

Analisi dei questionari di soddisfazione Ospiti anno 2021 – allegato all’esito dei questionari -

1. IL QUESTIONARIO

Annualmente ad ogni Ospite della R.S.A. viene data la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE. (Mod.9.1-01 Rev.2 del 20/09/2021)

Il questionario indaga sul parere riguardo il grado di soddisfazione percepito in diverse aree quali:

Permanenza nella RSA (accesso, accoglienza, relazioni);

- Ambiente e Servizi (spazi, servizi personali, servizio di ristorazione);
- Cure Mediche e Assistenza;
- Intervento di Infermieri;
- Intervento di OSS;
- Intervento Riabilitativo (Fisioterapisti, Educatore Professionale,);
- area comunicazione Casa / Familiari in era covid

Per ogni area è richiesto di indicare il grado di soddisfazione percepito:

- *per niente soddisfatto*
- *poco soddisfatto*
- *soddisfatto*
- *più che soddisfatto*

Inoltre i destinatari dei questionari sono invitati ad esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

2. REVISIONE 2021

Si ritiene che lo strumento di valutazione della soddisfazione, messo a punto nel corso degli anni, dalla sua prima emissione soddisfacesse i bisogni conoscitivi volti alla ricerca del miglioramento continuo, ulteriore obiettivo strategico che la Casa si è dato. La ricerca del miglioramento ha però, inevitabilmente, reso necessaria una revisione del documento di indagine, infatti è nata dall’era covid la necessità di comprendere quale sia la percezione degli Ospiti e dei loro Familiari con le importate restrizioni e divieti di accesso alla struttura. Lo strumento ha quindi recepito una ulteriore area di indagine denominata: Area comunicazione in era covid.

3. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

L’indagine di Soddisfazione degli Utenti è da sempre ritenuto un mezzo importante per verificare la qualità delle prestazioni offerte e attuare azioni di miglioramento negli ambiti risultati meno soddisfacenti. Nel contesto emergenziale della pandemia da Covid19, gli Ospiti della RSA si trovano in una condizione di maggiori restrizioni che ne amplificano l’isolamento dalla realtà sia interna che esterna. Questo potrebbe comportare una relativa modificazione dei bisogni e di conseguenza l’esigenza di un’assistenza più mirata, ne consegue che l’indagine di soddisfazione risulta ancora di più uno strumento indispensabile.

Tuttavia le stesse restrizioni a cui sono purtroppo sottoposti gli Ospiti della RSA, sono applicate anche a qualsiasi visitatore esterno, di conseguenza si è scelto di inviare il questionario di soddisfazione ai familiari a mezzo posta elettronica, invitandoli a compilarlo qui in struttura insieme al proprio familiare durante le visite settimanali a tutti garantite.

Di seguito la nota inviata a Ospiti e loro Familiari per accompagnare il questionario:

Oggetto: questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e di voi Familiari.

Gentili Ospiti e/o familiari

Vi comunichiamo che questa Casa di Riposo, nell’ottica di un processo di miglioramento dei servizi offerti, ha deciso di proseguire nell’indagine avviata gli scorsi anni per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari.

Per questo anno, a causa dell’emergenza sanitaria, ancora in corso, abbiamo deciso di inviare a voi familiari a mezzo email il questionario, chiedendovi comunque di compilarlo, ove possibile, con il vostro Familiare qui Ospite in occasione delle visite.

Il questionario ci potrà essere restituito a mezzo email all’indirizzo email:

segreteria@caprotti-zavaritt.it

oppure, per mantenere la vostra privacy, potrà essere depositato in un’urna, posta presso la sala degli incontri, in occasione della visita al vostro familiare.

Le risposte fornite saranno utili per migliorare la qualità dei servizi offerti e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei Signori Ospiti.

