

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI ANNO 2023

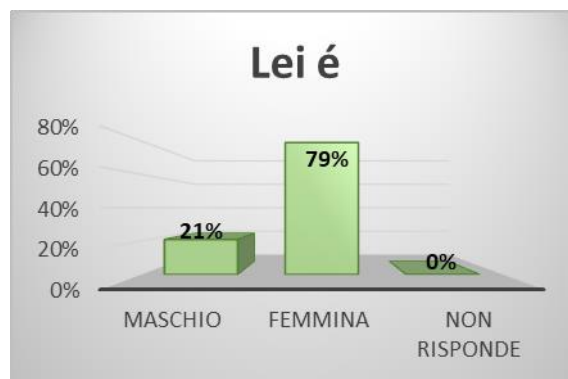
Anche per il 2023 la Fondazione Casa di Riposo di Ghedi Onlus ha predisposto per gli ospiti un questionario di soddisfazione che ha somministrato a coloro che sono in grado di esprimere un giudizio sui servizi erogati dalla RSA. L'auspicio è raccogliere, dai diretti interessati, non una semplice valutazione di gradimento ma spunti di miglioramento che consentano una sempre più efficace assistenza.

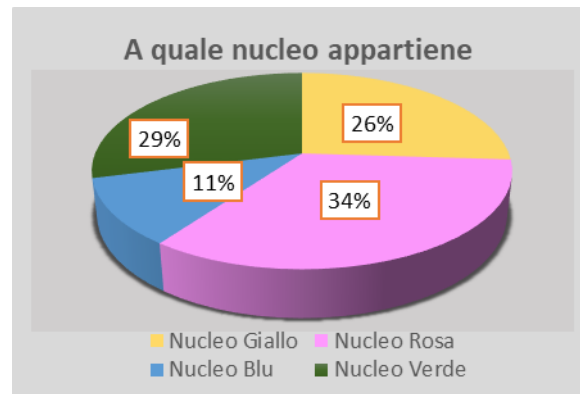
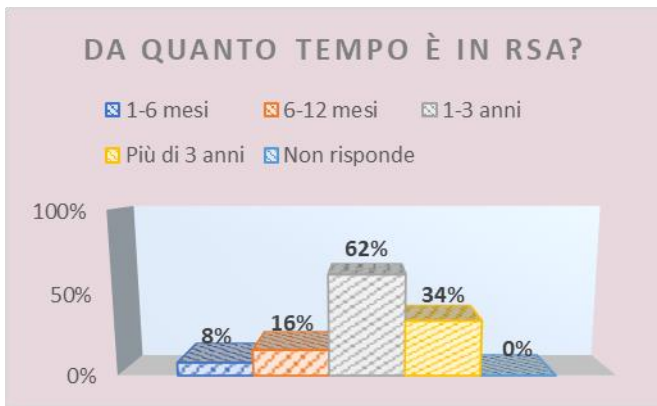
Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere, renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni.

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 38 ospiti, rispetto ai 109 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 35%, rispetto al 37% dello scorso anno.

Per la maggior parte appartengono al piano terra, specificatamente ai nuclei rosa e giallo.

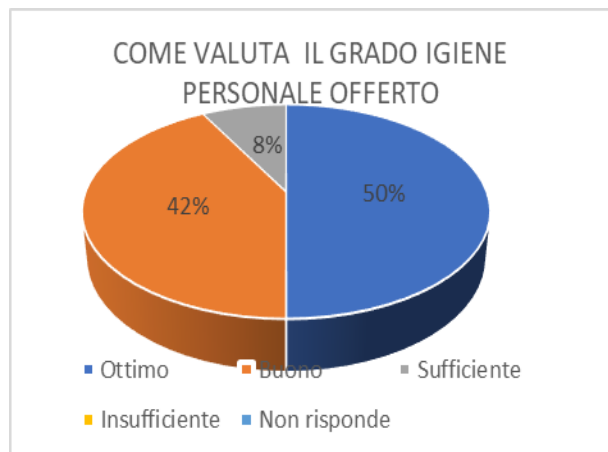
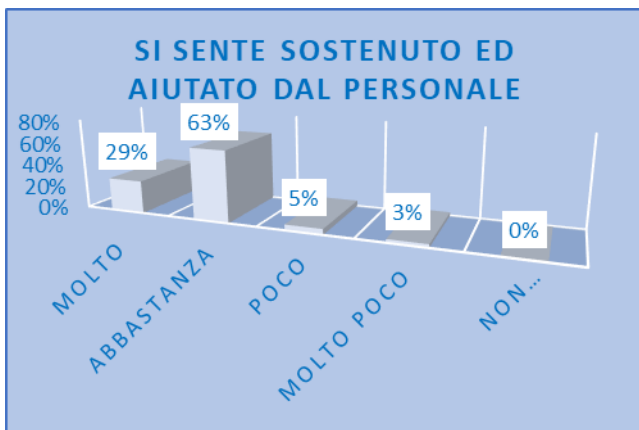




