



ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2024

PROCEDURA 2024

Per l'anno 2024 i questionari sono stati inviati via e-mail all'inizio del mese di dicembre ai 116 referenti dei 98 Ospiti presenti in RSA. Nel tentativo di agevolare la compilazione del questionario, vista la scarsità delle risposte pervenute negli ultimi anni (venivano restituiti circa il 30% dei questionari inviati) quest'anno si è scelto di utilizzare la funzione "Moduli" di Google, che consente di compilare il questionario on line -in totale anonimato- direttamente dal dispositivo su cui viene visualizzato (pc, tablet o smartphone).

Alla data del 13 dicembre 2024 (termine ultimo per la compilazione) sono pervenuti 34 questionari, pari al 29,31% del totale. Pertanto, l'ipotesi che la compilazione on-line potesse portare a un maggior numero di risposte non è stata confermata. Resta comunque il vantaggio della rielaborazione dei dati, che viene già effettuata da programma "Moduli" senza necessità di inserirli manualmente in foglio Excel come negli anni precedenti.

Circa il nucleo di appartenenza degli Ospiti i cui referenti hanno risposto, la distribuzione è la seguente:

- 10 su 18 familiari afferenti ai 13 Ospiti accolti nel Nucleo Glicine
- 3 su 19 familiari afferenti ai 13 Ospiti accolti nel Nucleo Verde
- 7 su 26 familiari afferenti ai 20 Ospiti accolti nel Nucleo Azzurro
- 8 su 28 familiari afferenti ai 20 Ospiti accolti nel Nucleo Giallo
- 4 su 23 familiari afferenti ai 19 Ospiti accolti nel Nucleo Blu
- 2 su 5 familiari afferenti ai 5 Ospiti accolti nel Nucleo Tortora

ANALISI DELLE RISPOSTE

Per facilitare la lettura dei risultati, le risposte sono state accorpate nel seguente modo:

- Le risposte "Molto positivo" e "Positivo" sono state sommate in un unico giudizio positivo
- Le risposte "Molto negativo" e "Negativo" sono state sommate in un unico giudizio negativo
- La dicitura "n.v." indica che non è stata fornita una valutazione

Giudizio sui servizi erogati

Nucleo	Azzurro		Verde		Glicine		Giallo		Blu		Tortora	
	35,00%		23,07%		76,92%		40,00%		21,05%		40,00%	
% su intervistati del Nucleo												
	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.
Giudizio su cura e pulizia Ospite e abbigliamento	100%	//	100%	//	100%	//	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//
Giudizio servizio mensa	85,7%	//	10%	//	30%	//	62,5%	12,5%	75%	25%	50%	//
Giudizio su pulizia stanza Ospite	100%	//	100%	//	100%	//	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//
Giudizio su pulizia spazi comuni	100%	//	100%	//	100%	//	100%	//	100%	//	100%	//
Giudizio servizio parrucchiere	85,7%	14,3%	100%	//	90%	//	87,5%	//	100%	//	100%	//
Giudizio servizio podologia	85,7%	//	100%	//	70%	//	75%	12,5%	100%	//	100%	//
Giudizio servizio lavanderia e guardaroba	85,7%	14,3%	100%	//	90%	10%	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//

Osservazioni:

Complessivamente, chi ha risposto al questionario si definisce soddisfatto dei servizi erogati.

Va segnalato che il servizio mensa è stato valutato sulla base dei riscontri che i familiari hanno da parte dei loro congiunti, in quanto viene chiesto loro di non presenziare durante i pasti (tranne in casi limitati e concordati con la Direzione Sanitaria) per garantire il rispetto delle norme igieniche HACCP e non creare confusione.

Spiace infine constatare che la maggior parte delle risposte negative sono state fornite da un'unica persona, che però non ha lasciato commenti per cercare di comprendere il motivo del disservizio o suggerimenti per cercare di migliorare.

Giudizio sulla cortesia e disponibilità degli Operatori

	Nucleo Azzurro		Nucleo Verde		Nucleo Glicine		Nucleo Giallo		Nucleo Blu		Nucleo Tortora	
% su intervistati del Nucleo	35,00%		23,07%		76,92%		40,00%		21,05%		40,00%	
Medici	85,7%	//	100%	//	80%	10%	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//
Infermieri	100%	//	100%	//	90%	//	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//
Oss	71,5%	14,3%	100%	//	100%	//	87,5%	12,5%	50%	25%	50%	//
Fisioterapisti	85,8%	//	66,6%	//	40%	//	75%	12,5%	75%	//	100%	//
Serv. Psico-Educativo	71,5%	//	100%	//	80%	//	87,5%	//	75%	//	100%	//
Psicologa	85,8%	//	100%	//	90%	//	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//
Assistente Sociale	85,8%	//	100%	//	90%	//	75%	12,5%	100%	//	50%	50%
Personale Uffici	100%	//	100%	//	90%	//	87,5%	12,5%	100%	//	100%	//

Osservazioni:

Complessivamente, chi ha risposto al questionario si definisce soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Operatori.