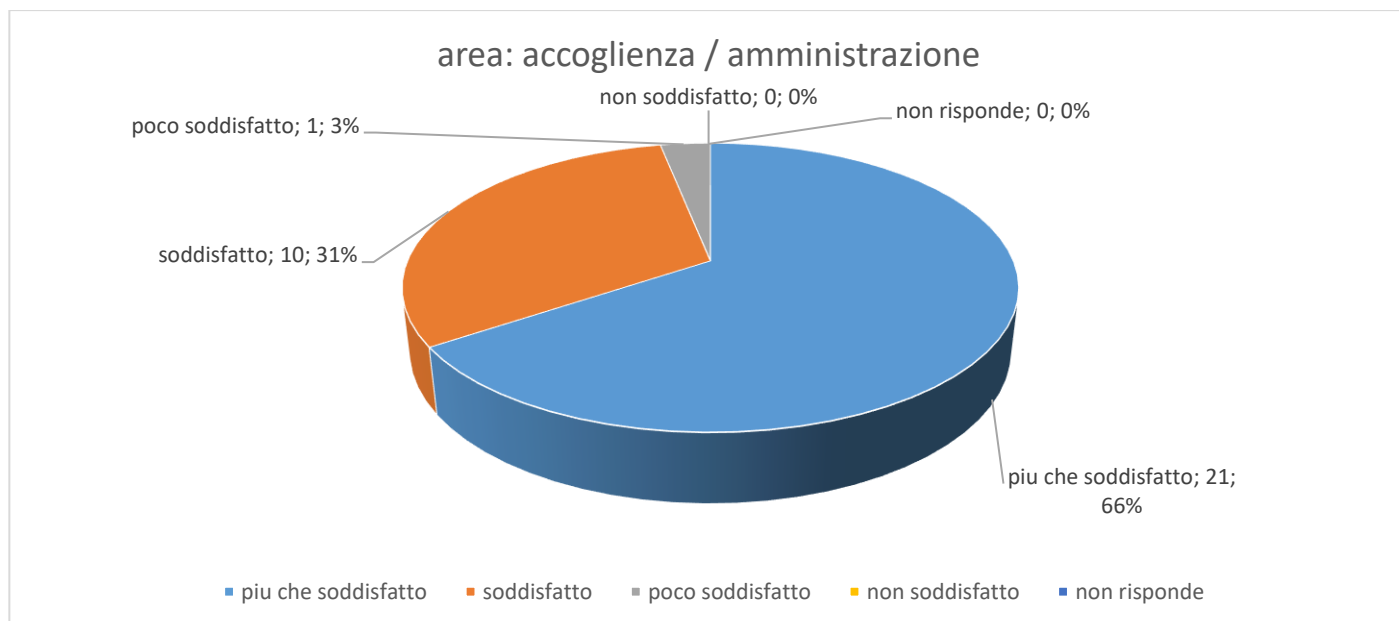
La consegna del questionario e la sua raccolta verranno effettuati dal giorno **GIOVEDÌ 23 SETTEMBRE A LUNEDÌ 11 OTTOBRE.**

La Segretaria, la Coordinatrice, e le Educatrici saranno a Vs disposizione per chiarimenti e per un eventuale aiuto agli Ospiti che non potranno avvalersi della collaborazione del proprio familiare.
Ringrazio, per la gentile collaborazione e porgo cordiali saluti.

4. PARTECIPAZIONE

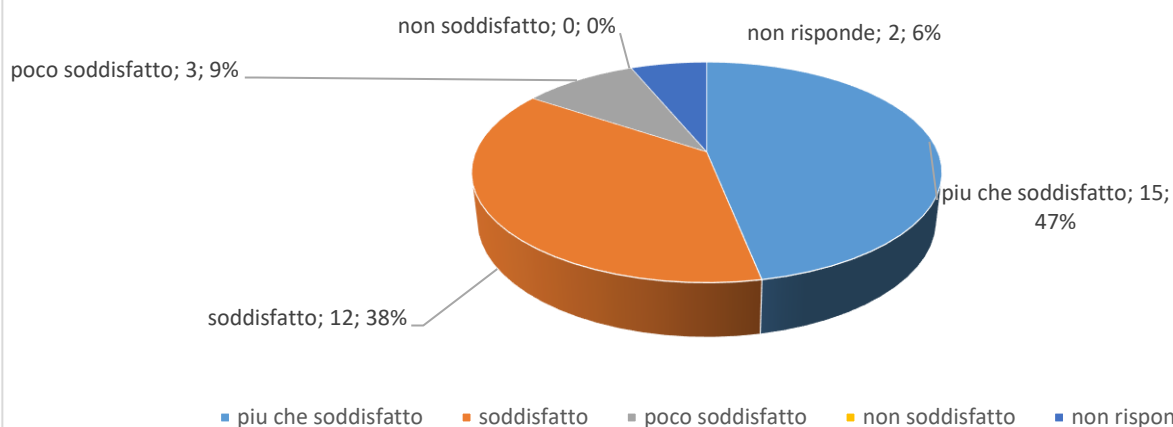
L'arco temporale durante il quale è stato compilato e restituito il questionario è compreso fra il 23 / 09 /2021 e l'11/10/2021. Sono state invitate alla compilazione 58 persone, di queste hanno riconsegnato il questionario in 33, per la nostra analisi, in quanto un questionario è stato riconsegnato con notevole ritardo si terrà conto di n. 32 questionari restituiti, la partecipazione si è quindi attestata al 55,20%. Non si analizzeranno i dati relativi al sesso dei compilatori ed a chi ha compilato in quanto il campione raccolto è assolutamente ridotto e quindi non darebbe in questo momento un dati significativo.

