

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale di Via Vannetti

Residenza Sanitaria Assistenziale S.M. Kolbe

Anno 2022

Esiti

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
00	22.08.22	Emissione
01	19.09.22	Suddivisione ambiti osservazioni

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	DATI RACCOLTI.....	3
3	OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (suddivisi per ambito).....	11

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

1 PREMESSA

L'Apsp Vannetti effettua periodicamente analisi di soddisfazione sui servizi alla persona coinvolgendo residenti/utenti e loro familiari mediante questionari e interviste di gruppo. Durante la pandemia Covid19 l'analisi della soddisfazione è stata sospesa. In particolare per il servizio di RSA l'ultima rilevazione è stata realizzata nel 2018 e riproposta nell'agosto 2022¹.

Il Questionario di soddisfazione del servizio di RSA è stato inviato a tutti i familiari di riferimento, ADS e tutori dei residenti accolti nelle due RSA (RSA, Via Vannetti, 6 e RSA S. M. Kolbe, Via Fedrigotti, 7) tramite mail riportante il link al questionario. Copie cartacee del questionario sono state messe a disposizione presso la portineria della RSA di Via Vannetti e in sala colloqui presso la RSA S. M. Kolbe.

Le possibili risposte offrivano l'anonimato; nessuna domanda tra quelle prescelte richiedeva risposte obbligatorie. Era prevista la possibilità di inserire osservazioni suggerimenti utili al miglioramento dei servizi di RSA alla fine della compilazione.

Sono di seguito presentati gli esiti della ricerca in forma aggregata. Tali risultati sono oggetto di riflessione da parte del CDA e della direzione per individuare priorità di intervento per azioni di miglioramento.

Si ringraziano i familiari che hanno partecipato alla rilevazione.

2 DATI RACCOLTI

Sono state raccolte 129 risposte (tramite link al questionario on line e tramite questionario cartaceo) pari al 52%. I rispondenti sono familiari di residenti presso la RSA di Via Vannetti (94; 72,9%), presso la RSA S.M. Kolbe (31; 24%), i restanti non hanno dichiarato in quale delle due RSA il loro caro risieda tuttavia le risposte sono state considerate. (4; 3,1%)

Il 54,4% dei rispondenti è femmina, il 40% maschio, il 5,6% preferisce non specificare.

I familiari sono per il 62,1% figli, per l'11,2% coniugi, per l'11,2% nipoti, per il 6,9% fratelli/sorelle per il 8,7% altro. Il 31,4% ha un familiare che vive in rsa da meno di un anno.

In genere i dati evidenziano una buona soddisfazione complessiva anche se per alcuni servizi sono auspicabili miglioramenti. Non si registrano differenze significative tra le due RSA pertanto gli esiti sono riportati per le due strutture.

¹ Dal 03/08/2022 al 18/08/2022 l'Apsp "Clementino Vannetti" ha proposto un "Questionario di soddisfazione del servizio di RSA" per sondare il livello di soddisfazione del familiare di riferimento/ dell'amministratore di sostegno/ del tutore del residente per il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale. (RSA)

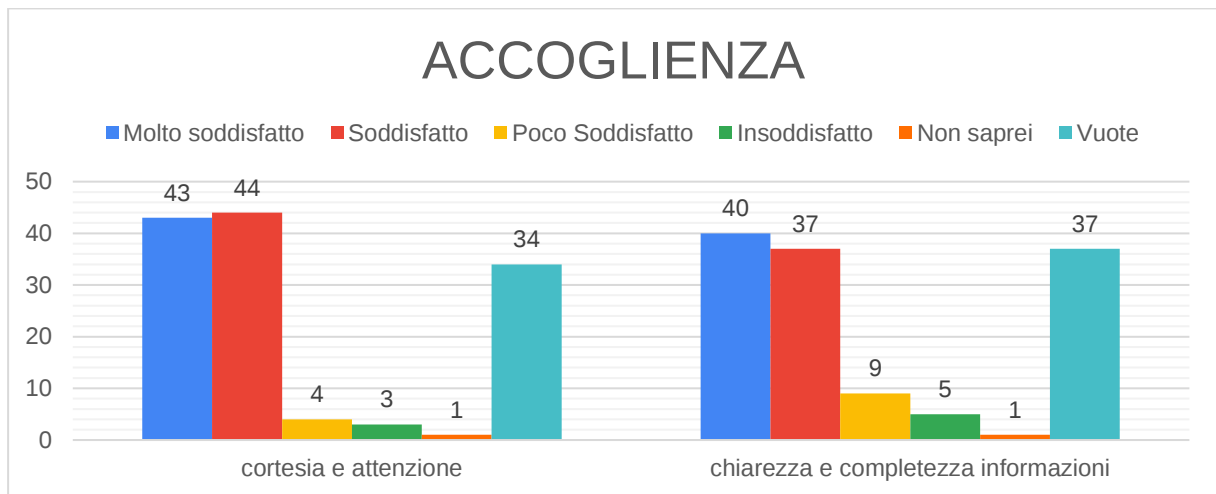
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale

