



Fondazione  
**Scarpari Forattini**  
onlus

## **ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RSA APERTA 2019**

### **PROCEDURA 2019**

Il questionario è stato consegnato dagli operatori ai 35 utenti che usufruiscono dei voucher di RSA Aperta e che erano in carico nel mese di ottobre 2019. Al 09 novembre 2019 sono stati riconsegnati 29 questionari.

### **ANALISI DELLE RISPOSTE**

- Alle risposte “Soddisfatto” e “Molto soddisfatto” è stata data una connotazione positiva
- Alle risposte “Insoddisfatto” e “Molto insoddisfatto” è stata data una connotazione negativa

**DA QUANTO TEMPO USUFRUISCONO DEL SERVIZIO:** l’82% delle famiglie si avvale del servizio da più di un anno, il 10% da 6 mesi a 1 anno, solo il 3% è in carico da meno di un anno.

**DI QUALI FIGURE SI AVVALGONO:** dei 19 utenti affetti da demenza, solo 4 hanno un pacchetto di attività monoprestazionale, mentre i restanti 15 godono di un mix di prestazioni. I principali interventi riguardano l’aiuto nell’esecuzione dell’igiene (50%) e attività di stimolazione motoria effettuata da personale Oss nel 35% dei casi e dal Fisioterapista nel 42%. Il 14% effettua attività di stimolazione cognitiva e solo per il 3% è stata valutata la necessità di offrire un sostegno psicologico. Dei 9 utenti ultrasettantacinquenni non autosufficienti, 4 usufruiscono di un’unica prestazione e 5 di un mix di prestazioni. L’intervento maggiormente richiesto è la sostituzione del caregiver (21%) seguito dalla riabilitazione a domicilio effettuata dal fisioterapista (17%).

Si segnala, tuttavia, che le famiglie hanno ben chiaro l’intervento effettuato a domicilio e l’operatore che lo svolge, ma hanno fatto degli errori nel collocare il proprio caro tra le persone con demenza e i non autosufficienti (ad ottobre erano 3 gli anziani non autosufficienti in carico, mentre dai questionari risultano essere 9). Probabilmente, laddove c’è una diagnosi di demenza, ciò che viene vissuto difficoltoso da gestire sono gli aspetti legati alla non autonomia del proprio caro.

**SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO:** tutte le famiglie si sono dimostrate soddisfatte del servizio ricevuto in termini di risposta alle esigenze dell’utente e della famiglia e di attività svolte.

**SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI:** tutte le famiglie sono soddisfatte del personale in termini di puntualità, disponibilità, pazienza e gentilezza.

**SODDISFAZIONE PER I CONSIGLI:** tutte le famiglie che hanno chiesto consigli agli operatori (28 su 29) sono rimaste soddisfatte dei consigli ricevuti.

**OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI/FAMILIARI:** 2 famiglie hanno espresso ulteriore soddisfazione per il servizio, facendo anche il nome degli operatori. 3 famiglie gradirebbero avere qualche ora di servizio in più.

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO:** come per l'anno 2019, non potendo agire sul valore del voucher che viene determinato a livello regionale, per le famiglie che desiderano un maggior numero di ore si proporrà di integrare il voucher con prestazioni private.

**MODALITÀ DI RESTITUZIONE**

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara e dalla Psicologa Garilli Angela. La stessa è stata approvata dal Comitato di Gestione in data ~~11 DIC. 2019~~ e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

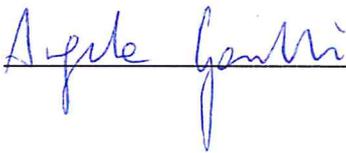
Schivenoglia, lì 02 dicembre 2019

Pizzoli Chiara \_ Assistente Sociale



---

Garilli Angela \_ Psicologa



---

