

**Indagine di gradimento
dei servizi offerti presso
Residenza Sanitaria Assistenziale,
“Residenza Città di Bollate Giovanni Paolo II”**



Indagine 2022-2023



Premessa metodologica

La presente rilevazione della qualità del servizio percepita dagli Ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale, “Residenza Città di Bollate - Giovanni Paolo II” e dai loro familiari, è stata condotta con il fine di monitorare la soddisfazione e la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni e alle necessità assistenziali degli utenti della struttura e dei loro *caregivers*.

L’indagine è stata realizzata attraverso lo strumento del questionario, somministrato agli Ospiti ricoverati presso la struttura e ai loro familiari e, in seguito, elaborato.

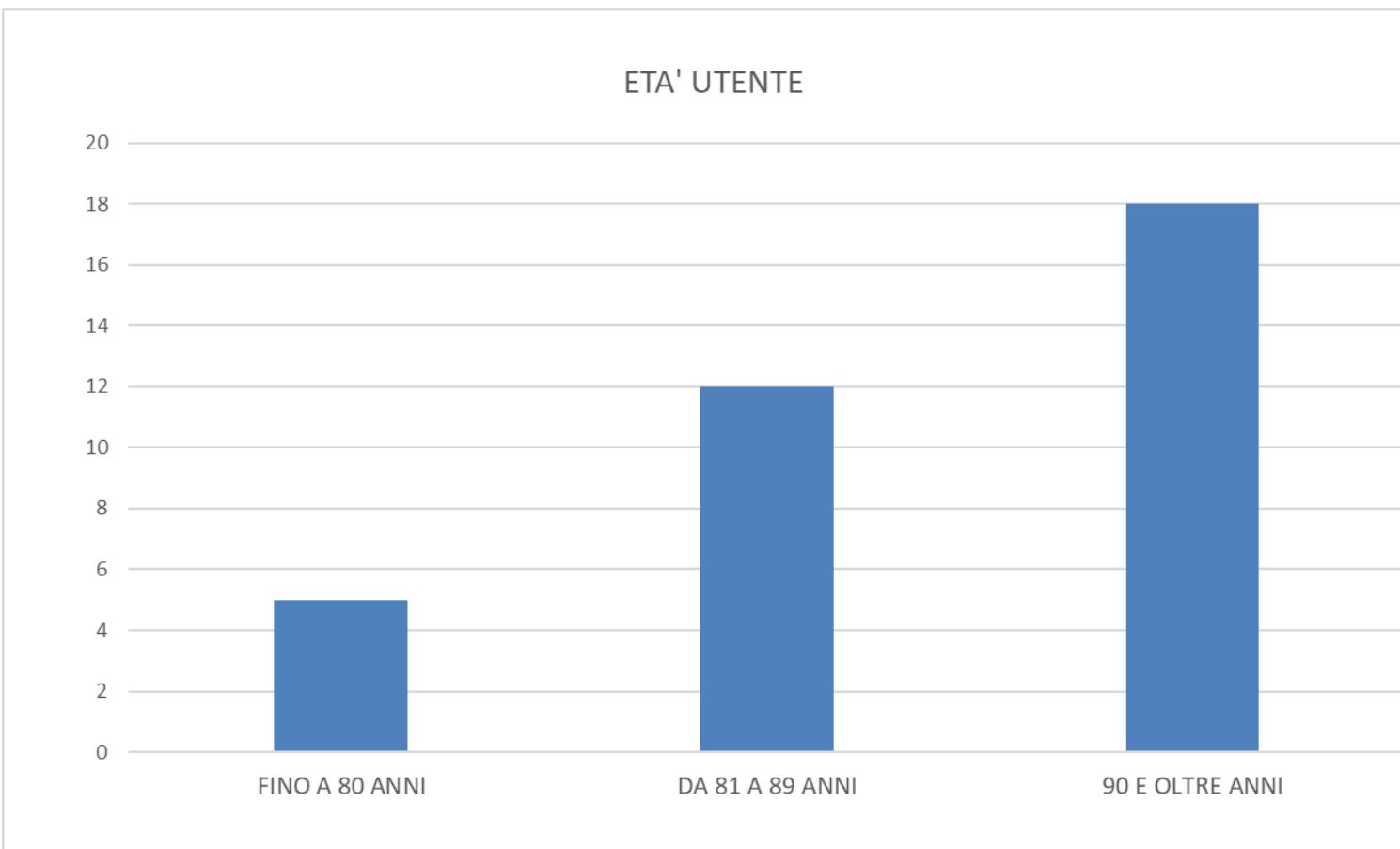
Il questionario è diviso in distinte aree di interesse, così da poter cogliere i diversi aspetti che compongono un servizio complesso come quello dell’accoglienza e della cura delle persone anziane.

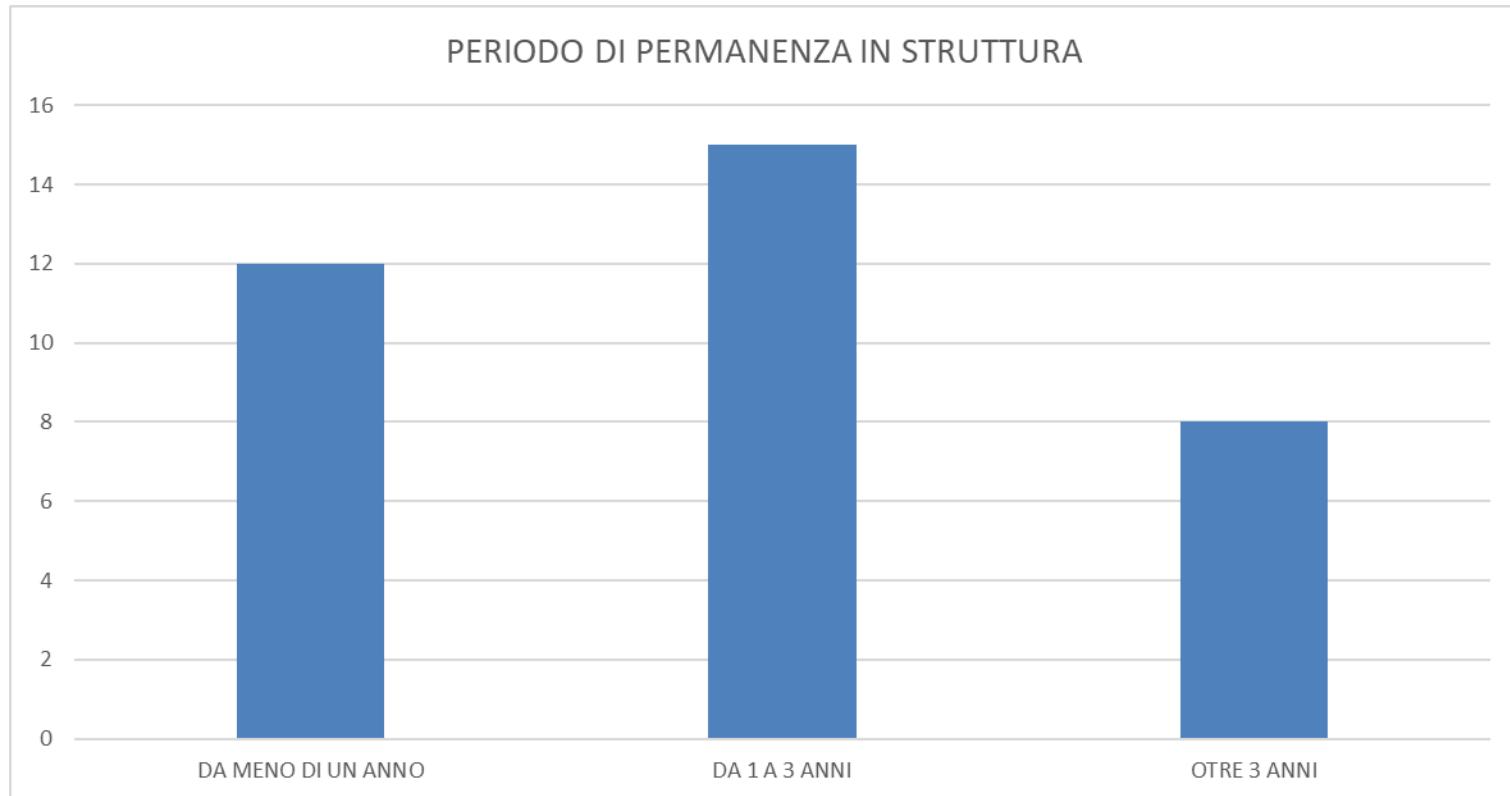
Le risposte ai quesiti sono organizzate su una scala di valutazione che comprende diversi livelli di gradimento (Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo); i risultati dell’indagine sono rappresentati attraverso grafici al fine di facilitare la lettura e riportano in calce un breve commento.

