Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2022

PROCEDURA 2022

Per l'anno 2022 i questionari sono stati inviati all'inizio del mese di dicembre ai 119 garanti dei 95 Ospiti presenti in RSA. Alla data del 16 dicembre 2022 (termine ultimo per la restituzione) sono pervenuti 37 questionari, pari al 31% del totale. Circa il nucleo di appartenenza degli Ospiti i cui familiari hanno risposto, la distribuzione è stata pressoché omogenea:

- 7 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Glicine
- 7 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Verde
- 7 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Azzurro
- 4 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Giallo
- 4 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Blu
- 3 familiari afferenti a Ospiti accolti nel Nucleo Tortora
- 5 non hanno risposto

ANALISI DELLE RISPOSTE

Giudizio sulla cura, la pulizia dell'Ospite e dell'abbigliamento: solo un familiare ha espresso giudizio negativo, motivando che bisogna prestare maggior attenzione; tutti gli altri 36 hanno espresso un giudizio positivo.

Riscontro circa il servizio mensa [si ricorda che a dicembre i familiari non potevano accedere alla RSA durante l'ora dei pasti, pertanto il giudizio è espresso su quanto riferito dagli Ospiti]: è stato dato un giudizio positivo/molto positivo per il 54%, il 29% non sa esprimere un giudizio, mentre il 10% ha espresso giudizio negativo.

Giudizio sulla pulizia delle stanze di degenza e degli spazi comuni: per il 92% la pulizia è stata valutata positivamente, 3 familiari (pari all'8%) hanno espresso giudizio negativo senza fornire ulteriori spiegazioni.

Giudizio sugli spazi comuni in cui trascorrere il tempo con l'Ospite: gli spazi sono stati valutati positivamente dal 95% dei familiari. 2 familiari hanno espresso un giudizio negativo.

Giudizio sul servizio parrucchiera e podologia: per il 70% i due servizi sono positivi, per il 6% sono negativi mentre il 24% non sa esprimere un giudizio.

Giudizio sul servizio di lavanderia e guardaroba: il servizio è stato valutato positivamente dall'88% dei familiari, il 2,7% lo ha valutato negativamente. Nel complesso possiamo affermare che il giudizio negativo è in netto calo rispetto agli anni precedenti.

Giudizio sull'organizzazione delle visite su appuntamento e precedenti orari per le visite: le visite su appuntamento sono state valutate positivamente dall'86% dei familiari, l'11% ha espresso giudizio negativo mentre il 2,7% non sa valutare. Migliore la valutazione sugli orari in vigore durante l'apertura della RSA ai

visitatori, valutata positivamente dal 98% delle famiglie (solo una persona non ha saputo esprimere un giudizio).

Giudizio sulla disponibilità telefonica dei Medici, dell'Assistente Sociale e della Psicologa: nel complesso i giudizi sono stati positivi, solo il 10% ha valutato negativamente la disponibilità dei Medici.

Giudizio sulla cortesia e disponibilità degli operatori:

- **Oss:** solo un familiare ha espresso giudizio negativo, per i restanti 36 il personale Oss è cortese.
- **Infermieri:** solo un familiare ha espresso giudizio negativo, 2 non hanno saputo esprimere un giudizio, per i restanti 34 il giudizio è positivo.
- **Medici:** 2 familiari hanno valutato negativamente cortesia e disponibilità dei Medici, 6 non hanno saputo rispondere, per i restanti il giudizio è stato positivo.
- **Altre figure professionali:** sono state valutate positivamente dal 98% dei familiari, sono uno non ha saputo valutare.

Giudizio sulla Newsletter: la Newsletter è stata valutata positivamente sia in termini di contenuti che di periodicità.

Giudizio sull'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) da parte del personale: il 91% ha espresso giudizio positivo, il 5% negativo mentre una persona non ha saputo rispondere.

OSSERVAZIONI DEI FAMILIARI AD ALCUNE RISPOSTE, CHIARIMENTI DI FONDAZIONE ED EVENTUALI PROPOSTE MIGLIORATIVE

	Osservazioni dei familiari	Chiarimenti di Fondazione	Azioni di miglioramento
PERSONALE	Se ci fosse più personale, sarebbero seguiti meglio soprattutto in sala.	La carenza di personale è un dato risaputo da tempo.	Fondazione è alla continua ricerca di personale assistenziale e infermieristico.
	Non riesco a parlare telefonicamente con i Medici.	Sebbene abbiano dato una disponibilità telefonica, i Medici potrebbero essere impegnati in urgenze in reparto.	
	Informare i familiari sul tipo di fisioterapia che si fa ai pazienti che non collaborano. Manca un servizio di riabilitazione adeguato.	Anche i Fisioterapisti, sebbene non abbiano un orario di ricevimento, sono disponibili a fornire ai familiari tutti i chiarimenti necessari. Si ricorda che la RSA non è un Istituto di Riabilitazione dove le prestazioni vengono erogate quotidianamente, ma le attività di fisioterapia vengono	

