

CASA BEATO LUIGI GUANELLA

VIA CAGNOLA,11 MILANO

ELABORAZIONE

**QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DELLE OSPITI E/O DEI FAMILIARI**

ANNO 2022

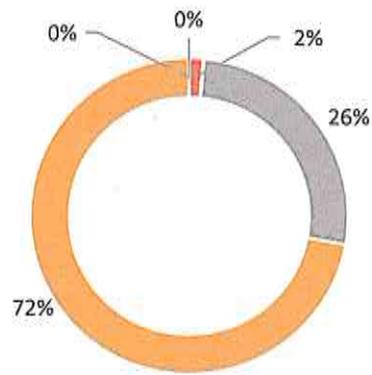
PREMESSA

Il "Questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione delle ospiti e/o dei familiari", è stato distribuito da l 15/12/2022 con la richiesta di depositarlo nell'apposita urna entro il 10/01/2023.

Ne sono stati ritirati 128 e riconsegnati 68. Su questa base sono stati elaborati i dati raccolti. Il ridotto numero di quelli riconsegnati potrebbe essere riconducibile al fatto che diverse ospiti erano state da poco inserite. Pertanto, sia loro che i rispettivi familiari non avevano ancora maturato opinioni od osservazioni significative.

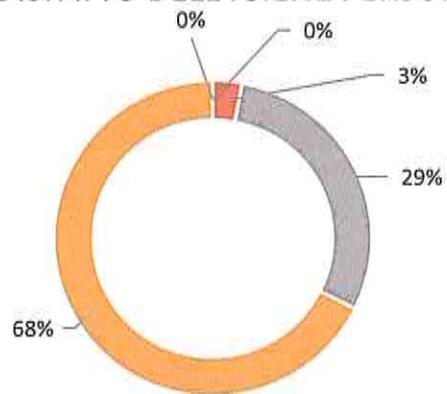
I questionari sono stati così compilati: 7 dalle ospiti, 55 dai familiari, 2 da familiare e ospite, 4 da altra figura (es. AdS); 3 non riportavano il compilatore.

DOMANDA 1
E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA RICEVUTA?



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

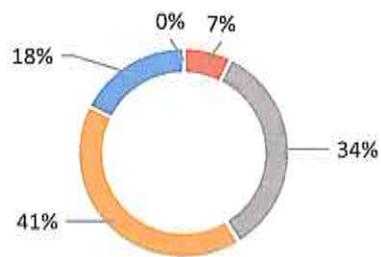
DOMANDA 2
E' SODDISFATTO DELL'IGIENE PERSONALE?



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

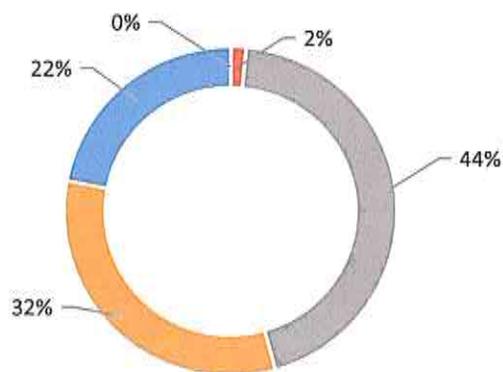
DOMANDA 3 E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?

3a. qualità dei pasti



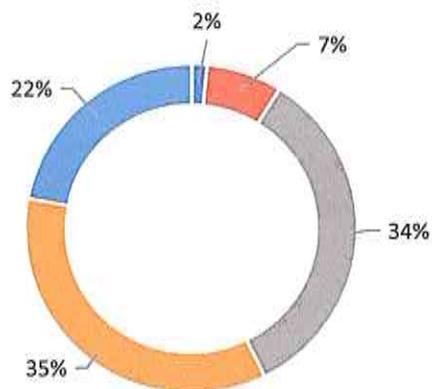
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

