

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI ANNO 2024

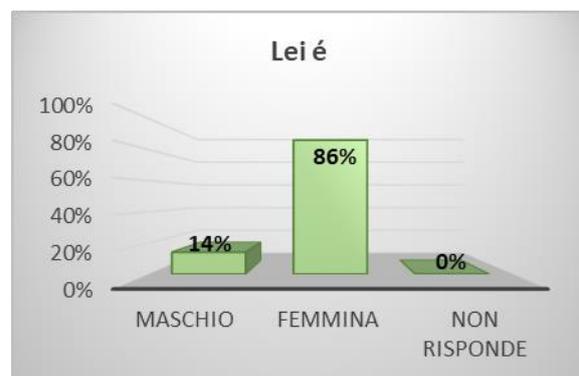
Anche per il 2024 la Fondazione Casa di Riposo di Ghedi Onlus ha predisposto per gli ospiti un questionario di soddisfazione che ha somministrato a coloro che sono in grado di esprimere un giudizio sui servizi erogati dalla RSA. L'auspicio è raccogliere, dai diretti interessati, non una semplice valutazione di gradimento ma spunti di miglioramento che consentano una sempre più efficace assistenza.

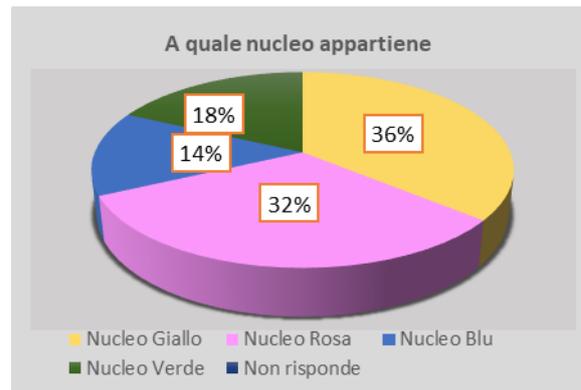
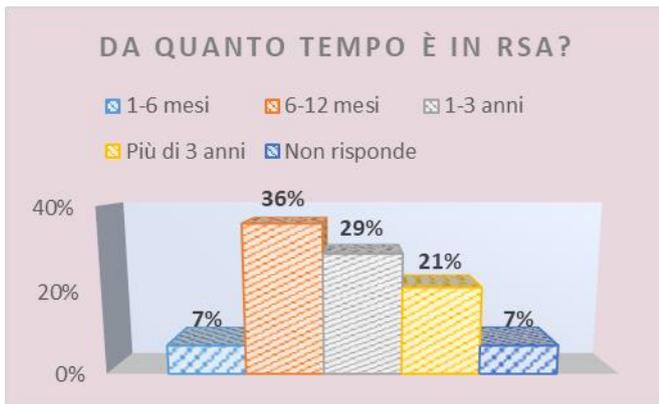
Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere, renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni.

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 28 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 26%, rispetto al 35% dello scorso anno.

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

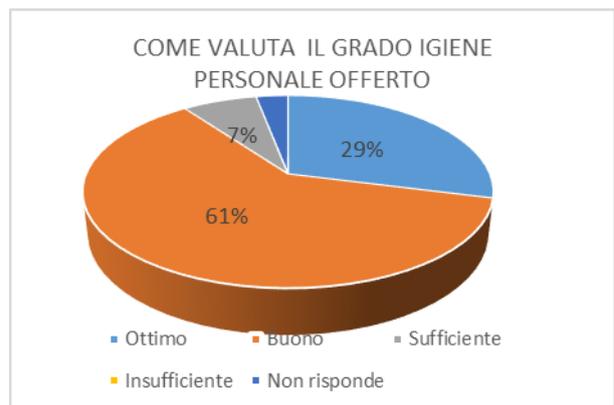
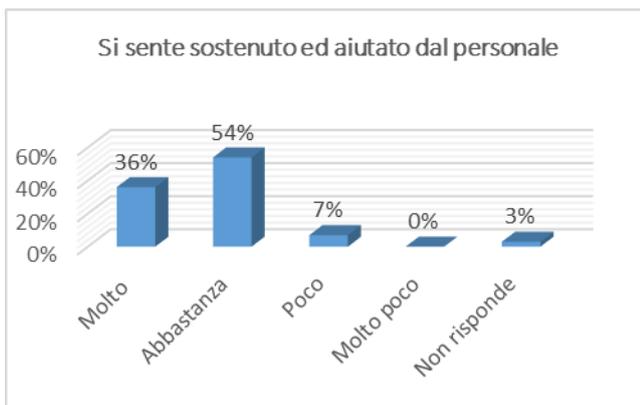