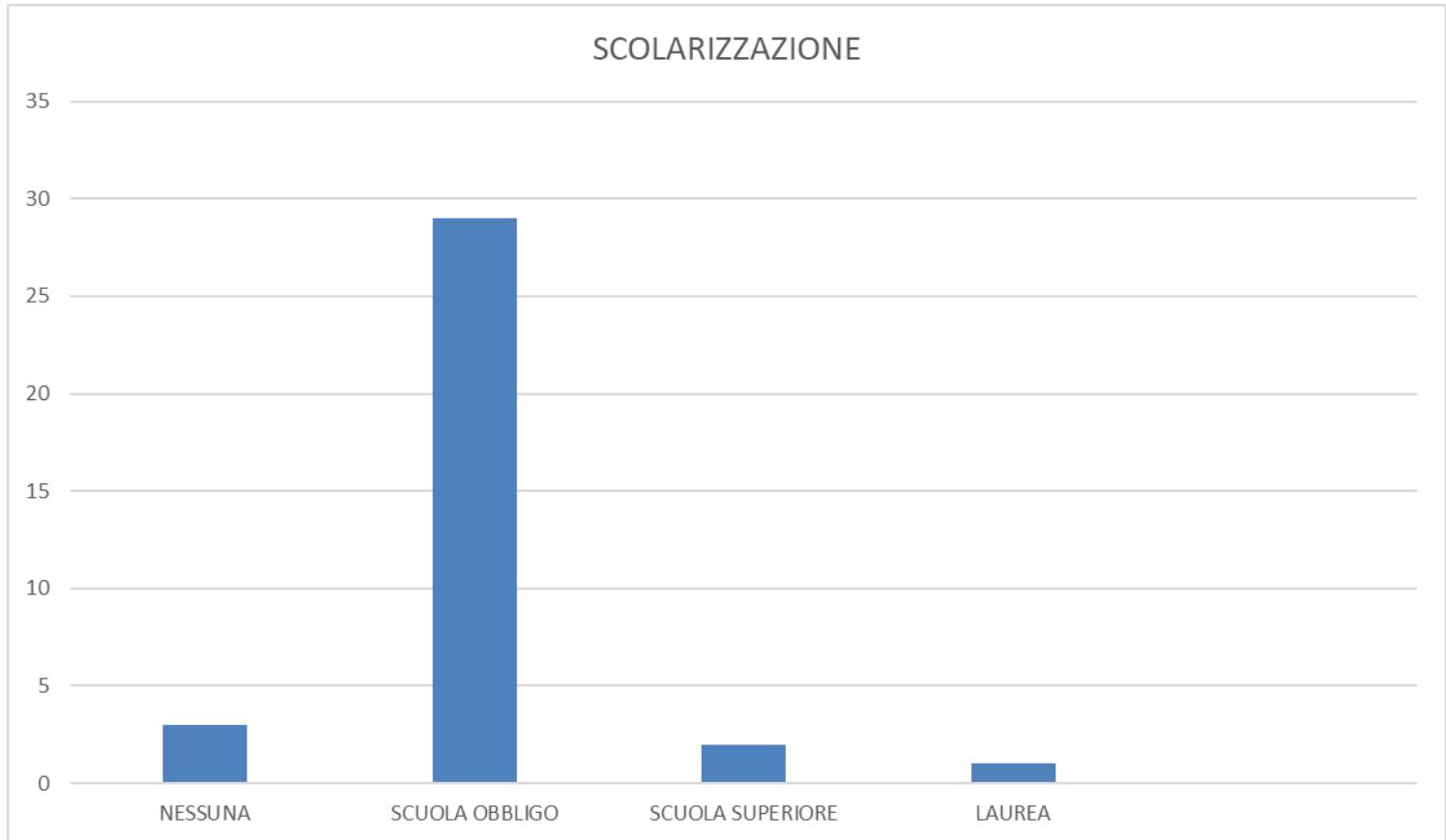
Questa indagine rappresenta allo stesso tempo un utile strumento e un punto di riferimento per **continuare a perseguire, con l’impegno di tutti, il costante miglioramento delle attività e dei servizi resi.**

ANAGRAFICA UTENTI

Come si evince dai grafici riportati di seguito, la maggior parte degli utenti ha **un'età di 90 anni e oltre**, un **periodo di permanenza in struttura tra 1 e 3 anni** e prevalentemente **una scolarizzazione riferibile alla scuola dell'obbligo**.



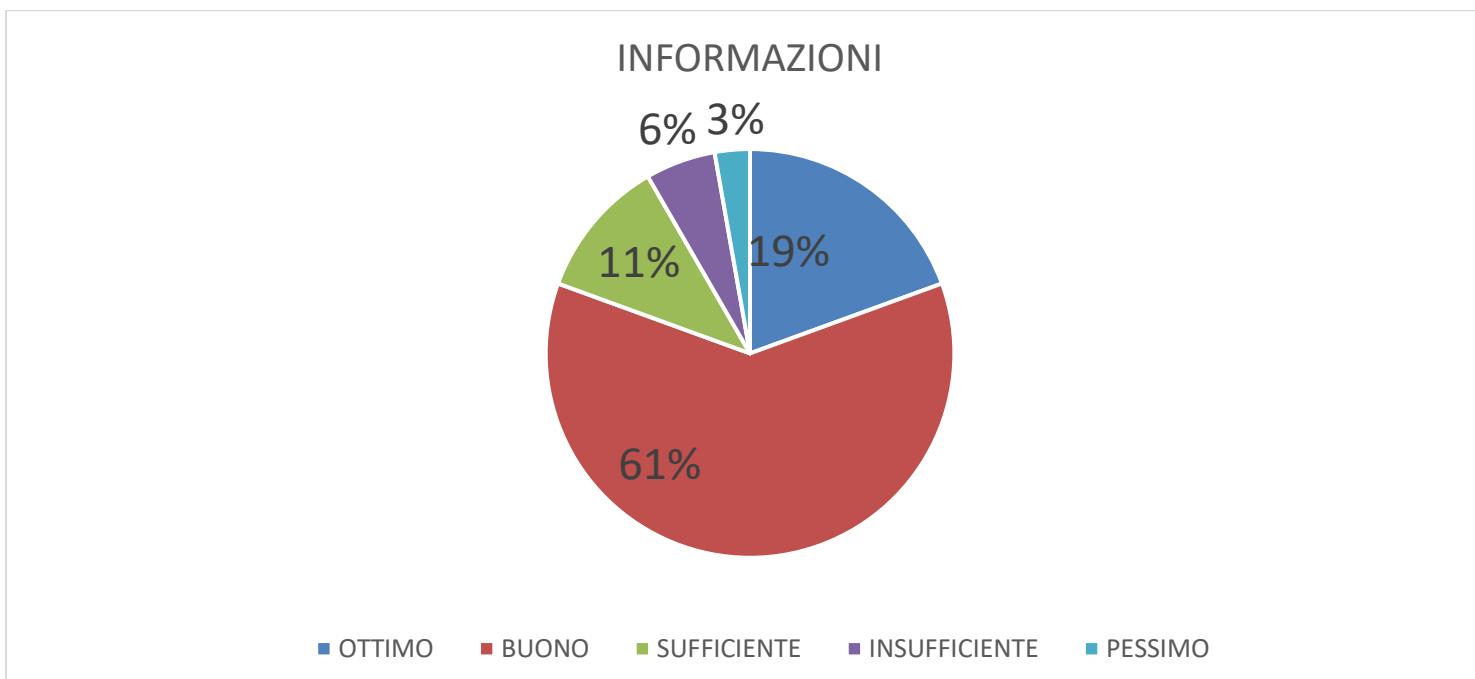




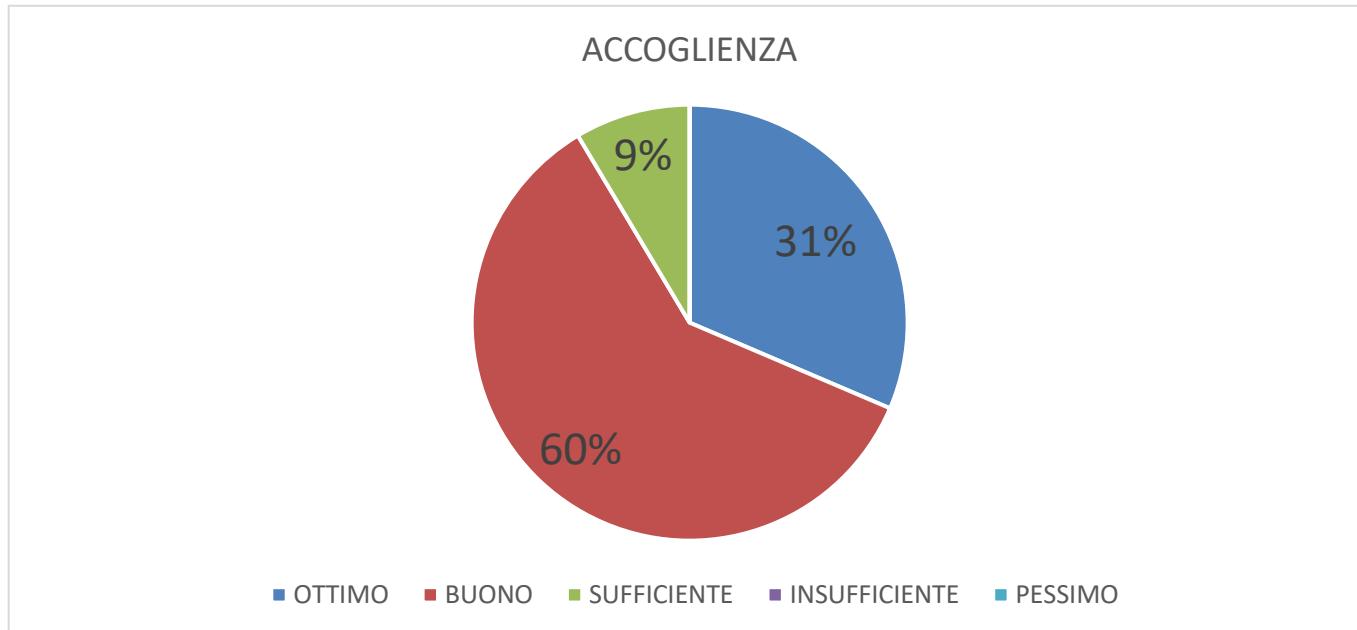
ACCOGLIENZA SUL SERVIZIO

Agli utenti della Residenza Sanitaria e ai parenti che hanno partecipato alla presente indagine di gradimento è stato chiesto cosa pensano a riguardo di alcuni aspetti che hanno caratterizzato il momento del loro inserimento sul servizio. Nello specifico i partecipanti hanno espresso una valutazione in merito all'ammissione, con riferimento alle informazioni fornite sui servizi, sulla struttura e sull'accoglienza dell'ospite al momento dell'ingresso.