3b. quantità dei pasti



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

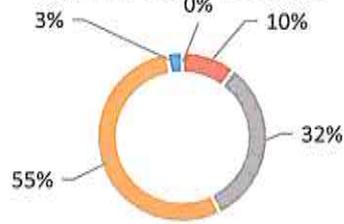
3c. varietà del menù



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

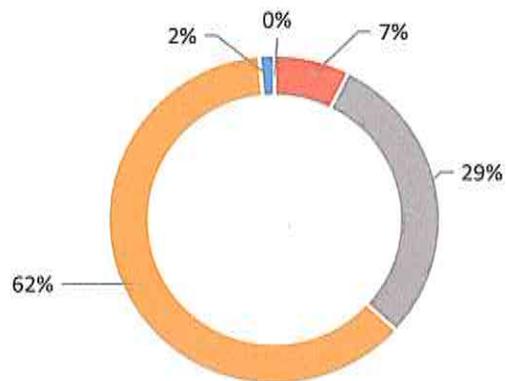
DOMANDA 4
E' SODDISFATTO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA
STRUTTURA?

4a. servizio medico



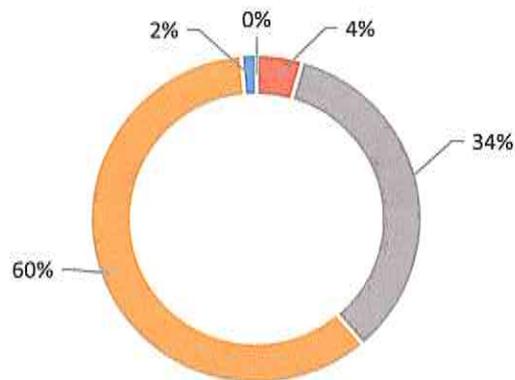
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4b. servizio infermieristico



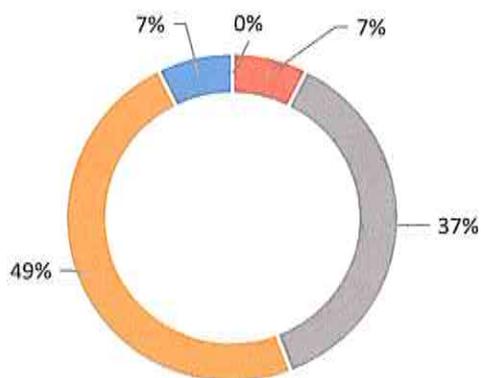
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4c. servizio assistenziale



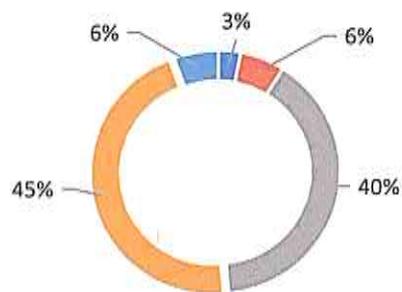
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4d. servizio di fisioterapia



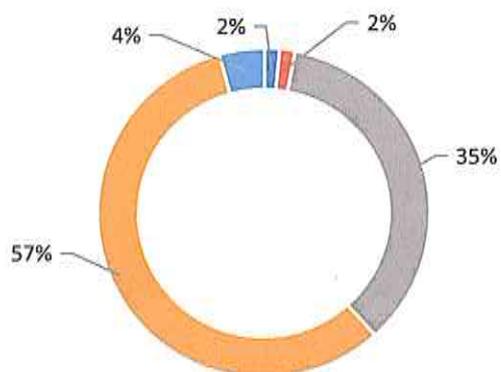
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4e. servizio di animazione



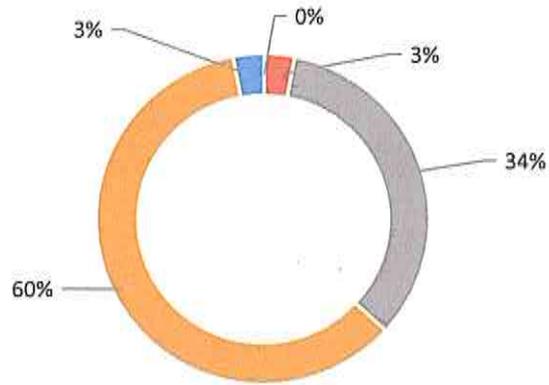
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4f. servizio sociale



