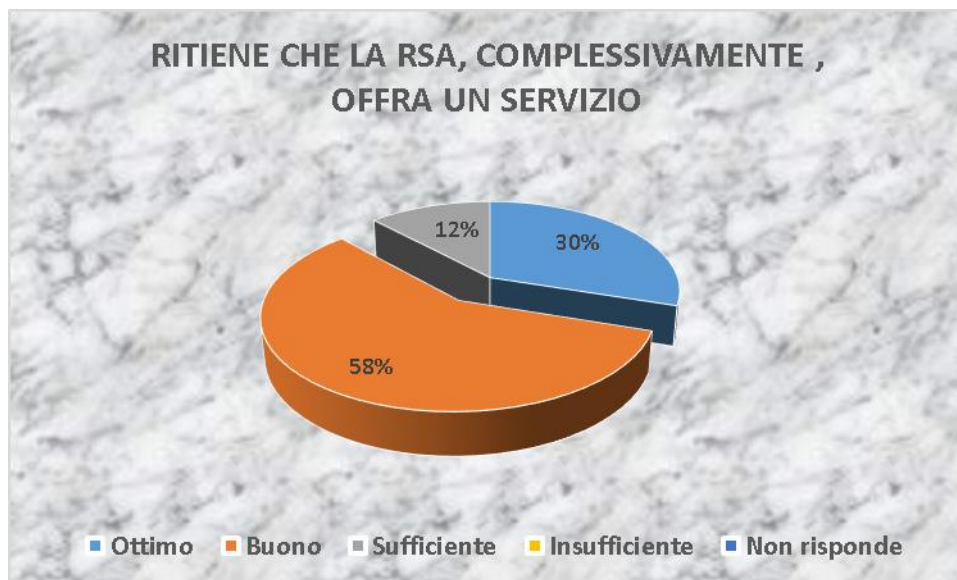


## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI ANNO 2020



Il 2020 è stato caratterizzato dall'evento pandemia da Covid-19 che ha coinvolto pesantemente anche la nostra RSA, determinando una rivoluzione organizzativa senza precedenti e la conseguente richiesta a ciascuno – dipendente e collaboratore - di un impegno personale senza pari, in un periodo di massima difficoltà operativa, durante la quale, nonostante la mancanza di parecchi ospiti, è stato necessario affrontare specifiche problematiche.

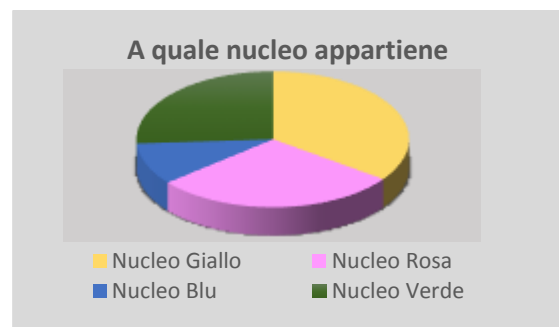
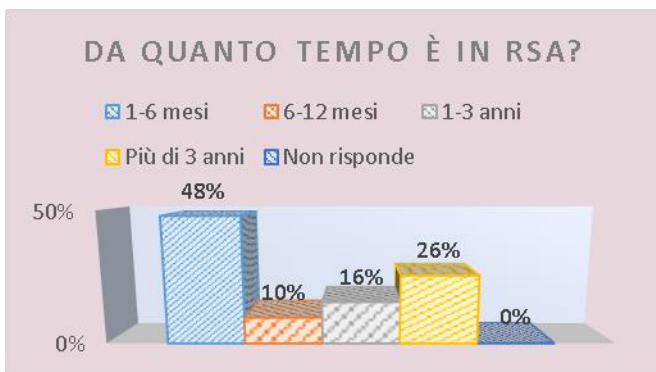
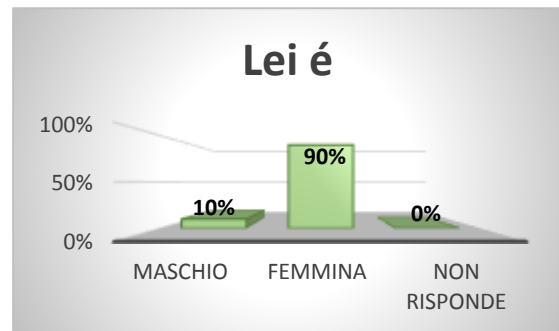
Nonostante il particolare periodo, si è deciso comunque di somministrare il questionario agli ospiti della RSA, i risultati vanno interpretati tenendo conto del particolare anno, molti ospiti sono nuovi ingressi, persone fragili che dopo l'inserimento non hanno più potuto vedere i propri parenti; inoltre molte attività sono ridotte, in particolare l'animazione e la fisioterapia ed anche la socializzazione, infatti gli ospiti sono sempre nel proprio nucleo, mentre prima si spostavano anche in altri spazi.

