



FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI ONLUS

U.D.O. RSA – CENTRO DIURNO INTEGRATO

RELAZIONE RISULTATI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE 2024

La raccolta ed analisi della soddisfazione degli utenti e dei familiari/caregiver rientra sicuramente fra gli strumenti di valutazione della qualità dei servizi offerti per le attività di miglioramento continuo.

Con lo scopo di aumentare la compilazione e quindi le risposte ricevute ed i suggerimenti di assistiti e familiari, quest'anno è stato attivato un processo revisione complessiva dei questionari di gradimento. La revisione è stata affidata al lavoro di una equipe multiprofessionale con il coinvolgimento di coordinatori, educatori ed operatori amministrativi che negli anni hanno maturato un'esperienza nella gestione e somministrazione di questo strumento.

L'equipe ha lavorato nell'ottica della semplificazione del questionario precedente. Il nuovo modello proposto contiene tutti i punti necessari all'analisi della soddisfazione e punta a facilitare il lavoro del compilatore con domande brevi e chiare e con la possibilità di rispondere con giudizi sintetici. Il modello propone domande per aree tematiche principali con risposte supportate anche da emoticon per essere graficamente più chiare.

I modelli utilizzati nelle unità d'offerta domiciliari sono stati oggetto di una semplice revisione grafica mentre sono rimaste del tutto invariate le domande.

Oltre al modello cartaceo messo a disposizione con le consuete modalità, è stata predisposta anche una versione telematica, distribuita attraverso il software "Portale Utenti".

La gestione informatizzata consente di velocizzare l'analisi dei risultati ottenuti, tenendo divisi i risultati per familiari e utenti di ogni singolo reparto.

A metà Febbraio 2024 sono state distribuite le versioni cartacee ed inviati telematicamente i questionari per i reparti di C.S, N.A, CRM, CPM, CPA, IDR, CDI e CDP, mentre per i restanti reparti (RGG, HOSPICE, RSA APERTA, RIABILITAZIONE DOMICILIARE E AMBULATORIALE) la raccolta è in continuo.

Qui di seguito i dati riassuntivi del questionario oggetto della presente analisi:

	UTENTI			FAMILIARI/CAREGIVER		
	Cartacei	Telematici	Totali	Cartacei	Telematici	Totali
Distribuiti	19	0	19	19	0	19
Compilati	5	0	5	7	2	9
% Restituzione			26%			47%

* su 19 utenti totali presenti

Legenda:

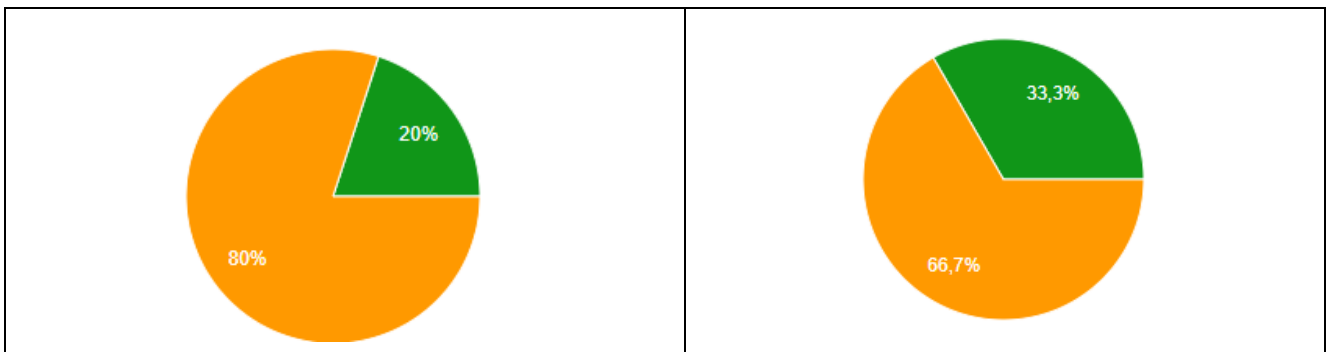


↓ **UTENTI** ↓ ↓ **FAMILIARI/CAREGIVER** ↓

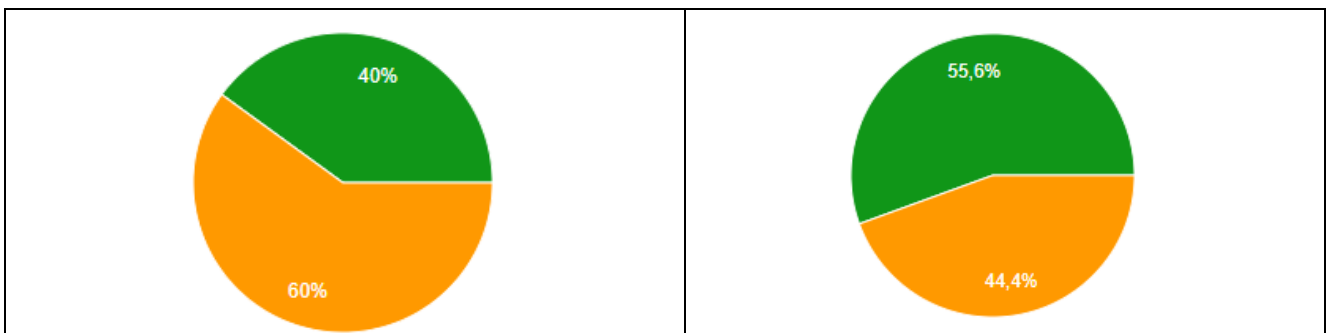
Domanda 1) il modo con cui è stato accolto all'arrivo e la completezza delle informazioni (da compilare solo se arrivato da meno di un anno)