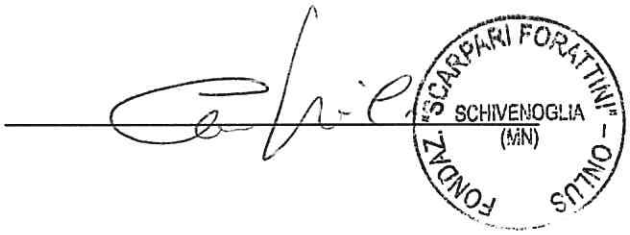
		programmate in un'ottica di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie dell'Ospite.	
CUCINA	Monotonia del cibo. Cibo poco saporito, poco appetibile.	Il menù varia con cadenza trisettimanale ed è controllato e validato dalla Dietista e dalla Direzione Sanitaria. Tuttavia, alcuni Ospiti necessitano di cibi morbidi/piatto unico per cui la preparazione può effettivamente sembrare "monotona".	
LAVANDERIA	Alcuni capi indossati non sono suoi. Spesso ho notato che non ha vestiti suoi e le cerniere sono rotte.	Durante l'ultimo focolaio Covid19 gli spostamenti degli Ospiti positivi in Area Rossa non hanno consentito un sempre puntuale ripristino della biancheria.	Si continua a ribadire al personale di controllare l'etichetta apposta sugli indumenti prima di farli indossare. Si cerca di migliorare la comunicazione reparto/lavanderia per informare dei cambiamenti di stanza.
ORGANIZZAZIONE VISITE E SPAZI	Orario delle visite troppo breve.	Per riuscire ad accogliere tutti i visitatori almeno una volta la settimana, non vi erano alternative in termini di orario.	Si auspica di risolvere quanto prima il focolaio all'interno della RSA e di poter quindi apportare modifiche agli orari e all'organizzazione delle visite.
	Gli spazi comuni sono limitati. Spazi ristretti e poco attrezzati. Manca spazio interno per ricevere i parenti.	Siamo consapevoli che la RSA non dispone di molti spazi ampi e le sale polivalenti sono spesso usate per le attività di animazione. Nella stagione fredda le visite sono state ulteriormente penalizzate dall'impossibilità di usare gli spazi esterni. Inoltre i familiari di Ospiti entrati da ottobre 2022 in poi non hanno avuto modo di "esplorare" la struttura a causa delle restrizioni in vigore nel periodo.	Nella Newsletter N°60 che uscirà nel mese di gennaio si allegherà una mappa della RSA con evidenziati gli spazi in cui i familiari potranno trascorrere il tempo con l'Ospite una volta riaperta la RSA ai visitatori.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 28/12/2022, pubblicata sul sito internet della Fondazione e sulla Newsletter inviata a tutti i familiari.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