Nella logica di quanto premesso, anche per il 2020 la Fondazione Casa di Riposo di Ghedi Onlus ha predisposto per gli ospiti un questionario di soddisfazione che ha somministrato a coloro che sono in grado di esprimere un giudizio sui servizi erogati dalla RSA. L'auspicio è raccogliere, dai diretti interessati, non una semplice valutazione di gradimento ma spunti di miglioramento che consentano una sempre più efficace assistenza.

Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere, renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni.

La metodologia basata sulla partecipazione dell'utente costituisce dunque una forma importante di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio, tuttavia la Fondazione, che eroga servizi alla persona, deve tenere conto degli interessi collettivi e deve considerare i propri utenti non come semplici consumatori o clienti, ma come soggetti portatori di specifici diritti di cittadinanza (anziani, disabili, ammalati). Senza considerare che l'utenza della RSA non è mai costituita da soggetti isolati, bensì da realtà parentali più o meno complesse i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti (per queste figure è stato predisposto un questionario dedicato).

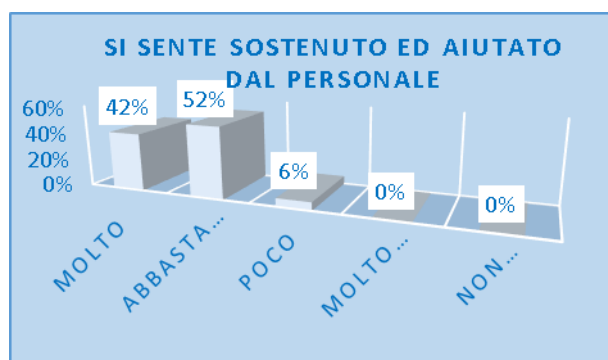
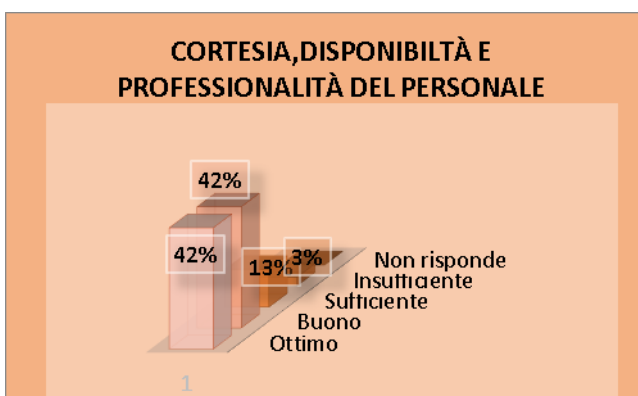
Sono stati somministrati i questionari a 31 ospiti, rispetto ai 103 ricoverati, a causa della impossibilità palese di poter fornire risposte in modo autonomo, quindi gli ospiti che sono stati in grado di fornire un giudizio attendibile sono il 30%, rispetto al 17% dello scorso anno. Per la maggior parte appartengono al piano terra, specificatamente ai nuclei rosa e giallo.