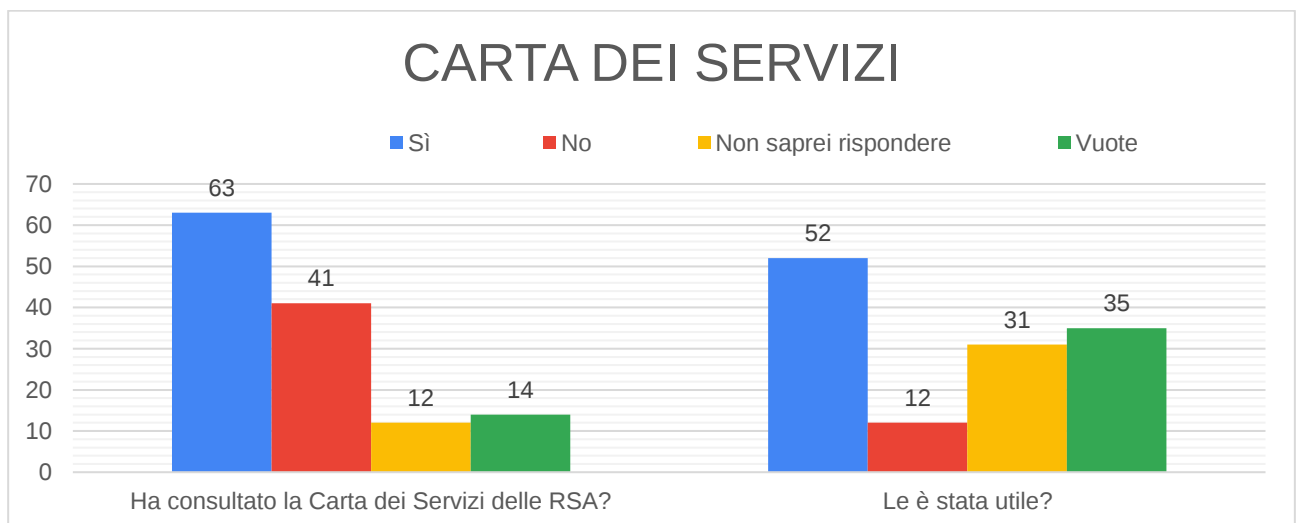
Familiari-ADS-Tutori

I grafici di seguito riportano gli aspetti considerati per ogni servizio.

Rispetto all'accoglienza la domanda si proponeva di sondare la soddisfazione rispetto all'inserimento e si rivolgeva in modo particolare a esperienze di accoglienza dell'ultimo biennio. ("Se il suo caro è stato accolto in RSA nell'ultimo biennio, come ritiene sia stato l'inserimento in RSA in termini di"). In generale si evidenzia soddisfazione.



La Carta dei servizi risulta uno strumento abbastanza consultato ma non utilissimo. Le risposte acquisite invitano l'organizzazione a rileggerne i contenuti e a una revisione improntata all'utilità.

