



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

## **U.D.O. RSA – NUCLEO ALZHEIMER**

### **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>OSPITI</b>			<b>FAMILIARI/CAREGIVER</b>		
	Cartacei	Telematici	Totali	Cartacei	Telematici	Totali
Distribuiti	41	0	41	41	0	41
Compilati	0	0	0	11	0	11
% Restituzione	0%			27%		

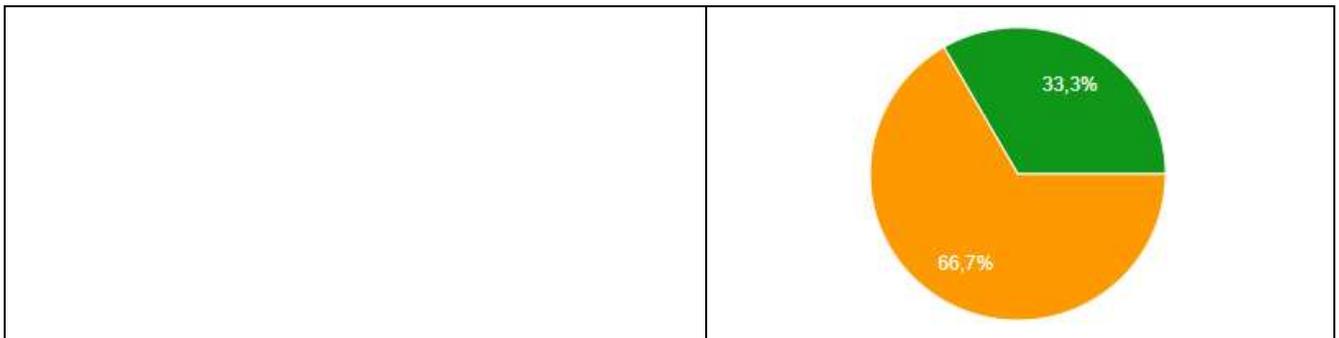
\* su 41 ospiti totali presenti

**Legenda:**

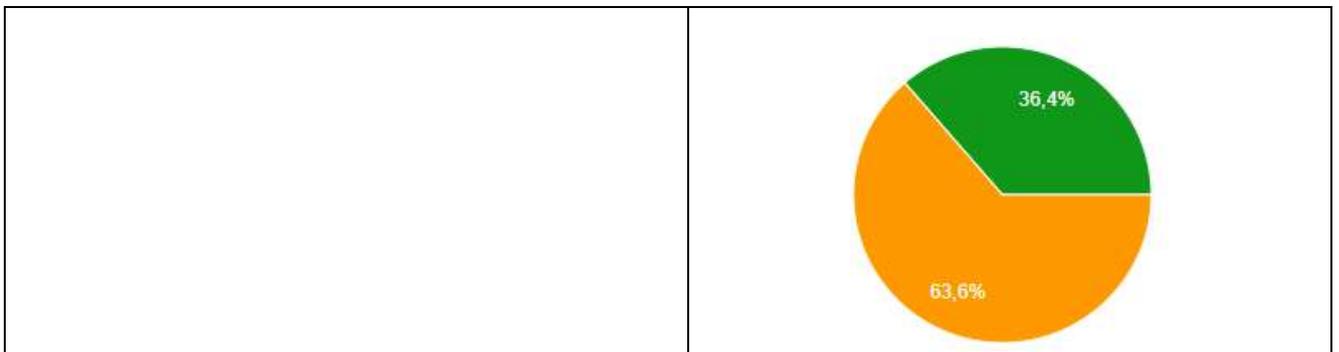


