

# ANALISI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE ANNO 2018

## INDICE

1. IL QUESTIONARIO
  2. METODO DI DISTRIBUZIONE E RESTITUZIONE
  3. PARTECIPAZIONE
  4. RISULTATI DEI QUESTIONARI
  5. OPINIONI E SUGGERIMENTI
  6. CONCLUSIONI
- ALLEGATO 1

### 1. IL QUESTIONARIO (ALLEGATO 1)

Il questionario chiede, oltre ad informazioni generali, di esprimere pareri riguardo la qualità percepita in diverse aree, quali:

- modalità di accesso;
- accoglienza e relazioni;
- ambiente e servizi;
- assistenza e cure;
- servizio infermieristico;
- servizio di fisioterapia;
- servizio educativo e ricreativo

Per ogni area è richiesto di indicare il grado di soddisfazione percepito (*molto; abbastanza; poco; per nulla*).

Inoltre i destinatari dei questionari sono invitati ad esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

### 2. METODO DI DISTRIBUZIONE E RESTITUZIONE

Gli Ospiti e loro parenti sono stati informati riguardo l'iniziativa di somministrazione dei questionari tramite comunicazione affissa nei corridoi e locali comuni della residenza (VEDI VOLANTINO QUESTIONARIO).

Ogni questionario è stato consegnato agli Ospiti e ai parenti personalmente, o inviati via e-mail ai parenti che è più difficile incontrare in RSA.

Il numero di questionari distribuiti e il nome dei relativi Ospiti, sono indicati in una "tabella di consegna questionario"

Sono state offerte spiegazioni, sia verbali che scritte e consegnate insieme al modulo, sullo scopo della somministrazione del questionario.

Il periodo intercorso tra la distribuzione e la raccolta definitiva delle schede è stato dal 3/12/2018 al 17/12/2018

### 3. PARTECIPAZIONE

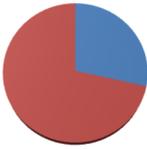
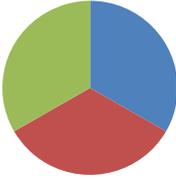
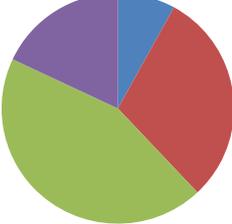
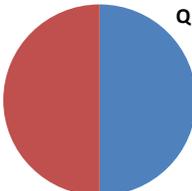
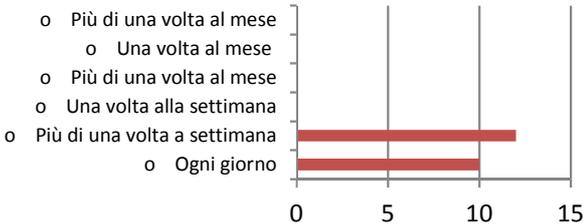
Le schede restituite sono state:

- 25 relative agli Ospiti
- 25 relative ai familiari degli Ospiti

Sono stati raccolti 50 questionari su 90 Ospiti residenti (**55%**)

