



ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RSA APERTA 2023

PROCEDURA 2023

Il questionario è stato consegnato dagli operatori ai 40 utenti che usufruiscono dei voucher di RSA Aperta e che erano in carico al 1° dicembre 2023. Al 15 dicembre 2023 sono stati riconsegnati 26 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: il 50% delle famiglie si avvale del servizio da più di un anno, il 26,92% da 6 mesi a 1 anno, e il 23,08% è in carico da meno di sei mesi.

DI QUALI FIGURE SI AVVALGONO: 12 utenti si avvalgono di voucher monoprestazionali, a 10 utenti è stato attivato un voucher con un mix di prestazioni, due non hanno risposto. La figura più richiesta è quella dell’Oss per l’espletamento delle attività di igiene (8 utenti), di stimolazione motoria (11 utenti) e, in misura inferiore, per interventi in sostituzione del caregiver (6 utenti). Pressochè stabili le richieste di interventi riabilitativi da parte del fisioterapista e di stimolazione cognitiva.

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: 22 famiglie hanno chiesto consigli agli operatori, rimanendo tutte soddisfatte dei consigli ricevuti.

COMMENTI AI QUESTIONARI: 4 utenti hanno lasciato un commento positivo in merito all’attività svolta e alla competenza degli Operatori; un familiare ha chiesto di potere avere feedback più frequenti circa gli interventi e la loro efficacia.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2024: mantenere il trend di risposte positive.

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.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



CUSTOMER 2023 - RSA APERTA

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

Tot. %

DA QUANTO TEMPO SI AVVALE DEL SERVIZIO?	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
Meno di 6 mesi	6	23,08	1			1		1															1	1				1
da 6 mesi a 1 anno	7	26,92					1		1		1		1					1	1									
Più di 1 anno	13	50,00		1	1			1			1		1		1	1	1		1	1	1					1	1	1

PRESTAZIONI USUFRUITE	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
Igiene della persona (oss)	8	30,77										1	1		1	1	1		1					1	1			
Interventi di sostituzione e sollievo (oss)	6	23,08			1			1							1	1								1	1			
Stimolazione e mantenimento capacità motorie (oss)	11	42,31						1		1		1	1		1	1			1	1	1	1					1	
Interventi di riabilitazione (fkt)	6	23,08				1													1	1				1	1		1	
Stimolazione cognitiva (Edu)	14	53,85	1	1		1	1	1	1	1		1						1	1			1				1	1	1
Sostegno psicologico (Psic)	0	0,00																										

E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO, IN TERMINI DI DISPONIBILITA' VERSO LE SUE ESIGENZE?	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
Molto soddisfatto	15	57,69	1	1		1	1			1	1	1	1		1	1	1	1							1	1		1
Soddisfatto	10	38,46			1			1	1					1	1					1		1	1	1				1
Insoddisfatto	0	0,00																										
Molto insoddisfatto	1	3,85																				1						

E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO, IN TERMINI DI ATTIVITA' SVOLTE A FAVORE DELL'UTENTE?	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
Molto soddisfatto	14	53,85	1	1		1	1			1	1	1	1		1	1	1	1			1		1	1		1		1
Soddisfatto	12	46,15			1			1	1					1	1					1	1	1	1				1	1
Insoddisfatto	0	0,00																										
Molto insoddisfatto	0	0,00																										

PUNTUALITA' DEL PERSONALE	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
Molto soddisfatto	19	73,08	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1			1	1			1	1		1
Soddisfatto	7	26,92			1										1	1					1			1	1			1
Insoddisfatto	0	0,00																										
Molto insoddisfatto	0	0,00																										

PAZIENZA E GENTILEZZA DEL PERSONALE	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
Molto soddisfatto	22	84,62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1			1	1	1	1
Soddisfatto	4	15,38													1						1			1	1			
Insoddisfatto	0	0,00																										
Molto insoddisfatto	0	0,00																										

HA AVUTO MODO DI CHIEDERE CONSIGLI AGLI OPERATORI SULLA GESTIONE DEL PROPRIO CARO?	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
Si	22	84,62		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
No	4	15,38	1												1								1					

SE SI, E' RIMASTO SODDISFATTO	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
Molto soddisfatto	12	46,15		1		1	1			1	1	1	1		1				1					1	1		1	1
Soddisfatto	10	38,46			1	1			1						1	1					1	1		1	1		1	1
Insoddisfatto	0	0,00																										
Molto insoddisfatto	0	0,00																										

5 DEVO RINGRAZIARE DEL SOLLIEVO AVUTO DURANTE LE ORE DI PERMANENZA IN STRUTTURA DOVE ABBIAMO TROVATO PERSONE MOLTO PREPARATE E TUTTE GENTILISSIME.

LA MAMMA TORNA A CASA CONTENTA E SERENA PER LE ORE PASSATE IN COMPAGNIA.

7 NON SONO IN GRADO DI DARE SUGGERIMENTI. CONFERMO LA SODDISFAZIONE DELL'OPERATRICE SHARON

8 NEL MIO CASO E' MOLTO COSTRUTTIVO PERCHE' ANCHE I FAMILIARI HANNO BISOGNO DI CONSIGLI E VEDERE LE PROBLEMATICHE DELLE PERSONE IN MODO GENERALE

E NON FISSARSI SU UN SEMPLICE PROBLEMA.

9 SERVIZIO UTILISSIMO E PERSONALE (OPERATRICI) PROFESSIONALI E MOLTO DISPONIBILI. GRAZIE

10 GRAZIE

16 DESIDEREREI RICEVERE FEEDBACK PIU' FREQUENTI SEBBENE CAPISCA CHE LA SITUAZIONE NON OFFRA POSSIBILITA' DI MIGLIORAMENTO. GRAZIE.