



4

**FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI ONLUS**

## **U.D.O. CPM**

### **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:

	<b>ASSISTITI</b>			<b>FAMILIARI/CAREGIVER</b>		
	Cartacei	Telematici	Totali	Cartacei	Telematici	Totali
Distribuiti	20	0	20	20	0	20
Compilati	19	0	19	5	0	5
% Restituzione			95%			25%

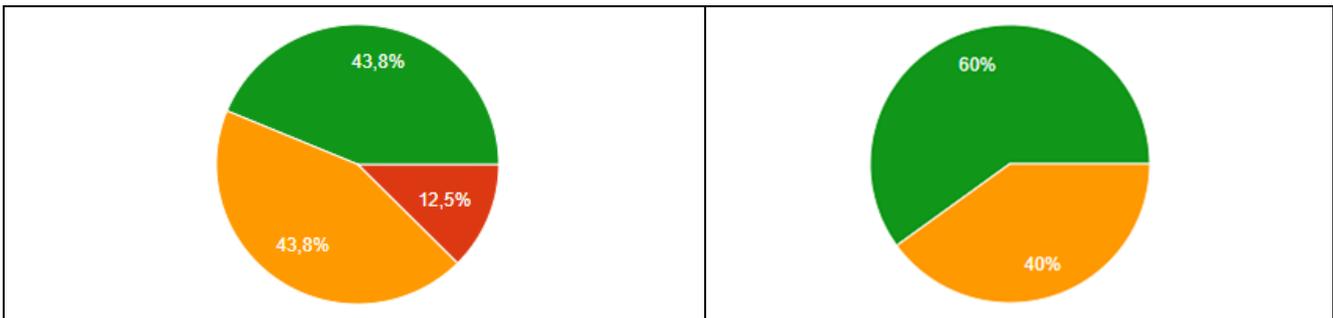
\* su 20 assistiti totali presenti

**Legenda:**



↓ ASSISTITI ↓                      ↓ FAMILIARI/CAREGIVER ↓

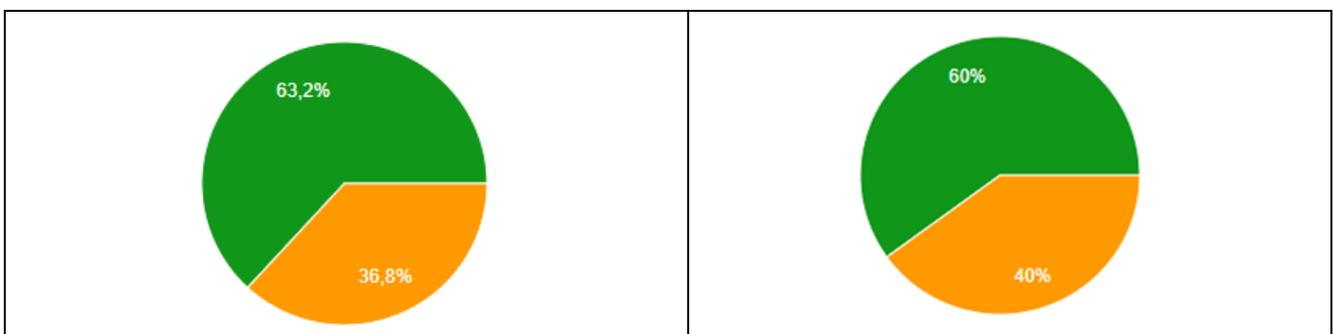
**Domanda 1)** il modo con cui è stato accolto all'arrivo e la completezza delle informazioni (da compilare solo se arrivato da meno di un anno)