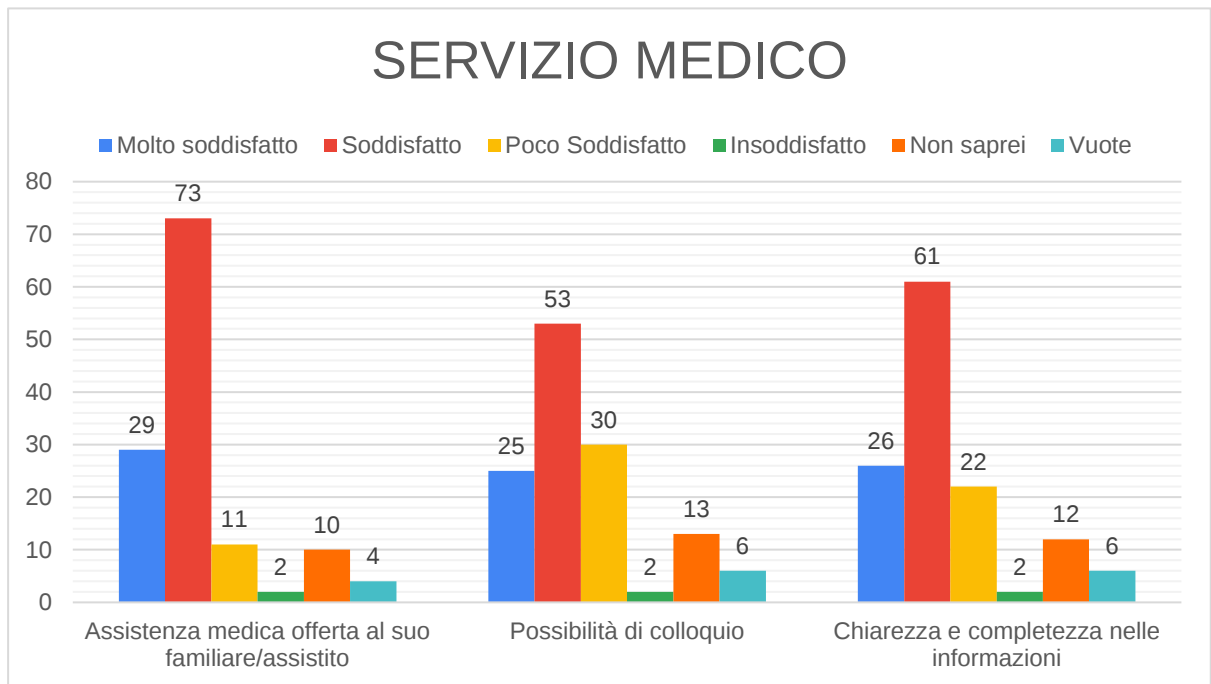


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

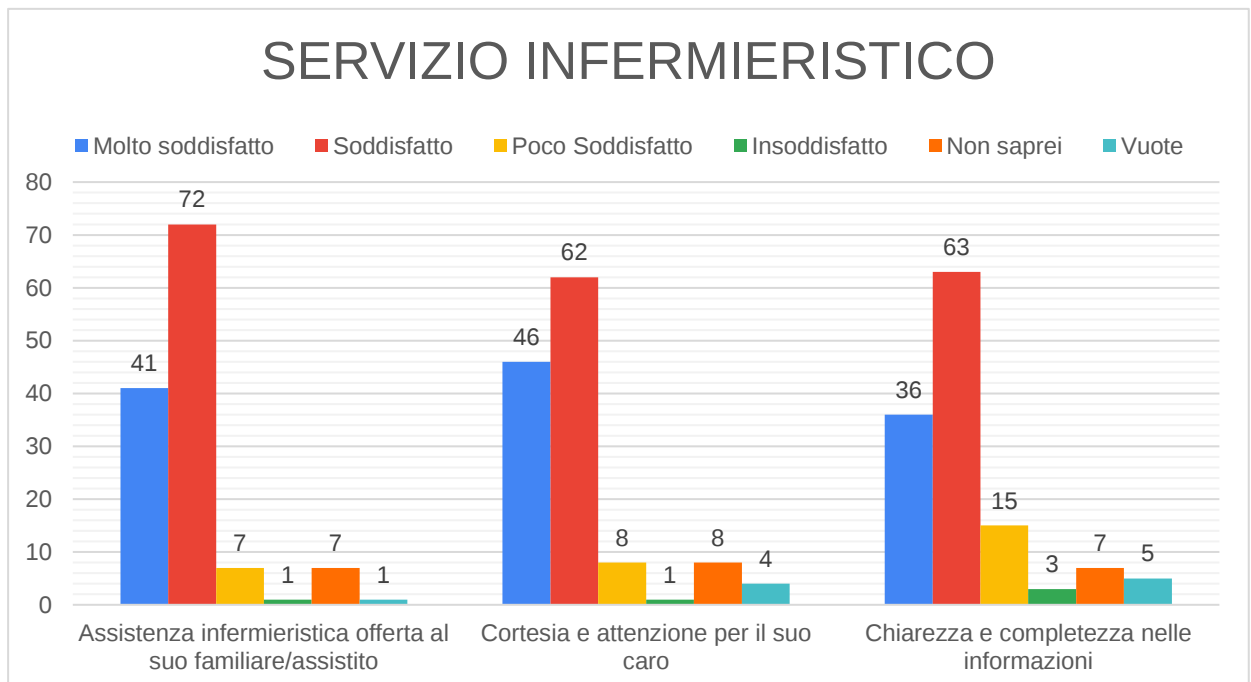
Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

Per quanto concerne il servizio medico ("Come considera il servizio medico in termini di") la dimensione meno soddisfacente tra quelle considerate riguarda la possibilità di colloquio.



Per quanto concerne il servizio infermieristico ("Come considera il servizio infermieristico in termini di") emerge una buona soddisfazione. L'aspetto più fragile tra quelli considerati è relativo alla chiarezza e completezza delle informazioni.