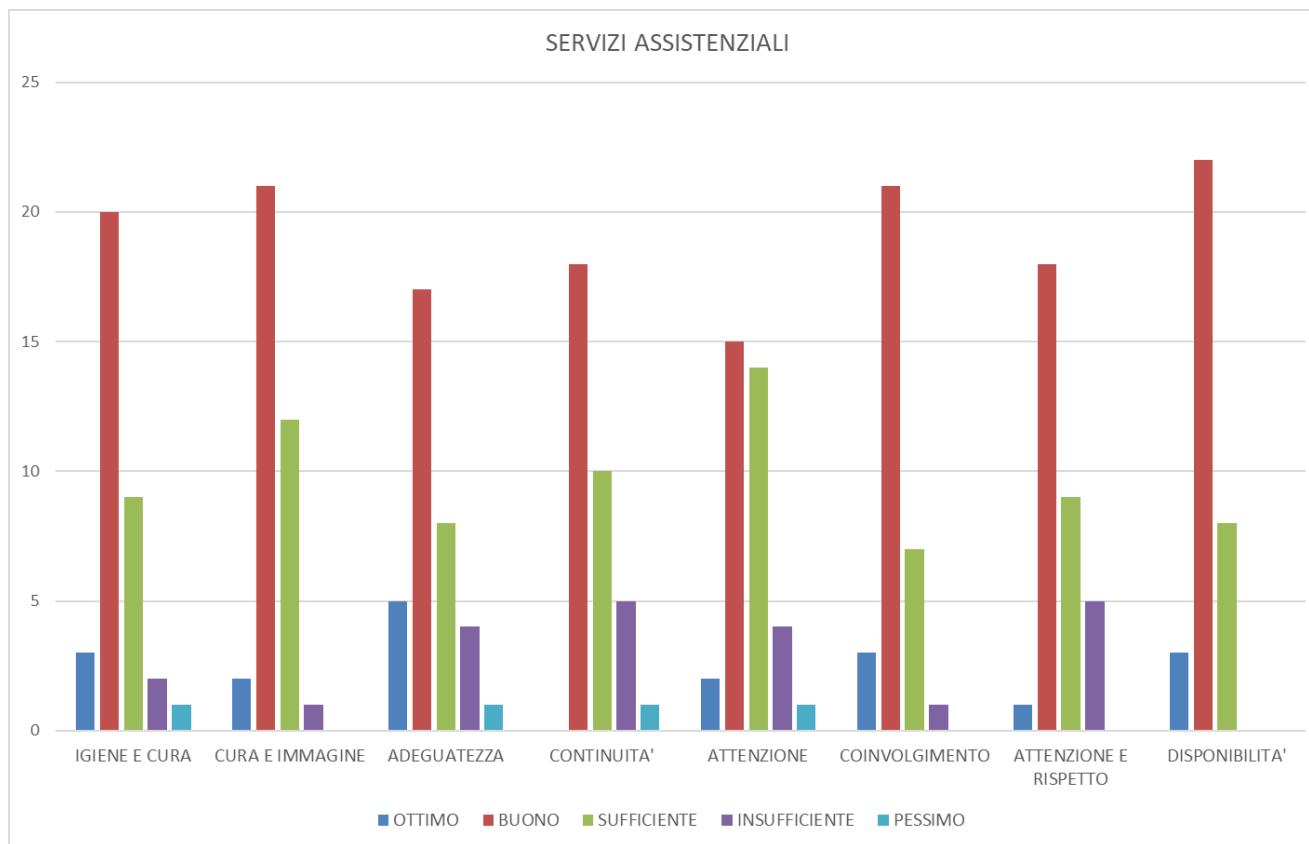
Come si evince dai grafici, rispetto alle **informazioni**, il 61% degli intervistati ha dato una valutazione con buono, 11% con sufficiente, il 19% con ottimo e il 9% ha espresso giudizio negativo.



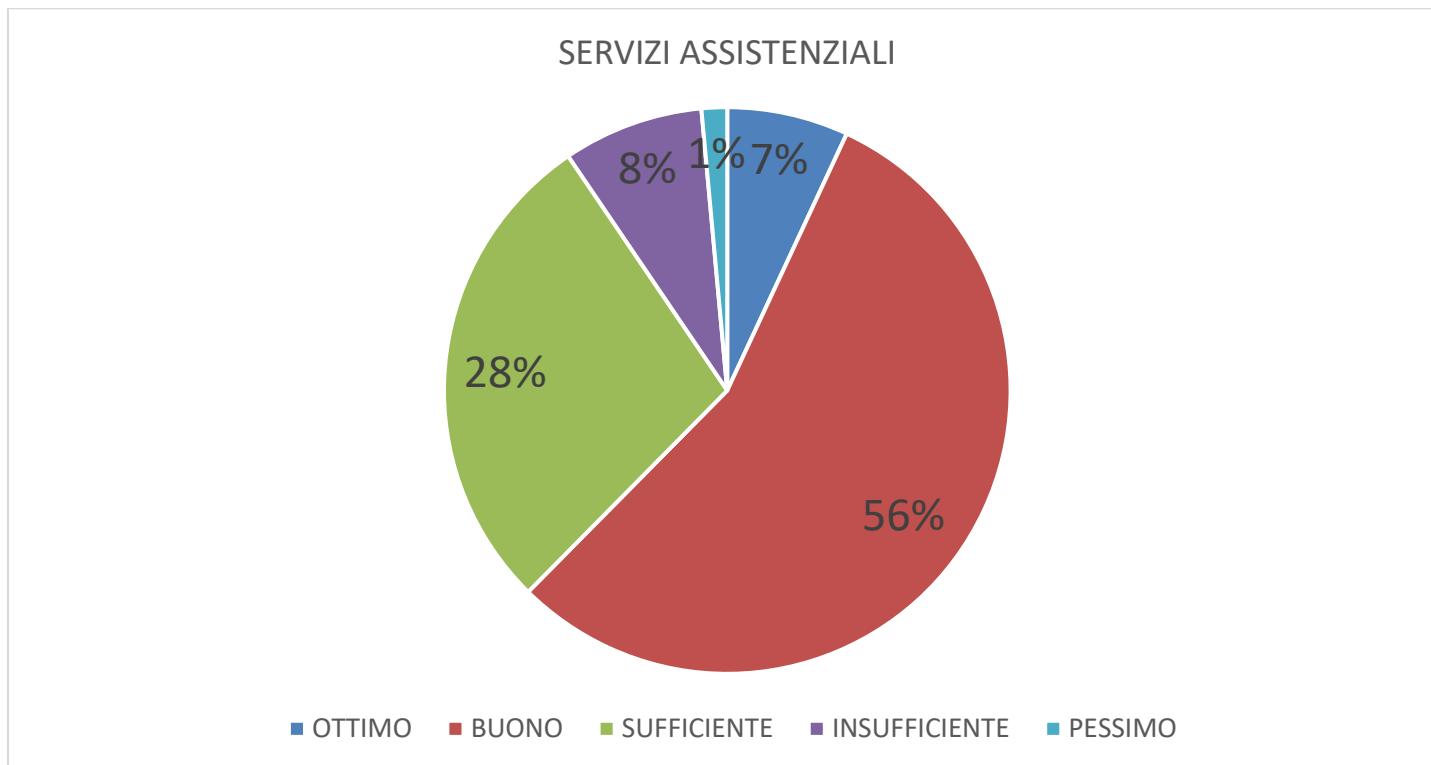
Rispetto all'**accoglienza**, il 31% degli intervistati ha dato una valutazione di ottimo, il 60% una valutazione con buono, il 9% con sufficiente e non si registrano valutazioni negative.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



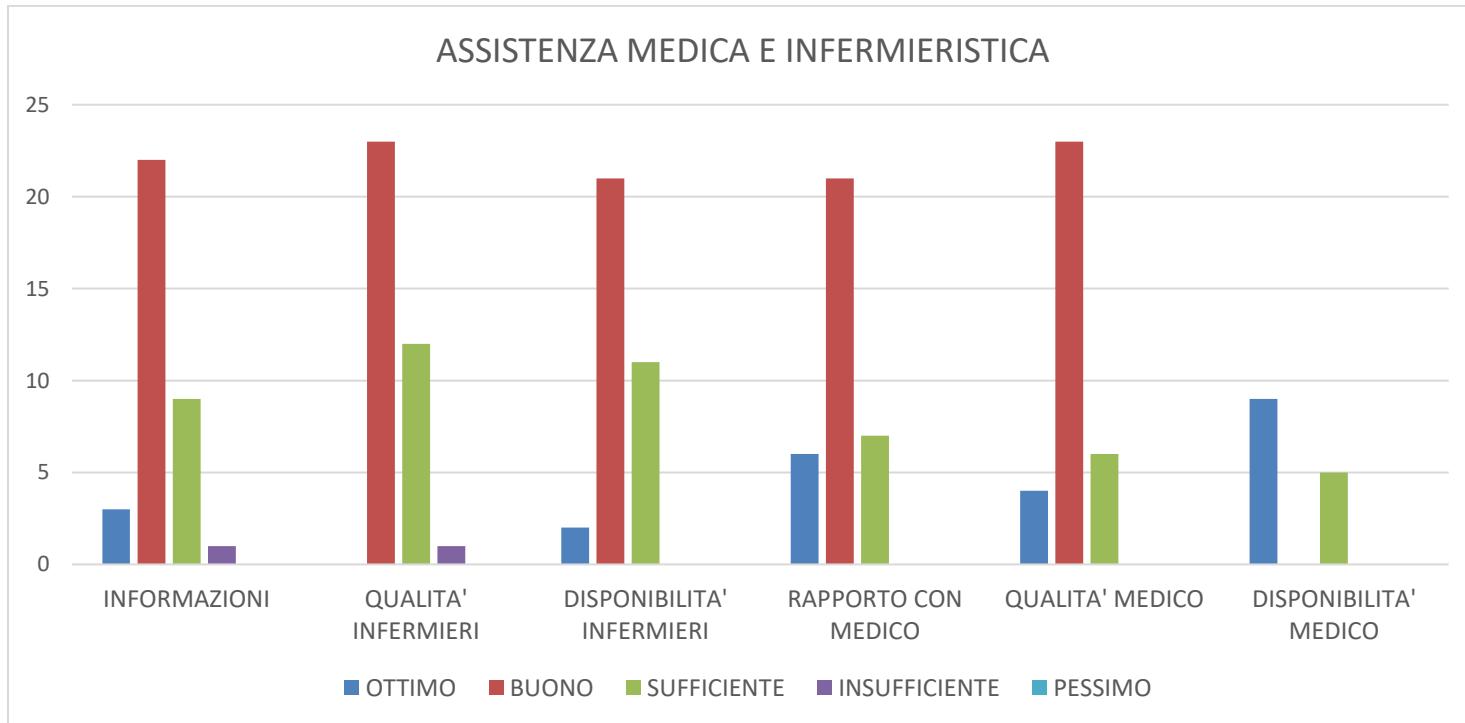
La valutazione del gradimento rispetto all'organizzazione del servizio è stata indagata tramite quesiti relativi ai servizi assistenziali e nello specifico: igiene e cura della persona nell'alzata, messa a letto e vestizione, cura dell'immagine esteriore dell'ospite, adeguatezza dell'abbigliamento in relazione alle stagioni, continuità del servizio da parte del personale assistenziale, attenzione nel capire le esigenze da parte del personale assistenziale, grado di coinvolgimento dell'ospite/familiare nel percorso assistenziale, attenzione e rispetto per gli oggetti personali dell'ospite, disponibilità e cortesia del personale assistenziale.