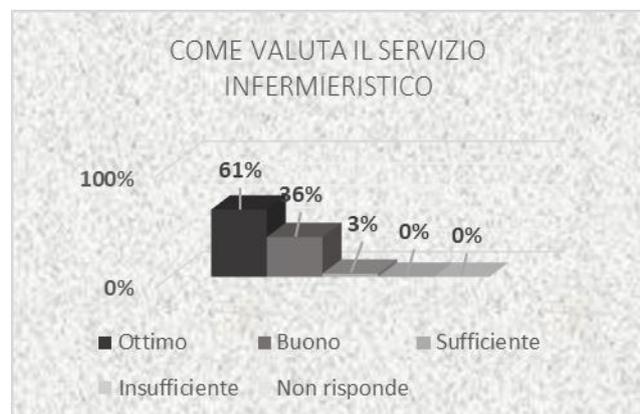
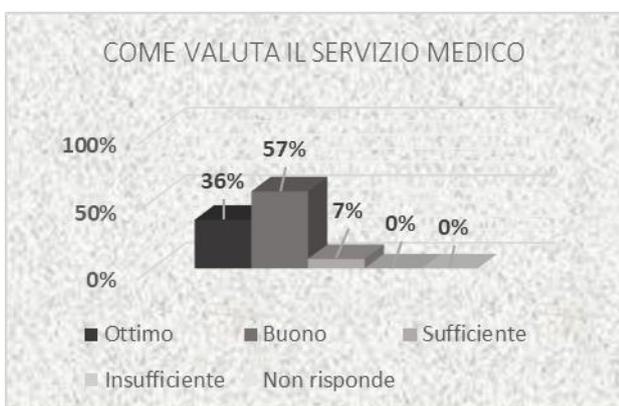
La popolazione campionata è soprattutto, per l'86%, femminile, rispettando, peraltro la realtà dei residenti.

Il 29% è in struttura da 1-3 anni, il 21% da più di tre anni, mentre il 43% è stato accolto da meno di un anno (7% da 1-6 mesi e 36% da 6-12 mesi).

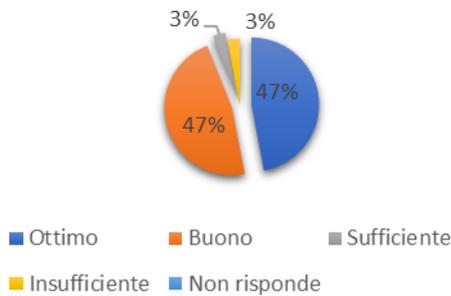
Posto il quadro sopra riassunto, le domande formulate agli ospiti valutano aspetti organizzativi, gestionali e relazionali e si riferiscono ai servizi/attività offerti dalla RSA.



