



FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI ONLUS

## U.D.O. HOSPICE

### 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	0	0	0	181	0	181
Compilati	0	0	0	62	0	62
% Restituzione	0%			34%		

\* su 181 utenti totali presenti

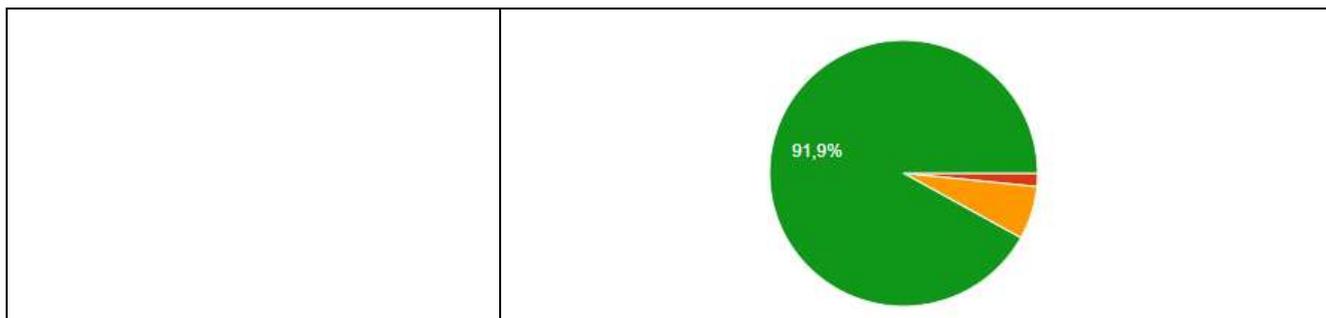
#### Legenda:

HOSPICE Soddisfazione 2024

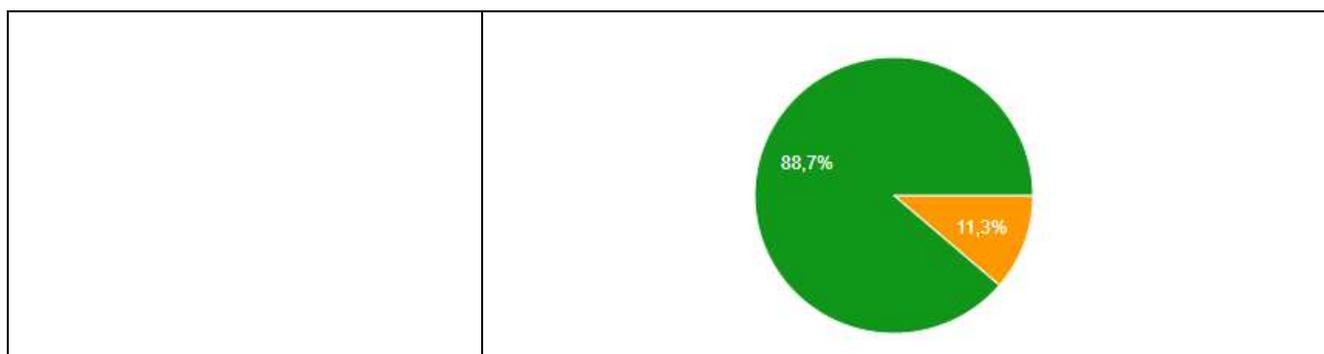


↓ UTENTI ↓	↓ FAMILIARI/CAREGIVER ↓
------------	-------------------------

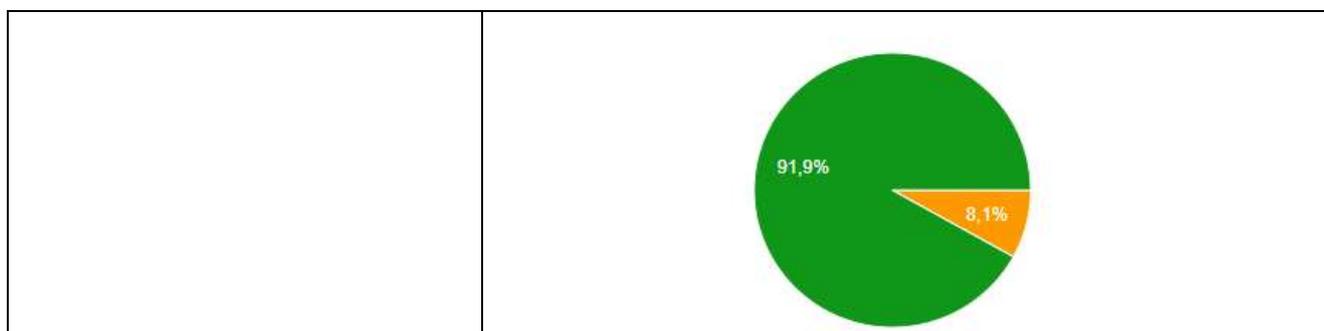
**Domanda 1)** il modo con cui è stato accolto all'arrivo e la completezza delle informazioni (da compilare solo se arrivato da meno di un anno)



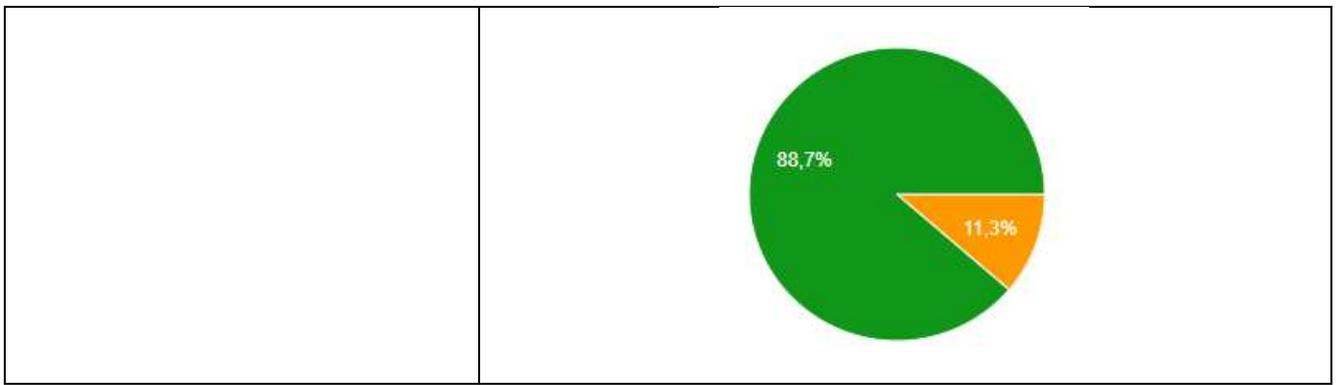
**Domanda 2)** le cure mediche



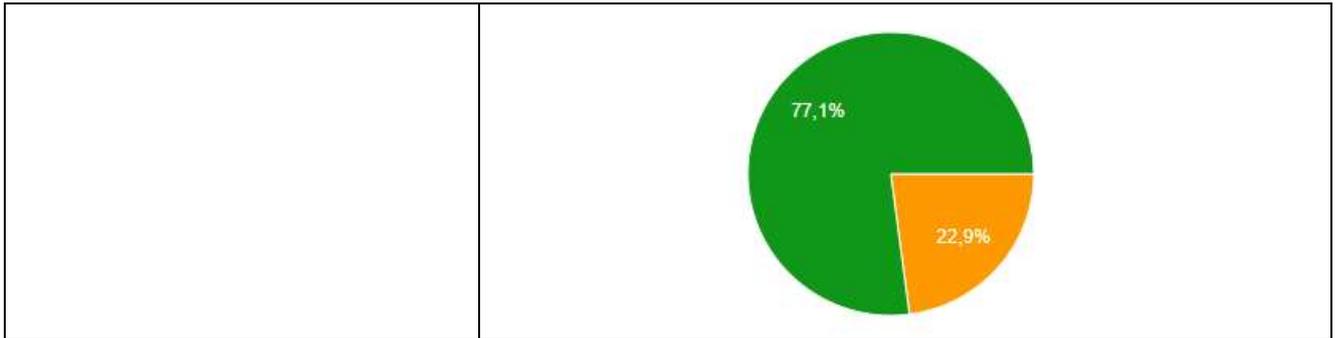
**Domanda 3)** l'assistenza infermieristica