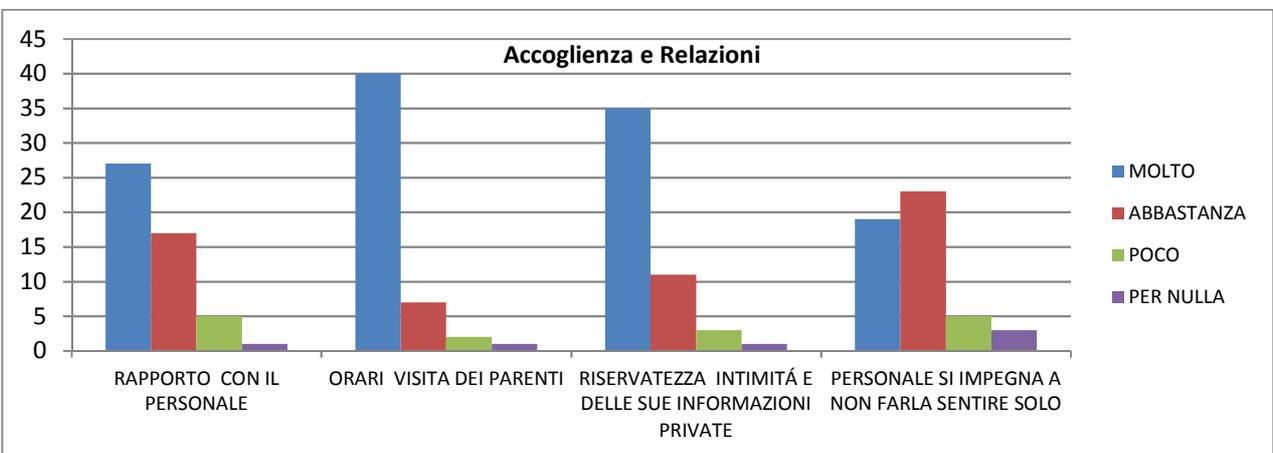
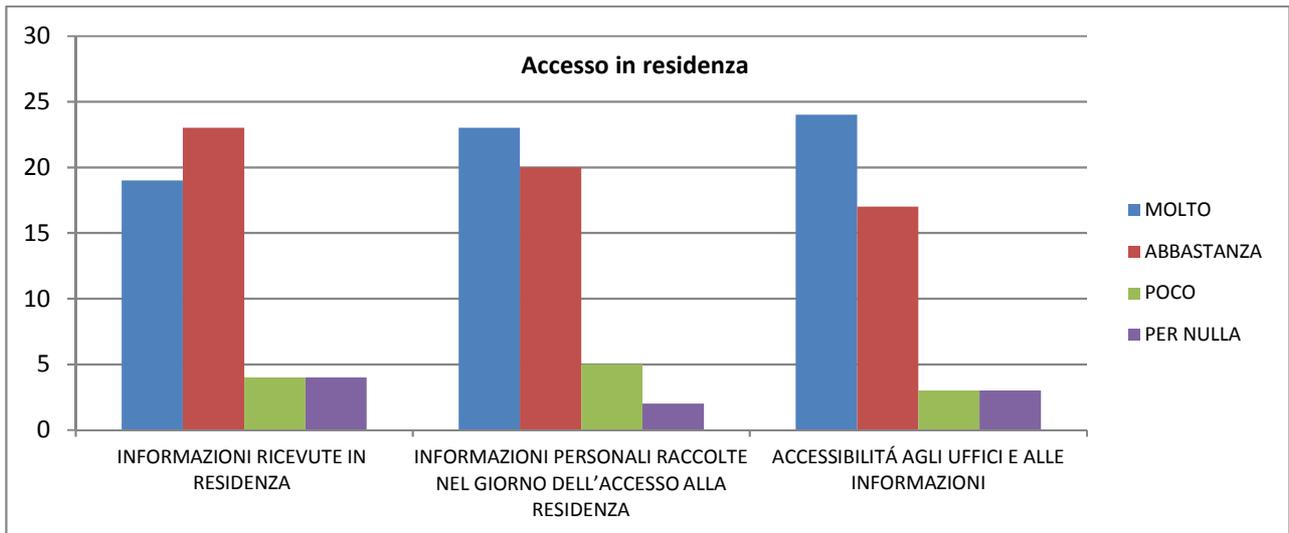
## 4. RISULTATI DEI QUESTIONARI

### Generalità sui partecipanti

<b>SESSO</b>		%	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ SESSO o M</li> <li>■ SESSO o F</li> </ul>
M	14	<b>28%</b>	
F	35	<b>70%</b>	
Non pervenuto	1	<b>2%</b>	
TOT	50	<b>100%</b>	
<b>NUCLEO APPARTENENZA</b>			 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ o 1° R.S.A. A</li> <li>■ o 1° R.S.A. B</li> <li>■ o 4° R.S.A. B</li> </ul>
1° RSA A	16	<b>32%</b>	
1° RSA B	16	<b>32%</b>	
4° RSA B	16	<b>32%</b>	
Non pervenuto	2	<b>4%</b>	
TOT	50	<b>100%</b>	
<b>VIVE IN RESIDENZA DA</b>			 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ VIVE IN RESIDENZA DA o MENO DI 6 MESI</li> <li>■ VIVE IN RESIDENZA DA o DAI 6 MESI A 2 ANNI</li> <li>■ VIVE IN RESIDENZA DA o PIU' DI DUE ANNI</li> <li>■ VIVE IN RESIDENZA DA o PIU' DI QUATTRO ANNI</li> </ul>
MENO DI 6 MESI	4	<b>8%</b>	
DAI 6 MESI A 2 ANNI	15	<b>30%</b>	
PIU' DI DUE ANNI	22	<b>44%</b>	
PIU' DI QUATTRO ANNI	9	<b>18%</b>	
TOT	50	<b>100%</b>	
<b>PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO</b>			 <p><b>PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ospite</li> <li>■ Familiare/Altro</li> </ul>
Ospite	25	<b>50%</b>	
Familiare/Altro	25	<b>50%</b>	
TOT	50	<b>100%</b>	
<b>FREQUENZA DI VISITA SE È FAMILIARE</b>			<p><b>■ FREQUENZA DI VISITA SE È FAMILIARE</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>o Più di una volta al mese</li> <li>o Una volta al mese</li> <li>o Più di una volta al mese</li> <li>o Una volta alla settimana</li> <li>o Più di una volta a settimana</li> <li>o Ogni giorno</li> </ul>
Ogni giorno	10	<b>20%</b>	
Più di una volta a settimana	12	<b>24%</b>	
Una volta alla settimana	0	<b>0</b>	
Più di una volta al mese	0	<b>0</b>	
Una volta al mese	0	<b>0</b>	
Più di una volta al mese	0	<b>0</b>	
Non perventuo	28	<b>56%</b>	
TOT	50	<b>100%</b>	