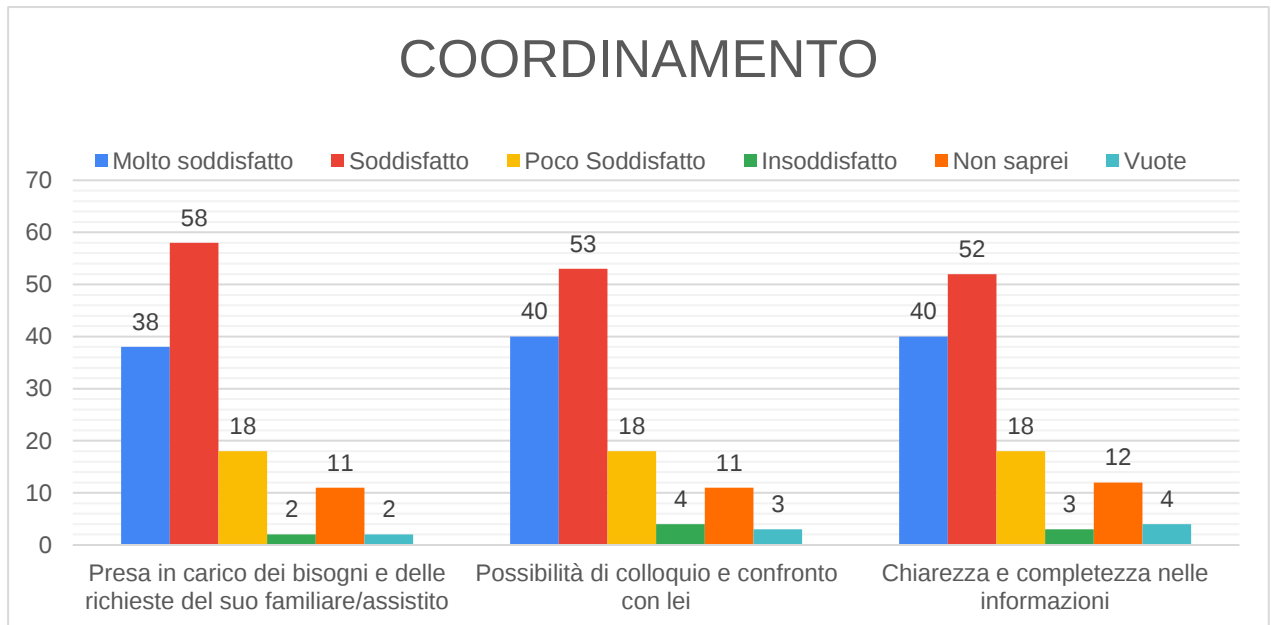


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

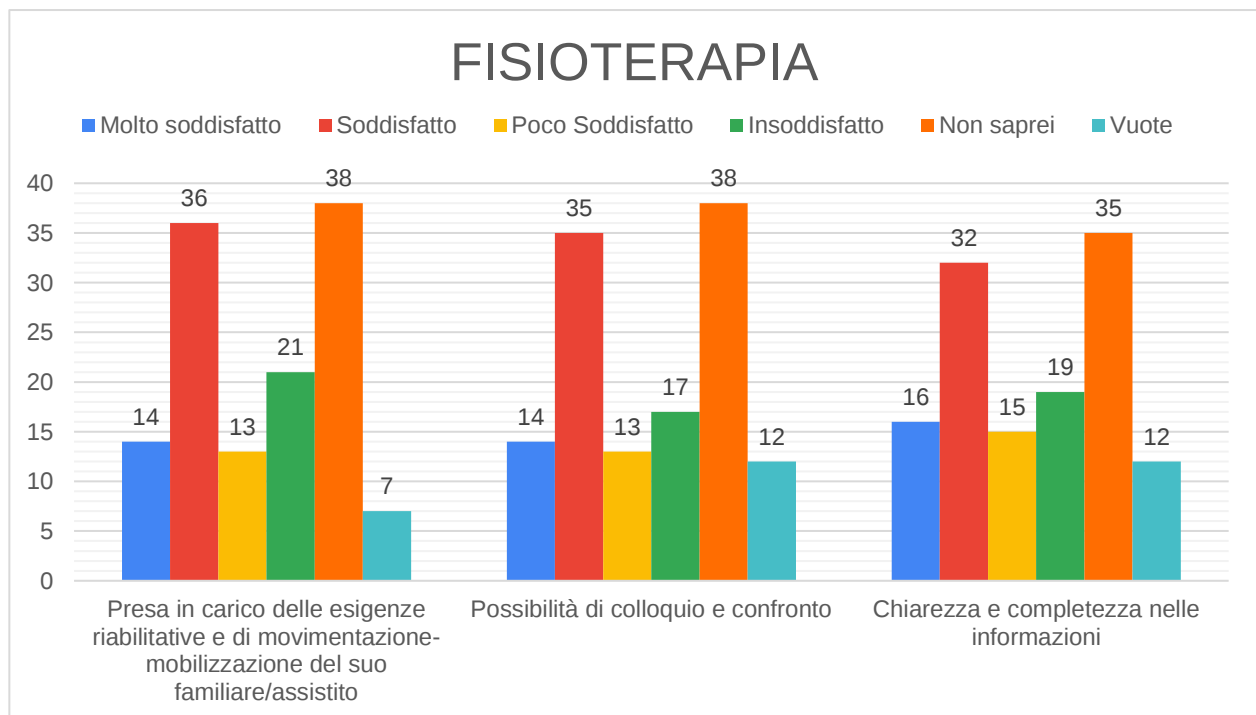
Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

Il servizio offerto dalla coordinatrice di riferimento riscontra alcune criticità con particolare riguardo alle dimensioni considerate “Colloquio e confronto con lei” e “Chiarezza e completezza nelle informazioni”. Il dato ci suggerisce una maggiore cura della comunicazione famiglia-organizzazione.



Il servizio di fisioterapia evidenzia alcune criticità. Insoddisfazione e non risposte (vuote) quasi equivalgono la soddisfazione espressa. Il dato ci suggerisce un ripensamento del servizio e una comunicazione più efficace rispetto alla sua valenza complessiva e organizzazione.

