



ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2023

PROCEDURA 2023

Per l'anno 2023 i questionari sono stati inviati all'inizio del mese di dicembre ai 98 garanti dei 92 Ospiti presenti in RSA. Alla data del 15 dicembre 2023 (termine ultimo per la restituzione) sono pervenuti 30 questionari, pari al 30,6% del totale. Circa il nucleo di appartenenza degli Ospiti i cui referenti hanno risposto, la distribuzione è la seguente:

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

ANALISI DELLE RISPOSTE

Giudizio sulla cura, la pulizia dell'Ospite e dell'abbigliamento: tutte le risposte sono state positive. Solo 2 persone (pari al 6,67%) hanno giudicato negativamente l'ordine nell'abbigliamento, una dei due ha motivato la risposta negativa con il frequente smarrimento degli indumenti.

Riscontro circa il servizio mensa: per il 60% il servizio è positivo, per il 10% negativo ma non hanno fornito spiegazioni, 6 persone non hanno ritenuto di poter dare un giudizio e 3 persone non hanno risposto.

Giudizio sugli spazi in cui trascorre il tempo con il proprio caro: positivo per il 90%, molto negativo per una persona, che però non ha fornito chiarimenti.

Giudizio sulla pulizia della stanza dell'Ospite: positivo per il 90%, negativo per una persona il cui parente è inserito nel Nucleo Giallo, che ha motivato con "stanza e bagno obsoleti per cui anche la pulizia può sembrare inadeguata".

Giudizio sulla pulizia degli spazi comuni: positivo per il 90%, negativo per una persona il cui parente è inserito nel Nucleo Giallo, che ha espresso dei giudizi "tecnici" circa la rimodulazione del refettorio definendolo a sua volta "dispersivo e disumanizzante".

Giudizio sul servizio parrucchiera e podologia: tutte le risposte sono state positive.

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 sulla cortesia e disponibilità degli Operatori:

- **Medici:** positivo per il 93,33% delle risposte; due persone non hanno risposto.
- **Infermieri:** positivo per il 96,66% delle risposte; una persona non ha risposto.

- **Oss:** positivo per il 90% delle risposte; negativo per una persona, che ha giustificato dicendo "ci sono delle diversità da persona a persona"; una persona non ha risposto.
- **Fisioterapisti:** positivo per l'86,66% delle risposte; quattro persone non hanno risposto.
- **Psicologa:** positivo per il 93,33% delle risposte; due persone non hanno risposto.
- **Assistente Sociale:** positivo per il 96,66% delle risposte; una persona non ha risposto.
- **Personale amministrativo:** positivo per il 96,66% delle risposte; una persona non ha risposto.

Giudizio sulla Newsletter: la Newsletter è stata valutata positivamente dall'83,33% delle persone; 4 persone non hanno risposto.

Giudizio sulla filosofia di Fondazione di non ricorrere a metodi di contenimento degli Ospiti: tutte le risposte sono state positive.

Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone: 28 persone hanno risposto positivamente; due persone hanno omesso di rispondere.

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

	Osservazioni dei familiari	Chiarimenti di Fondazione	Azioni di miglioramento
PERSONALE	• Nei pomeriggi dei prefestivi e festivi servirebbe un Oss in più per alleviare il lavoro del personale e aiutare chi mangia da solo. • Poco personale assistenziale.	La carenza di personale è un dato risaputo da tempo.	Fondazione è alla continua ricerca di personale assistenziale.
	Migliorare la comunicazione verso i parenti (eventi di caduta, misure adottate in caso di positività Covid, esecuzione di vaccinazione).	Fondazione contatta i parenti al verificarsi di ogni evento avverso. Le comunicazioni riguardanti la collettività degli Ospiti, vengono inviate tramite e-mail o attraverso la Newsletter.	Si ricorda che tutto il personale è a disposizione -previo appuntamento- per approfondire gli aspetti clinici e assistenziali degli Ospiti.
	Maggiore puntualità in fase di pulizia degli spazi comuni.	Gli Operatori del servizio di sanificazione degli ambienti segue un piano di lavoro integrato con le altre attività del reparto. Ciò non toglie che, su segnalazione dei colleghi, possano intervenire in situazioni straordinarie.	