5. DATI RILEVATI – RISULTATI DELL'INDAGINE DISTINTI PER AREA



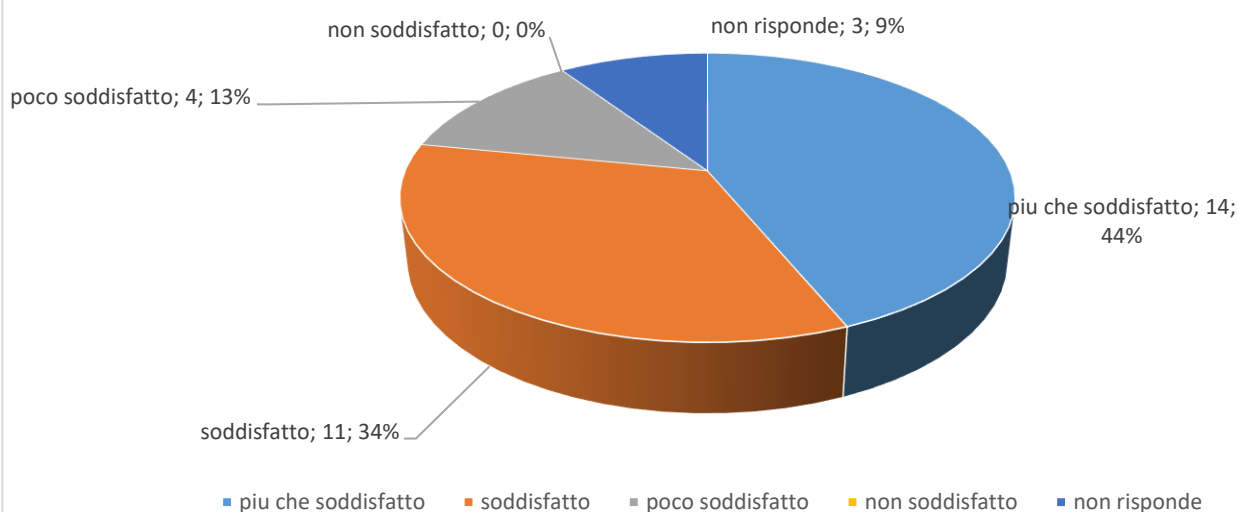
ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
1	31	3,23%	d01	21	10	1	0	0	32
1	31	3,23%	d02	23	8	1	0	0	32
1	31	3,23%	d03	22	9	1	0	0	32
1	31	3,23%	d04	21	10	1	0	0	32