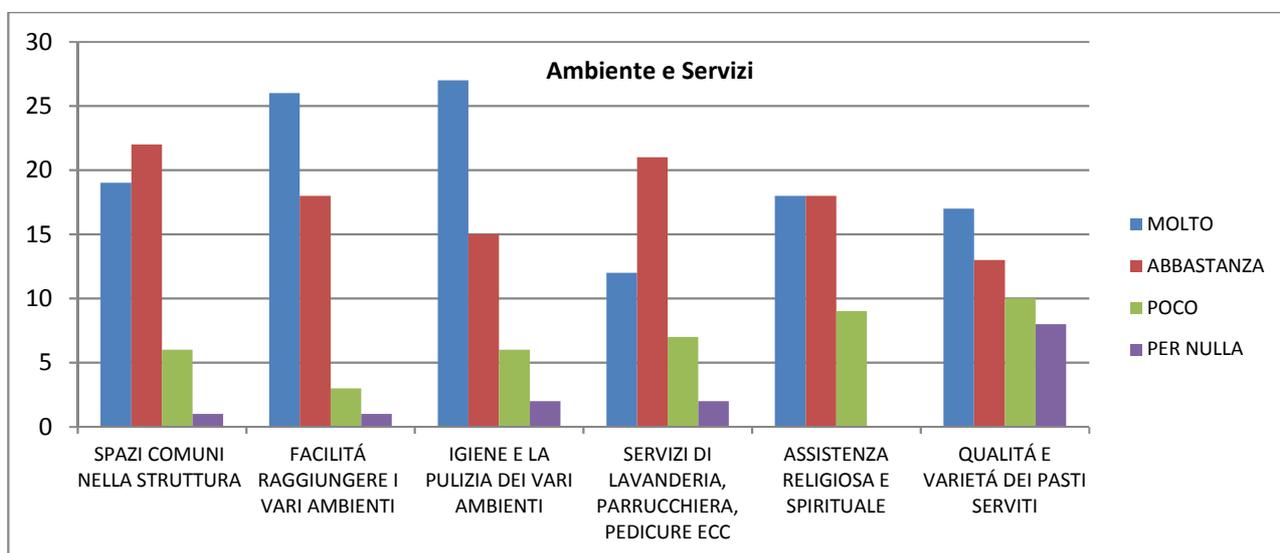
**Valutazione riguardo la modalità di accesso in residenza e accoglienza e le relazioni**

ACCESSO IN RESIDENZA / ACCOGLIENZA E RELAZIONI					
VALUTAZIONE RIGUARDO LA MODALITÀ DI ACCESSO IN RESIDENZA	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA	19	23	4	4	50
INFORMAZIONI PERSONALI RACCOLTE NEL GIORNO DELL'ACCESSO ALLA RESIDENZA	23	20	5	2	50
ACCESSIBILITÀ AGLI UFFICI E ALLE INFORMAZIONI	24	17	3	3	47
VALUTAZIONE RIGUARDO L' ACCOGLIENZA E LE RELAZIONI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
RAPPORTO CON IL PERSONALE	27	17	5	1	50
ORARI VISITA DEI PARENTI	40	7	2	1	50
RISERVATEZZA INTIMITÀ E DELLE SUE INFORMAZIONI PRIVATE	35	11	3	1	50
PERSONALE SI IMPEGNA A NON FARLA SENTIRE SOLO	19	23	5	3	50