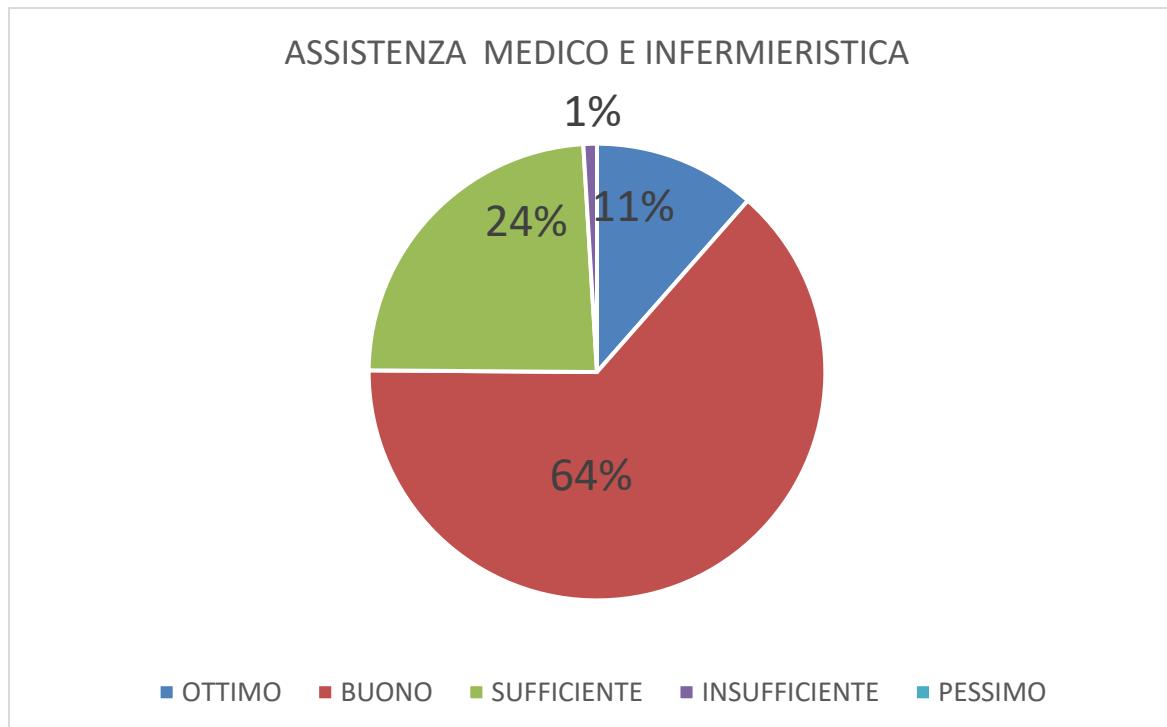


Il grafico evidenzia una valutazione ottima rispetto ai **servizi assistenziali** in generale pari al 7%, 56% una valutazione buona, sufficiente per il 28% e per il 9% degli intervistati riporta una valutazione insufficiente.

ASSISTENZA MEDICO E INFERMIERISTICA

Un'ulteriore valutazione del gradimento ha riguardato l'assistenza medica e infermieristica e nello specifico relativamente ai seguenti indicatori: informazioni e rapporto con il personale infermieristico, qualità dell'attività di assistenza infermieristica, disponibilità e cortesia degli infermieri, informazioni e rapporto con il personale medico, qualità dell'attività medica e disponibilità e cortesia del medico.