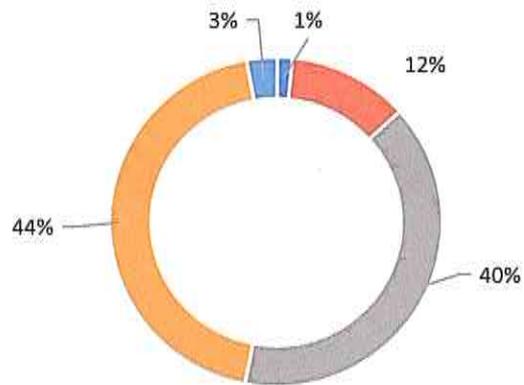
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

4g. Servizio amministrativo



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

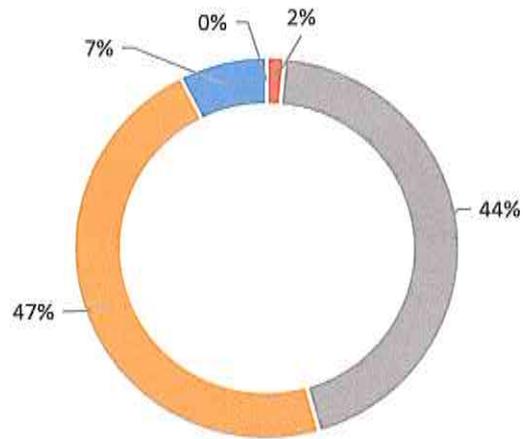
4h. Servizio lavanderia



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

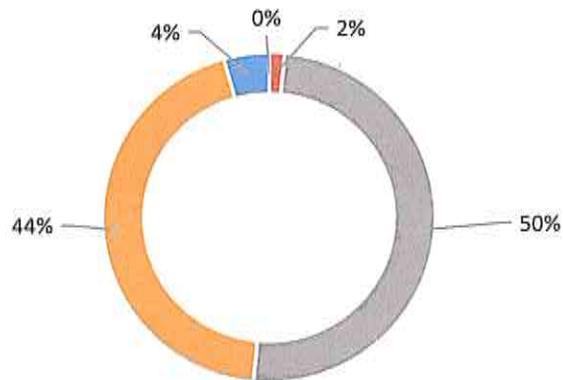
DOMANDA 5
E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI
ORARI DELLA STRUTTURA?

