

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ANNO 2024

PREMESSA

Affrontare il tema della valutazione della qualità dei nostri servizi così come è percepita dagli ospiti, dai loro familiari e dal personale, significa voler migliorare la qualità delle nostre attività.

Il livello di soddisfazione costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

Tutti i questionari sono stati consegnati e raccolti durante il mese di dicembre 2024.

Valutato il numero esiguo di questionari riconsegnati da parte di ospiti, familiari ed operatori, l'analisi emersa assume una dimensione solo parziale rispetto alla percentuale di schede non consegnate, ma sicuramente prospettica e feconda al fine di sviluppare riflessioni e ipotesi di progettualità per l'anno 2025.

1. QUESTIONARI OSPITI

Le educatrici hanno consegnato il questionario direttamente agli ospiti in grado di rispondere alle domande, i quali hanno però chiesto che il modulo fosse fisicamente compilato dall'educatrice stessa (la maggioranza causa difficoltà nella scrittura). La tracciatura della consegna e della compilazione del questionario è stata registrata nel diario del Fasas degli ospiti.

Per favorire la comprensione del punteggio delle risposte, sono state utilizzate delle "faccine" con espressioni corrispondenti al valore numerico delle risposte.

Sono stati consegnati 52 questionari; solo 15 ospiti sono stati in grado di compilarlo.

A titolo semplificativo e non esaustivo, evidenziamo gli aspetti ed i servizi che maggiormente sono graditi dagli ospiti:

- ✓ gli orari di alzata e di riposo
- ✓ l'igiene personale e la scelta del proprio abbigliamento
- ✓ gentilezza, disponibilità, calore, accoglienza e capacità di ascolto del personale
- ✓ l'assistenza e le cure da parte del personale
- ✓ gli ambienti (stanza, nucleo, ambienti comuni).

La rilevazione ha fatto anche emergere aspetti che possono essere migliorati:

- ✓ le attività di animazione
- ✓ i cibi serviti ai pasti
- ✓ l'assistenza dei fisioterapisti.

2. QUESTIONARI FAMILIARI

I questionari di soddisfazione sono stati messi a disposizione di tutti i familiari, in portineria. I congiunti degli ospiti sono stati avvisati della distribuzione, mediante SMS.

Sono stati restituiti 16 questionari.

Di seguito elenchiamo, semplificando, gli aspetti positivi più importanti riportati nei questionari:

- ✓ l'accoglienza in struttura, soddisfatte le aspettative presenti al momento dell'ingresso
- ✓ la pulizia e igiene degli ambienti ed il servizio di lavanderia e guardaroba
- ✓ la costante attenzione e cura dell'ospite
- ✓ la cortesia e professionalità del personale
- ✓ il giardino e gli spazi esterni
- ✓ il progetto pet therapy.

La rilevazione ha fatto anche emergere aspetti da migliorare:

- ✓ l'animazione
- ✓ la fisioterapia di gruppo
- ✓ gli spazi comuni poco ampi.

3. QUESTIONARI OPERATORI

La segreteria ha distribuito il questionario direttamente a tutti gli operatori.

Sono stati consegnati 51 questionari; ne sono stati restituiti 26.

A titolo semplificativo e non esaustivo si riporta quanto segue.

La maggior parte dei questionari sono stati compilati da operatori che lavorano nella nostra RSA da più di 4 anni.

Su 26 questionari: 12 sono stati compilati da asa/oss, 6 da addetti servizi vari, 1 da infermiere, 1 da educatrice, 1 da impiegata e 1 da medico. 4 operatori non hanno risposto.

Alla domanda "Le piace il lavoro che svolge?" quasi tutti gli operatori hanno risposto "sì", con svariate e pregevoli motivazioni dimostranti l'attaccamento al proprio lavoro e alla relazione con l'ospite.

La maggioranza degli operatori ritiene inoltre di poter lavorare con sufficiente autonomia e valuta l'organizzazione del lavoro buona.

Gli aspetti che gli operatori reputano più carenti sono:

- ✓ poco rispetto - riconoscimento dei ruoli e tra le diverse professionalità
- ✓ continue lamentele, cattiverie, polemiche tra colleghi già da inizio turno
- ✓ poca serietà ("finte" malattie come ripicca)
- ✓ scarsa collaborazione e comunicazione tra alcuni operatori in alcuni reparti
- ✓ colleghi che non rispettano il piano di lavoro
- ✓ animazione
- ✓ controllo diretto nei piani
- ✓ lavoro di equipe

- ✓ organizzazione del lavoro asa/oss.

Gli aspetti che maggiormente sono apprezzati dagli operatori:

- ✓ la relazione con l'ospite
- ✓ la presenza completa di personale qualificato e competente
- ✓ il nuovo Medico Responsabile
- ✓ il rapporto con alcuni colleghi
- ✓ la Direzione più attenta a mettere ordine e disciplina
- ✓ l'ascolto e la disponibilità al confronto dei superiori
- ✓ l'ambiente e la pulizia
- ✓ un menù vario e variegato
- ✓ i momenti di equipe e di formazione.

Gli operatori hanno infine proposto di trattare i seguenti argomenti nei corsi di formazione per il 2025:

- ✓ la relazione con ospiti e colleghi
- ✓ l'umanizzazione delle cure
- ✓ il lavoro in equipe
- ✓ la demenza e la stimolazione cognitiva/sensoriale
- ✓ la comunicazione
- ✓ il primo soccorso
- ✓ le malattie in RSA
- ✓ la "scontenzione"
- ✓ protocolli e procedure della RSA
- ✓ l'alimentazione nell'anziano
- ✓ la mobilitazione-sindrome da allettamento-decubiti
- ✓ la gestione del dolore
- ✓ il burnout
- ✓ BLSD.

Si ringraziano tutti gli ospiti, i familiari e gli operatori, in particolare quelli che hanno contribuito all'indagine con la compilazione dei questionari.

Pianello del Lario, 09.01.2025

La Superiore

Sr. Franca Vendramin



La Direttrice

Valentini Teresa