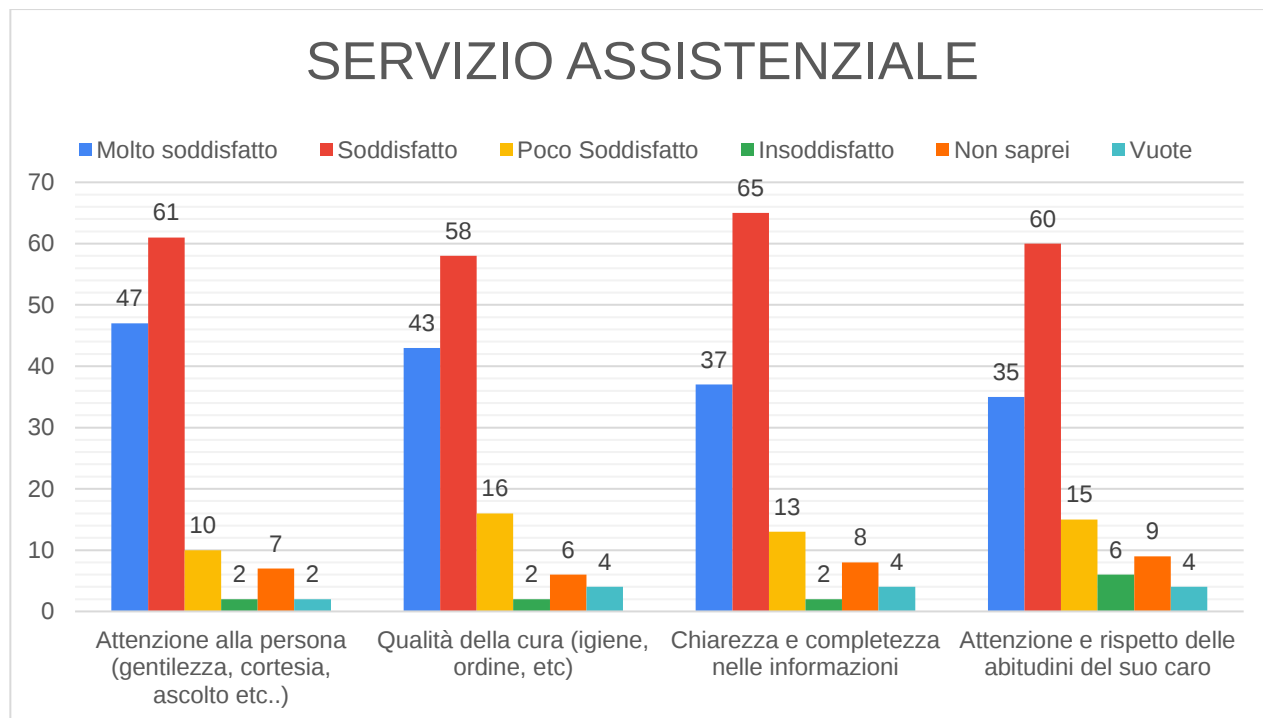


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

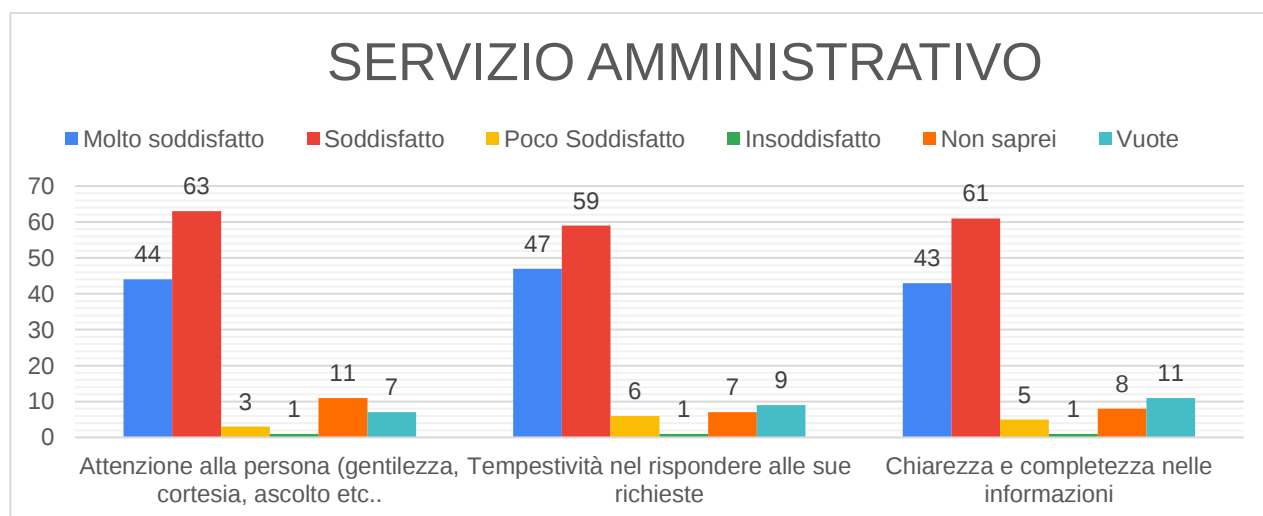
Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

Il servizio assistenziale riscontra un gradimento significativo seppure l'aspetto più fragile sia l'attenzione e il rispetto delle abitudini del residente. Il dato ci suggerisce oltre ad una maggiore attenzione alla storia di vita della persona accolta in RSA anche un maggiore coinvolgimento nel Piano Assistenziale Individualizzato da parte del personale, della famiglia, del residente. La personalizzazione del servizio rappresenta la sfida più grande per l'assistenza, l'aspetto verso il quale la nostra organizzazione intende impegnarsi nonostante le difficoltà.



Il servizio amministrativo riscontra una generale soddisfazione.