↓ OSPITI ↓	↓ FAMILIARI/CAREGIVER ↓
------------	-------------------------

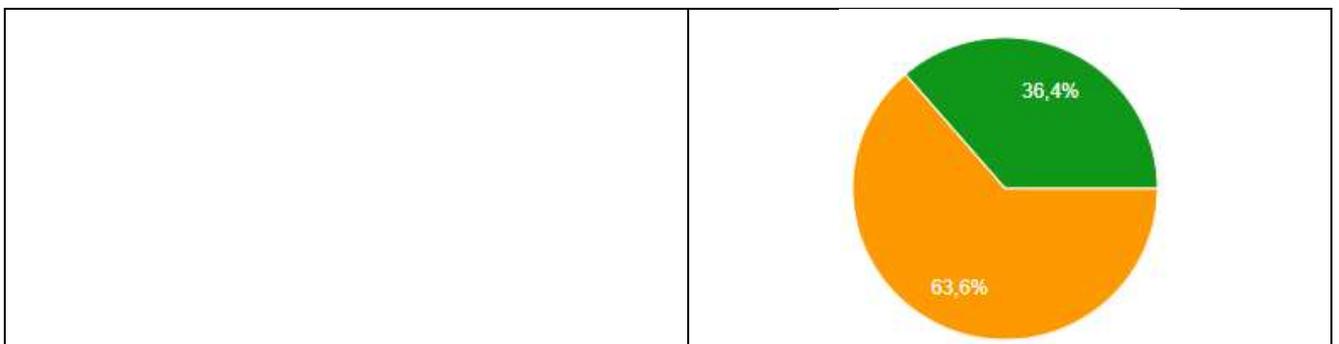
**Domanda 1)** il modo con cui è stato accolto all'arrivo e la completezza delle informazioni (da compilare solo se arrivato da meno di un anno)



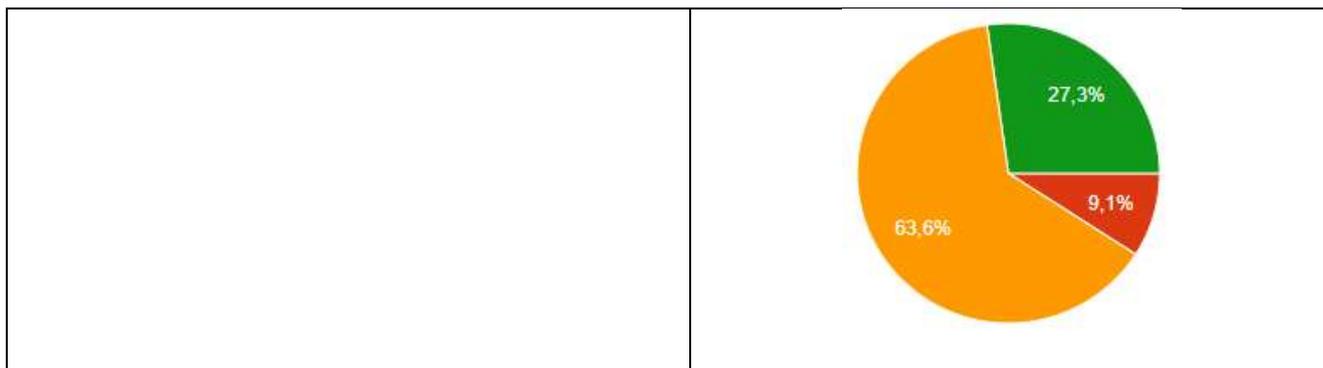
**Domanda 2)** le cure mediche



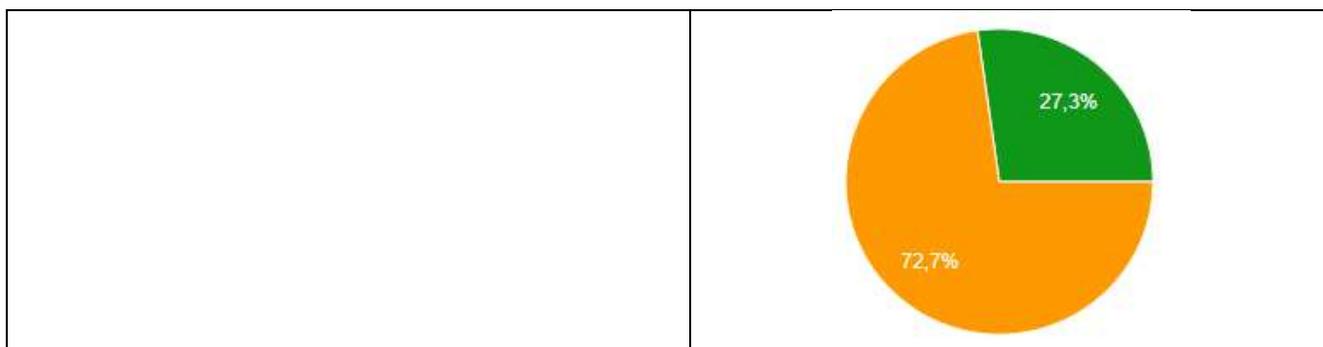
**Domanda 3)** l'assistenza infermieristica