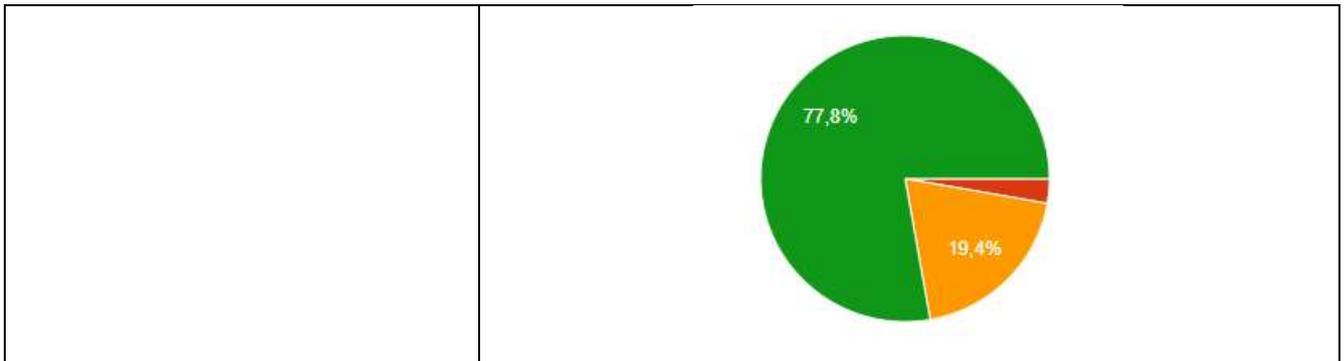
**Domanda 4)** l'assistenza del personale di supporto (Asa e OSS)



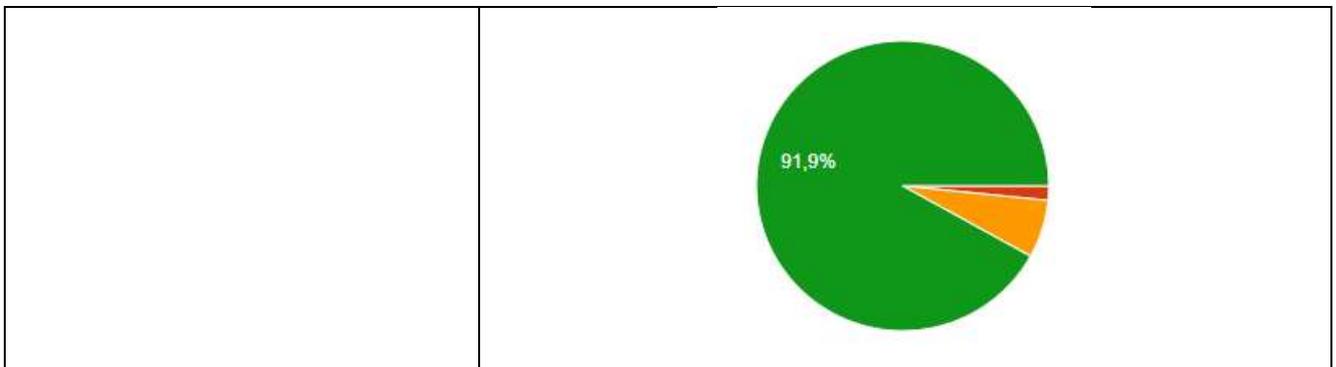
**Domanda 5) le attività di supporto psicologico**