area: assistenziale



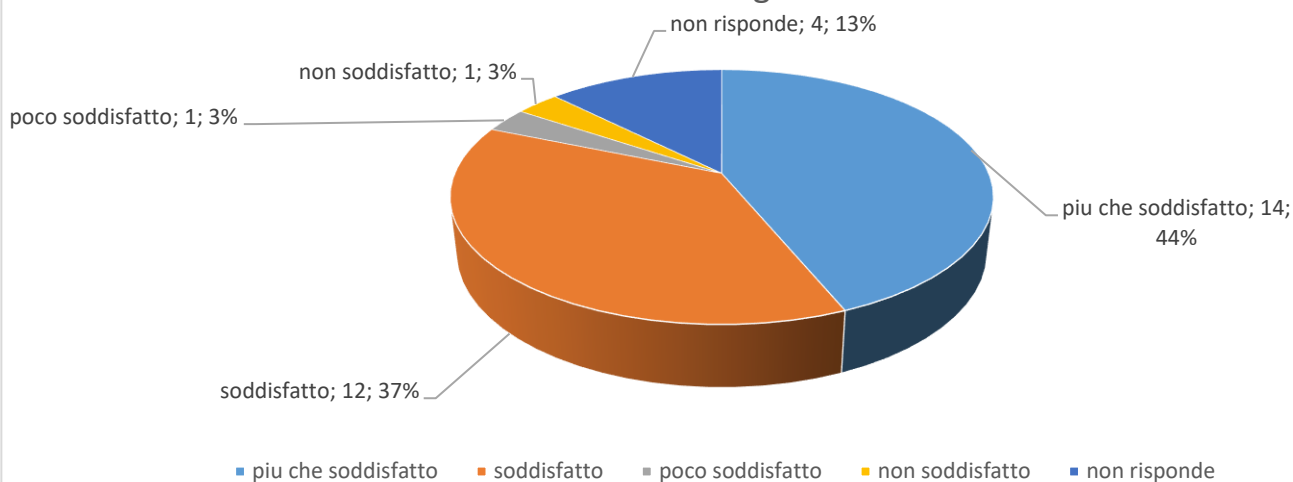
ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
3	27	11,11%	d05	15	12	3	0	2	30
2	23	8,70%	d06	11	12	2	0	7	25
2	28	7,14%	d07	18	10	1	1	2	30

area: sanitaria



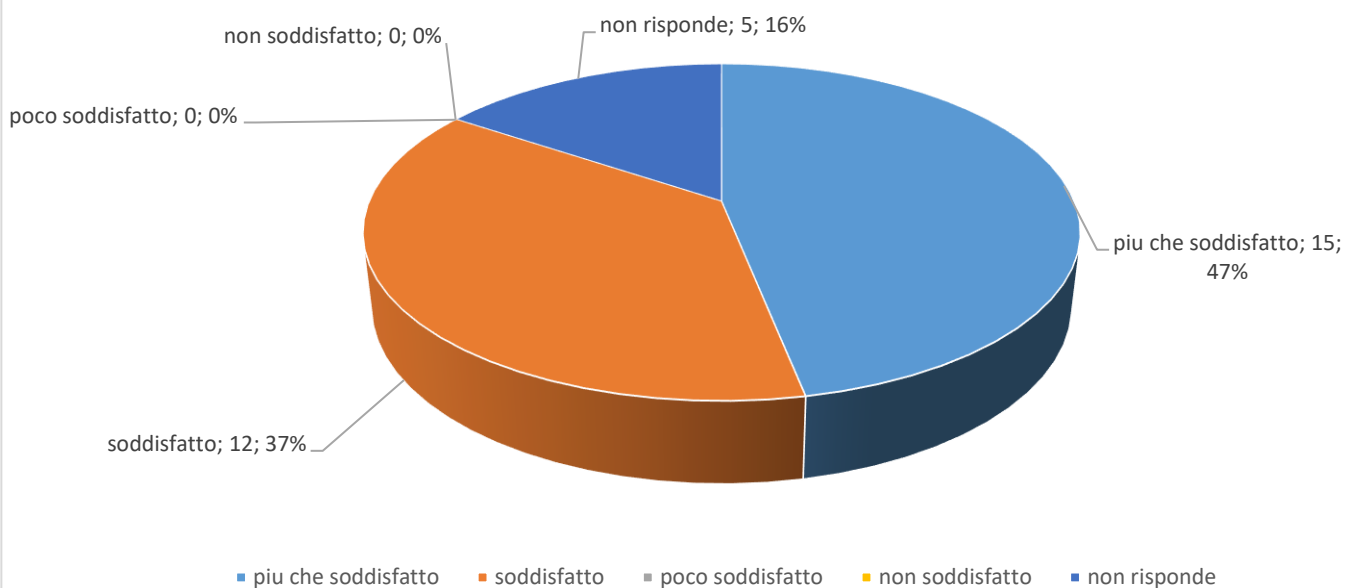
ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
4	25	16,00%	d08	14	11	4	0	3	29
3	26	11,54%	d09	13	13	3	0	3	29
2	27	7,41%	d10	15	12	1	1	3	29
2	28	7,14%	d11	14	14	1	1	2	30
2	24	8,33%	d12	16	8	1	1	6	26
0	27	0,00%	d13	18	9	0	0	5	27
4	24	16,67%	d14	17	7	4	0	4	28
1	27	3,70%	d15	18	9	1	0	4	28