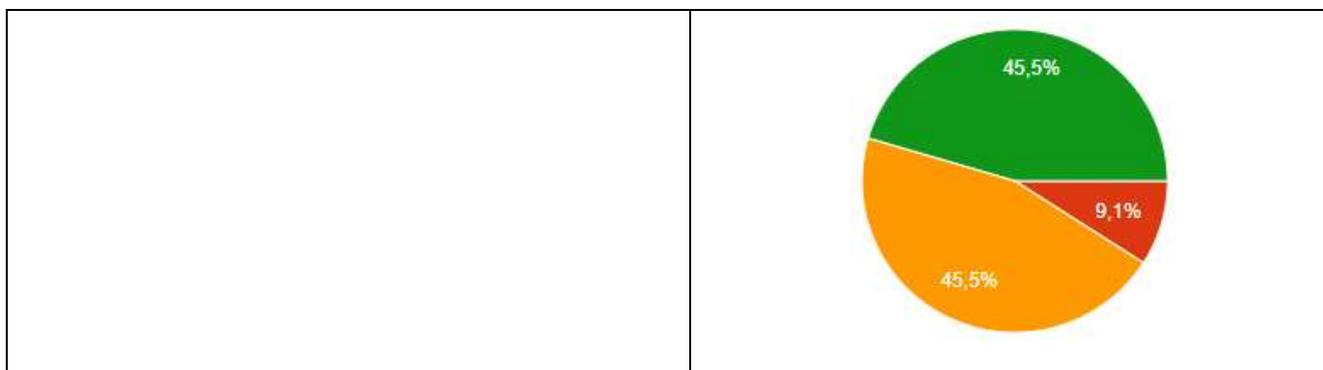
**Domanda 4) l'assistenza del personale di supporto (Asa e OSS)**



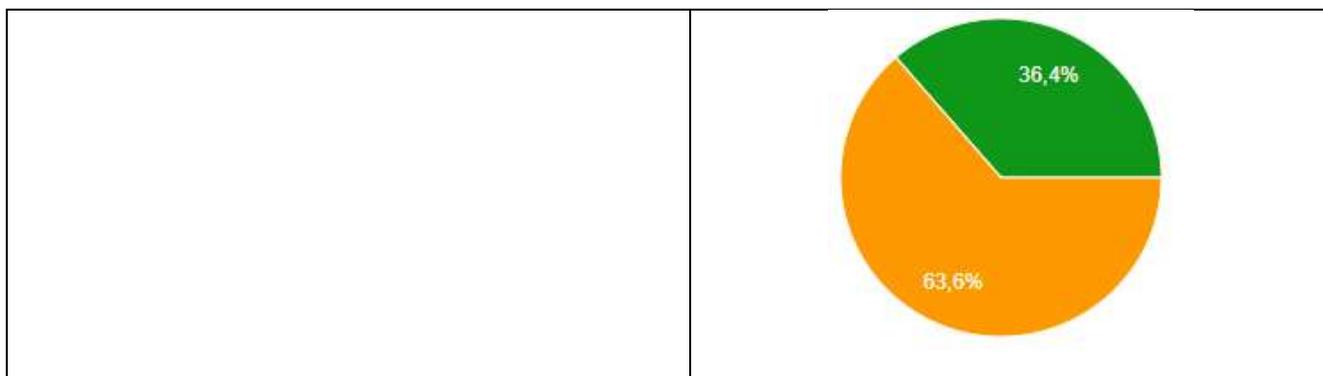
**Domanda 5) le attività del personale educativo**