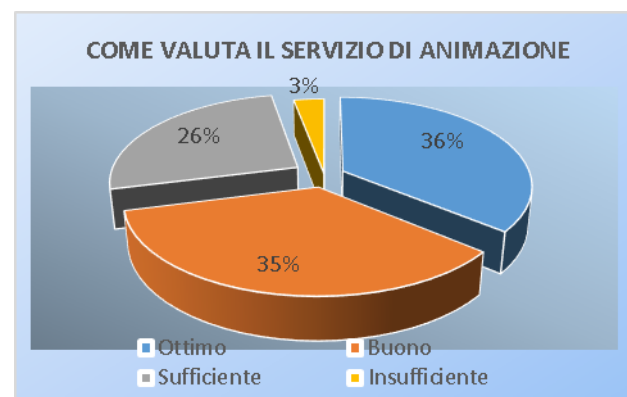
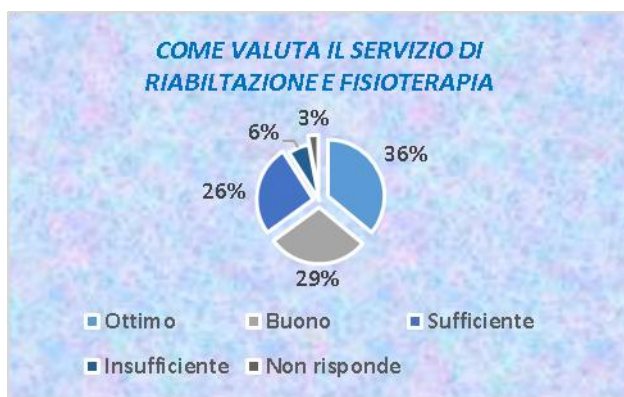
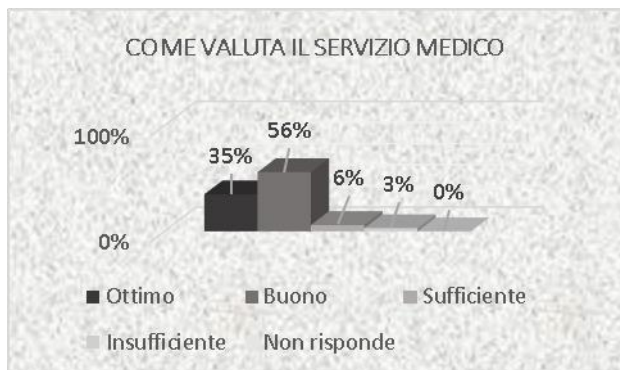
La popolazione campionata è soprattutto, per il 90%, femminile, rispettando, peraltro la realtà dei residenti.

Solo il 26% è in RSA da più di tre anni, mentre è aumentato di molto il numero degli ospiti che sono stati accolti da meno di un anno (48% da 1-6 mesi e 10% da 6-12 mesi). Il 16% è in struttura da 1-3 anni.

Posto il quadro sopra riassunto, le domande formulate agli ospiti valutano aspetti organizzativi, gestionali e relazionali e si riferiscono ai servizi/attività offerti dalla RSA.



Gli ospiti rilevano che la professionalità del personale, accompagnata dalla sua disponibilità e cortesia è giudicata ottima dal 42% e buona dal 42%, sufficiente dal 13%.



Il grado di igiene personale offerto all'ospite risulta ottimo per il 58% dei casi, buono per il 39% dei casi, sufficiente per il 3% (una persona).

In merito al servizio medico il 35% lo ritiene ottimo, il 56% buono ed il 6% sufficiente.

Il servizio di fisioterapia viene valutato dagli ospiti in maniera ottima per il 36%, buona per il 29%, sufficiente per il 26%, insufficiente per il 6%.

Il servizio di animazione è ritenuto ottimo per il 36%, buono per il 35%, sufficiente per il 26%, insufficiente per il 3%.

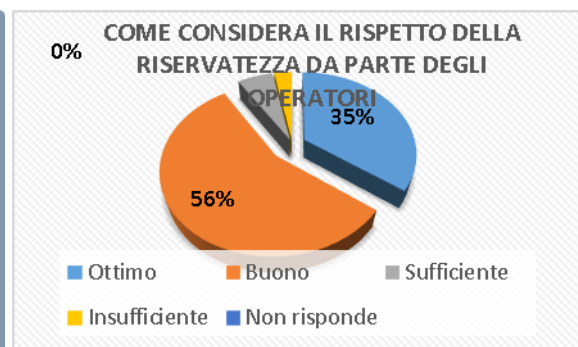
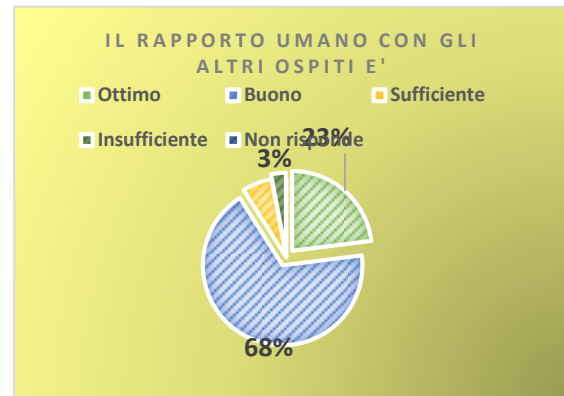
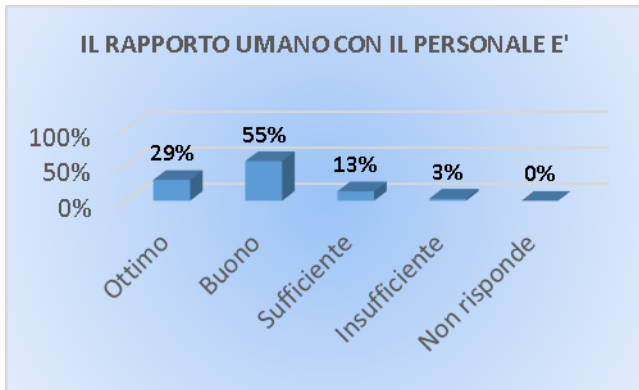
L'aumento dei giudizi "sufficiente" ed "insufficiente" è dovuto alla riduzione delle attività di fisioterapia ed animazione a causa dell'emergenza Covid; infatti sono state sospese tutte le attività di aggregazione, attività molto partecipate e gradite agli ospiti e di cui ne sentono la mancanza.