## Valutazione riguardo l'ambiente e i servizi

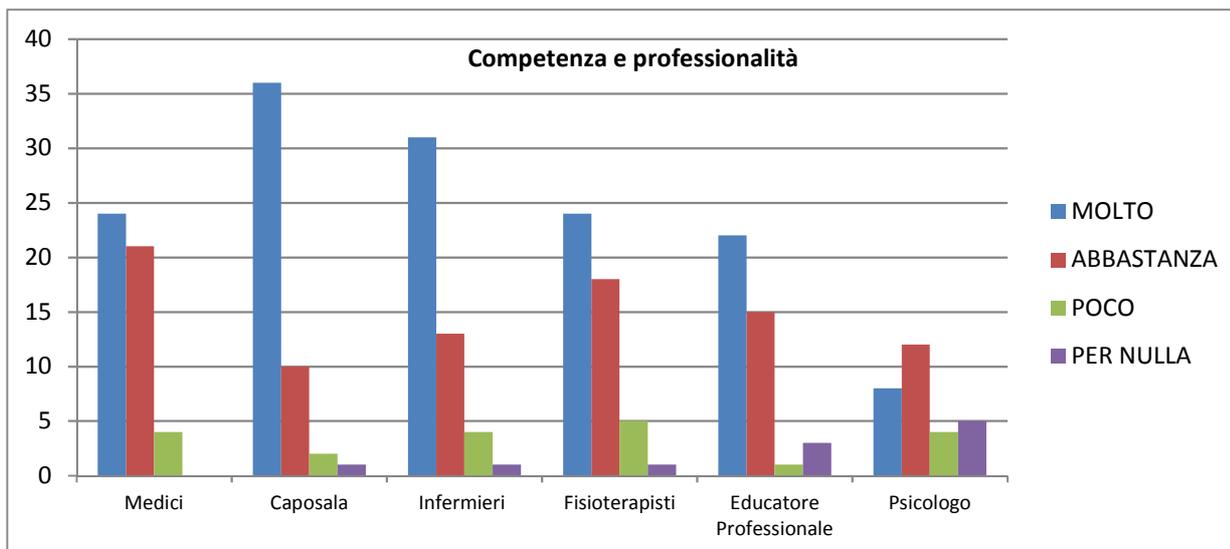
AMBIENTE E SERVIZI					
VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
SPAZI COMUNI NELLA STRUTTURA	19	22	6	1	48
FACILITÀ RAGGIUNGERE I VARI AMBIENI	26	18	3	1	48
IGIENE E LA PULIZIA DEI VARI AMBIENTI	27	15	6	2	50
SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC	12	21	7	2	42
ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE	18	18	9	0	45
QUALITÀ E VARIETÀ DEI PASTI SERVITI	17	13	10	8	48



## Valutazione riguardo assistenza e cure

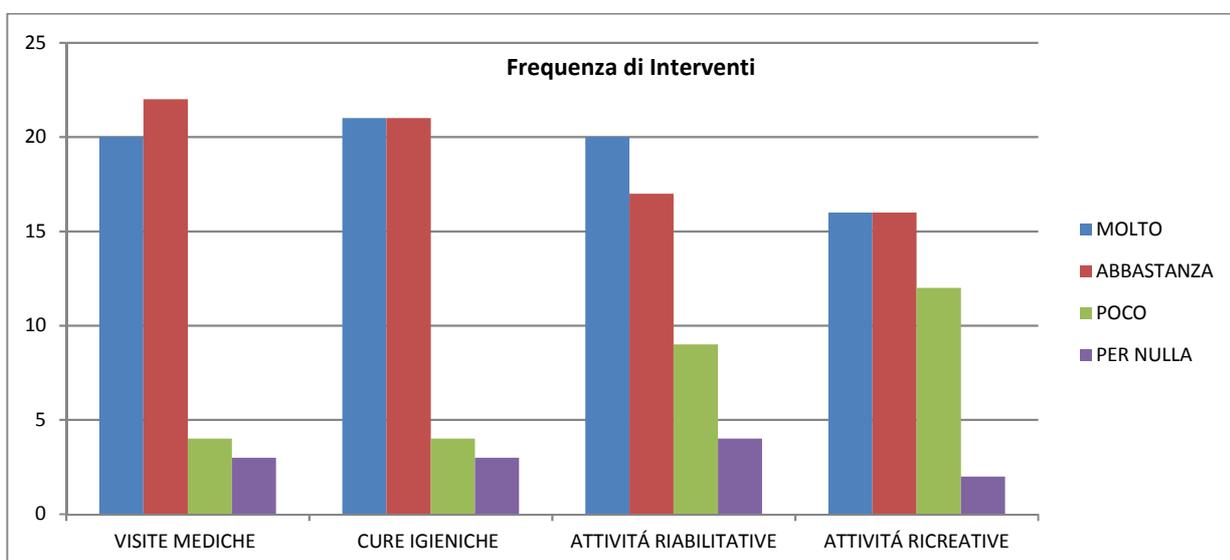
### ASSISTENZA E CURE

COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
MEDICI	24	21	4	0	49
CAPOSALA	36	10	2	1	49
INFERMIERI	31	13	4	1	49
FISIOTERAPISTI	24	18	5	1	48
EDUCATORE PROFESSIONALE	22	15	1	3	41
PSICOLOGO	8	12	4	5	29