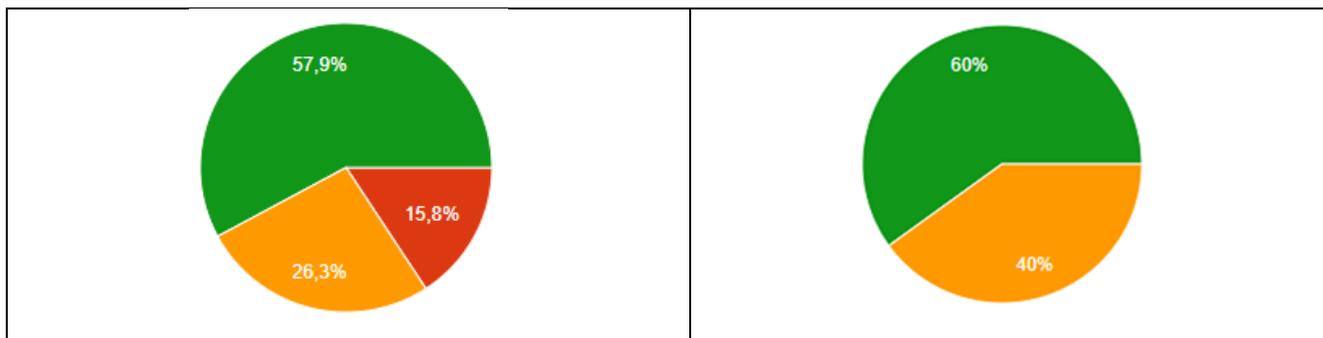
**Domanda 2)** le cure del medico di base



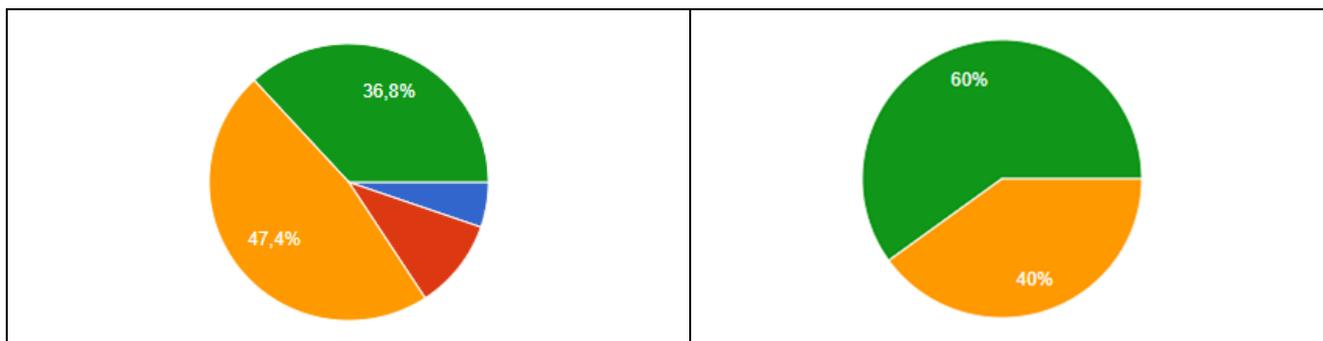
**Domanda 3)** le cure del medico psichiatra



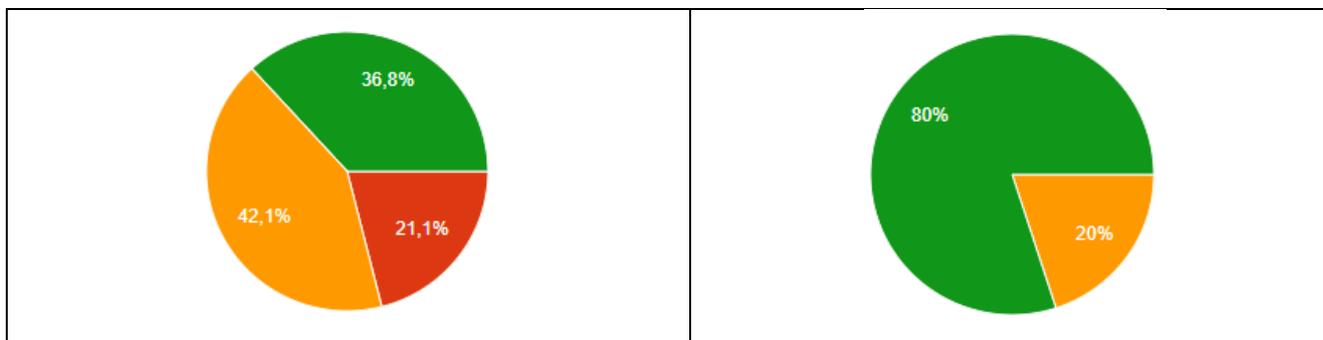
**Domanda 4) l'assistenza infermieristica**