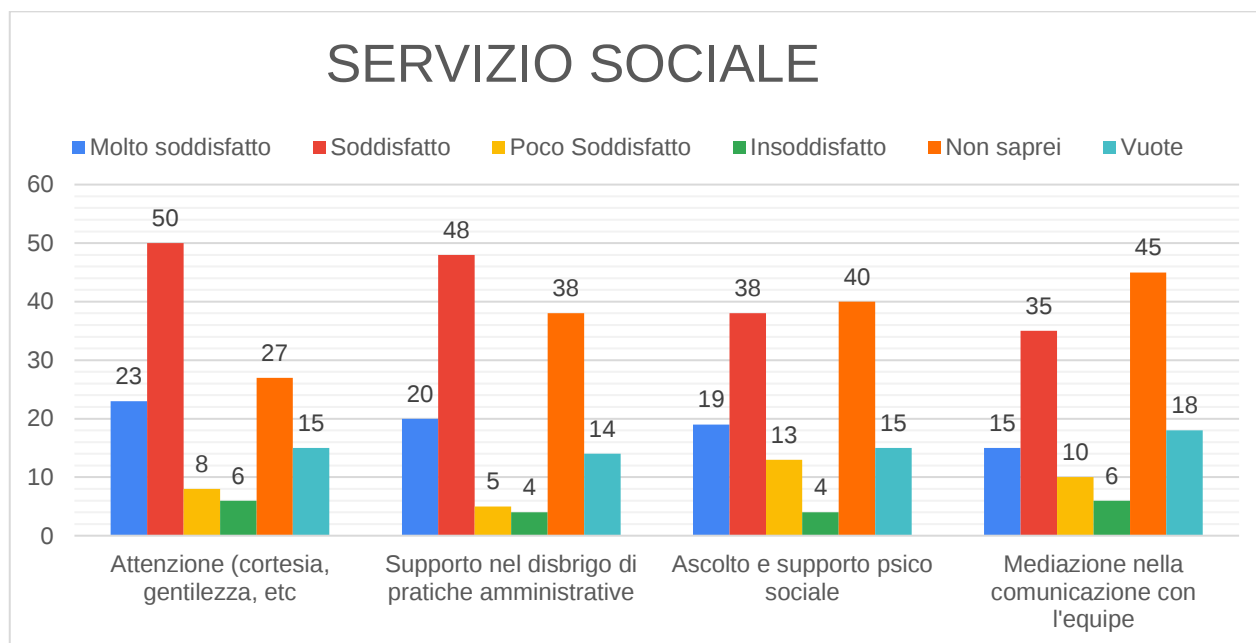


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

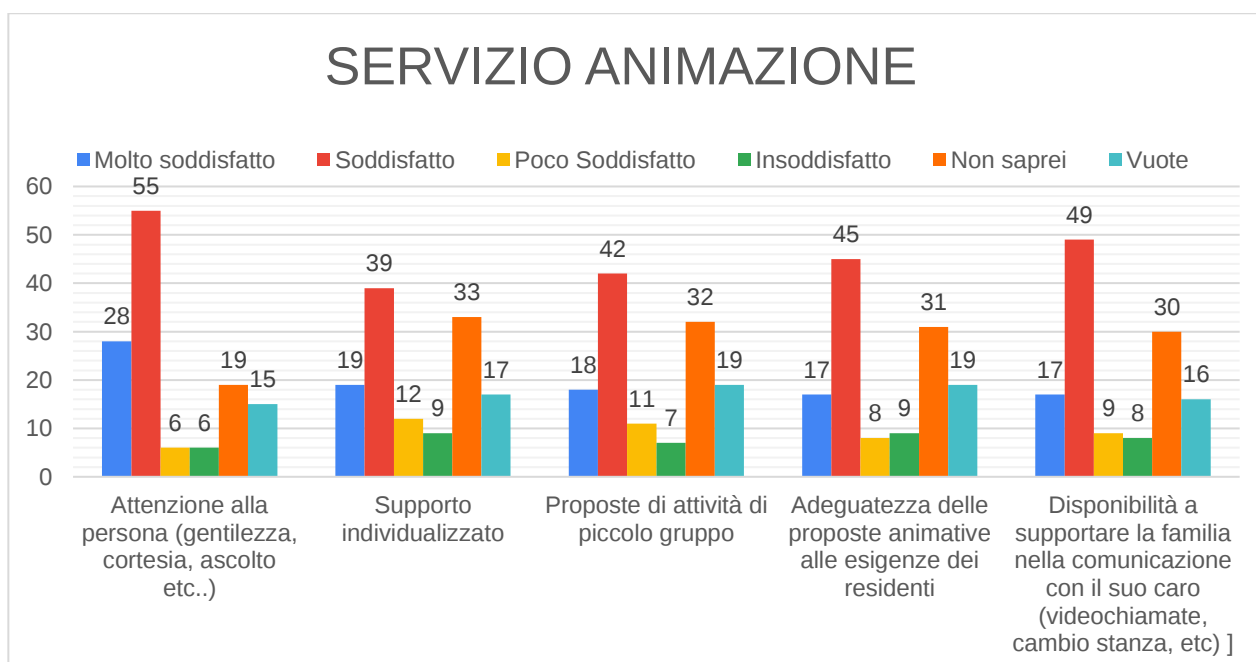
Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

Il servizio sociale riscontra soddisfazione. Nella domanda si precisa che si fa riferimento all'attività a cura dell'Assistente Sociale. Tra gli aspetti meno apprezzati si evidenzia quello relativo a "mediazione nella comunicazione con l'equipe". Il servizio è meno noto ai familiari dei residenti presso la RSA S.M. Kolbe.



Il servizio di animazione evidenzia alcune criticità. Nella domanda si precisa che si fa riferimento all'attività a cura del personale educatore e degli operatori addetti all'animazione. Meno elevati i dati relativi alla soddisfazione (esclusa la dimensione "attenzione alla persona"). Non emerge soddisfazione per il supporto individualizzato offerto dal personale educatore. Emerge un apprezzamento limitato delle proposte di attività di piccolo gruppo. I dati ci suggeriscono un ripensamento, sia dell'organizzazione del servizio che della capacità di comunicare l'offerta. Non emergono significative differenze tra la RSA di Via Vannetti e la RSA S.M. Kolbe.