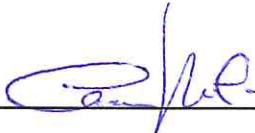
LAVANDERIA	Vorrei più cura e attenzione nel guardaroba per evitare frequenti smarrimenti di merce.	Da quando è stato acquistato il sistema per l'etichettatura degli indumenti, i casi di smarrimento si sono ridotti.	Si cerca di migliorare continuamente la comunicazione reparto/lavanderia per informare dei cambiamenti di stanza, così da ridurre lo smarrimento dei capi. Si raccomanda altresì a tutti i familiari di non riporre nuovi indumenti nell'armadio, ma di consegnarli in ufficio affinché vengano prima etichettati.
ORGANIZZAZIONE VISITE E SPAZI	Non vietare ai parenti di recarsi nel momento del pasto perché sarebbe anche un aiuto per l'Operatore.	Come comunicato nella Newsletter N°70-2023 la richiesta fatta ai visitatori di non trattenersi durante l'orario dei pasti è una limitazione imposta dalle regole HACCP nonché una garanzia di maggior tranquillità per gli Ospiti.	La Direzione Sanitaria e tutta l'equipe assistenziale può autorizzare la presenza di un familiare al pasto, se ciò fosse di maggiore stimolo per l'Ospite (si ricorda, infatti, che l'assistenza al pasto è di competenza del personale assistenziale).
	Sarebbe auspicabile suddividere la sala da pranzo in 3 piccoli spazi da 6/7 tavoli ciascuno.	L'organizzazione del refettorio è studiata appositamente per consentire il movimento degli Ospiti, tenuto conto dell'ingombro degli ausili. Anche la disposizione dei tavoli è studiata per non creare troppa confusione e consentire la supervisione/assistenza agli Operatori.	
	Valutare installazione di impianto di videosorveglianza nel reparto a tutela degli Ospiti.	In questo momento la soluzione proposta dal familiare non è soluzione prioritaria alla tutela degli Ospiti.	

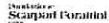
MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 21 dicembre 2023 e pubblicata sul sito internet della Fondazione. Sarà altresì condivisa con i familiari mediante pubblicazione sulla Newsletter dei primi mesi del 2024.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale





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
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

			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
Nucleo di appartenenza																																
Glicine	8	26,67						1				1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Verde	4	13,33	1									1									1		1									1
Azzurro	3	10,00							1												1											1
Giallo	4	13,33			1					1									1	1	1	1					1					
Blu	7	23,33		1													1	1	1	1						1					1	1
Tortora	2	6,67															1		1													
Non so	2	6,67				1	1																									
Che giudizio dà alla cura																																
Molto positivo	12	40,00		1	1	1		1	1		1		1	1	1		1	1	1													1
Positivo	18	60,00	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	13	43,33		1	1	1		1	1		1	1	1		1		1	1	1													1
Positivo	17	56,67	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'abbigliamento																																
Molto positivo	10	33,33			1	1		1	1		1		1	1	1		1	1														1
Positivo	18	60,00	1	1			1				1		1		1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Negativo	2	6,67								1																		1				
Molto negativo	0	0,00																														
Non sa	0	0,00																														

Negativo	2	6,67
Molto negativo	0	0,00
Non sa	1	3,33
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità dei Medici?		
Molto positivo	13	43,33
Positivo	15	50,00
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	2	6,67
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità degli infermieri?		
Molto positivo	13	43,33
Positivo	16	53,33
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	1	3,33
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità degli Oss?		
Molto positivo	15	50,00
Positivo	12	40,00
Negativo	1	3,33
Molto negativo	0	0,00
Non sa	1	3,33
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità dei Fisioterapisti?		
Molto positivo	10	33,33
Positivo	16	53,33
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	4	13,33
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità della Psicologa?		
Molto positivo	18	60,00
Positivo	10	33,33
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	2	6,67
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità dell'Assistente Sociale?		
Molto positivo	18	60,00
Positivo	11	36,67
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	1	3,33
Che giudizio dà alla cortesia e disponibilità del personale dell'ufficio?		
Molto positivo	16	53,33
Positivo	13	43,33
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	1	3,33
Che giudizio dà alla nostra Newsletter in termini di contenuti?		
Molto positivo	12	40,00
Positivo	13	43,33
Negativo	1	3,33
Molto negativo	0	0,00
Non sa	4	13,33
Che opinione esprime circa la filosofia di Fondazione di non ricorrere a metodi di contenimento degli Ospiti?		
Molto positivo	14	46,67
Positivo	14	46,67
Negativo	0	0,00
Molto negativo	0	0,00
Non sa	0	0,00
Consiglierebbe la nostra RSA ad altre persone		
Sì	28	93,33
No	0	0,00