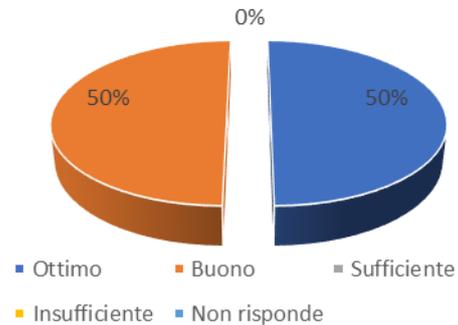
Gli ospiti si sentono molto sostenuti ed aiutati dal personale per il 36% e abbastanza per il 54%. Il grado di igiene personale offerto all'ospite risulta ottimo per il 29% dei casi, buono per il 61% dei casi, sufficiente per il 7% (due persone).



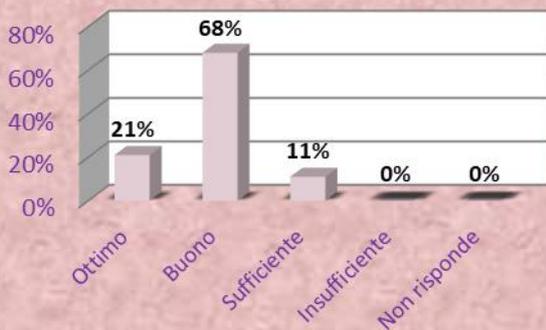
**COME VALUTA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**



**COME VALUTA IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE**



**COME VALUTA IL SERVIZIO ASA**



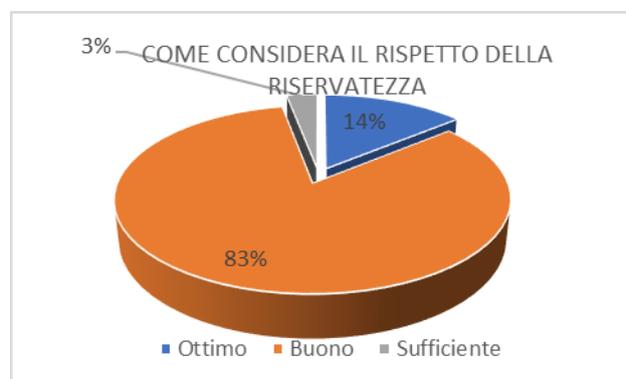
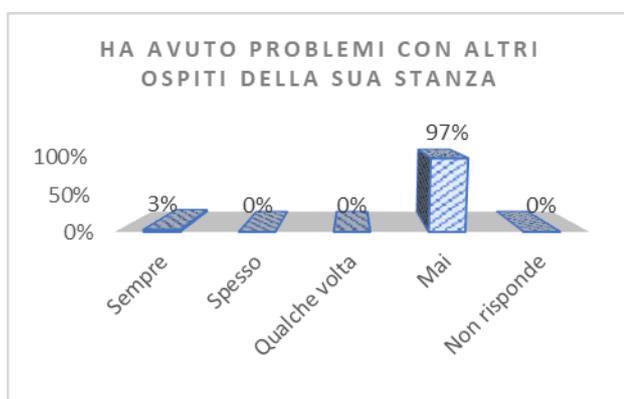
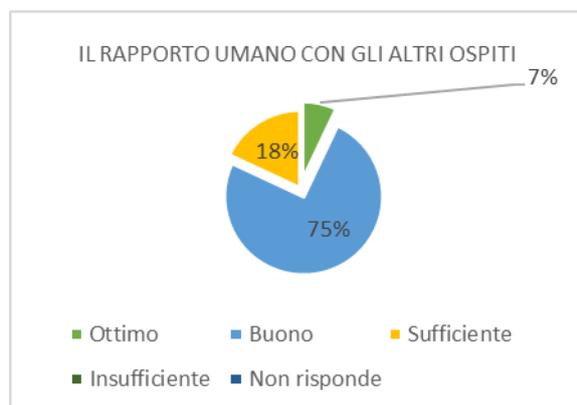
I servizi medico ed infermieristico sono considerati rispettivamente ottimo dal 36% e dal 61%, buono dal 57% e dal 36%, sufficiente dal 7% e dal 3%. Relativamente al servizio ASA, per il 21% è considerato ottimo, per il 68% buono e per l'11% sufficiente.