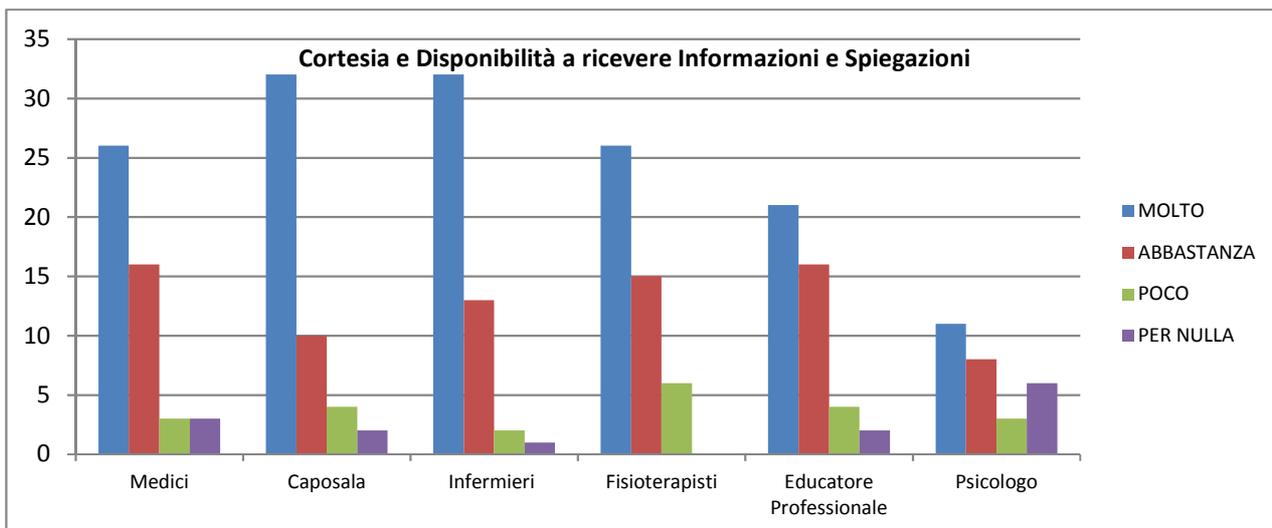
### Frequenza degli interventi

FREQUENZA CON CUI AVVENGONO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
VISITE MEDICHE	20	22	4	3	49
CURE IGIENICHE	21	21	4	3	49
ATTIVITÀ RIABILITATIVE	20	17	9	4	50
ATTIVITÀ RICREATIVE	16	16	12	2	46



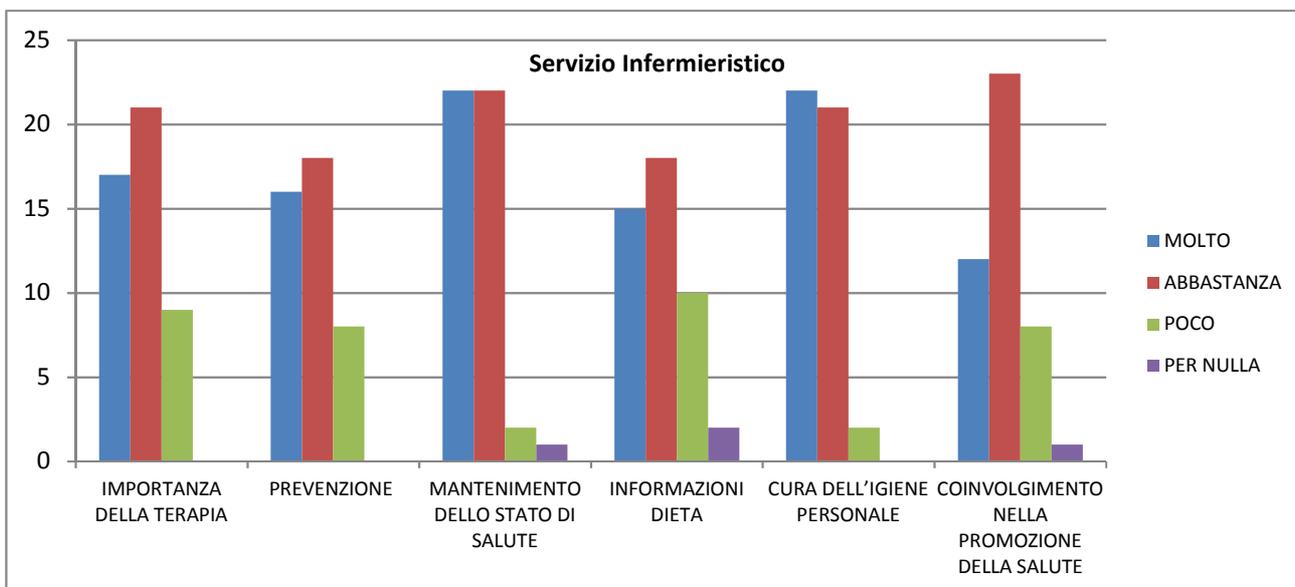
### Cortesia e disponibilità a dare informazioni e spiegazioni

CORTESIA PER INFORMAZIONI E SPIEGAZIONI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
MEDICI	26	16	3	3	48
CAPOSALA	32	10	4	2	48
INFERMIERI	32	13	2	1	48
FISIOTERAPISTI	26	15	6	0	47
EDUCATORE PROFESSIONALE	21	16	4	2	43
PSICOLOGO	11	8	3	6	28