area: alberghiera



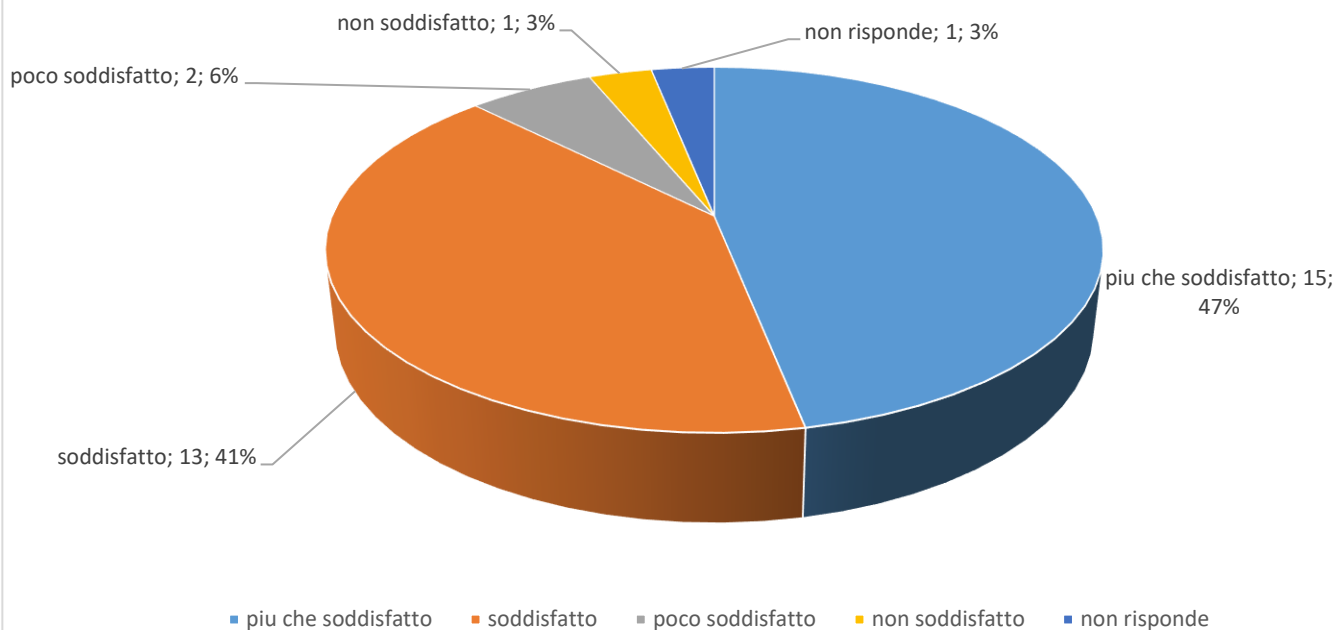
ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
2	26	7,69%	d16	14	12	1	1	4	28
3	23	13,04%	d17	13	10	3	0	6	26
2	26	7,69%	d18	13	13	2	0	4	28
4	23	17,39%	d19	12	11	3	1	5	27
1	26	3,85%	d20	16	10	1	0	5	27
3	25	12,00%	d21	16	9	3	0	4	28
3	25	12,00%	d22	17	8	2	1	4	28