Al fattore "salute" è associata l'importanza del servizio di fisioterapia al quale la direzione della Fondazione dedica particolare attenzione e verso il quale la maggior parte degli ospiti dimostra buon gradimento e crescente partecipazione. Dopo avere evidenziato i dati del grafico chi legge, tuttavia, deve ricordare che tanti ospiti – non in grado di esprimersi, quindi non compresi nel campione – sono comunque soggetti ad attività di fisioterapia passiva ed al letto con risultati oggettivi interessanti in termini di mantenimento di un minimo di capacità di movimento e prevenzione di lesioni.

Sia per il servizio di fisioterapia che per quello di animazione la direzione, nel confrontare i dati 2019 – 2018, intende sottolineare il raggiungimento degli obiettivi aziendali posti su tali indicatori e l'intendimento di continuare a migliorare.

Il 29% degli ospiti della RSA valuta il rapporto umano con il personale ottimo, il 55% buono, il 13% sufficiente, mentre il rapporto umano tra gli stessi ospiti viene considerato per il 23% ottimo, per il 68% buono, per il 6% sufficiente.

Il 78% del campione dichiara di non aver mai avuto problemi con i compagni di stanza, il 6% confessa di averli avuti qualche volta, il 10% spesso, il 6% sempre.

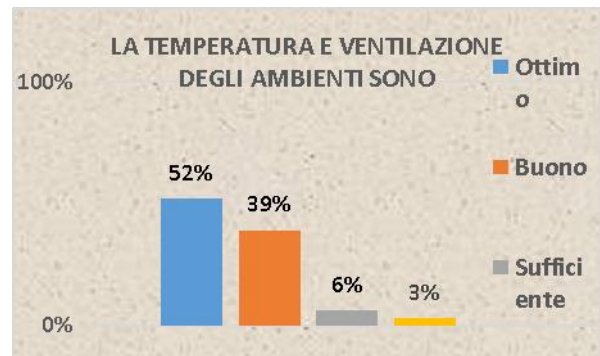
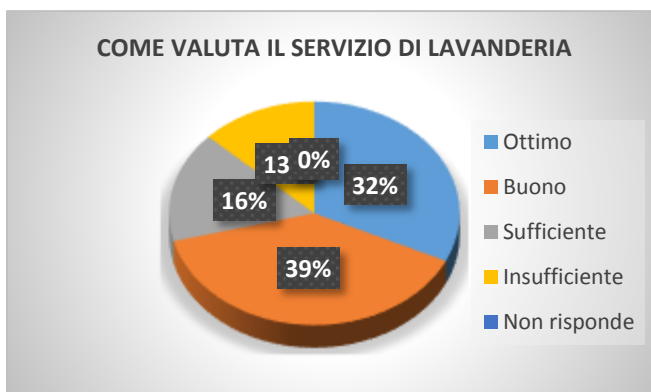


La quasi totalità degli assistiti considera che sia positivo l'approccio degli operatori con la dovuta riservatezza (35% ottimo, 56% buono, 6% sufficiente); il dato evidenzia che la formazione continua, in materia, sta producendo risultati apprezzabili; conta molto che l'ospite possa "non sentirsi a disagio" particolarmente quando deve sottoporsi alle manovre assistenziali di routine.