**Domanda 6) il supporto dell'assistente sociale**

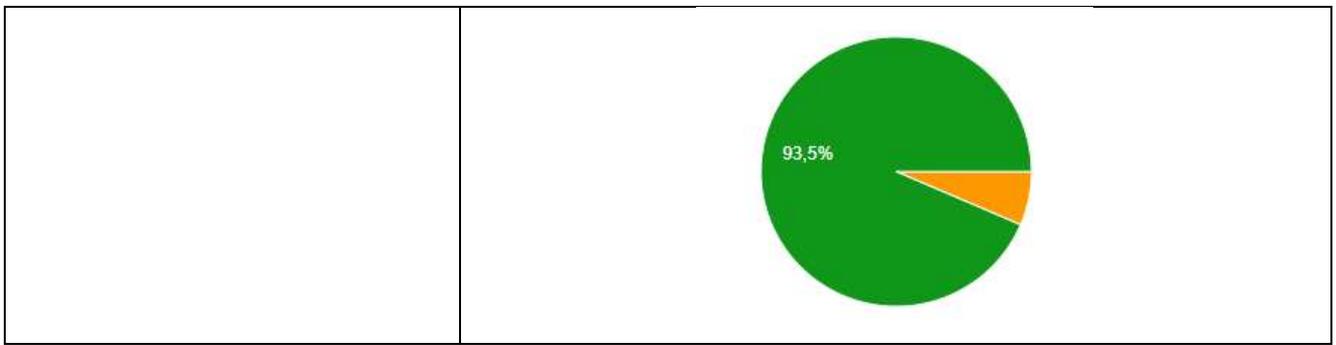


**Domanda 7) il rapporto umano con il personale**

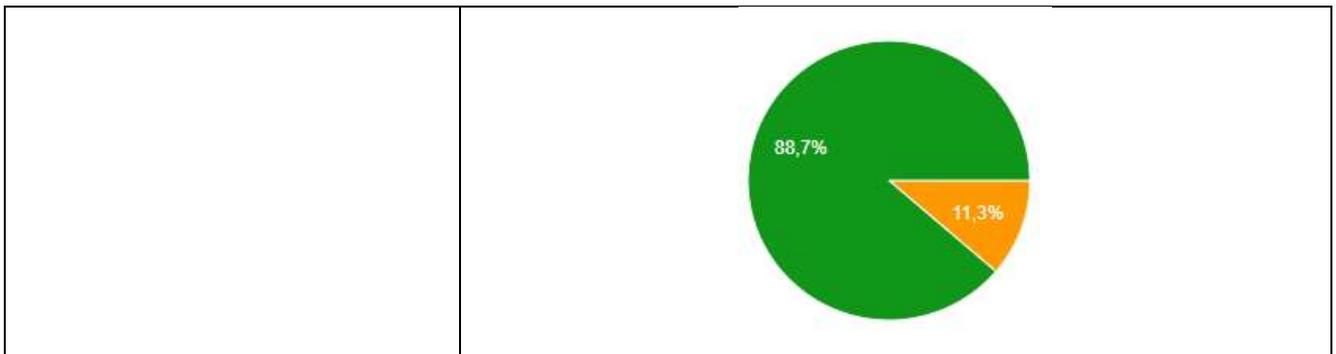


**Domanda 8) l'igiene e la cura della persona**

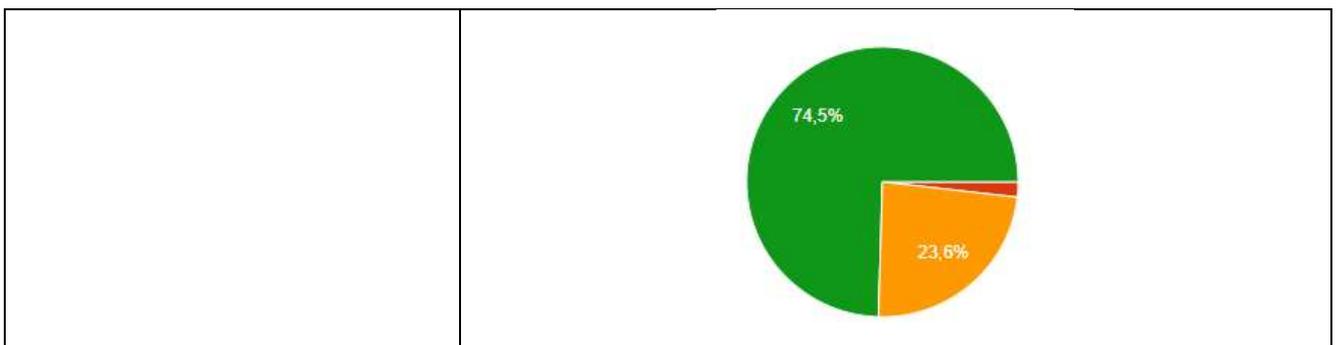