**Domanda 6) le attività e gli eventi dell'animazione**

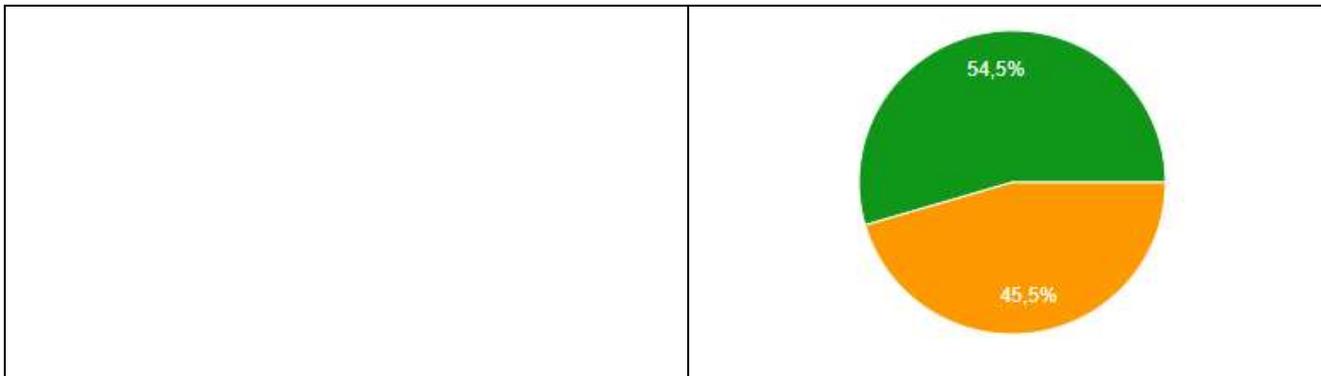


**Domanda 7) le attività di fisioterapia e riabilitazione**

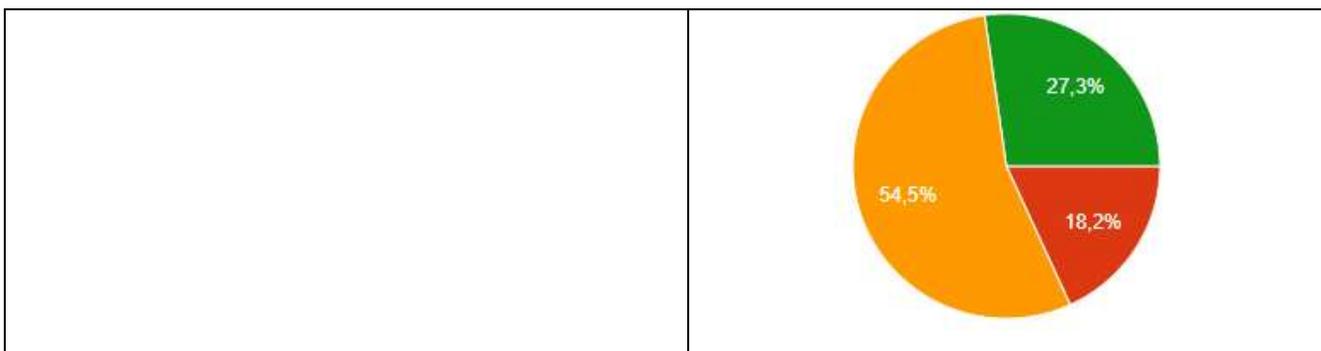


**Domanda 8) il rapporto umano con il personale**