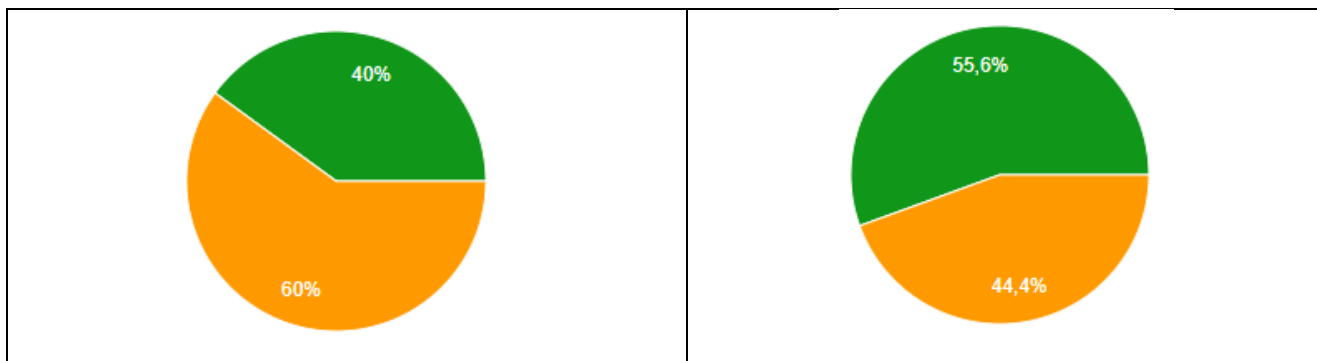
Domanda 2) le cure mediche



Domanda 3) l'assistenza infermieristica



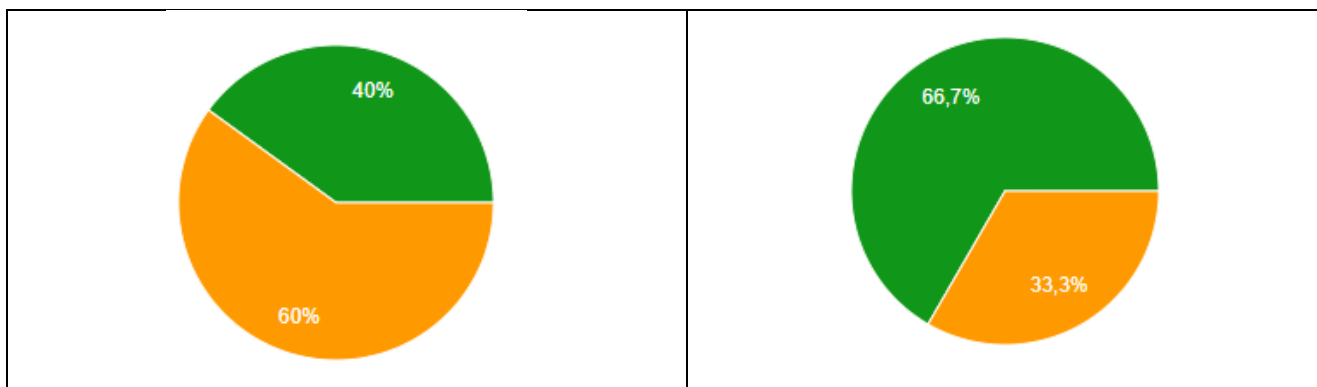
Domanda 4) l'assistenza del personale di supporto (Asa e OSS)



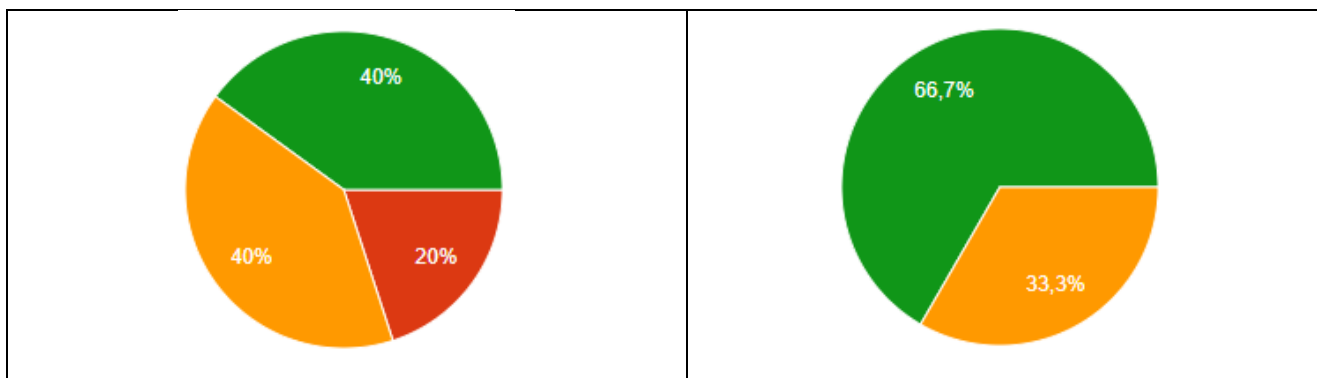
Domanda 5) le attività del personale educativo



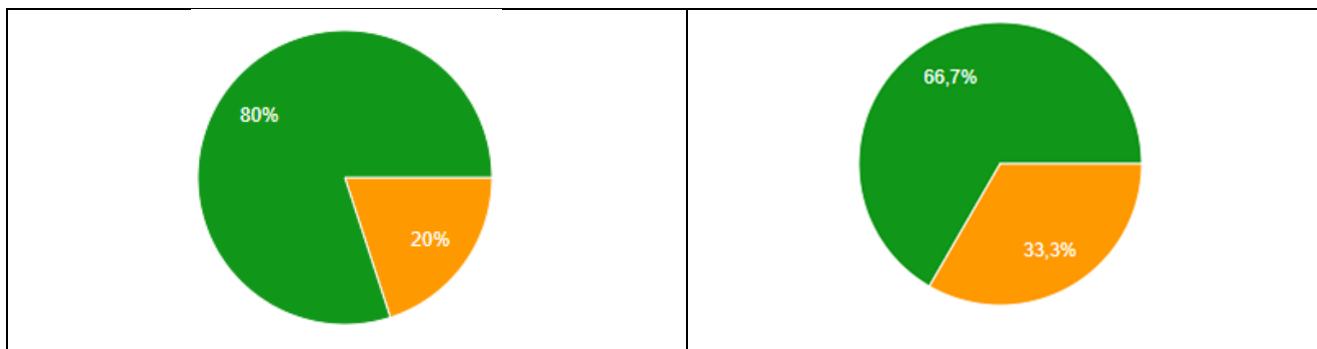
Domanda 6) le attività e gli eventi dell'animazione