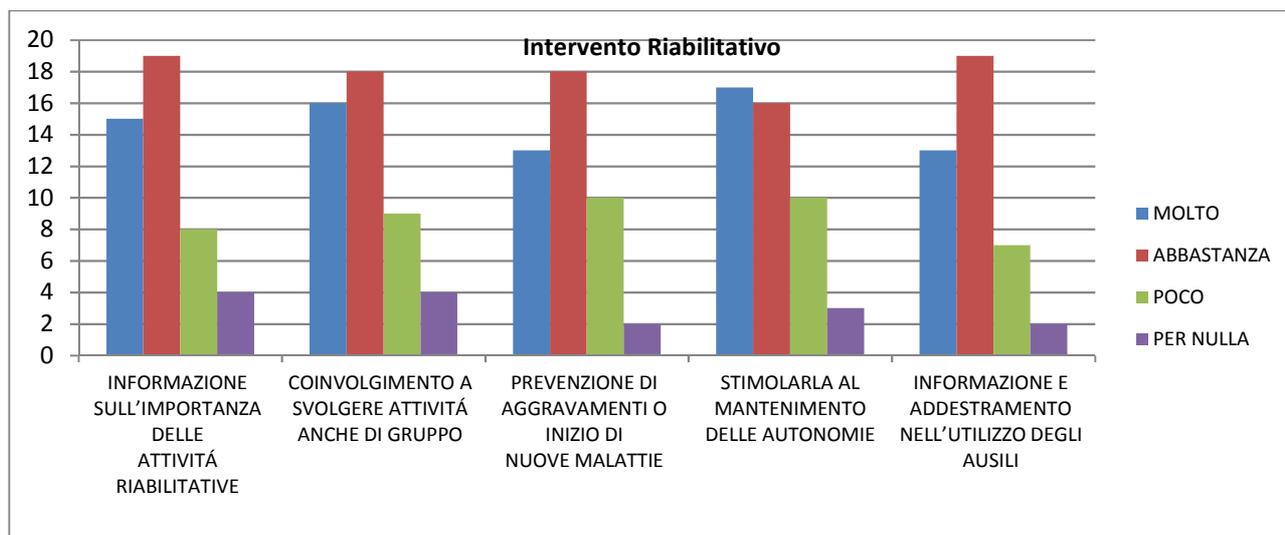
**Intervento del servizio infermieristico**

ASSISTENZA E CURE INFERMIERISTICHE					
INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
IMPORTANZA DELLA TERAPIA	17	21	9	0	47
PREVENZIONE	16	18	8	0	42
MANTENIMENTO DELLO STATO DI SALUTE	22	22	2	1	47
INFORMAZIONI DIETA	15	18	10	2	45
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	22	21	2	0	45
COINVOLGIMENTO NELLA PROMOZIONE DELLA SALUTE	12	23	8	1	44



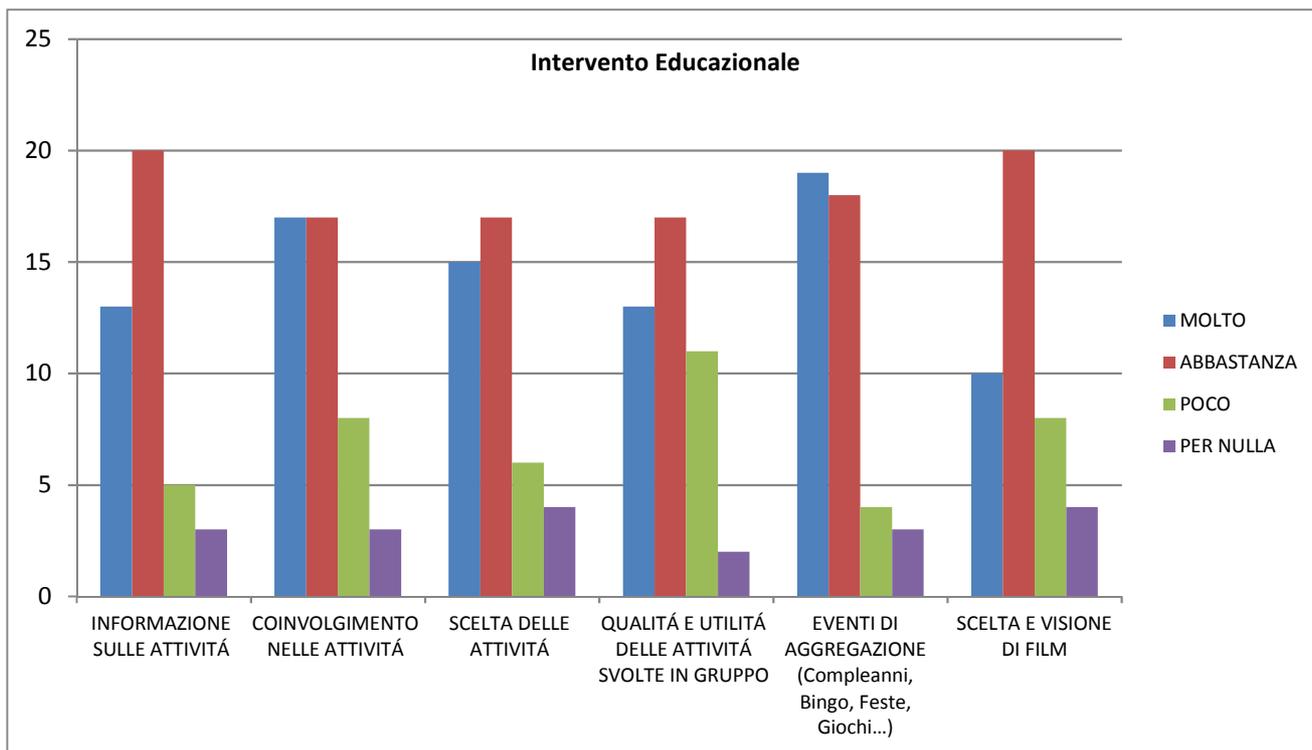
### Intervento del servizio di fisioterapia