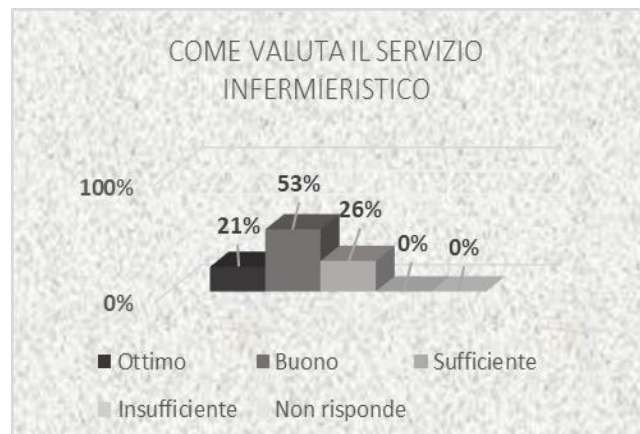
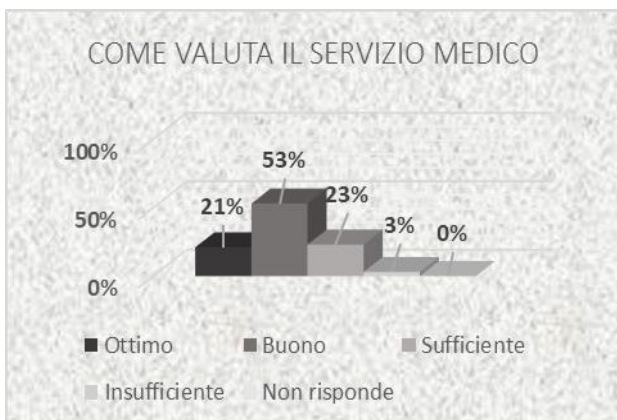
La popolazione campionata è soprattutto, per il 79%, femminile, rispettando, peraltro la realtà dei residenti.

Il 62% è in struttura da 1-3 anni, il 34% da più di tre anni, mentre il 24% è stato accolto da meno di un anno (8% da 1-6 mesi e 16% da 6-12 mesi).

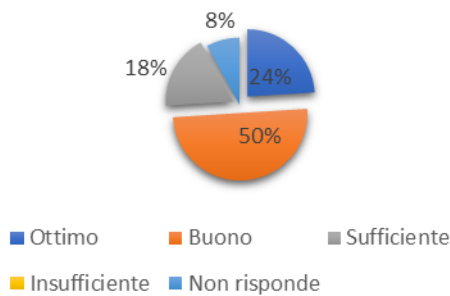
Posto il quadro sopra riassunto, le domande formulate agli ospiti valutano aspetti organizzativi, gestionali e relazionali e si riferiscono ai servizi/attività offerti dalla RSA.



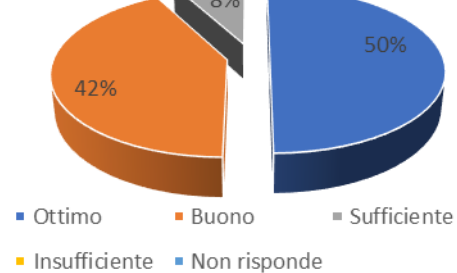
Gli ospiti si sentono molto sostenuti ed aiutati dal personale per il 29% e abbastanza per il 63%. Il grado di igiene personale offerto all'ospite risulta ottimo per il 50% dei casi, buono per il 42% dei casi, sufficiente per l'8% (tre persone).



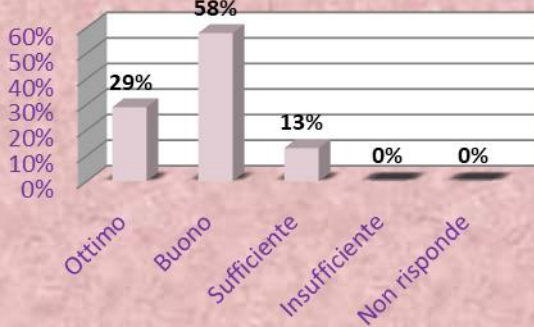
**COME VALUTA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**