7. SODDISFATTA DEL DOTTOR LUPPI, GLI ALTRI MEDICI NON LI HO ANCORA INCONTRATI. SAREBBE BELLO CHE IL PODOLOGO VENISSE DI PIU'
8. VORREI PIU' CURA E ATTENZIONE NEL GUARDAROBA NON IN TERMINI DI PULIZIA MA EVITARE FREQUENTI SMARRIMENTI DI MERCE.
9. SIAMO MOLTO SODDISFATTE DELLA STRUTTURA E PERSONALE. CAPITA OGNI TANTO CHE I REPARTI NON COMUNICHINO TRA LORO E QUESTO CREA DISGUIDI
14. MIO PADRE È ENTRATO DA POCO E NON HO AVUTO MODO DI INTERAGIRE CON PSICOLOGA, FISIOTERAPISTI ECC
17. GIUDIZIO FISIOTERAPISTI E ANIMATORI MOLTO POSITIVO. NEI POMERIGGI DEI PREFESTIVI E FESTIVI SERVIREBBE UN OSS IN PIU' PER ALLEVIARE IL LAVORO DEL PERSONALE E AIUTARE COSI CHI NON MANGIA DA SOLO.
22. TUTTO OK TRANNE IL COSTO DELLA RETTA CHE RISULTA ELEVATO
23. OTTIMO GIUDIZIO NEI CONFRONTI DEGLI EDUCATORI, CERTI REGOLE ANDREBBERO MODIFICATE A SECONDA DEI CASI, AD ESEMPIO NON VIETARE AI PARENTI DI RECARSI NEL MOMENTO DEL PASTO, SAREBBE ANCHE UN AIUTO PER L'OPERATORE. UN OPERATORE IN PIU' SAREBBE NECESSARIO MA NON FACENDO QUESTO MESTIERE DI SICURO I NUMERI CHE AVETE SONO QUELLI PREVISTI.
25. IL SALONE DA PRANZO È DISPERSIVO E DISUMANIZZANTE, POCO ACCOGLIENTE, NON ADATTO A TUTTE LE DISABILITÀ. DIFFICILE CONSULTARE LA TABELLA GIORNALIERA DEI PASTI. STANZA E BAGNO OBSOLETI PER CUI ANCHE LA PULIZIA PUÒ SEMBRARE INADEGUATA. PER QUANTO RIGUARDA LE OSS NON POSSO DARE UN GIUDIZIO POICHÈ IL PAZIENTE È OSPITE DA POCHI MESI E COMUNQUE CI SONO DELLE DIVERSITÀ DA PERSONA A PERSONA. SAREBBE OPPORTUNO RIPENSARE LA PORTA D'INGRESSO SOSTITUENDOLA CON UNA AUTOMATICA FACILITANDO L'USCITA DELLE CARROZZELLE. CORRIDOIO SETTORE GIALLO: PIÙ ILLUMINAZIONE (TETRO E BUIO). SAREBBE AUSPICABILE SUDDIVIDERE LA SALA DA PRANZO IN TRE PICCOLI SPAZI DA 6/7 TAVOLI CIASCUNO, PER CREARE UN AMBIENTE FAMILIARE E ACCOGLIENTE IN CUI ANCHE IL PERSONALE POTREBBE SEGUIRE MEGLIO GLI OSPITI. SAREBBE IMPORTANTE POTER VISUALIZZARE IL MENÙ GIORNALIERO SIA PER GLI OSPITI SIA PER I FAMILIARI.
26. MAGGIORE ATTENZIONE AGLI ASPETTI DI SICUREZZA NEL REPARTO (CADUTE RIPETUTE CON RIBALTAMENTO DELLA CARROZZINA) MAGGIORE PUNTUALITÀ IN FASE DI PULIZIA SPAZI COMUNI E MANUTENZIONI NEL REPARTO. MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE VERSO I PARENTI (EVENTI DI CADUTA, MISURE ADDOTATE IN CASO DI POSITIVITÀ COVID, ESECUZIONE DI VACCINAZIONE). VALUTARE INSTALLAZIONE DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA NEL REPARTO A TUTELA DEGLI OSPITI.
27. POCO PERSONALE ASSISTENZIALE