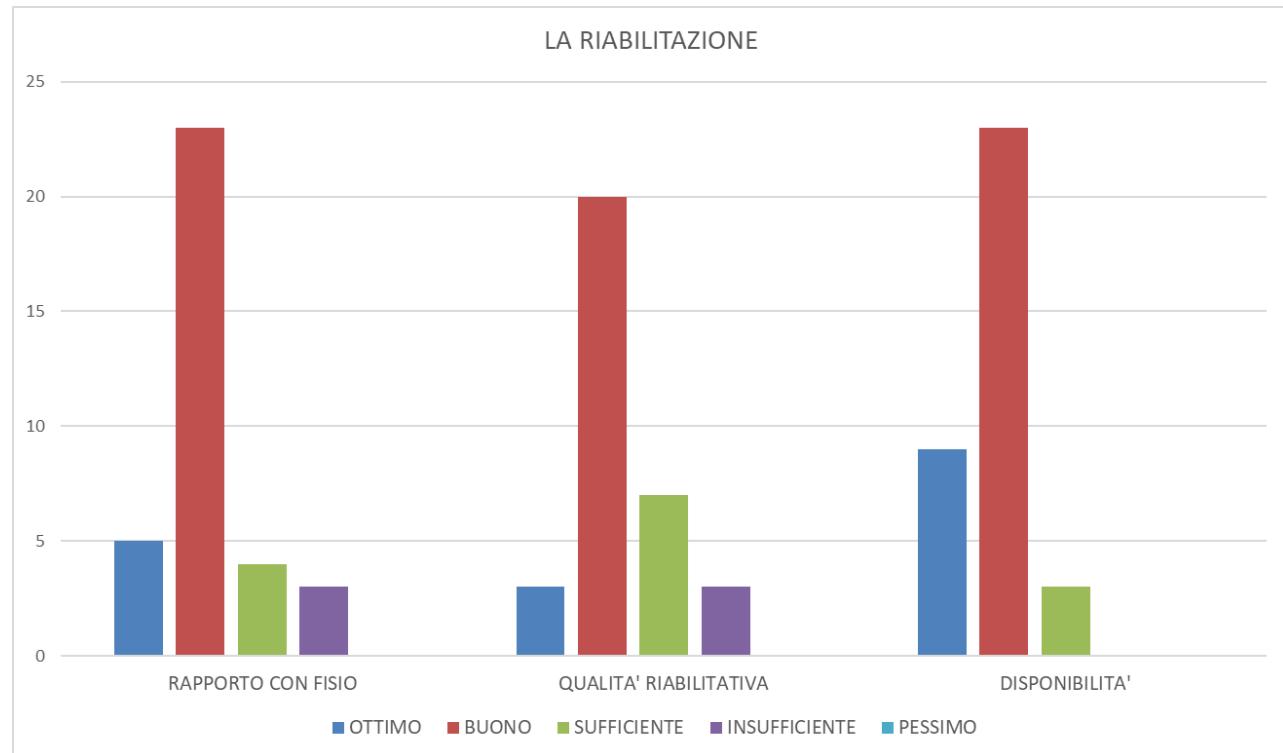


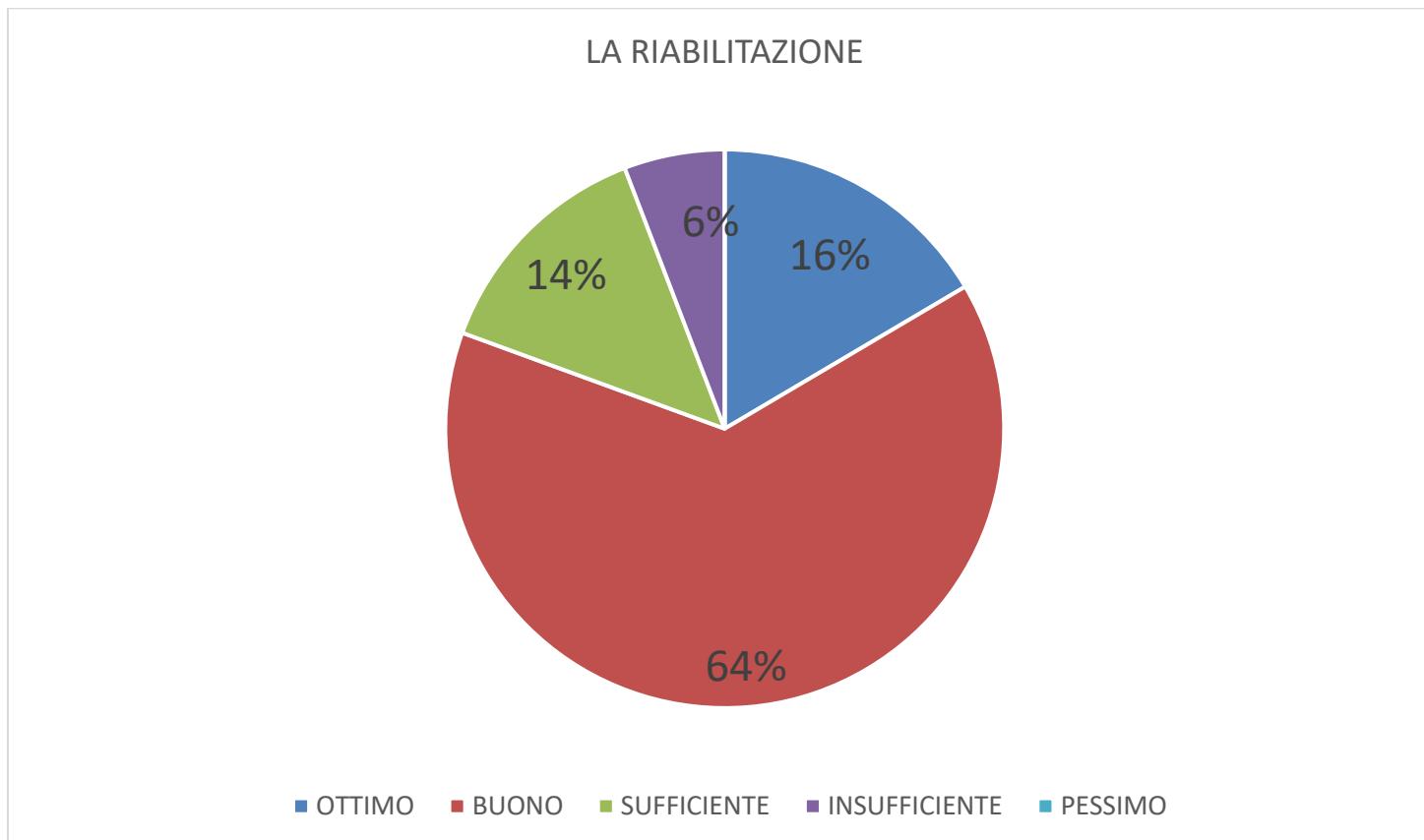


In questo caso dal grafico si rileva che l' 1% delle persone intervistate ha dato un giudizio insufficiente, il 24% un giudizio sufficiente, il 64% buono e l' 11% una valutazione ottima.

LA RIABILITAZIONE

La valutazione successiva ha riguardato l'aspetto della riabilitazione esaminando nel particolare le informazioni e il rapporto con il fisioterapista, la qualità dell'attività di assistenza riabilitativa e la disponibilità e cortesia del fisioterapista.

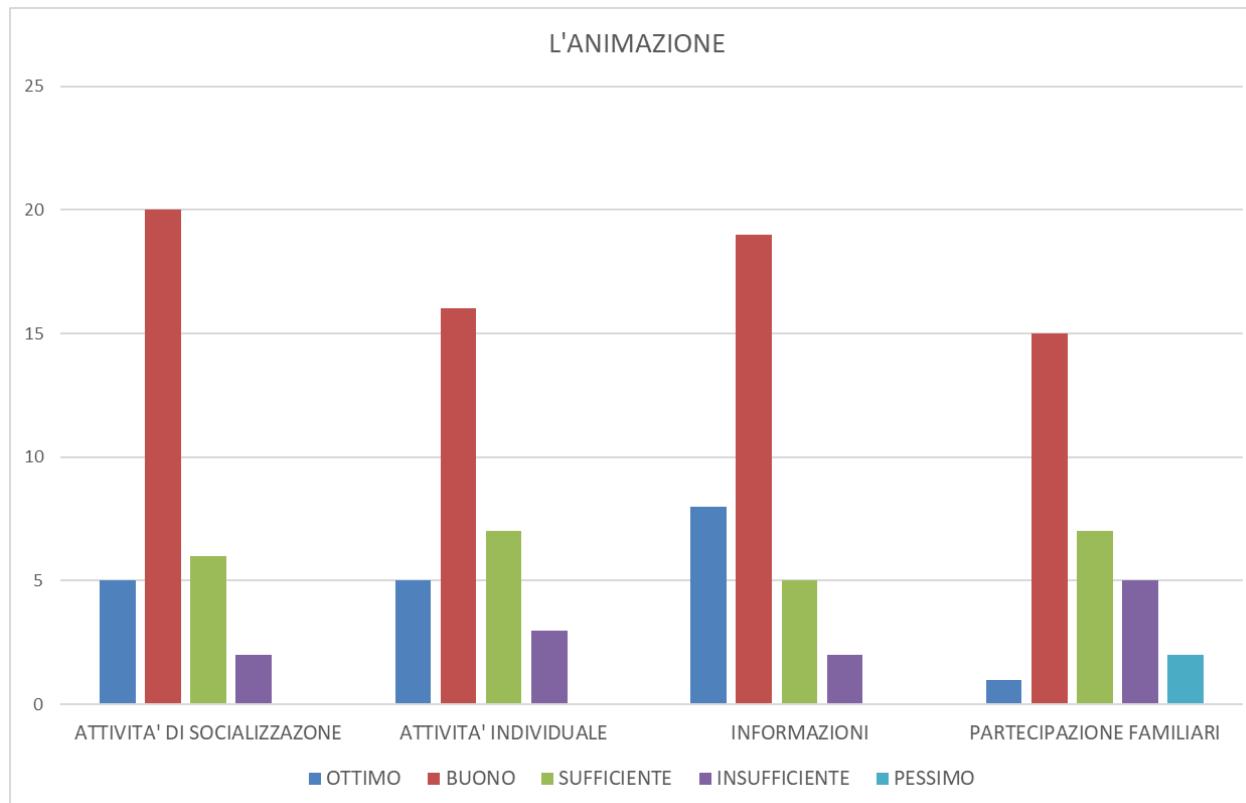


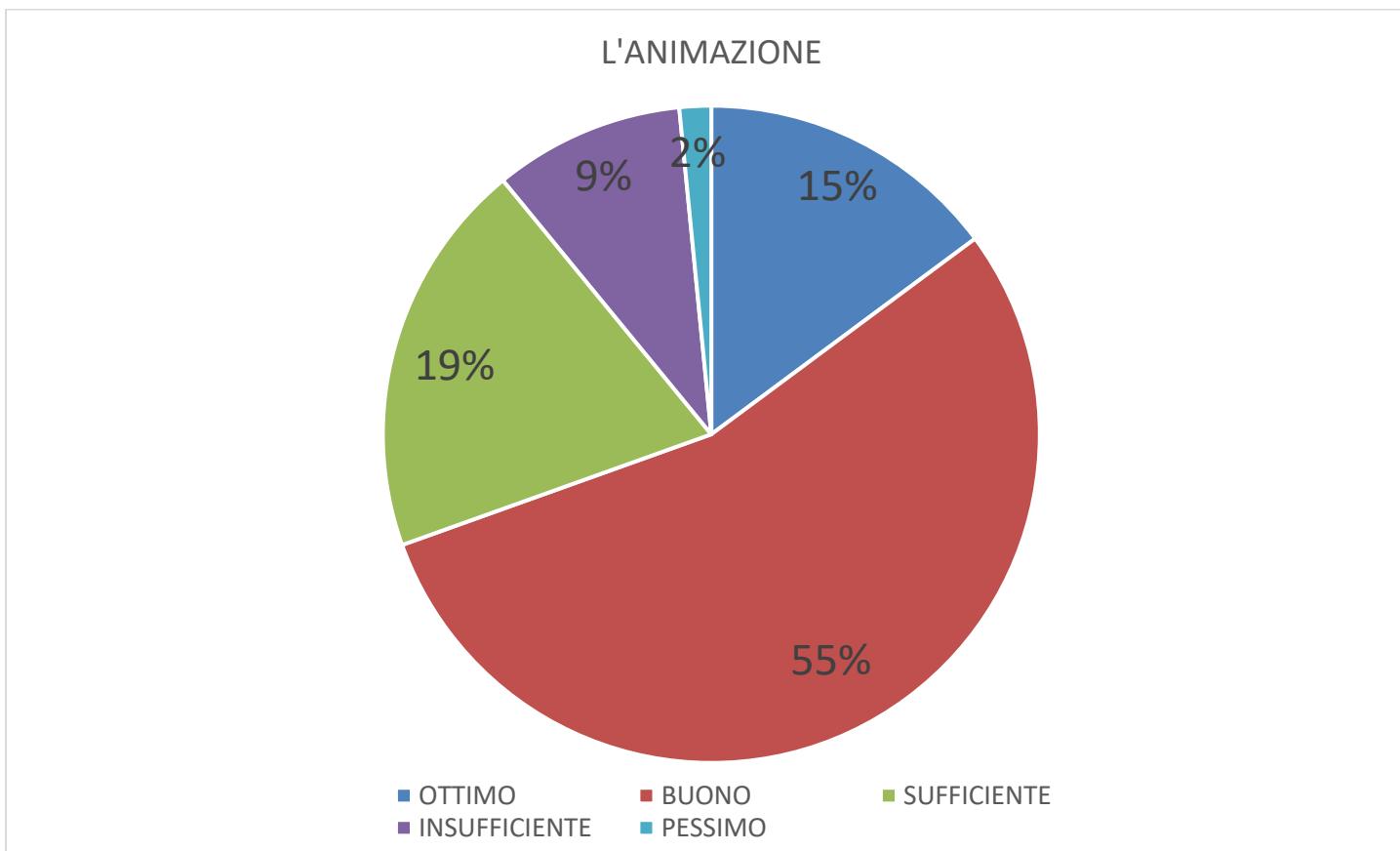


Si mette in evidenza che il 16% degli intervistati ha espresso una valutazione ottima, il 64% una valutazione buona, il 14% una valutazione sufficiente, il 6% una valutazione insufficiente.

L'ANIMAZIONE

Un altro aspetto importante sottoposto alla valutazione ha riguardato l'aspetto relativo al servizio di animazione e nello specifico le attività di socializzazione di gruppo (feste e spettacoli), attività individuali, manuali e non, informazioni e rapporto con il personale dell'animazione ed infine, la partecipazione e il coinvolgimento dei familiari nelle attività di animazione.





Complessivamente il 85% degli intervistati ha dato una valutazione di ottimo e buono, il 12% una valutazione di sufficiente e solo il 3% degli intervistati ha espresso un giudizio di insufficienza.