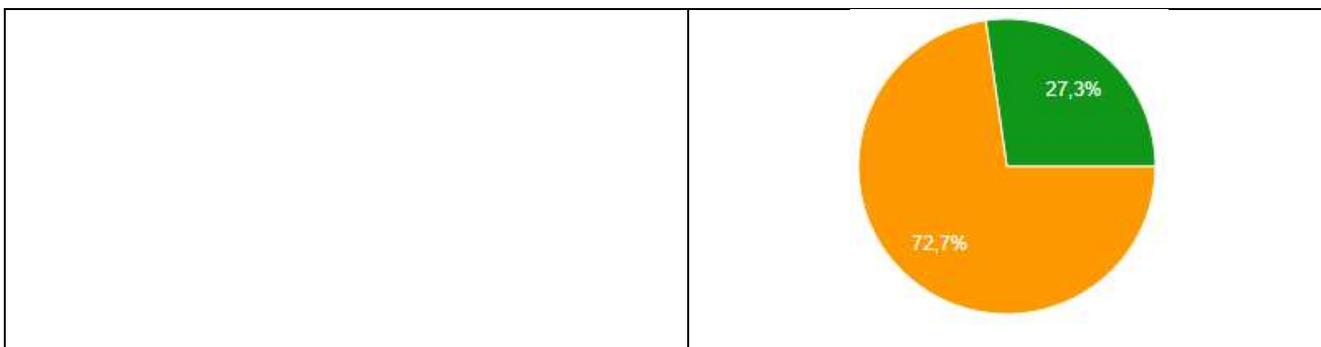
NA Soddisfazione 2024



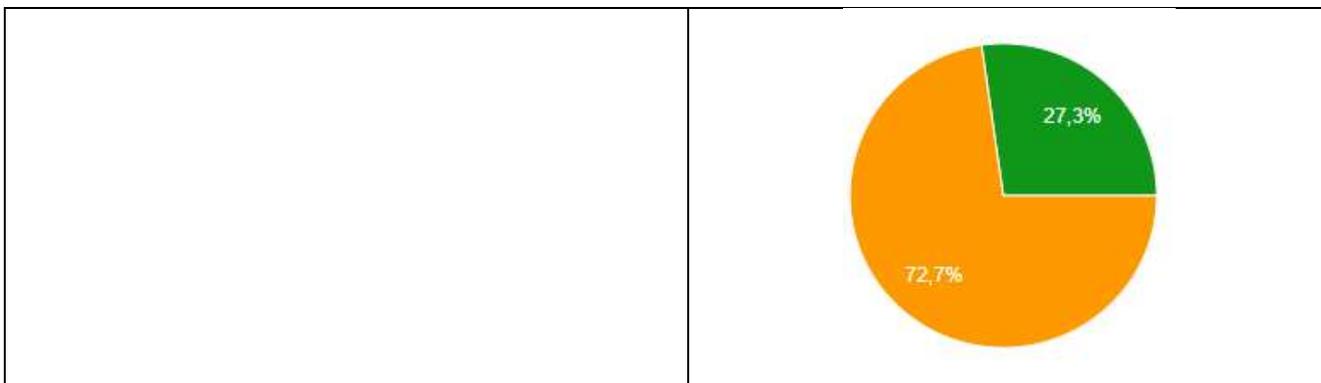
**Domanda 9)** l'igiene e la cura della persona



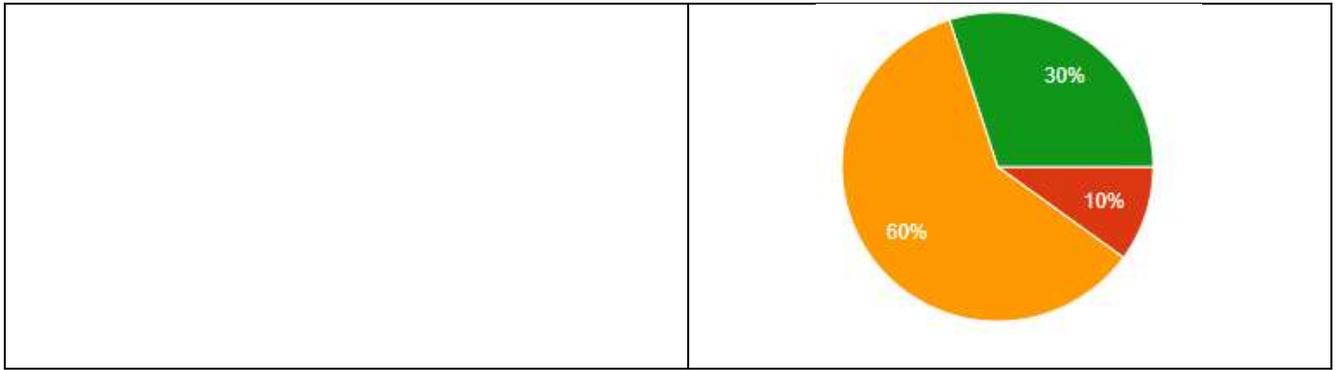
**Domanda 10)** il rispetto della propria riservatezza