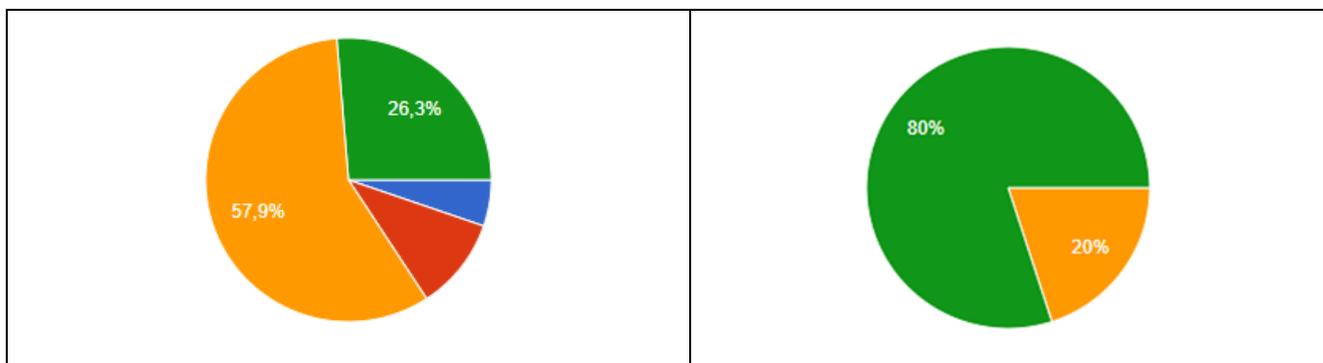
**Domanda 5) l'assistenza del personale di supporto (Asa e OSS)**



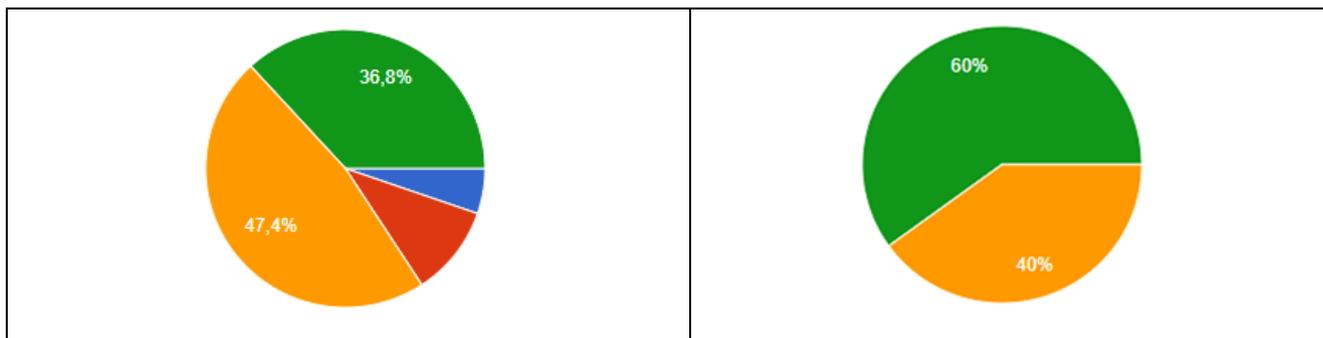
**Domanda 6) le attività del personale educativo**