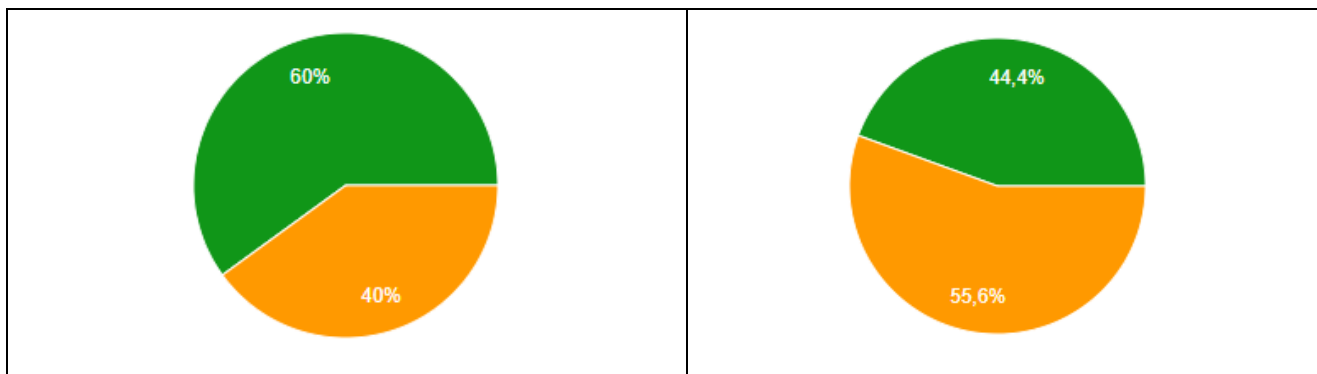
Domanda 7) le attività di fisioterapia e riabilitazione



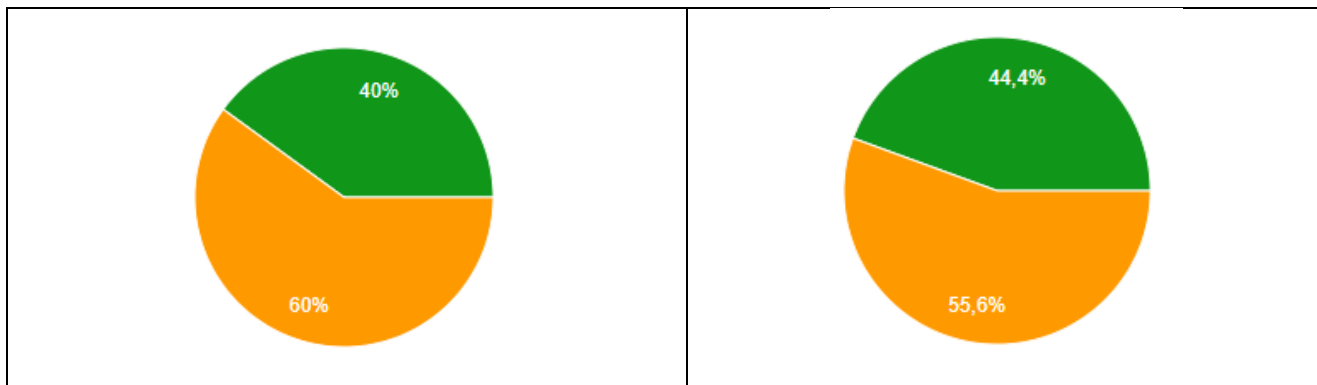
Domanda 8) il rapporto umano con il personale