HOSPICE Soddisfazione 2024



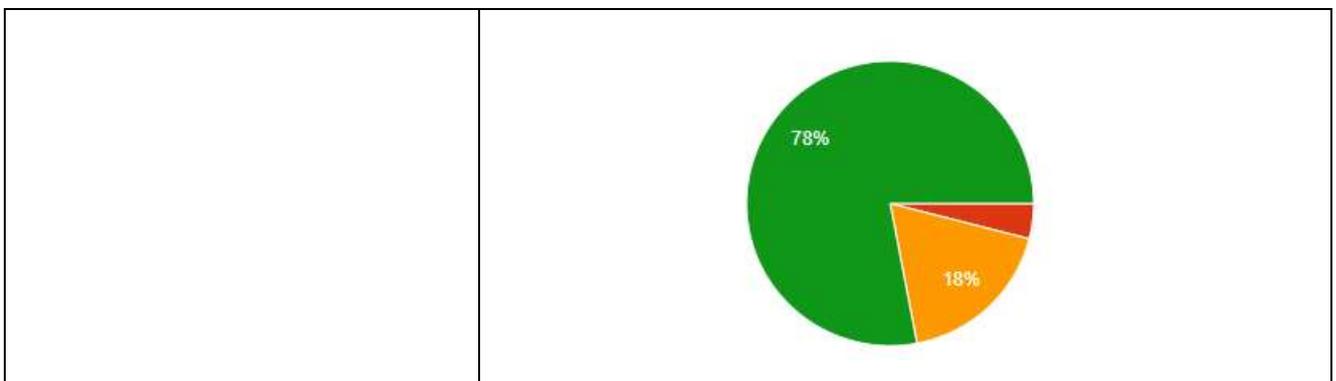
**Domanda 9) il rispetto della propria riservatezza**



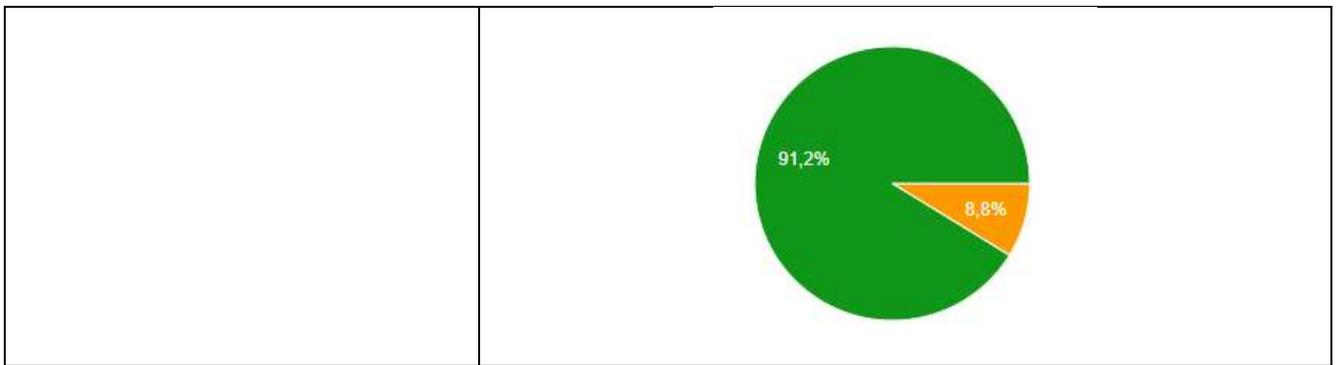
**Domanda 10) la presenza dei Volontari**