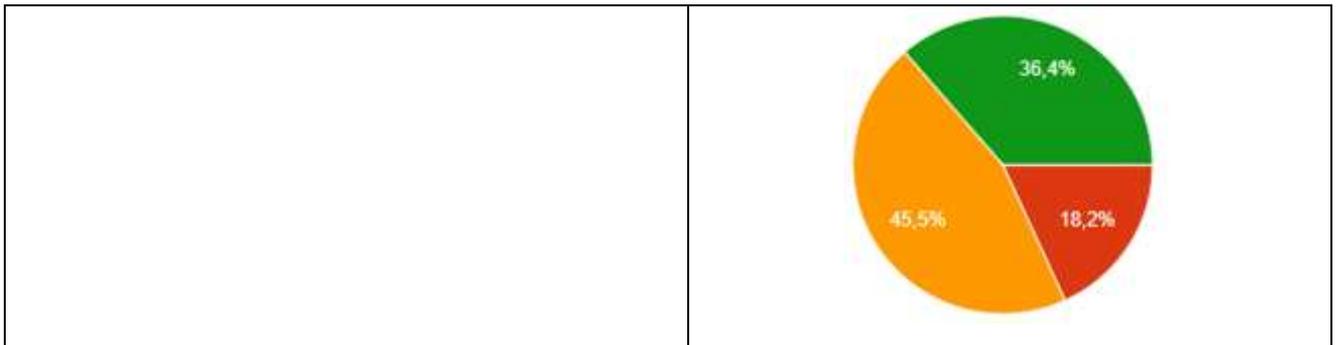
**Domanda 11)** la qualità dei pasti



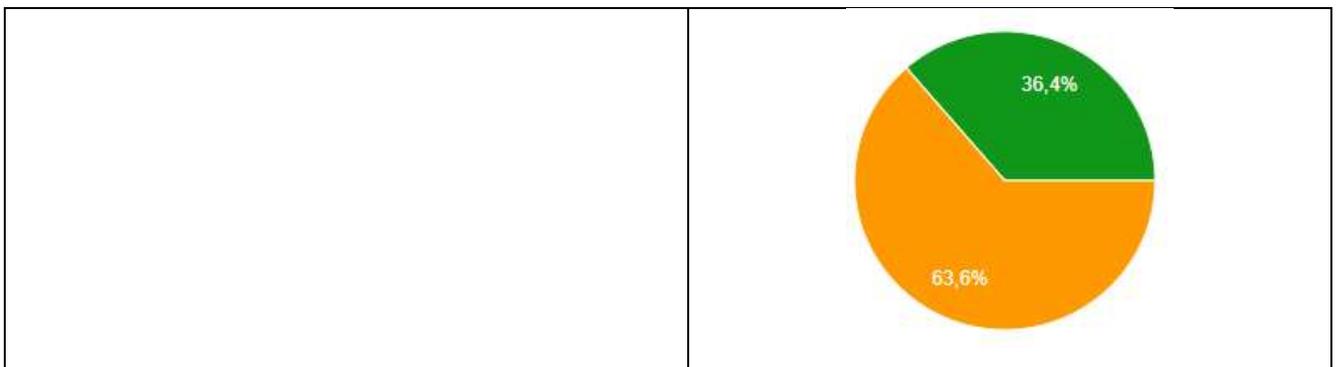
**Domanda 12)** l'aspetto della propria camera