INTERVENTO RIABILITATIVO					
INTERVENTO DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLE ATTIVITÀ RIABILITATIVE	15	19	8	4	46
COINVOLGIMENTO A SVOLGERE ATTIVITÀ ANCHE DI GRUPPO	16	18	9	4	47
PREVENZIONE DI AGGRAVAMENTI O INIZIO DI NUOVE MALATTIE	13	18	10	2	43
STIMOLARLA AL MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE	17	16	10	3	46
INFORMAZIONE E ADDESTRAMENTO NELL'UTILIZZO DEGLI AUSILI	13	19	7	2	41



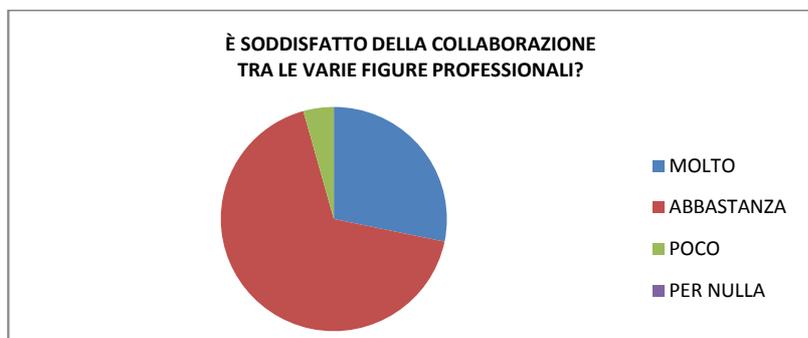
### Intervento del servizio educativo ricreativo

INTERVENTO EDUCAZIONALE					
INTERVENTO EDUCAZIONALE	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
INFORMAZIONE SULLE ATTIVITÀ	13	20	5	3	41
COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ	17	17	8	3	45
SCelta DELLE ATTIVITÀ	15	17	6	4	42
QUALITÀ E UTILITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	13	17	11	2	43
EVENTI DI AGGREGAZIONE (Compleanni, Bingo, Feste, Giochi...)	19	18	4	3	44
SCelta E VISIONE DI FILM	10	20	8	4	42



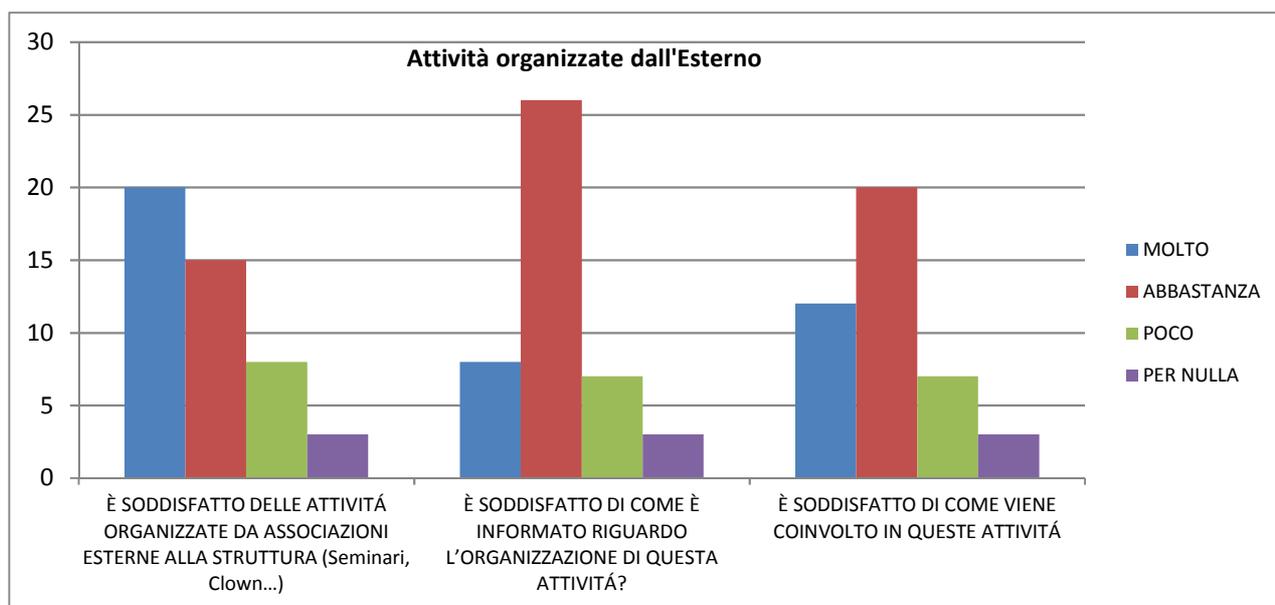
### Collaborazione tra figure professionali