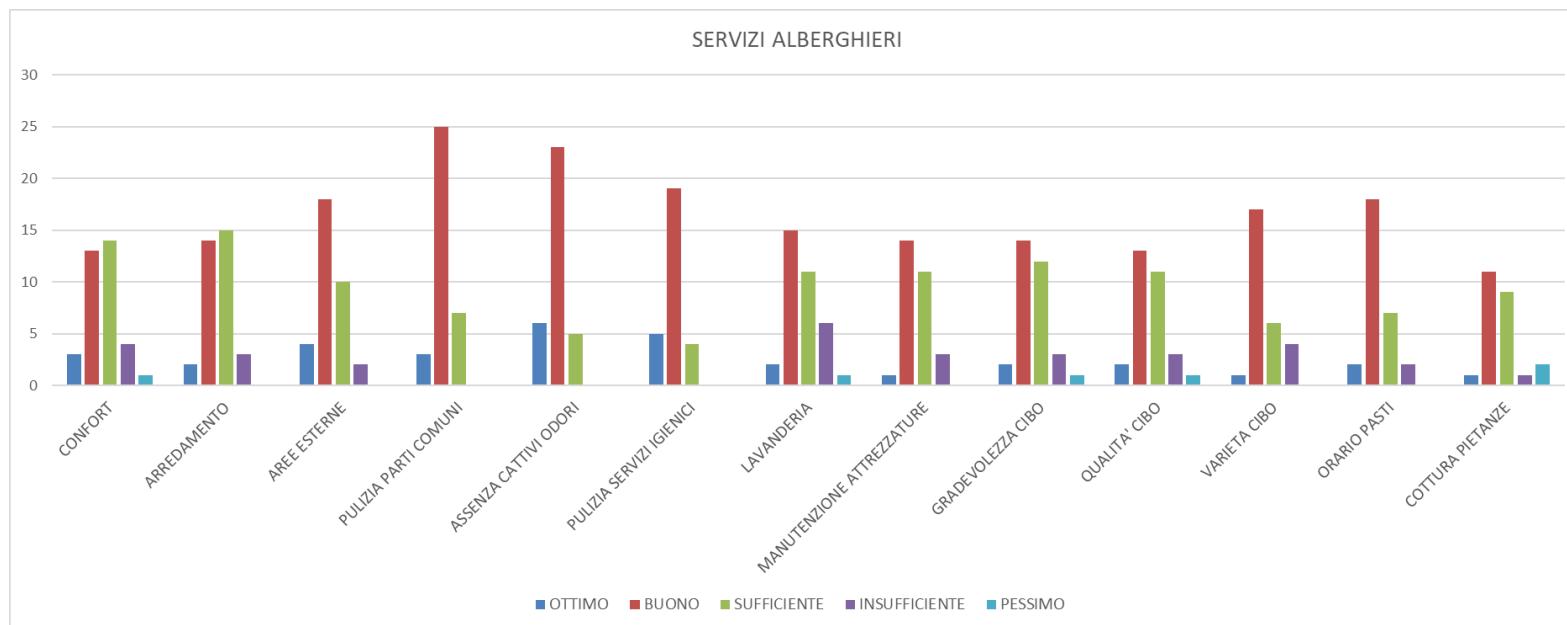
SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri sono in ulteriore aspetto sottoposto a valutazione rispetto alla pulizia, e diversi sono gli indicatori utilizzati, di seguito suddivisi per aree.

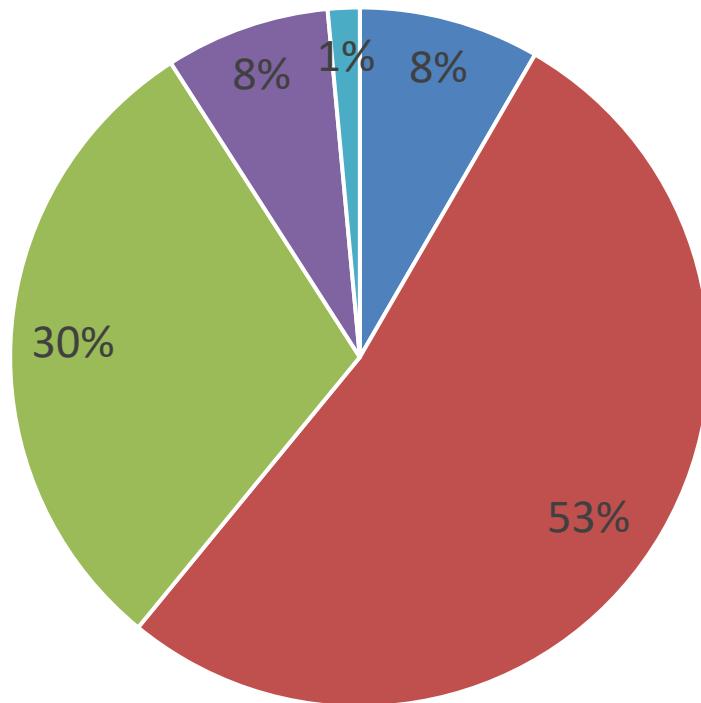
Rispetto alla pulizia: confort climatico degli ambienti, arredamento e confort degli ambienti, aree esterne e giardino, pulizia e igiene ambienti comuni, pulizia e igiene stanza dell'ospite, assenza di cattivi odori, pulizia dei servizi igienici,

Rispetto al guardaroba; accuratezza nel mantenimento degli indumenti e manutenzione delle attrezzature presenti in struttura.

Rispetto alla ristorazione: qualità del cibo, varietà del cibo, orario di distribuzione dei pasti, cottura e temperatura delle pietanze (primi, secondi e contorni).