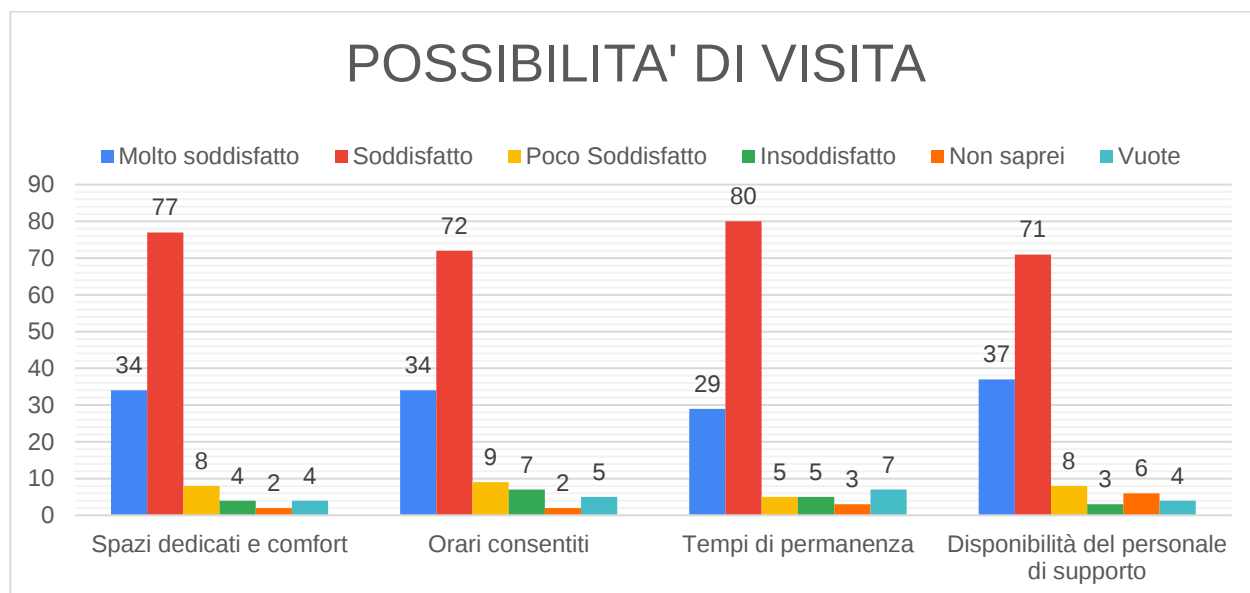


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

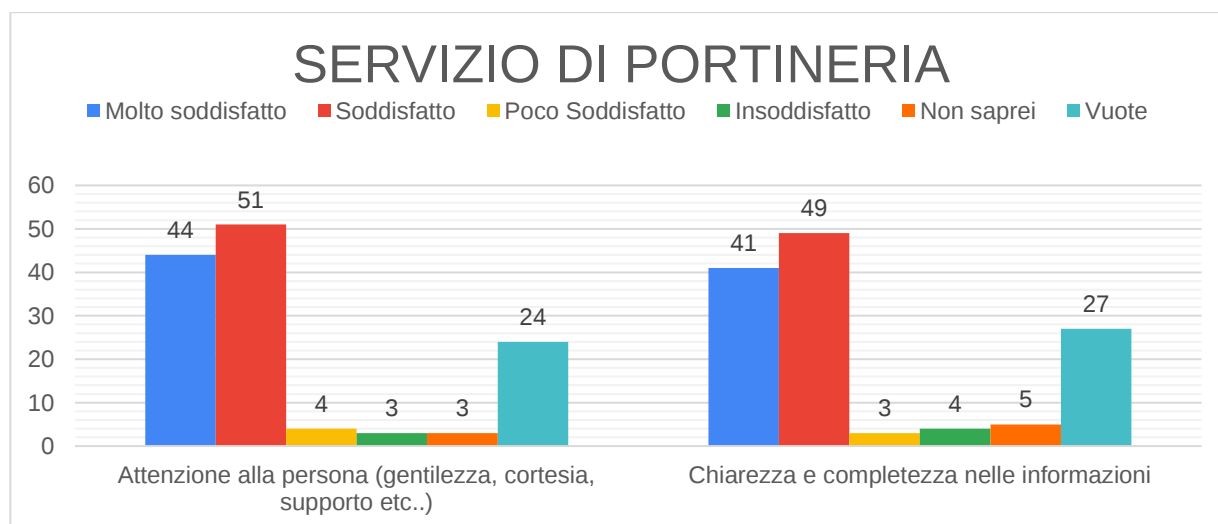
Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

La possibilità di fare visita al proprio caro riscontra soddisfazione pur in un clima ancora caratterizzato da restrizioni. L'aspetto più critico emergente sono gli orari con particolare riguardo alla condizione lavorativa dei rispondenti che spesso segnalano verbalmente tale limite al personale.



Il servizio di portineria attivo presso la RSA di Via Vannetti riscontra una buona soddisfazione.

