

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2019**

### **SERVIZIO DI RSA**

La prima considerazione riguarda il **numero di questionari compilati**: il 54% degli utenti (o parenti per loro) hanno consegnato il questionario ossia 38 persone su 70. La media dei questionari compilati risulta più elevata. Ciò permette quindi di poter considerare in modo più determinante l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Quasi il 50% degli utenti si è espresso e le risposte cominciano a diventare più indicative. In ogni caso, risulta comunque utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontarsi con i dati acquisiti, che, anche se ancora minoritari, risultano ricchi di spunti di riflessione.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

La maggioranza dei questionari è stata compilata direttamente dai parenti o altro, a conferma delle gravi condizioni di salute che rendono incapaci fisicamente e cognitivamente gli utenti. Si tratta di parenti molto presenti (tutti i giorni o comunque più volte la settimana) ed anche questo risulta ben rappresentare la maggioranza delle persone; i più numerosi sono in Istituto da più di un anno e si presume quindi abbiano avuto modo di conoscere a fondo la Casa di Riposo Fiorini.

### **ACCESSO**

Vista l'importanza e la delicatezza del momento di accesso alla RSA, si è ritenuto rilevante capire la sostanza e la percezione delle informazioni ricevute in ingresso. Nella maggioranza delle risposte vi è piena conoscenza sia del contratto che del regolamento, nonché di conoscere l'organizzazione del nucleo. Si evidenzia anche, che prima dell'ingresso è stata mostrata la struttura alla maggior parte degli utenti, nonostante la lista unica tenuta dall'Asst. Si conferma, in ogni caso, l'impegno a migliorare e curare ulteriormente questo momento così difficile per tutti (ospiti, parenti ed operatori) ai fini rendere il meno traumatico possibile questo doloroso passaggio.

### **ASPETTI GENERALI**

Appurata la difficoltà di effettuare abbinamenti tra persone affini nelle camere da letto, sia per la cura di ridurre al minimo gli spostamenti degli ospiti, abitudinari e difficili ai cambiamenti, sia per le peculiarità di ogni individuo che spesso limitano la libertà di un altro, è stato doveroso capire fino a che punto potesse influire questo disagio. La convivenza in una comunità è difficile in modo assoluto, a maggior ragione quando sono presenti delle fragilità. Nonostante questo, il campione di risposte pervenuto ha rilevato pochi problemi rispetto a questo aspetto.

Anche rispetto agli orari di ingresso vi è la piena soddisfazione da parte degli utenti/parenti. Per quel che riguarda la sorveglianza dell'ospite, non essendo garantita costantemente nei soggiorni e negli spazi comuni in quanto gli operatori in turno risultano impegnati nelle camere da letto, si è potenziato l'orario di lavoro di fisioterapisti ed educatori, ed implementata la sorveglianza organizzando maggiori attività ai piani. I risultati, rispetto agli anni passati, confermano oggi soddisfazione anche su questo aspetto.

Risulta soddisfacente anche l'accompagnamento religioso spirituale grazie alla collaborazione dei sacerdoti presenti sul territorio.

Infine, la collaborazione dei volontari risulta soddisfacente ed è aumentata vista la creazione dell'associazione Filo d'argento, così come l'apertura al territorio.

### **OSPITALITA' E COMFORT**

Risulta ormai consolidato il controllo degli accessi tramite badge al quale gli utenti si sono abituati; si registrano risultati positivi dei giudizi nei confronti degli ambienti, della facilità di accesso agli stessi e degli spazi collettivi.

Apprezzati dalla maggioranza anche i servizi di parrucchiera, lavanderia e cucina.

### **QUALITA' DELL'ASSISTENZA**

Servizio medico, infermieristico, di animazione e amministrativo risultano soddisfacenti. Non compaiono gli stessi numeri nei servizi di fisioterapia in quanto alcuni utenti/parenti non rispondono forse non informati o non coinvolti nei servizi anche per le condizioni di gravità degli utenti. Si valuterà un contatto più frequente su questo servizio anche con i parenti.

### **VARIE**

Si richiede, principalmente, di incentivare l'organizzazione di reparto, la cura e assistenza dell'ospite e l'animazione. Più di due terzi dei compilatori non richiedono miglioramenti su alcun aspetto.

### **DIFFUSIONE**

I risultati di questi questionari saranno discussi in Consiglio di Amministrazione, in equipe da parte di tutti i responsabili di struttura, nelle riunioni di settore delle varie figure professionali, affissi nelle bacheche dell'ente e pubblicati sul sito internet della Casa di Riposo Fiorini.

CHIUNQUE può richiederne copia presso gli uffici amministrativi.

Ringraziando anche quest'anno gli ospiti ed i parenti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, resto a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e ricordo che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile nei reparti e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

Cordiali saluti

**Il direttore**

Laura Linetti