Solo una persona ha valutato negativamente tutti gli Operatori (con esclusione degli Operatori del Servizio Psico-Educativo) ma senza fornire alcun chiarimento.

Altre valutazioni

	Nucleo Azzurro	Nucleo Verde	Nucleo Glicine	Nucleo Giallo	Nucleo Blu	Nucleo Tortora
% su intervistati del Nucleo	35,00%	23,07%	76,92%	40,00%	21,05%	40,00%

		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.		n.v.
Giudizio su ricorso a contenzioni solo per casi estremi	100%	//	100%	//	//	90%	10%	//	//	12,5%	87,5%	//	100%	//	100%	//	//	//
Giudizio su qualità e puntualità informazioni	100%	//	100%	//	//	70%	//	30%	//	12,5%	87,5%	//	100%	//	100%	//	//	//
Consiglierebbe la nostra RSA ad altre persone	100%	//	100%	//	//	90%	//	10%	//	12,5%	87,5%	//	100%	//	100%	//	//	//

Osservazioni:

Complessivamente, chi ha risposto al questionario apprezza la filosofia di Fondazione di ricorrere all'uso delle contenzioni solo quando estremamente necessario.

4 persone non sono soddisfatte della qualità e puntualità delle informazioni

2 persone non consiglierebbero la nostra struttura ad altre persone

Suggerimenti/Reclami dei familiari

	Chiarimenti di Fondazione
Rimodernare i locali interni [rif. Nucleo Azzurro].	Siamo consapevoli che gli arredi dei Nuclei (con esclusione del Nucleo Tortora, di nuova realizzazione) sono vecchi e "fuori moda". Attualmente le priorità sono orientate a ultimare i lavori sul fabbricato -finanziati con Ecobonus e Sismabonus- e sistemare le aree esterne, il cui costo sarà -probabilmente- interamente a carico di Fondazione.
Consiglio maggior pulizia nelle stanze, polvere sopra armadi, maggior cura bagni in stanza (rubinetti semirotti e tubature che perdono), magari se possibile qualche attività di aggregazione in più tipo tombola o carte tanto per passare un po' di più il tempo [rif. Nucleo Giallo].	Si ringrazia per la segnalazione circa la pulizia, alla quale cercheremo di prestare ancor maggiore attenzione, e la manutenzione da effettuare, per la quale il personale tecnico ha comunque già redatto l'elenco dei lavori da effettuare. Circa le attività di aggregazione, vi è un programma settimanale di attività alle quali gli Ospiti sono sempre invitati a partecipare, lasciandoli però nella piena libertà di decidere se partecipare o meno. Le attività si diversificano

<p>Vorrei un controllo più preciso per quanto riguarda le calzature di mia madre, dato che risultano parecchie paia mancanti, cinque per la precisione. Insisto inoltre nel ricordare di mettere sempre due maglie a mia madre e nel periodo invernale la canottiera a mezze maniche a contatto della pelle. Grazie [rif. Nucleo Giallo].</p>	<p>quotidianamente per poter dare una maggior offerta di proposte. Inoltre, per gli Ospiti del piano primo, sono a disposizione carte e giochi da tavolo che possono usare in autonomia.</p> <p>Si ringrazia per la segnalazione, che viene estesa a tutto il personale assistenziale come esempio per ribadire l'importanza di tener conto delle necessità dei singoli Ospiti.</p>
<p>Realizzare con l'aiuto degli ospiti interessati un piccolo orto [rif. Nucleo Blu].</p>	<p>Si ringrazia per la segnalazione, che viene inoltrata alla Responsabile del Servizio Psico-Educativo</p>
<p>La dignità degli ospiti, in quanto esseri umani e in quanto fragili, deve essere obiettivo primario dell'organizzazione. Da parte di alcuni OSS sovente si verificano omissioni al compito di accompagnare in bagno ospiti che necessitano di assistenza per espletare le funzioni corporali, suggerendo "fattela addosso che poi passiamo a cambiarti". Tale comportamento non può essere giustificato da una emergenza continua e protratta nel tempo dovuta a carenze organizzative o di personale [rif. Nucleo Blu].</p>	<p>La carenza di personale è un dato oggettivo ovunque, non circoscrivibile alla nostra realtà. Ciò comporta la possibilità che ci siano ritardi nel rispondere prontamente alla chiamata degli Ospiti, servizio che ci impegniamo continuamente a garantire con puntualità.</p> <p>Ciò detto, ci dissociamo nel modo più netto dalla affermazione attribuita all'Operatrice/Operatore che non risponde alla nostra interpretazione dell'assistenza. Tuttavia, per rendere più efficace e puntuale il nostro intervento chiediamo che, in presenza di episodi come quello riportato, ci venga tempestivamente comunicato quando/dove/chi, senza esitazioni anche anonimamente, così che questa Amministrazione possa intervenire.</p>

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 18 dicembre 2024 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



[Handwritten signature]