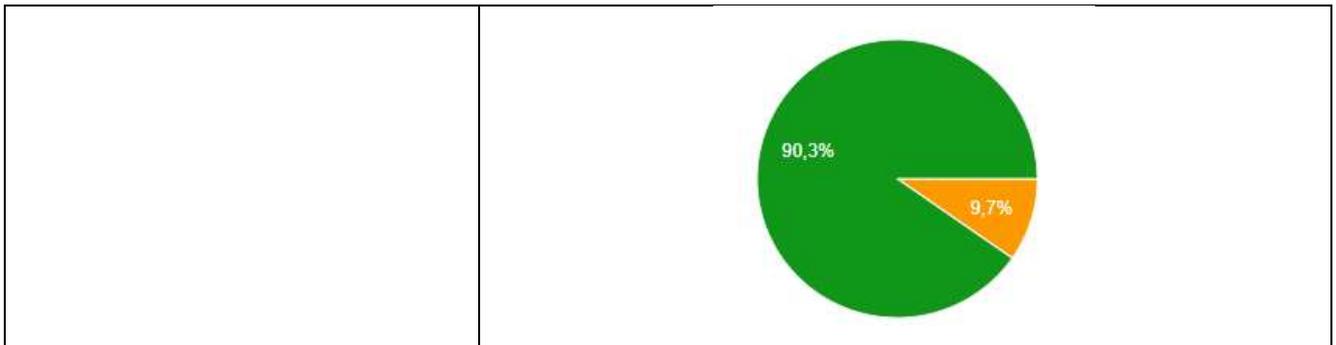
**Domanda 11) l'assistenza spirituale/religiosa**



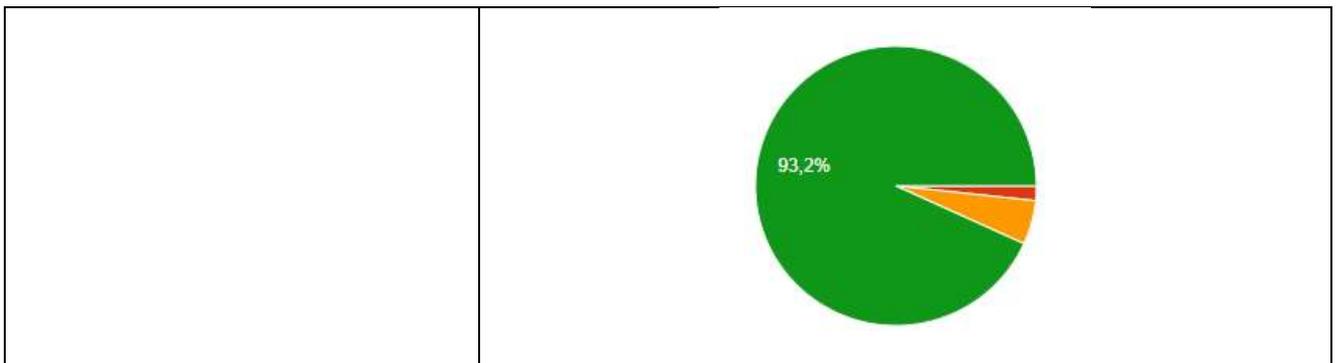
**Domanda 12) la qualità dei pasti**



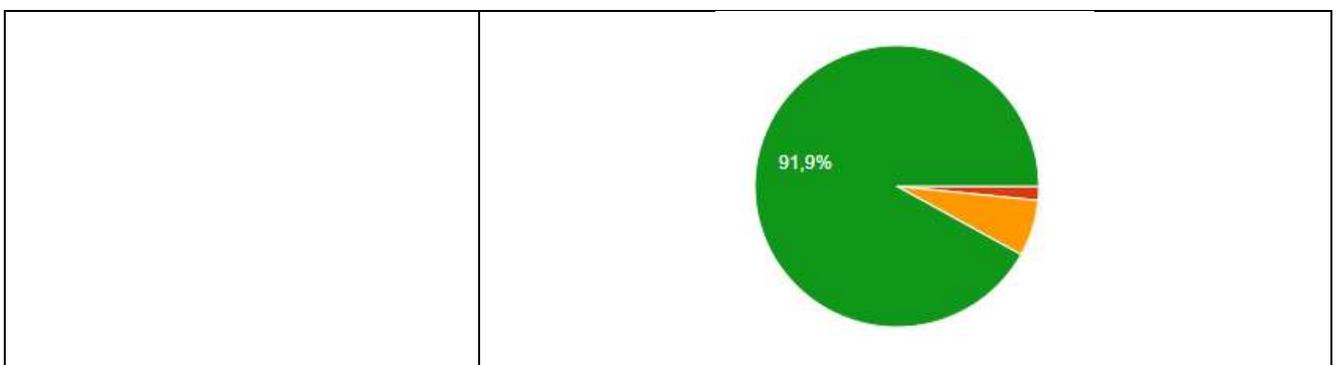
**Domanda 13) l'aspetto della propria camera**