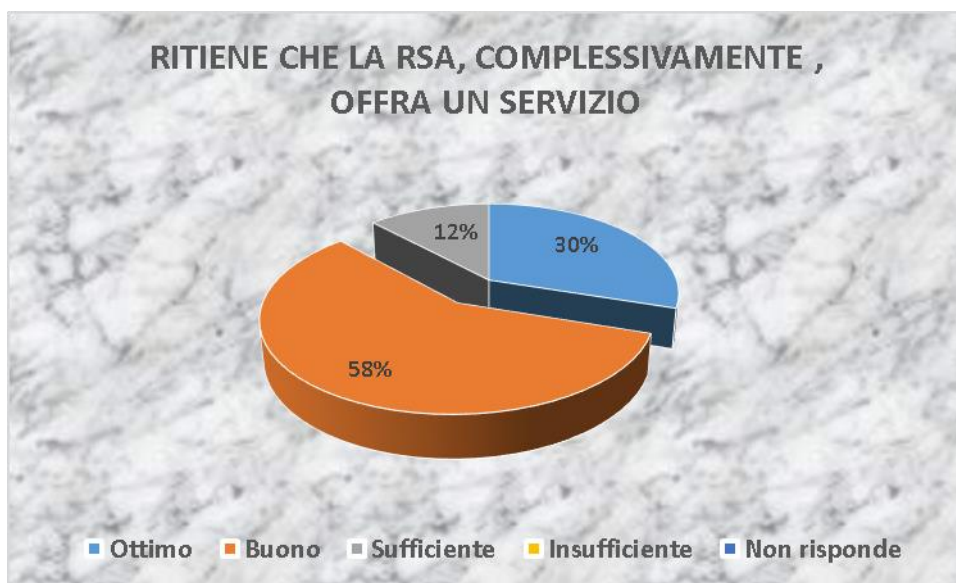
Di seguito e senza singoli commenti, la direzione espone i grafici con i dati relativi alla valutazione dei servizi alberghieri resi dalla RSA.



Si tratta di dati, perlopiù soddisfacenti, che rendono merito alla qualità delle prestazioni anche non assistenziali della Residenza, tuttavia la direzione intende porre l'accento sul giudizio "sufficiente" per il 16% del campione e "insufficiente" per il 5%, sul servizio di lavanderia-guardaroba, riferito quindi agli indumenti personali degli utenti, e sul giudizio "sufficiente" per il 19% degli ospiti sul servizio di ristorazione, per capire da quali fattori sia determinato e porre in essere correttivi/azioni preventive atti a superare la percezione non completamente positiva.



Il questionario ha posto una specifica domanda per capire quali attività interessino di più gli ospiti; in generale tutte le attività proposte dal servizio di animazione, a chi ha risposto, interessano e piacciono, più di tutte il gioco della tombola, seguito dalla partecipazione a feste ed alla lettura del giornale, dal gioco dei birilli al fare ginnastica, partecipare ad attività pittoriche, chiacchierare con le amiche, guardare la televisione/film, giocare a carte o con giochi da tavolo, ma anche lavorare a maglia, pregare, uscire in giardino.



Il questionario è stato somministrato per misurare la soddisfazione degli ospiti che può considerarsi positiva: il 30% degli intervistati ritiene che la RSA offra, complessivamente, un servizio ottimo, il 58% un servizio buono, il 12% ritiene il servizio sufficiente.

Al di là del giudizio confortante, anche quest'anno è importante sottolineare che l'esame dei questionari non ha prodotto indicazioni utili per la gestione dei servizi; gli ospiti hanno semplicemente espresso quanto sono soddisfatti senza aggiungere suggerimenti.

#### Conclusioni della direzione:

Come anticipato in premessa, anche i risultati dei questionari hanno risentito della peculiarità dell'anno 2020, infatti è aumentata di molto la percentuale di ospiti in struttura da poco tempo, quindi entrati dopo la riattivazione dei nuovi ingressi, con un'organizzazione del tutto nuova, con iniziale isolamento, possibilità limitata di incontro con i parenti, attività di aggregazione ridotte. A questo è da ricondurre il risultato ad alcune domande che negli anni precedenti, in particolare al fatto che alcuni ospiti non hanno accettato l'ingresso in RSA anche e soprattutto per le modalità. Nei prossimi mesi si spera di riuscire a riattivare le attività di animazione e fisioterapia desiderate dagli ospiti.