Fondazione Scarpari Forattini onlus

Questionario di soddisfazione delle famiglie _ Anno 2022

	TOT.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
Nucleo di appartenenza																																							
Glicine	7	18,92				1				1				1												1			1				1		1				
Verde	7	18,92			1											1											1			1			1			1	1	
Azzurro	7	18,92	1						1					1						1	1			1						1								
Giallo	4	10,81						1		1															1			1										
Blu	4	10,81					1											1				1									1							
Tortora	3	8,11									1								1				1															
Non so	5	13,51		1									1				1																			1		1
Che giudizio dà alla cura																																							
Molto positivo	11	29,73					1	1		1		1			1			1					1			1	1	1		1								
Positivo	25	67,57	1	1	1	1			1		1			1		1	1		1	1	1	1		1	1				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																					
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Che giudizio dà alla pulizia e ordine nell'igiene																																							
Molto positivo	12	32,43					1	1		1					1	1		1	1				1			1	1	1		1								
Positivo	23	62,16	1	1		1			1		1	1		1			1			1	1	1		1	1				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	1	2,70			1																																		
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Che giudizio dà alla pulizia e ordine nell'abbigliamento																																							
Molto positivo	9	24,32					1	1		1					1	1		1	1							1	1												
Positivo	24	64,86	1	1		1			1		1	1					1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Negativo	3	8,11			1									1																							1	
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Ha avuto dei riscontri circa il servizio mensa? Come è stato giudicato?																																							
Molto positivo	5	13,51					1	1				1											1			1										1			
Positivo	15	40,54		1		1			1	1								1	1	1				1	1		1	1		1		1			1	1		
Negativo	4	10,81																				1							1		1			1				
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	11	29,73	1								1			1	1	1	1				1											1		1			1	1
Che giudizio dà agli spazi in cui trascorrere il tempo con il suo caro?																																							
Molto positivo	9	24,32		1			1	1		1													1			1				1	1		1					
Positivo	24	64,86	1		1	1			1		1	1		1	1		1	1	1		1	1		1	1		1	1	1			1		1	1	1	1		1
Negativo	2	5,41																		1																		1	
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Che giudizio dà alla pulizia della stanza del suo parente																																							
Molto positivo	13	35,14		1			1	1		1					1	1	1	1					1			1				1			1					1
Positivo	20	54,05	1			1			1		1	1							1	1	1			1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	
Negativo	3	8,11			1									1								1																
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Che giudizio dà alla pulizia degli spazi comuni?																																							
Molto positivo	14	37,84		1			1	1		1	1							1			1		1		1	1		1		1			1					1
Positivo	21	56,76	1			1			1			1		1	1	1	1		1	1		1		1			1		1		1	1		1	1	1	1	1	
Negativo	0	0,00																																					
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	0	0,00																																					
Come giudica il servizio parrucchiera?																																							
Molto positivo	7	18,92	1		1		1	1		1																1		1										
Positivo	23	62,16		1							1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1		1	1	1	1	1	1		1
Negativo	3	8,11						1						1																1								
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	3	8,11				1					1																										1	
Come giudica il servizio di podologia?																																							
Molto positivo	5	13,51					1	1		1																		1					1					
Positivo	16	43,24	1	1		1									1	1		1	1			1		1	1		1		1	1	1				1			
Negativo	1	2,70																																			1		
Molto negativo	0	0,00																																					
Non sa	14	37,84			1				1		1	1		1			1			1	1		1			1								1	1		1	1
Come giudica il servizio lavanderia e guardaroba?																																							
Molto positivo	8	21,62					1	1		1								1	1							1		1					1					
Positivo	25	67,57	1	1					1		1	1		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1		1			1	1	1		1	1	1	1	1	1
Negativo	1	2,70																											1										
Molto negativo	0	0,00																																					

Non sa	2	5,41			1	1																																		
Che giudizio dà all'organizzazione delle visite su appuntamento?																																						
Molto positivo	14	37,84		1			1	1		1	1						1		1	1		1		1	1	1					1		1						
Positivo	18	48,65	1			1			1			1	1		1	1		1					1				1	1		1		1		1		1	1	1	1
Negativo	4	10,81			1										1							1														1			
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	1	2,70																											1											
Come giudica i precedenti orari per le visite?																																						
Molto positivo	14	37,84	1	1			1	1	1	1						1			1		1	1				1		1				1	1						
Positivo	22	59,46			1	1						1	1	1	1		1	1		1			1	1	1		1		1	1	1			1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																				
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	1	2,70									1																											
Che giudizio dà all'orario di ricevimento dei Medici?																																						
Molto positivo	6	16,22					1	1		1								1									1		1										
Positivo	22	59,46	1	1	1	1								1	1	1		1	1	1	1	1		1	1		1			1	1		1			1	1	1	1
Negativo	1	2,70											1																									
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	6	16,22									1												1						1			1		1	1				
Che giudizio dà alla disponibilità telefonica dei Medici?																																						
Molto positivo	4	10,81					1	1									1										1										
Positivo	20	54,05	1	1	1	1				1				1	1	1		1		1	1			1			1			1	1		1			1	1	1	1
Negativo	4	10,81							1		1		1												1													
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	8	21,62																	1			1	1			1			1			1		1	1				
Che giudizio dà alla disponibilità telefonica dell'AS e della Psicologa?																																						
Molto positivo	12	32,43		1			1	1		1		1					1	1	1				1			1		1			1							
Positivo	22	59,46	1		1	1			1				1	1	1	1				1	1			1	1		1		1	1		1	1		1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																				
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	3	8,11									1										1												1				
Che giudizio dà alla cortesia delle Oss?																																						
Molto positivo	12	32,43		1			1	1		1		1			1	1	1	1					1			1	1											
Positivo	24	64,86	1		1	1			1		1		1						1	1	1	1		1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	1	2,70												1																								
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	0	0,00																																				
Che giudizio dà alla cortesia degli infermieri?																																						
Molto positivo	10	27,03		1			1	1		1		1				1	1	1								1	1											
Positivo	27	72,97	1		1	1			1		1		1	1	1				1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																				
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	0	0,00																																				
Che giudizio dà alla disponibilità degli Infermieri?																																						
Molto positivo	8	21,62		1			1	1		1							1	1								1	1											
Positivo	26	70,27	1			1			1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1		1	1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	1	2,70			1																																	
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	2	5,41																					1						1									
Che giudizio dà alla cortesia dei Medici?																																						
Molto positivo	9	24,32		1			1	1		1					1		1	1									1	1										
Positivo	20	54,05	1			1						1	1	1		1				1	1	1	1	1	1					1	1		1	1		1	1	1	1
Negativo	1	2,70			1																																	
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	6	16,22									1								1							1			1			1			1				
Che giudizio dà alla disponibilità dei Medici?																																						
Molto positivo	10	27,03		1			1	1		1		1			1		1	1									1	1										
Positivo	18	48,65	1		1	1							1	1		1				1	1	1			1					1	1		1	1		1	1	1	1
Negativo	1	2,70																						1														
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	7	18,92									1								1				1			1			1			1			1				
Che giudizio dà alla cortesia delle altre figure professioanli?																																						
Molto positivo	10	27,03		1			1	1		1	1				1	1	1	1									1											
Positivo	24	64,86	1		1	1			1			1	1	1					1	1	1	1		1	1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																				
Molto negativo	0	0,00																																				
Non sa	1	2,70																											1											
Che giudizio dà alla disponibilità delle altre figure professionali?																																						
Molto positivo	10	27,03					1	1		1	1				1	1	1	1									1			1									