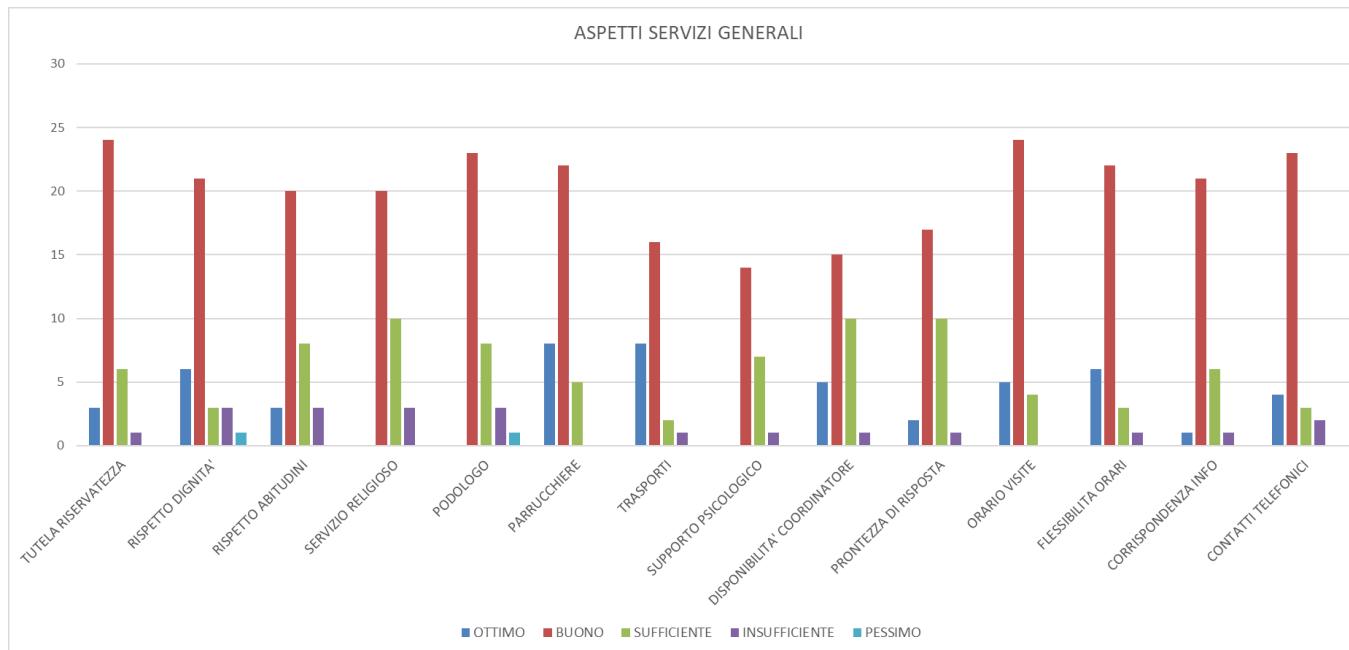


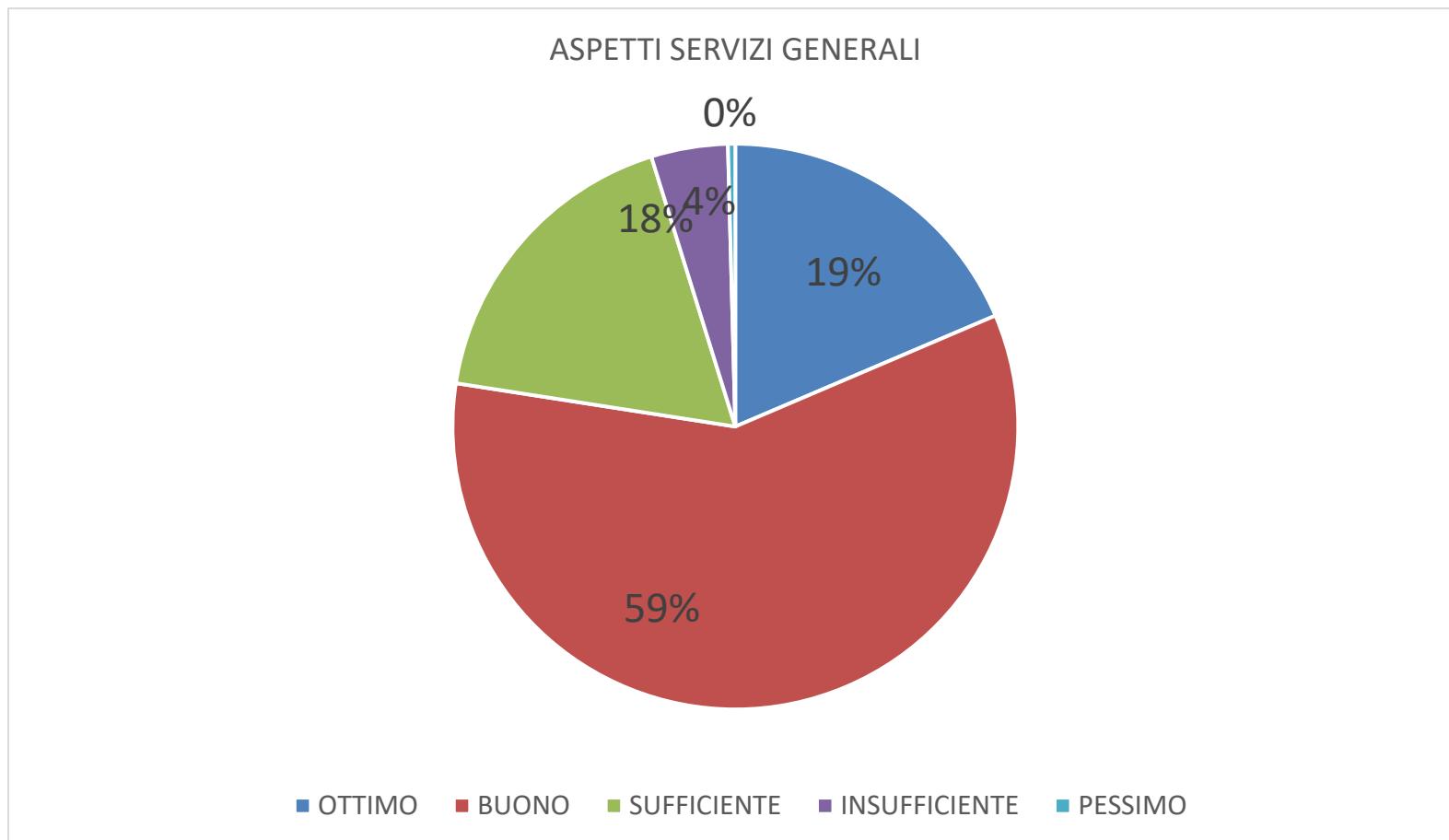
SERVIZI ALBERGHIERI



■ OTTIMO ■ BUONO ■ SUFFICIENTE ■ INSUFFICIENTE ■ PESSIMO

Una delle ultime aree tematiche proposte ha riguardato gli aspetti e i servizi generali ed ha analizzato diversi aspetti quali: tutela della riservatezza degli ospiti, rispetto della dignità umana, rispetto dei tempi e delle abitudini degli ospiti ed inoltre il servizio religioso, il podologo, il barbiere e la parrucchiera, i trasporti offerti, il supporto e il sostegno psicologico, la disponibilità e la chiarezza del Coordinatore di struttura, la prontezza di risposta alle richieste avanzate, gli orari di accesso per le visite, la flessibilità degli orari di visita, la corrispondenza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi con quanto offerto sul servizio ed infine i contatti telefonici tra l'esterno e la struttura.





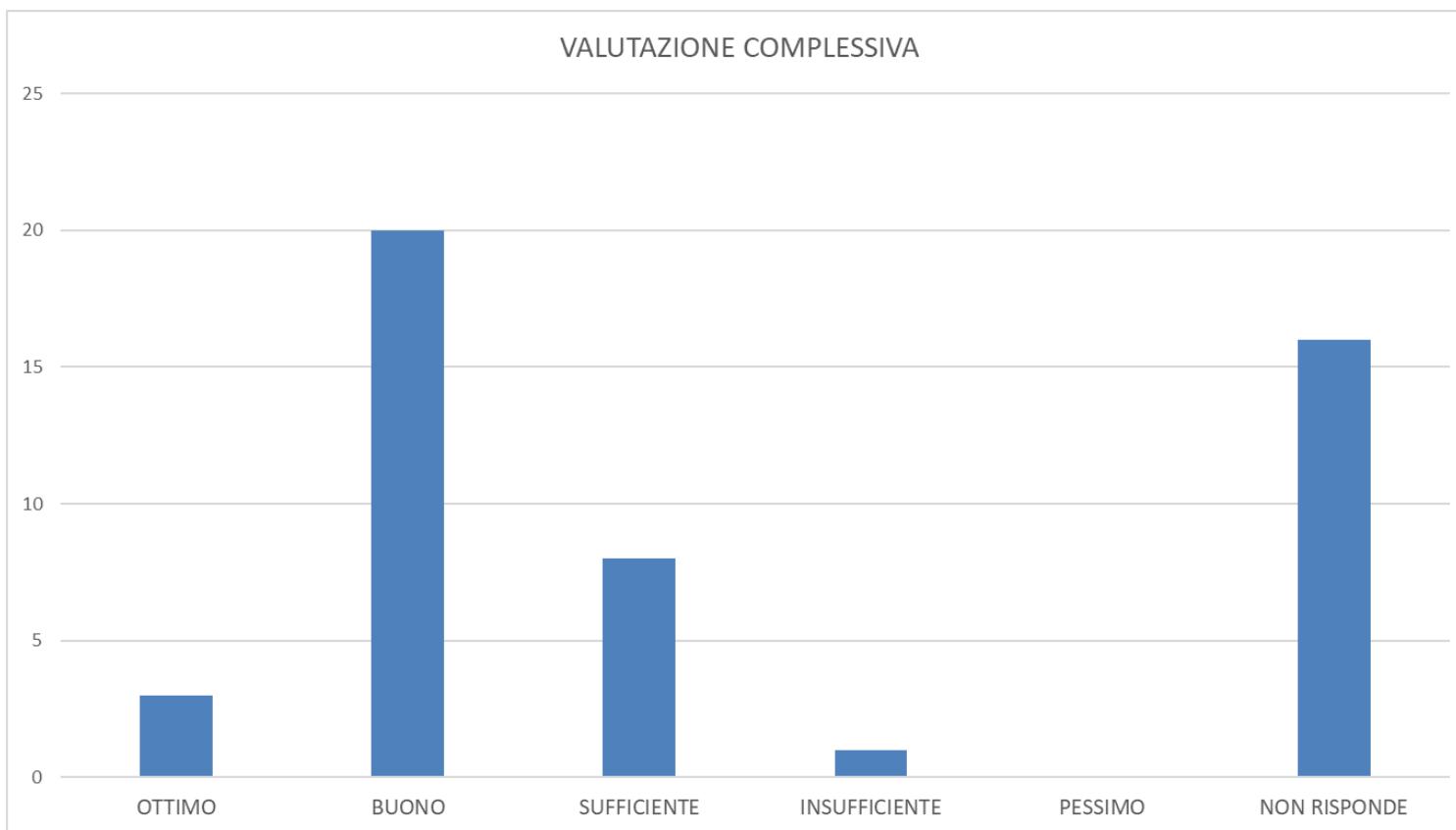
Dai grafici sopra esposti si evidenzia che, in totale, il 59% degli intervistati ha dato una valutazione di buono, il 18% di sufficiente ed il 4% ha dato una valutazione negativa.

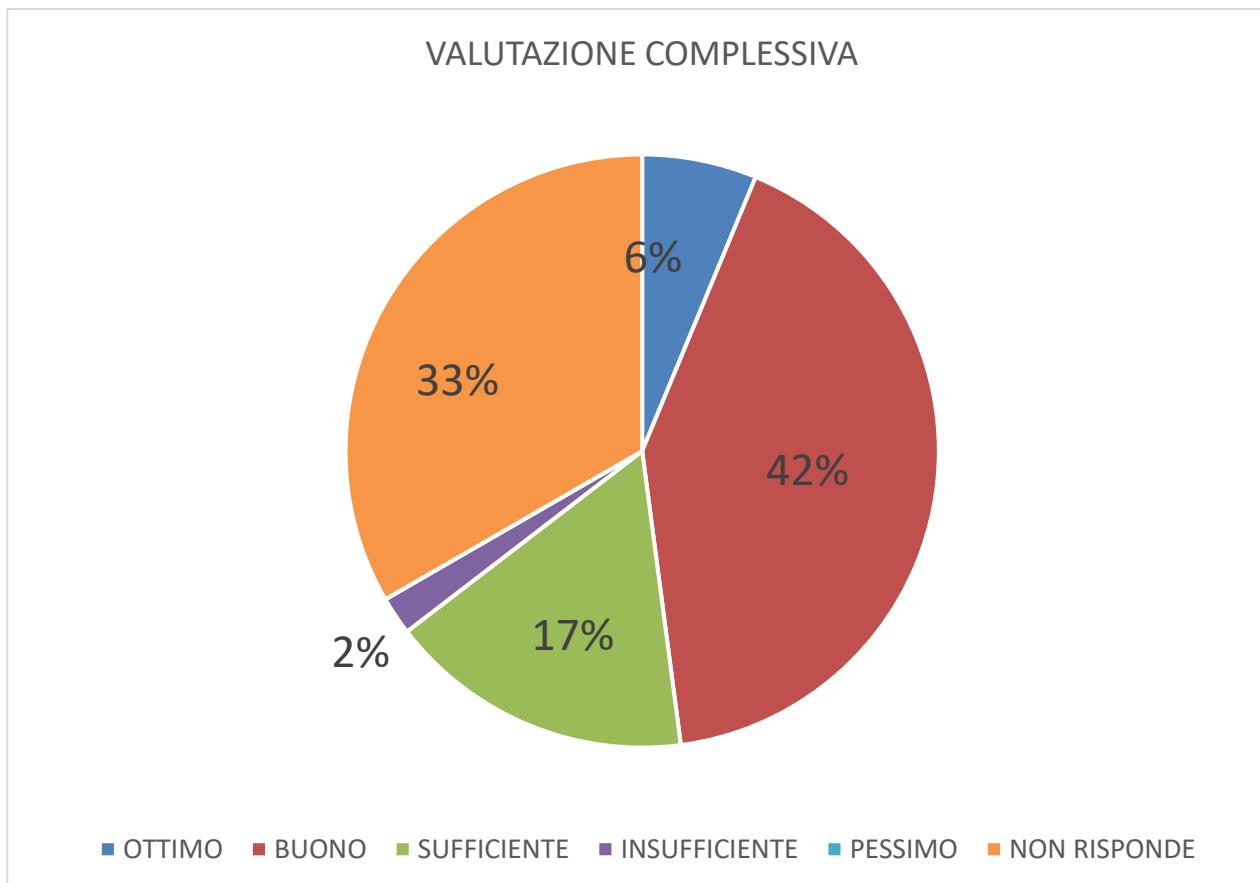


All'interno dei questionari sono stati inseriti anche degli spazi liberi utili a fornire aggiuntive informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi rispetto all'assistenza erogata quali:

- Maggiore accuratezza nel lavaggio e nella stiratura degli indumenti;
- Maggiore cura nel riposizionare gli indumenti correttamente negli armadi giusti degli ospiti;
- Troppi indumenti persi o rovinati dal lavaggio;
- Curare maggiormente il momento della vestizione e della cura del viso;
- Personale di animazione straordinario;
- Numero di personale insufficiente durante la somministrazione dei pasti;
- Pietanze somministrate arrivate fredde;

Alla fine del questionario di gradimento è stato richiesto un giudizio sulla valutazione complessiva da cui si evince che il 36% ha espresso una valutazione positiva, un'altra percentuale pari al 41% evidenzia "non risponde", il 20% ha dato una valutazione sufficiente e solo il 3% ha dato una valutazione insufficiente



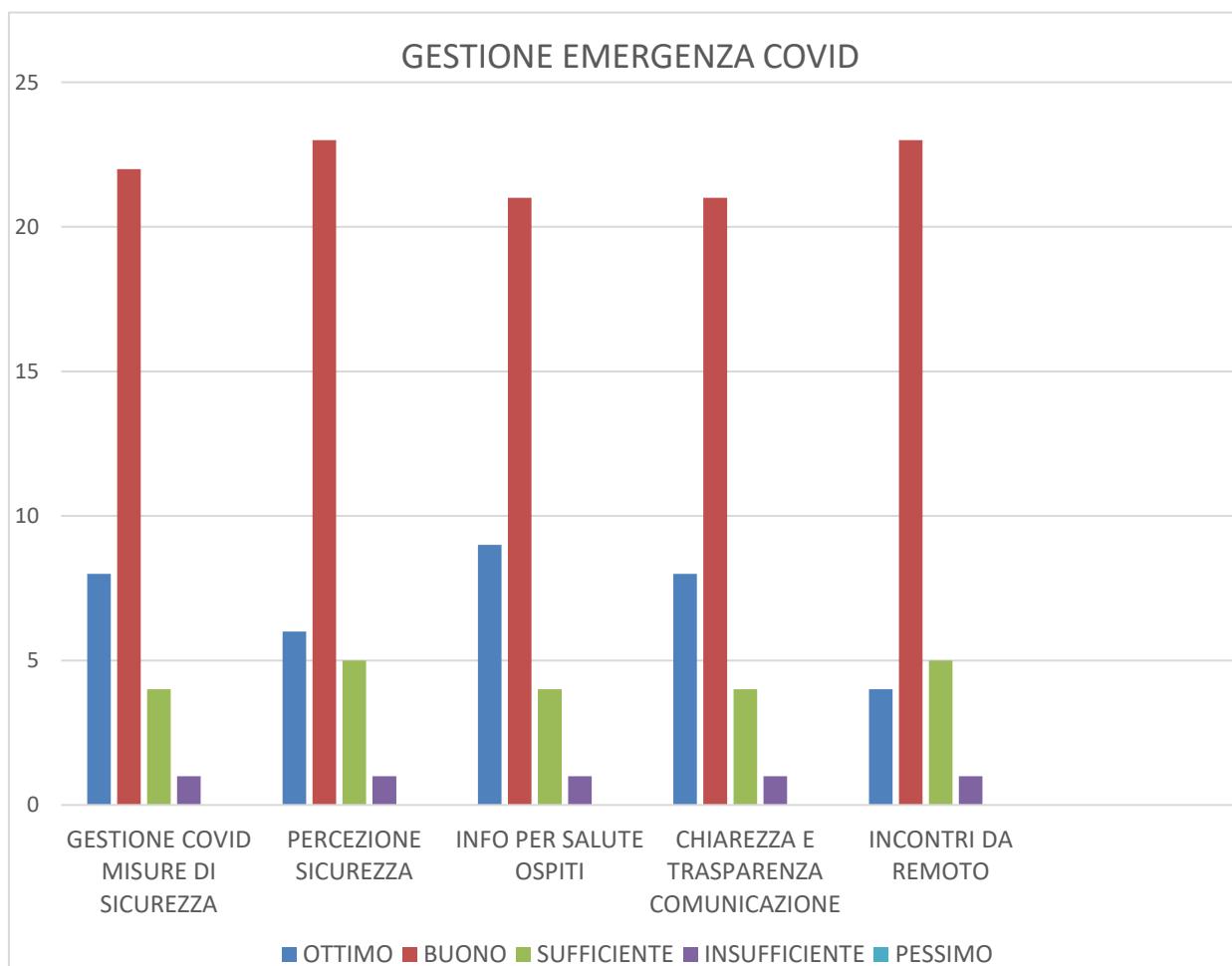


Nel complesso il livello di gradimento relativamente al servizio è da considerarsi positivo.

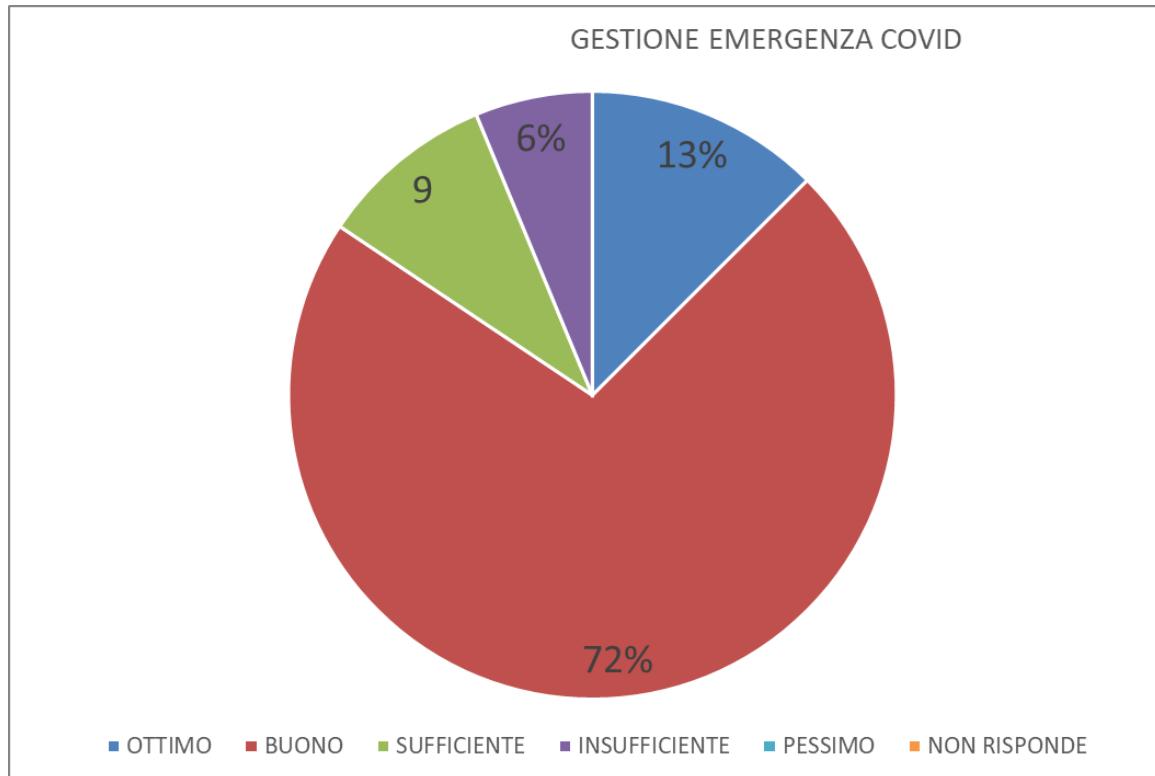
L'obiettivo per il nuovo anno è di mantenere e migliorare sempre gli standard di qualità, per garantire un sempre più elevato livello di soddisfazione e benessere per l'utenza, approfondendo le criticità emerse al fine di eliminarle con azioni mirate e volte al miglioramento dei servizi offerti nella loro totalità. Copia della presente relazione è stata socializzata con gli utenti/familiari della struttura.

GESTIONE EMERGENZA COVID

L'ultimo aspetto oggetto di indagine è relativo alla gestione dell'emergenza da Covid 19 con un focus dedicato all'efficacia delle misure di sicurezza, alla percezione del livello di sicurezza, alla disponibilità del personale nel fornire informazioni sullo stato di salute del proprio familiare, la chiarezza e la trasparenza della comunicazione e in ultimo l'efficacia dell'organizzazione degli incontri da remoto tra ospiti e familiari.



La pandemia da Covid 19 con il conseguente lockdown ha creato una situazione di isolamento e lontananza tra ospite e familiare. Per contrastare la sofferenza derivata tutelando la sicurezza di tutti abbiamo cercato di potenziare la comunicazione attraverso l'uso di strumenti digitali che, rimasti a disposizione del servizio, sono diventati d'uso comune offrendo ulteriori possibilità di contatto e comunicazione.



Rispetto alla gestione dell'emergenza da Covid 19 e all'efficacia delle misure adottate il 72% degli intervistati ha dato una valutazione con buono, il 13% una valutazione con ottimo, il 9% con sufficiente, mentre nel 6% dei casi è stata espressa una valutazione negativa relativamente alla messa in opera di misure di sicurezza e alla percezione correlata.