**COME VALUTA IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE**



**COME VALUTA IL SERVIZIO ASA**



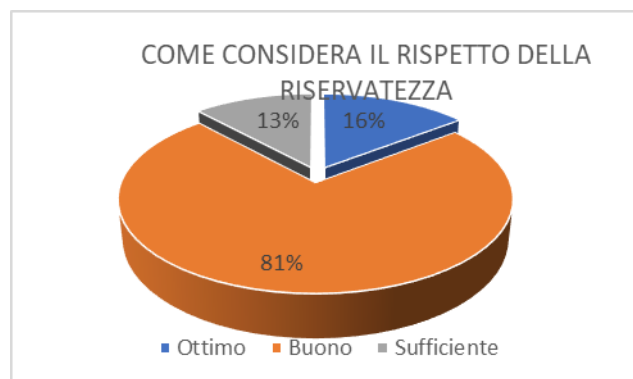
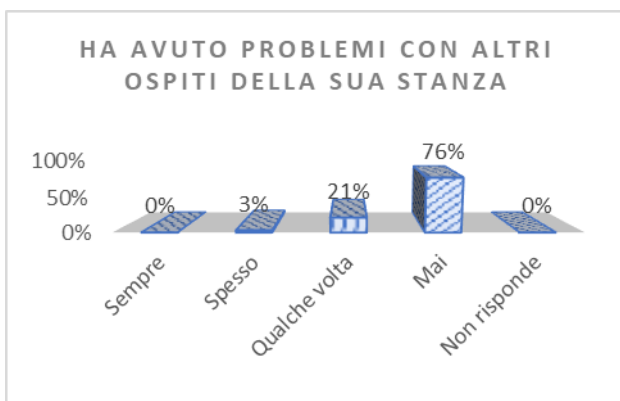
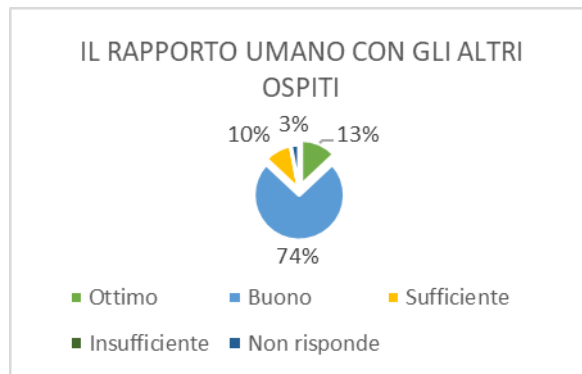
In merito ai servizi medico ed infermieristico, i risultati sono molto simili, il 21% li ritiene ottimi, il 53% buoni, il 23% (per il medico) e il 26% (per l'infermieristico) sufficiente. Relativamente al servizio ASA, per il 29% è considerato ottimo, per il 58% buono e per il 13% sufficiente.

Il servizio di fisioterapia viene valutato dagli ospiti in maniera ottima per il 24%, buona per il 50%, sufficiente per il 18%. Il servizio di animazione è ritenuto ottimo per il 50%, buono per il 42%, sufficiente per l'8%.

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.

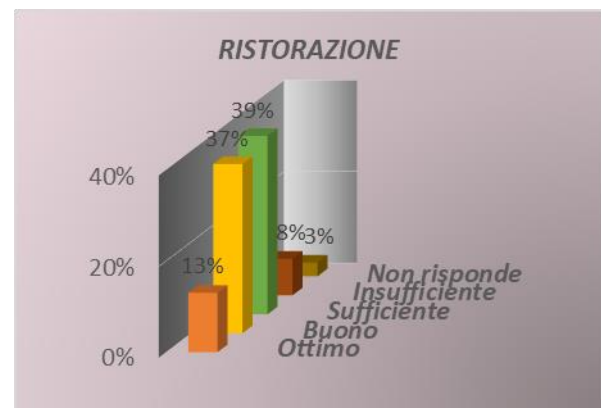
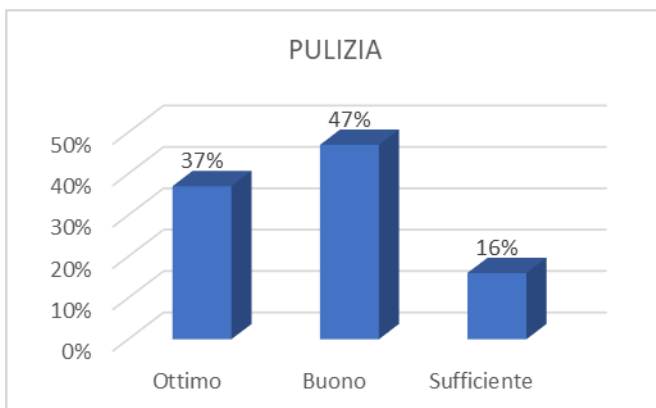
Il 18% degli ospiti della RSA valuta il rapporto umano con il personale ottimo, il 69% buono, il 13% sufficiente, mentre il rapporto umano tra gli stessi ospiti viene considerato per il 13% ottimo, per il 74% buono, per il 10% sufficiente.