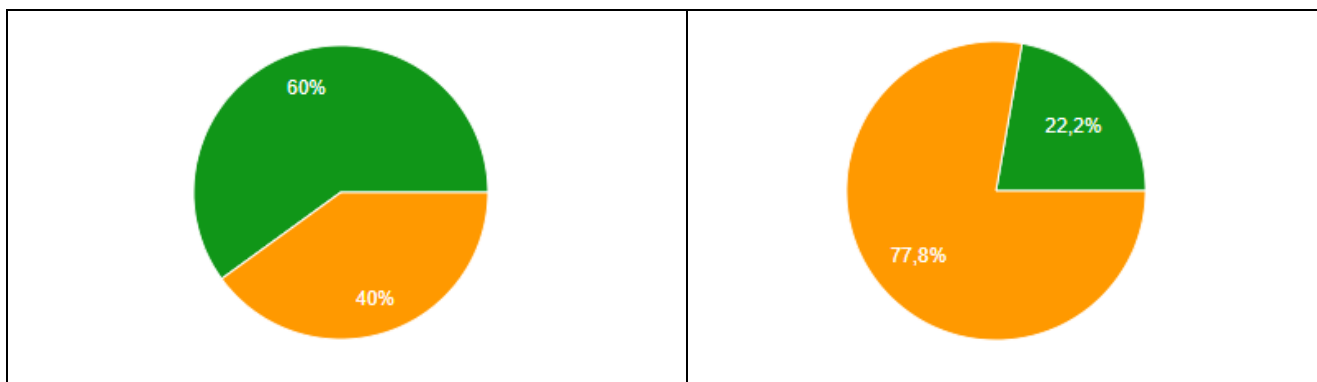
Domanda 9) l'igiene e la cura della persona



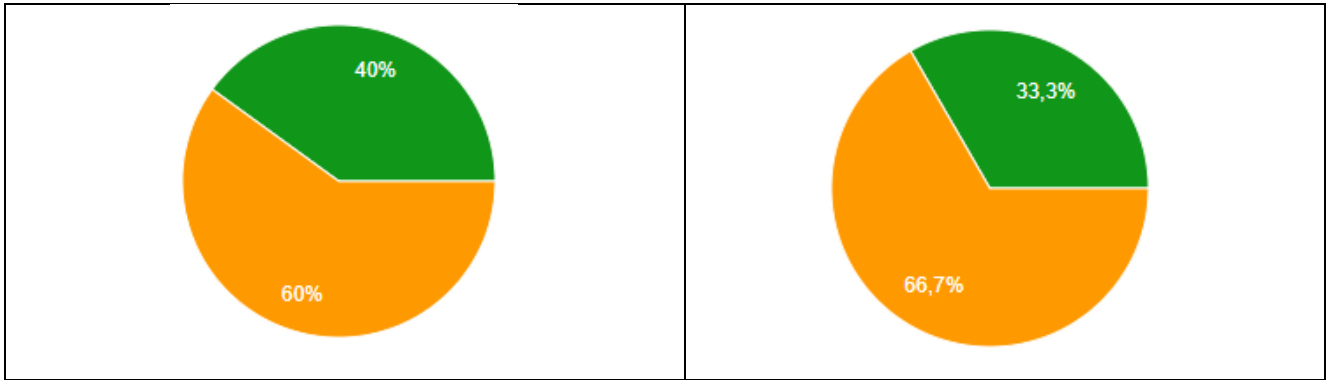
Domanda 10) il rispetto della propria riservatezza