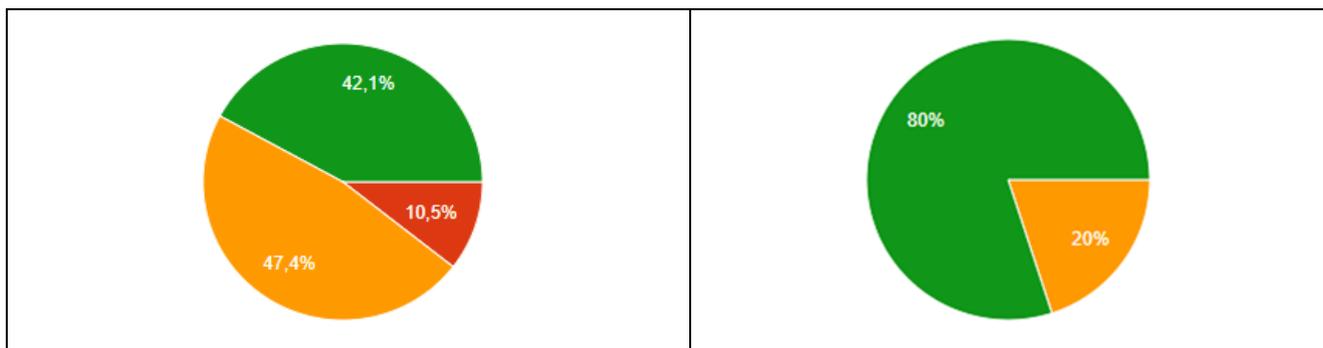
**Domanda 7) le attività e gli eventi dell'animazione**



**Domanda 8) il rapporto umano con il personale**



**Domanda 9) l'igiene e la cura della persona**



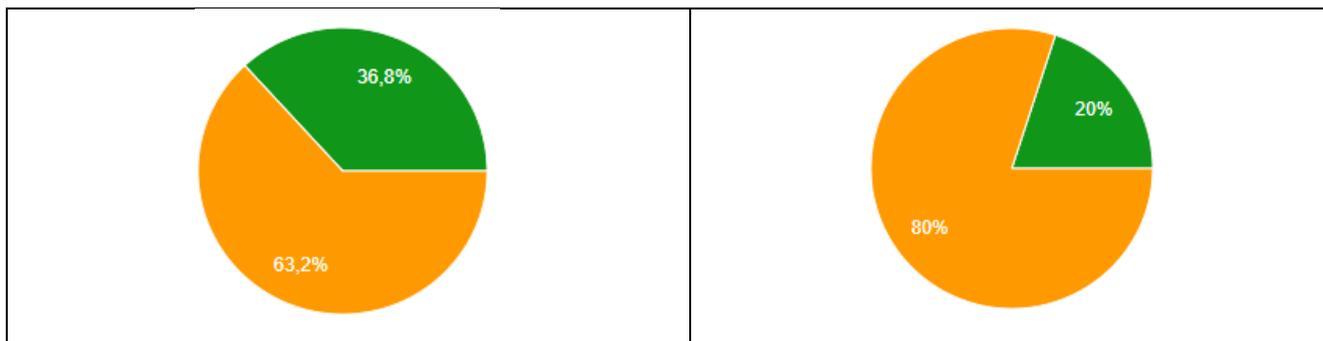
**Domanda 10) il rispetto della propria riservatezza**



**Domanda 11) la qualità dei pasti**



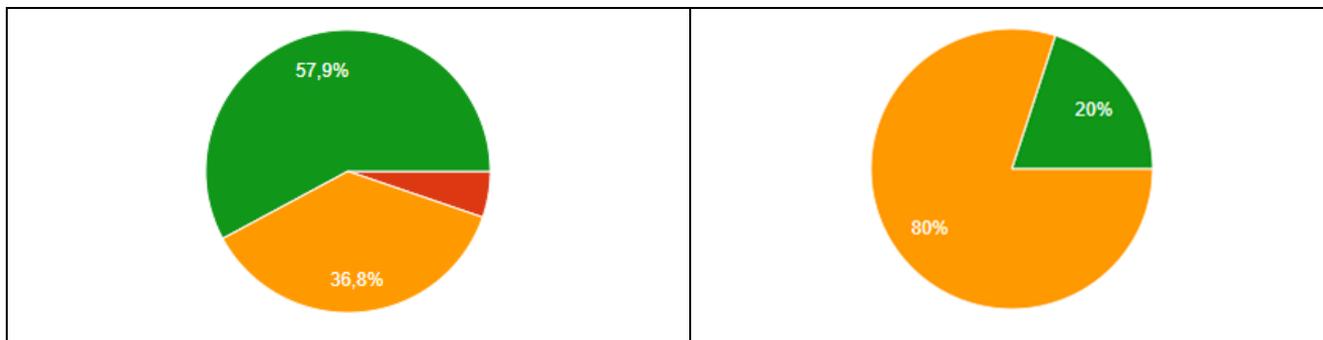
**Domanda 12) l'aspetto della propria camera**