area: servizi alla persona, parrucchiera lavanderia pulizie



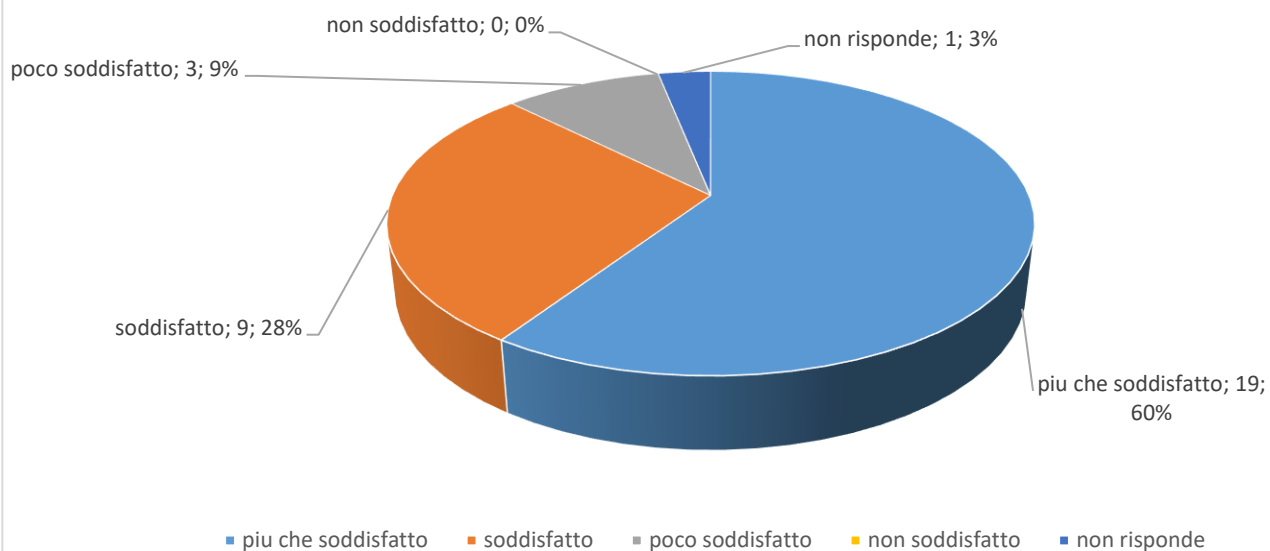
ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
0	27	0,00%	d23	15	12	0	0	5	27
2	26	7,69%	d24	16	10	2	0	4	28
1	26	3,85%	d25	17	9	1	0	5	27
2	26	7,69%	d26	15	11	2	0	4	28
3	25	12,00%	d27	14	11	2	1	4	28
0	26	0,00%	d28	12	14	0	0	6	26
1	26	3,85%	d29	14	12	1	0	5	27

area: comunicazioni in era covid



ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
3	28	10,71%	d30	15	13	2	1	1	31
3	27	11,11%	d31	16	11	2	1	2	30
3	29	10,34%	d32	14	15	2	1	0	32
4	26	15,38%	d33	15	11	1	3	2	30
4	27	14,81%	d34	17	10	3	1	1	31
2	29	6,90%	d35	18	11	2	0	1	31
5	24	20,83%	d36	14	10	3	2	3	29
4	26	15,38%	d37	14	12	3	1	2	30

giudizio complessivo



ins	sodd	% ins		piu che soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non soddisfatto	non risponde	Totale
3	28	10,71%	d38	19	9	3	0	1	31

6. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA

La media delle risposte per ogni domanda, permette di individuare gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come più positivo o più negativo. Il dato su cui si è inteso porre maggiore attenzione, individuandolo come area critica è la rilevazione delle insoddisfazioni segnalate, portandoci ad evidenziare che alla domanda n. 36 "in quale misura ritiene che la RSA abbia compensato le carenze durante la pandemia" 5 intervistati cioè il 20.08 % hanno risposto di essere poco e non soddisfatti.

7. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nel presente documento che sarà inviato a tutti i Familiari degli Ospiti e sarà esposto presso la bacheca della Casa oltre che essere distribuito agli Operatori unitamente all'analisi delle singole domande. Considerando la media ponderata di ogni risposta, il giudizio espresso per tutte le domande risulta in generale positivo.

Andando a ricercare il valore medio più basso, notiamo che l'aspetto insoddisfacente riguarda la comunicazione sanitaria verso le famiglie, che spesso è resa direttamente all'Ospite competente e non al familiare, sarà sicuramente impegno delle direzioni individuare ed attuare strategie comunicative all'altezza delle aspettative degli Ospiti e dei loro familiari è comunque di tutta evidenza come la "qualità" delle risposte rispecchi a pieno il momento critico condizionato dalle restrizioni dovute alla pandemia. Il cambiamento delle abitudini dei nostri anziani radicate nella loro quotidianità compreso l'isolamento affettivo dovuto alla mancanza di visite, così come in precedenza avveniva, l'impossibilità dei familiari degli ospiti entrati più di recente a poter accedere e visitare la nuova casa dei loro familiare apre sicuramente una incolmabile lacuna.

Sugli ambiti giudicati nel complesso positivi, si conviene nel dover continuare a mantenere alto lo standard di assistenza per mantenere alto lo standard di soddisfazione, lavorando anche e tanto sugli Operatori tutti per continuare ad offrire le migliori proposte assistenziali.

Il direttore
Paolo Versace