Positivo	24	64,86		1	1	1	1			1			1	1	1					1	1	1	1		1	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																						
Molto negativo	0	0,00																																						
Non sa	1	2,70																												1										
Che giudizio dà alla nostra Newsletter in termini di contenuti?																																								
Molto positivo	19	51,35		1				1	1	1	1	1				1		1	1	1			1	1		1	1	1	1		1	1		1						
Positivo	15	40,54			1	1	1								1						1	1			1					1			1		1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																						
Molto negativo	0	0,00																																						
Non sa	1	2,70												1																										
Che giudizio dà alla nostra Newsletter in termini di periodicità?																																								
Molto positivo	16	43,24		1				1	1	1	1	1						1	1	1			1	1		1	1	1	1		1									
Positivo	17	45,95			1	1	1								1	1					1	1			1							1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	0	0,00																																						
Molto negativo	0	0,00																																						
Non sa	2	5,41												1																1										
Che giudizio dà all'uso dei DPI da parte del personale?																																								
Molto positivo	10	27,03		1				1	1	1	1															1	1	1	1					1						
Positivo	24	64,86			1		1					1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1	1		1	1	1	1	1	1
Negativo	2	5,41				1									1																									
Molto negativo	0	0,00																																						
Non sa	1	2,70																												1										

N.3:Prestare più attenzione alla pulizia e all'igiene personale del ricoverato, la dignità personale va rispettata.

N.5: Proporre una rappresentazione teatrale recitata dagli ospiti

N.7: La parrucchiera lascia a desiderare. Non riesco a parlare telefonicamente con i medici. Se ci fosse più personale,sarebbero seguiti meglio soprattutto in sala.

N.11: Negativo sugli appuntamenti dei medici

N.14:Spazi ristretti e poco attrezzati, per i vestiti ho notato che la mamma indossa capi non suoi e leggeri. Informare i familiari sul tipo di fisioterapia che si fa ai pazienti che non colloborano

N.18: Personale cortese e disponibile, la mamma è ben accudita. Manca spazio interno per ricevere i parenti

N.21: Alcuni capi indossati non sono suoi

N.26: Monotonia del cibo, per cortesia e disponibilità di oss e infermieri dipende molto dal soggetto.

N.27: Fare più attenzione per quanto riguarda protesi e occhiali . Spesso ho notato che non ha vestiti suoi e le cerniere sono sempre rotte. Gli spazi comuni sono limitati

N.29: Cibo poco saporito,poco appetibile con la conseguenza che ha perso peso, servirebbe qualche taglio in più. Manca un servizio di riabilitazione adeguato. Giudizio comunque positivo.

N.30: Mai avuto a che fare con i medici, sui ricevimenti fare il meno cambiamenti possibili.

N.33: Orario delle visite troppo breve