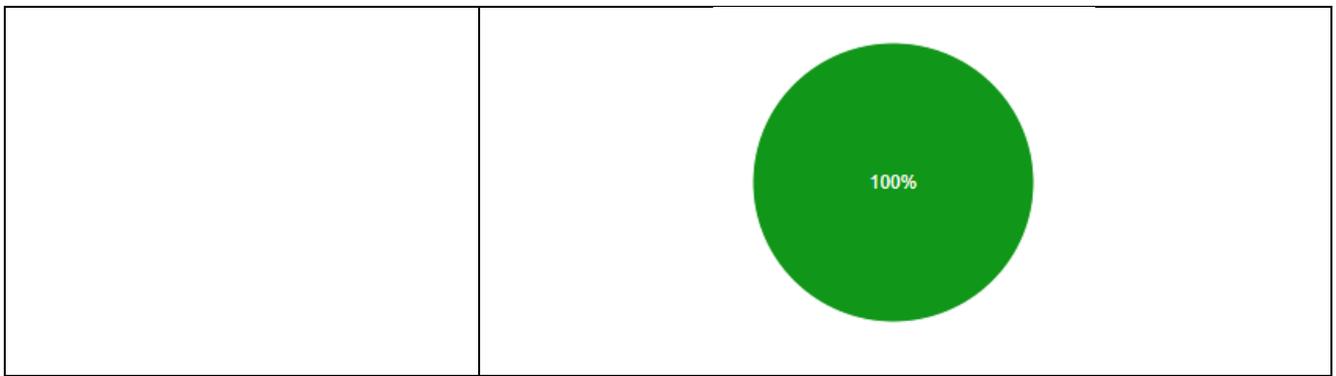
**Domanda 14) spazi comuni e arredi (soggiorno, giardino etc)**



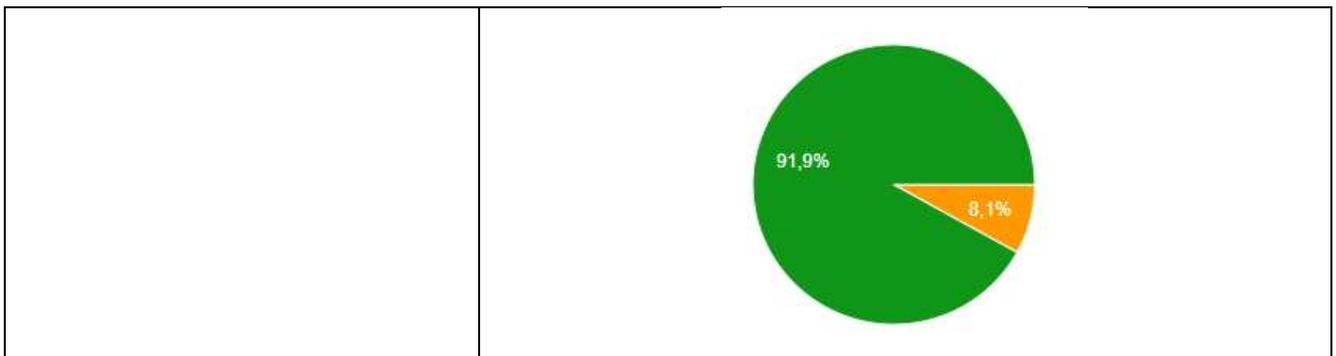
**Domanda 15) la pulizia dei locali**



**Domanda 16) la lavanderia indumenti (solo se ne usufruisce)**



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



**Considerazioni generali**

Si evidenzia una ottima soddisfazione complessiva.

I punti che hanno ottenuto maggiore soddisfazione per i Familiari sono l'accoglienza all'arrivo in struttura, l'assistenza infermieristica, il rapporto umano, l'igiene e la cura della persona, la qualità dei pasti, arredi e spazi comuni e in generale i servizi ricevuti; complessivamente i risultati sono ottimi.

I Familiari nelle note esprimono gratitudine e riconoscenza per la professionalità delle cure ricevute. Quale suggerimento, solo un familiare ritiene necessario essere informato costantemente sull'evolversi della malattia e sulle condizioni cliniche del paziente.