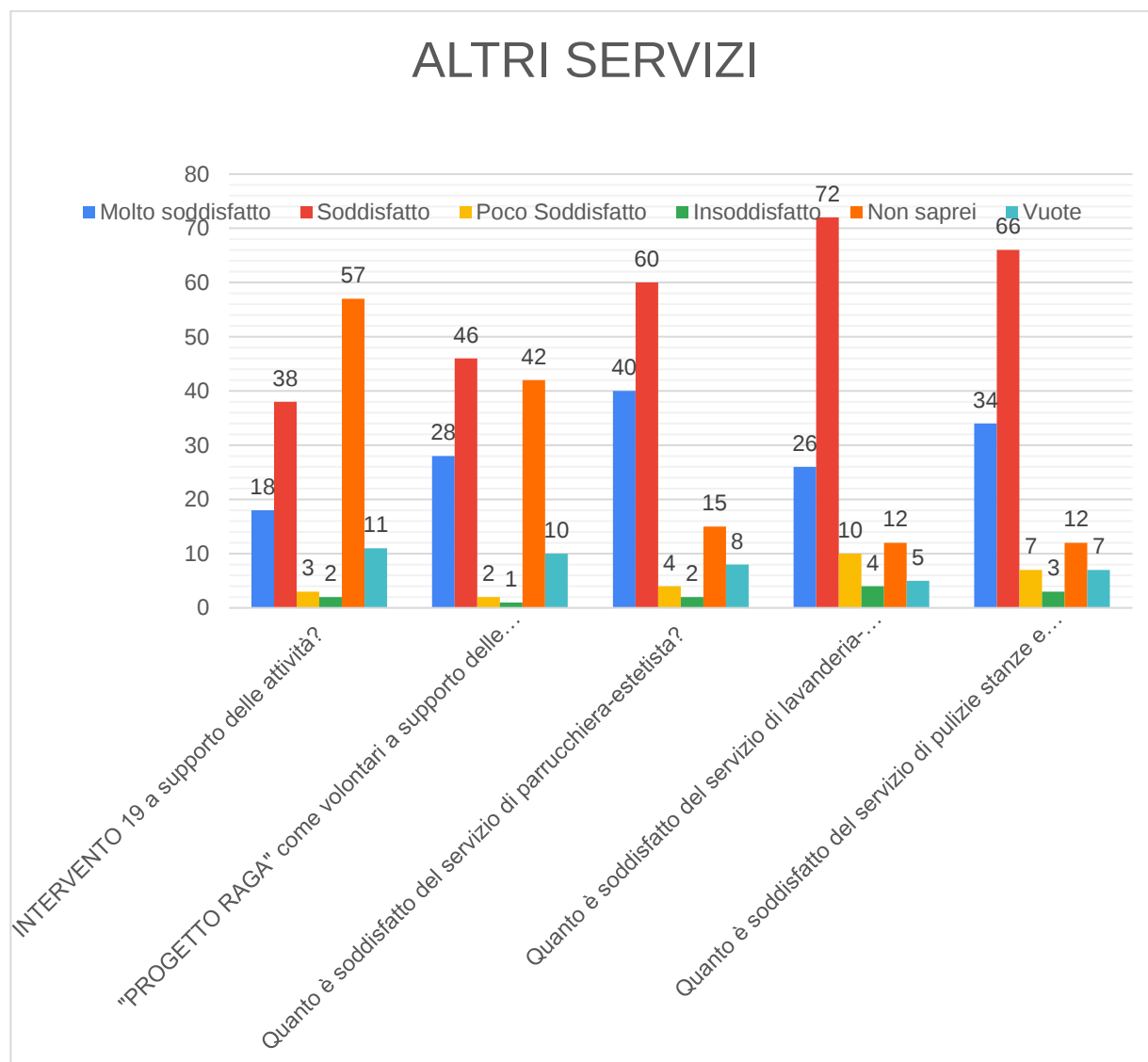


QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

Per quanto concerne gli altri servizi considerati, la domanda considera sia il supporto del personale esterno operatori di "INTERVENTO 19" che i giovani studenti "PROGETTO RAGA" che attualmente prestano servizio in rsa a fianco del personale dipendente. Dalle riposte emerge una relativa conoscenza di questi servizi. Rispetto al servizio parrucchiera, al servizio lavanderia, al servizio pulizie si evince una buona soddisfazione da parte dei rispondenti. Qualche criticità peraltro già nota riguarda il servizio lavanderia e guardaroba e in particolare la gestione dei capi di abbigliamento, aspetto delicatissimo che coinvolge il personale di assistenza nello smistamento quotidiano, il personale del servizio guardaroba e lavanderia nel lavaggio e stiraggio, il personale addetto ai trasporti nella riconsegna.



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Residenza Sanitaria Assistenziale

Familiari-ADS-Tutori

3 OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (suddivisi per ambito)

Di seguito sono riportati i suggerimenti e le osservazioni raccolte nello spazio in cui il rispondente poteva esprimere la sua opinione sui servizi. Sono state raccolte 36 osservazioni, alcune articolate anche su aspetti diversi; sono state raggruppate per ambito e riportate sinteticamente di seguito.

Comunicazione (8; richiesta di contatti telefonici, tempestività nell'informare i familiari soprattutto nei casi di variazioni organizzative o della situazione di salute del proprio caro, maggiore comunicazione con la direzione; richiesta di maggiore possibilità di colloquio con i medici)

Personale e percezione di carenza (8; atrio e assistenza, fisioterapia, infermieri S.M. Kolbe)

Attenzione alla qualità di vita (6; richieste occasioni di stimolazione, animazione per contrastare il deterioramento cognitivo di alcuni residenti che hanno limitazioni e problematiche di salute ingravescenti, attenzione alla convivenza tra residenti per problematiche legate alle patologie, invito a fare di più per la qualità di vita)

Ulteriori servizi (4; richiesta podologo, rafforzamento fisioterapia, servizio religioso, altri servizi per supportare gli anziani come accessi specialistici: oculista, otorinolaringoiatria, incremento servizio parrucchiera)

Visite (4; richiesto ampliamento orari compatibile con orari di lavoro e stagione estiva, condizione di autonomia del residente e possibilità dei familiari; norme anticovid difficili da rispettare sul lungo periodo)

Rappresentanza dei famigliari (3; richiesta individuazione di rappresentanti e momenti di scambio con il cda e la direzione, auspicato miglioramento della comunicazione, percezione di mancanza di occasioni di incontro per fare proposte)

Ausili (3; manutenzione, cura/igiene degli ausili e qualche carrozzina in più per uscite)

Vestiaro (2; attenzione nella gestione cfr stagionalità e proprietà)

Presenza del medico (1; richiesta di maggiore presenza presso rsa S.M. Kolbe)

Manutenzione del verde (1; soddisfazione per la cura)

Carta dei servizi (1; visibilità e accesso)

Apprezzamenti (4; flessibilità, sensibilità, contatto con i famigliari durante la pandemia, professionalità, disponibilità)