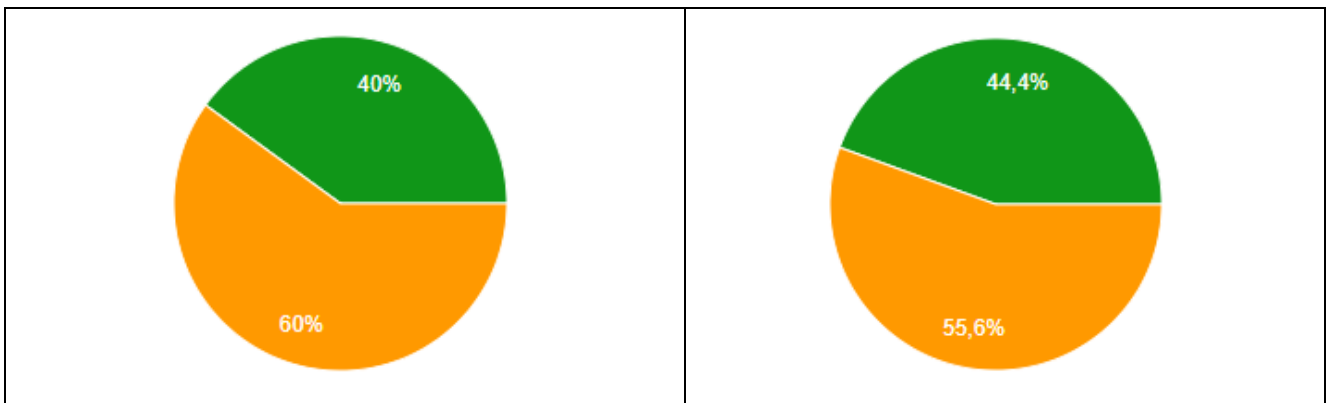
Domanda 11) la qualità dei pasti



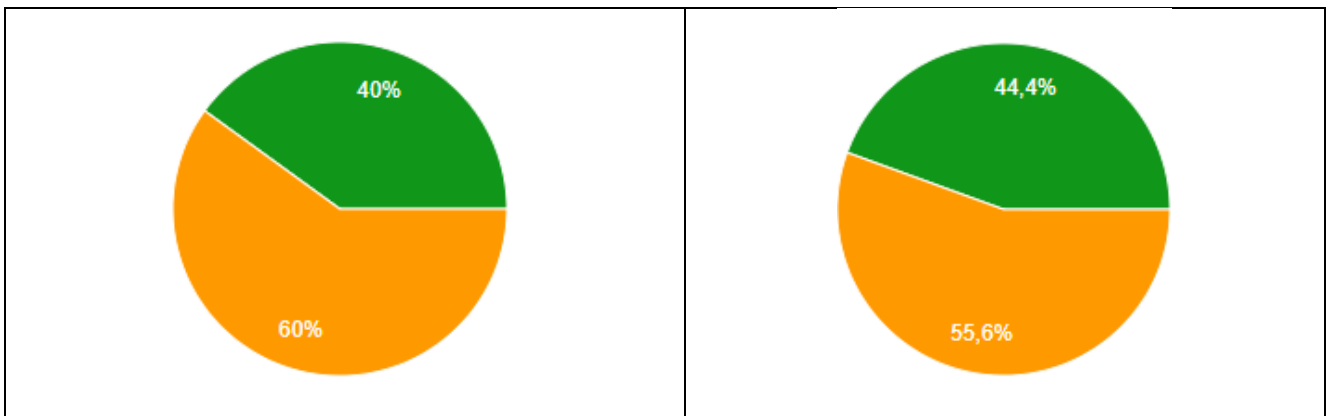
Domanda 12) spazi comuni e arredi (soggiorno, giardino etc)



Domanda 13) la pulizia dei locali



Domanda 14) in generale, i servizi ricevuti



Considerazioni generali

La partecipazione alla compilazione dei questionari anche quest'anno non è stata particolarmente numerosa. Si evidenzia comunque un'ottima soddisfazione complessiva.

I punti che hanno ottenuto maggiore soddisfazione per i Familiari sono le attività del personale educativo, le attività e gli eventi dell'animazione, le attività di fisioterapia e riabilitazione, il rapporto umano con il personale, l'assistenza infermieristica e l'assistenza del personale di supporto (Asa e OSS), per gli Utenti spicca su tutti il rapporto umano seguito dalla qualità dei pasti e dalle attività del personale educativo e dall'igiene e la cura della persona e in generale i servizi ricevuti; complessivamente i risultati sono ottimi.

Note/Suggerimenti:

I Familiari e gli Utenti non hanno segnalato suggerimenti o note integrative.