COLLABORAZIONE	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?	13	31	2	0	46



### Attività organizzate dall'esterno

ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO					
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOT
È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA (Seminari, Clown...)	20	15	8	3	46
È SODDISFATTO DI COME È INFORMATO RIGUARDO L'ORGANIZZAZIONE DI QUESTA ATTIVITÀ?	8	26	7	3	44
È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ	12	20	7	3	42



## 5. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Gli argomenti più comuni, per i quali gli Ospiti e loro Familiari hanno ritenuto opportuno offrire suggerimenti o critiche, sono di seguito elencati:

- 7 Insoddisfazione riguardo al cibo
- 5 Miglioramento degli spazi comuni
- 4 Migliore organizzazione del personale (1 riguardante i fisioterapisti; 3 riguardante il troppo frequente cambio del personale infermieristico)
- 4 Maggiori attività nel pomeriggio (soprattutto musicali)
- 3 Miglioramento dell'atteggiamento durante le cure
- 3 Maggiore collaborazione tra personale e parenti
- 2 Pedicure non soddisfacente
- 1 Dormire un'ora in meno il pomeriggio

## 6. CONCLUSIONI

Il numero di questionari raccolti denota una partecipazione soddisfacente da parte degli Ospiti e i loro Familiari, i quali si mostrano quindi disposti sia alla collaborazione che alla critica delle questioni riguardanti il lavoro in R.S.A.

Per quanto riguarda le domande relative alle GENERALITÀ, si nota che in alcuni questionari non sono state date questo tipo di informazioni. Per alcuni pazienti è stata offerta assistenza durante la compilazione, ed in questi casi è stato notato che alcuni di loro avevano difficoltà a fornire queste risposte (nucleo di appartenenza, da quanto vive in residenza, ecc); inoltre non tutti i parenti degli Ospiti hanno indicato con quale frequenza fanno visita al familiare. A tal proposito si ritiene opportuno per la prossima somministrazione, di compilare la parte delle GENERALITÀ al momento della consegna stessa del questionario.

In ogni area per cui è stata richiesta una valutazione, la somma delle risposte "molto" e "abbastanza" supera la somma delle risposte "poco" e "per nulla", da ciò si evince che il grado di soddisfazione è stato più positivo che negativo in tutti gli ambiti.

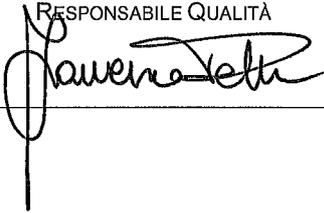
I quesiti che rispetto agli altri hanno ricevuto più risposte negative sono quelli riferite alle attività riabilitative, alle attività ricreative e al cibo servito. Una considerazione che questi dati ci permettono di fare riguardo le attività riabilitative, è che spesso gli Ospiti e i loro familiari hanno aspettative di recupero funzionale e dell'autonomia maggiori rispetto a quella realmente raggiungibili, ritenendo quindi poco soddisfacente il proprio percorso riabilitativo.

Alcuni questionari hanno rivelato l'esigenza di un intervento ricreativo più frequente, soprattutto nel pomeriggio. Riguardo a ciò è noto purtroppo che la difficoltà nel soddisfare a pieno l'esigenza di un intervento più frequente, è dovuto ai pochi rientri pomeridiani del servizio ricreativo educativo.

Gli Ospiti che avevano possibilità di fornire risposte, ma lievi difficoltà nella compilazione, sono stati assistiti da personale volontario. In questo modo è stato possibile ricevere maggiori valutazioni da parte degli Ospiti e inoltre, coinvolgendoli il più possibile, questo metodo ha stimolato una attività di carattere partecipativo alla vita di comunità.

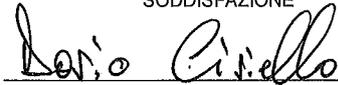
Durante le compilazioni assistite dal personale, si è notato che alcuni quesiti esposti sono stati di difficile interpretazione, potrebbe essere questo un motivo che può portare ad una revisione del questionario, rendendolo più accessibile agli Ospiti e di più facile interpretazione.

Francesco Papalia  
RESPONSABILE QUALITÀ



---

Dario Ciriello  
INCARICATO DELL'INDAGINE DI  
SODDISFAZIONE



---