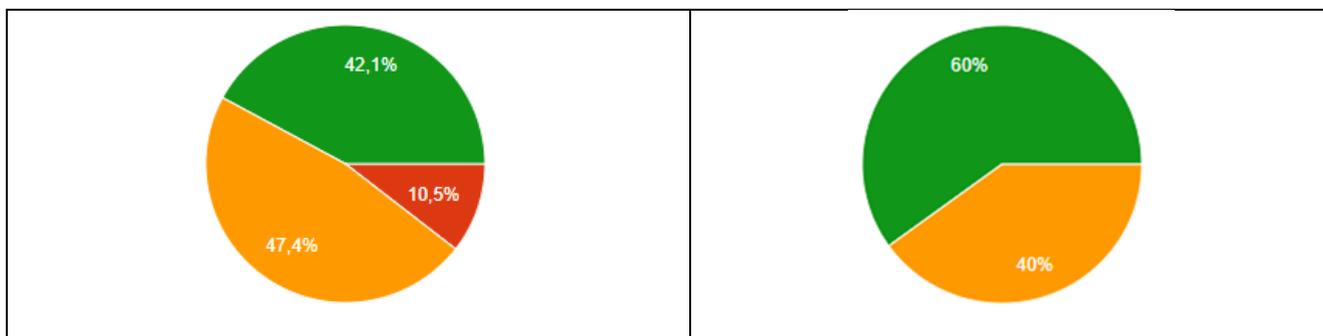
**Domanda 13) spazi comuni e arredi (soggiorno, giardino etc)**



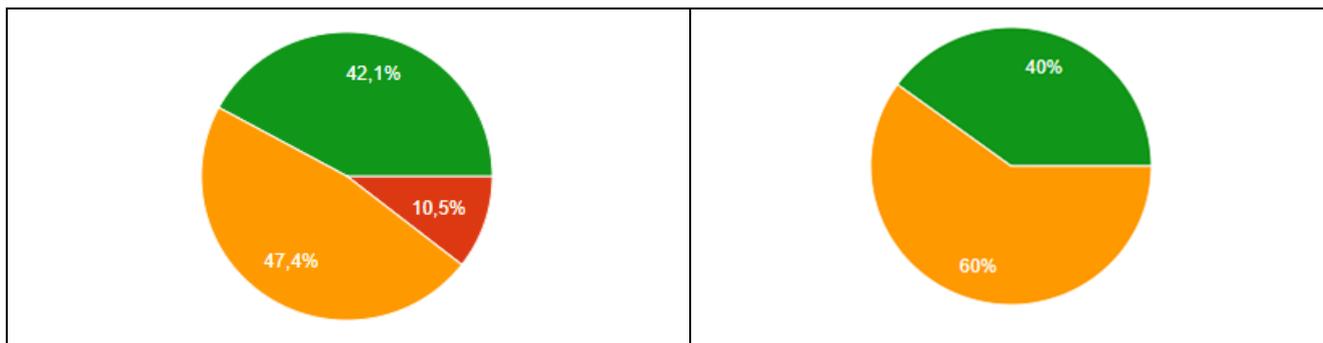
**Domanda 14) la pulizia dei locali**



**Domanda 15) la lavanderia indumenti (solo se ne usufruisce)**



**Domanda 16)** il Progetto Terapeutico Riabilitativo condiviso con l'equipe



**Domanda 17)** in generale, i servizi ricevuti



**Considerazioni generali**

Si evidenzia una buona partecipazione soprattutto da parte degli assistiti e un'ottima soddisfazione complessiva con alcune insoddisfazioni segnalate da pochi utenti.

I punti che hanno ottenuto maggiore soddisfazione per i Familiari sono le attività del personale educativo, le attività e gli eventi dell'animazione, l'igiene e la cura della persona mentre per gli Ospiti sono le cure del medico psichiatra, l'assistenza infermieristica e la pulizia dei locali e in generale i servizi ricevuti.

**Note/Suggerimenti:**

I Familiari non hanno nulla in particolare da segnalare, solo alcune segnalazioni di carattere personale sono state rilasciate dagli utenti.