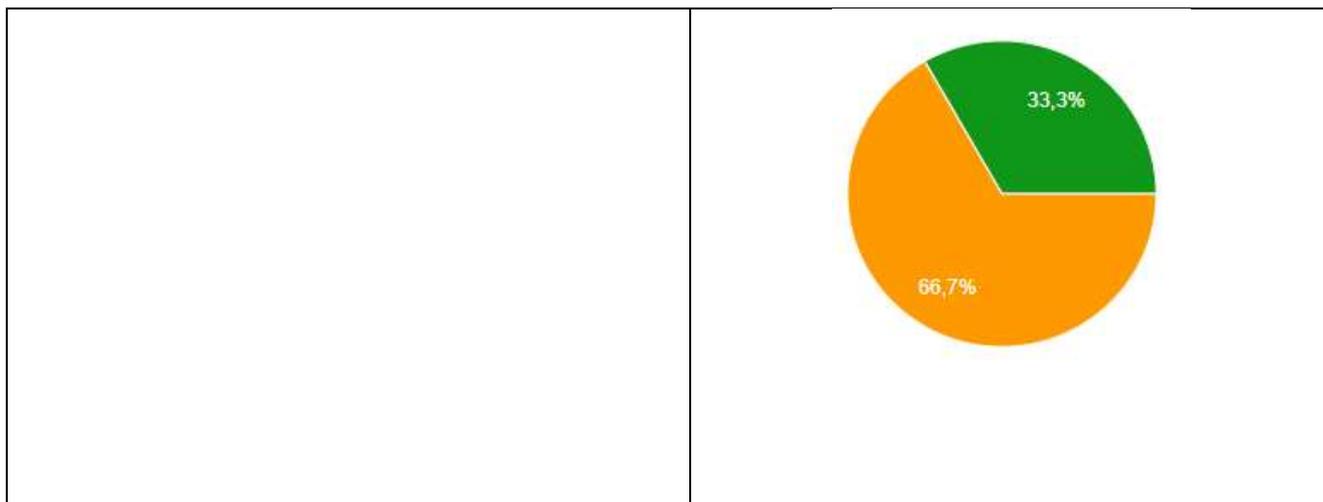
**Domanda 13) spazi comuni e arredi (soggiorno, giardino etc)**



**Domanda 14) la pulizia dei locali**



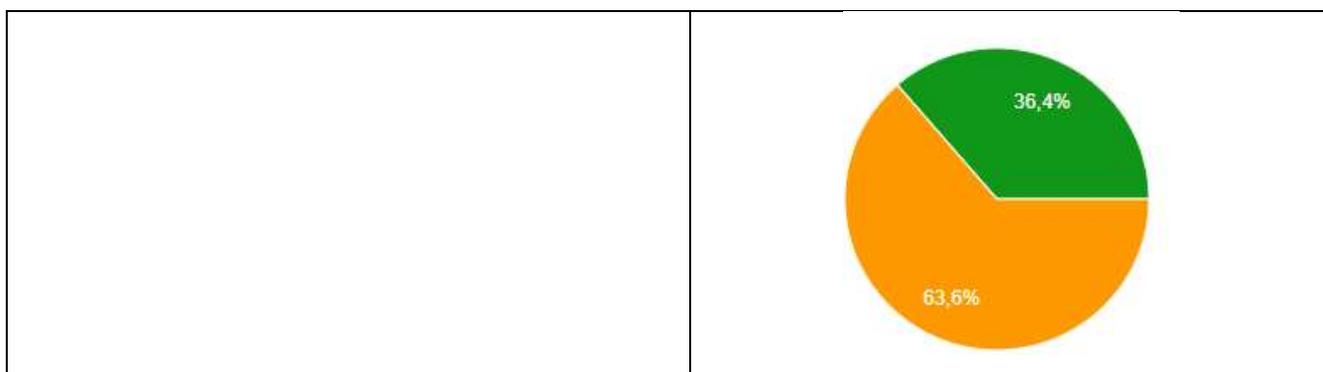
**Domanda 15) la lavanderia indumenti (solo se ne usufruisce)**



**Domanda 16) parrucchiera/podologa**



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



## **Considerazioni generali**

Purtroppo il numero esiguo dei questionari restituiti non rappresenta un campione significativo comunque si evidenzia un'ottima soddisfazione complessiva.

I punti che hanno ottenuto maggiore soddisfazione sono il rapporto umano con il personale, le cure mediche, l'assistenza infermieristica, le attività di fisioterapia e riabilitazione, le attività del personale educativo, il modo con cui è stato accolto all'arrivo e la completezza delle informazioni e in generale i servizi ricevuti; complessivamente i risultati sono ottimi.

### **Note/Suggerimenti:**

I Familiari non hanno nulla in particolare da segnalare, hanno ringraziato per la cura, la gentilezza e la professionalità di tutte le figure professionali coinvolte.