Il servizio di fisioterapia viene valutato dagli ospiti in maniera ottima per il 47%, buona per il 47%, sufficiente per il 3%, insufficiente per il 3%. Per il servizio di animazione la valutazione si è divisa al 50% tra il buono e l'ottimo.

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.

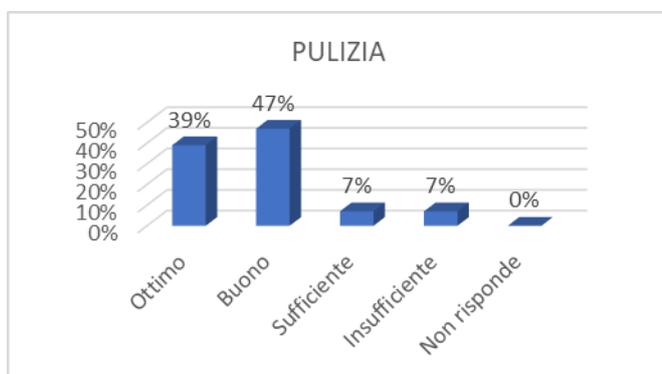
L'11% degli ospiti della RSA valuta il rapporto umano con il personale ottimo, il 78% buono, l'11% sufficiente, mentre il rapporto umano tra gli stessi ospiti viene considerato per il 7% ottimo, per il 75% buono, per il 18% sufficiente.

Il 97% del campione dichiara di non aver mai avuto problemi con i compagni di stanza.



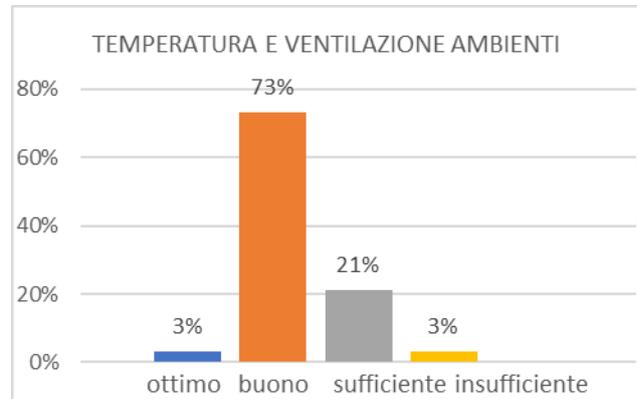
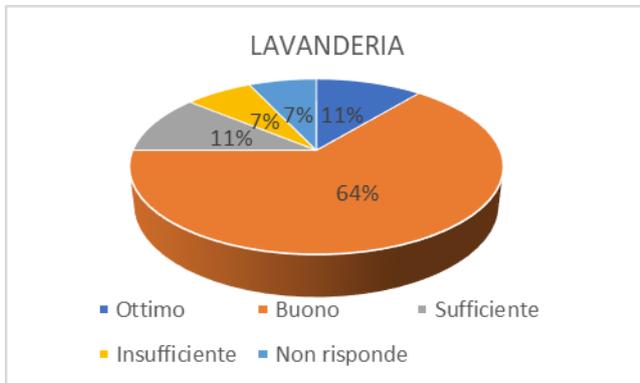
La quasi totalità degli assistiti considera che sia positivo l'approccio degli operatori con la dovuta riservatezza (14% ottimo, 83% buono, 3% sufficiente); il dato evidenzia che la formazione continua, in materia, sta producendo risultati apprezzabili; conta molto che l'ospite possa "non sentirsi a 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 21% del campione (rispetto al 39% dello scorso anno) 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 32% degli intervistati ritiene che la RSA offra, complessivamente, un servizio ottimo (19% nel 2023), il 61% un servizio buono (67% nel 2023), il 7% ritiene il servizio sufficiente (13% nel 2023).

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.