5a. orari pasti



■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

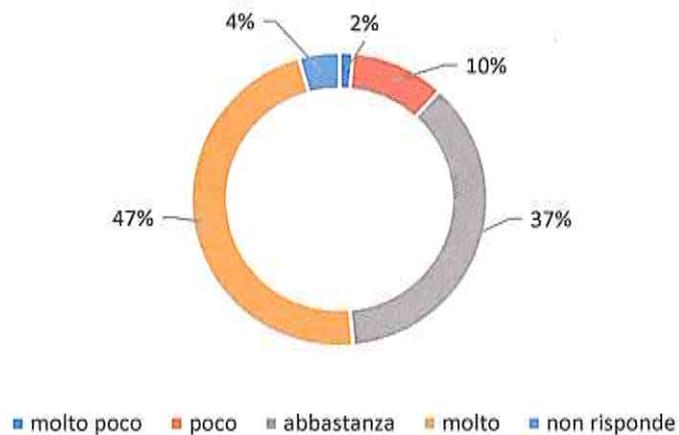
5b. Orari sonno/veglia



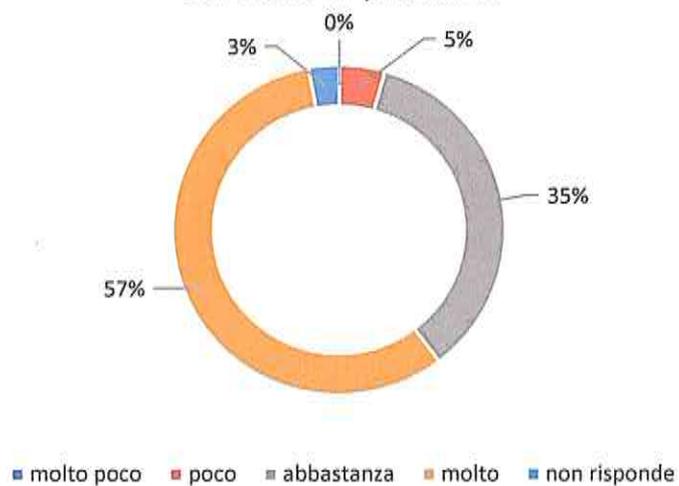
■ molto poco ■ poco ■ abbastanza ■ molto ■ non risponde

DOMANDA 6
E' SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI CONTATTO
CON LE OSPITI ORGANIZZATE IN QUESTO
PERIODO DI PANDEMIA?

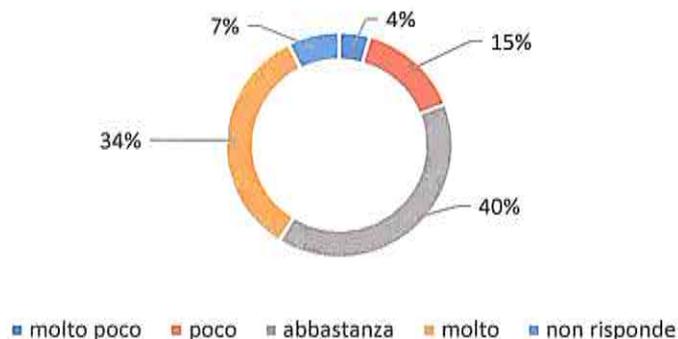
6a. videochiamate



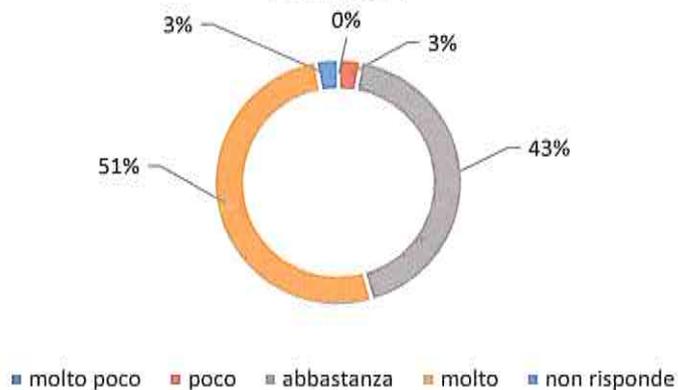
6b. visite in presenza



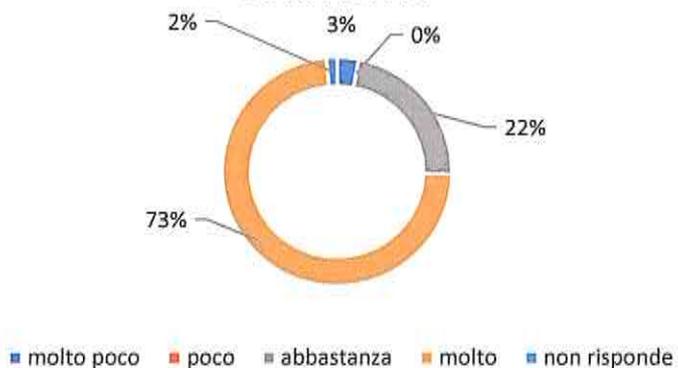
DOMANDA 7
SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI
ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)?



DOMANDA 8
E' SODDISFATTO DELL'INTIMITA' E DELLA
PRIVACY?



DOMANDA 9
PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITA' ED
UMANITA' DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI
CONFRONTI?



OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Dall'osservazione e dall'analisi dei dati rilevati attraverso la somministrazione del questionario alle ospiti e/o ai familiari, si evince complessivamente un buon livello di soddisfazione in merito ai servizi offerti e alla gestione del mantenimento delle relazioni con le persone di riferimento all'esterno della RSA, nel periodo della pandemia da COVID19.

Seguono alcune osservazioni.

Domanda 1: è soddisfatto dell'accoglienza ricevuta?

Il giudizio "molto" è decisamente prevalente (72%); solo il 26% si dichiara "abbastanza" soddisfatto.

I momenti dell'ingresso e dell'accoglienza sono stati, talvolta, emotivamente difficili e contrassegnati dalla consapevolezza che le visite sarebbero state regolamentate e non libere a causa del COVID19.

Curare il momento del distacco e del saluto è stato fondamentale per aiutare le nuove ospiti ed i loro familiari.

Domanda 2: è soddisfatto dell'igiene personale?

Il 68% si è espresso come molto soddisfatto, una percentuale più bassa (29%) come abbastanza e solo il 3% come poco soddisfatto.

Complessivamente il livello di soddisfazione su questa attività può dirsi buono.

Domanda 3: è soddisfatto del servizio di ristorazione?

Questo quesito si articola in tre domande: qualità dei pasti, quantità e varietà del menù. Non poter essere presenti al momento del pasto, sembra essere la motivazione del numero non irrilevante di risposte non date.

Le percentuali relative alle risposte date sono oscillanti tra "molto" e "abbastanza".

Domanda 4: è soddisfatto dei servizi offerti dalla struttura?

Questo quesito si articola in otto domande:

1. servizio medico: più della metà (55%) hanno dichiarato di essere molto soddisfatti e meno (32%) di esserlo abbastanza.
2. servizio infermieristico: prevale il giudizio "molto" con la percentuale del 62%.
3. servizio assistenziale: si osserva la prevalenza del giudizio "molto" (60%) a fronte di un 34% che si sono espressi con un "abbastanza".
4. servizio di fisioterapia: il giudizio molto è pari al 49%; il giudizio "abbastanza" è pari al 37%.

5. servizio di animazione: il giudizio "molto" è pari al 45% ed il giudizio "abbastanza" è di poco inferiore (40%).
6. servizio sociale: il giudizio "molto" è pari al 57% ed il giudizio "abbastanza" è pari al 35%.
7. servizio amministrativo: il giudizio "molto" è superiore alla metà, 60%, e "abbastanza" decisamente inferiore, 34%.
8. servizio lavanderia: i giudizi "molto" e "abbastanza" si equivalgono e sono rispettivamente il 44 e il 40%.

Domanda 5: è soddisfatto dell'organizzazione degli orari della struttura?

Questo quesito si articola in due domande:

1. orario dei pasti: i giudizi "molto" e "abbastanza" si equivalgono e sono rispettivamente il 47 e il 44%.
2. orari sonno/veglia: i giudizi "molto" e "abbastanza" sono quasi equivalenti e sono rispettivamente il 44 e il 50%.

Domanda 6: è soddisfatto delle modalità di contatto con le ospiti organizzate in questo periodo di pandemia?

Questo quesito si articola in due domande: videochiamate e visite in presenza.

L'osservazione dei dati raccolti evidenzia la preferenza per le visite in presenza rispetto alle videochiamate (57% le prime, 47% le altre).

Il giudizio "abbastanza" per le due attività è sostanzialmente pari (37% per le videochiamate e 35% per le visite in presenza).

Domanda 7: si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (P.A.I.)?

Il giudizio prevalente, "abbastanza", è pari al 40%, superiore al "molto" che raggiunge il 34%.

Domanda 8: è soddisfatto dell'intimità e della privacy?

Prevale il giudizio "molto", 51%, di poco superiore al "abbastanza" che è pari al 43%.

Domanda 9: percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

Si evidenzia una netta predominanza del giudizio "molto" che raggiunge il 73%.