Il 76% del campione dichiara di non aver mai avuto problemi con i compagni di stanza, il 21% confessa di averli avuti qualche volta, il 3% spesso.



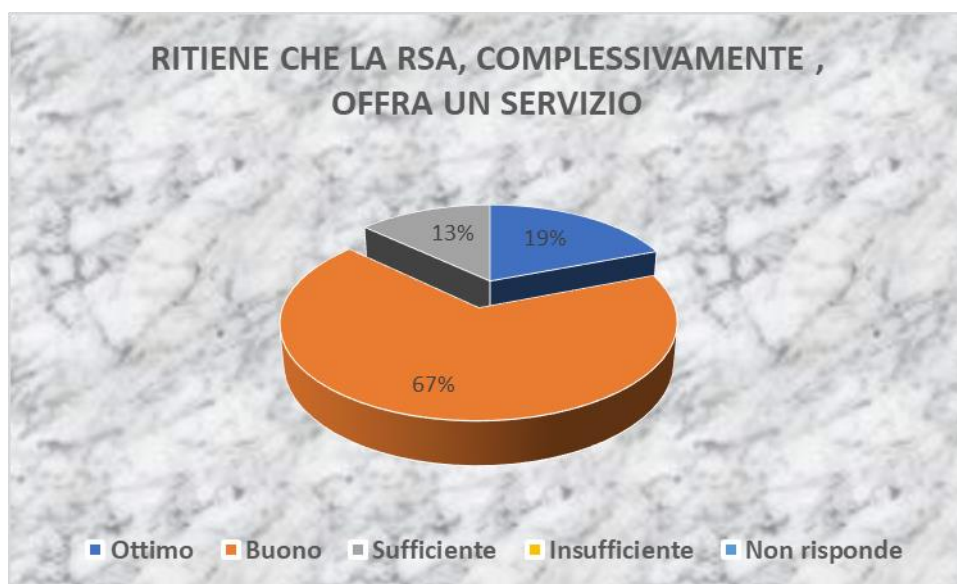
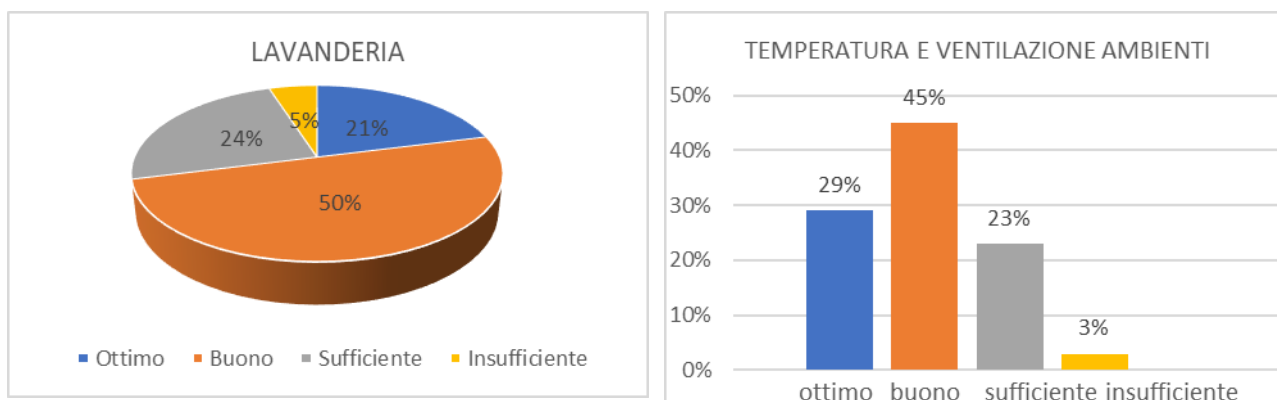
La quasi totalità degli assistiti considera che sia positivo l'approccio degli operatori con la dovuta riservatezza (16% ottimo, 81% buono, 13% sufficiente); il dato evidenzia che la formazione continua, in materia, sta producendo risultati apprezzabili; conta molto che l'ospite possa "non sentirsi a 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 39% del campione e "insufficiente" per l'8% 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 è stato somministrato per misurare la soddisfazione degli ospiti che può considerarsi positiva: il 19% degli intervistati ritiene che la RSA offra, complessivamente, un servizio ottimo, il 67% un servizio buono, il 13% 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 particolari.

Anche i risultati dei questionari hanno risentito della peculiarità degli ultimi anni, 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 possibili isolamenti, possibilità limitata di incontro con i parenti, attività di aggregazione ridotte.

A questo è da ricondurre il risultato di alcune domande che negli anni precedenti all'emergenza Covid era più positivo, inoltre alcune risposte sono influenzate dal fatto che alcuni ospiti non hanno accettato l'ingresso in RSA.