

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2023

Come tutti gli anni, nel mese di giugno 2023, si è effettuato il questionario di soddisfazione cui hanno aderito 27 "ospiti" su un totale di 29 ospiti presenti pari al 93,10% degli ospiti interessati.

Risulta evidente che il questionario è stato compilato in forma anonima e ad ogni ospite/familiare/Amministratore di sostegno è stato consegnato un solo questionario al fine di evitare risposte multiple da parte della stessa persona.

Analizzando la tipologia del complesso degli "ospiti" che hanno risposto al questionario:

- 5 questionari sono stati compilati direttamente dall'ospite;
- 18 questionari sono stati compilati dal familiare/AdS insieme all'ospite;
- 4 questionari sono stati compilati dal solo familiare/Amministratore di sostegno.

Come in passato il questionario ha interessato i seguenti elementi:

- Conoscenze sugli aspetti relativi all'accoglienza relativi a:
 - Conoscenza Carta dei servizi;
 - Visita della RSD prima dell'accoglienza;
 - Informazioni sull'organizzazione;
- Aspetti di natura alberghiera relativi a:
 - Gradevolezza degli ambienti;
 - Spazi collettivi;
 - Facilità di accesso;
 - Servizio pulizia;
 - Servizio lavanderia;
 - Servizio cucina;
 - Facilità accesso familiari/conoscenti;
 - Convivenza in camera;
- I servizi di "cura" che valutano:
 - Frequenza visite mediche;
 - Servizio Infermieristico;
 - Sollecitudine e cortesia del servizio infermieristico nel rispondere alle richieste;
 - Servizio di assistenza tutelare;
 - Sollecitudine e cortesia del servizio di Assistenza tutelare nel rispondere alle richieste;
 - L'attività riabilitativa;
 - Le attività di natura educativo/animative;
- La percezione della competenza e professionalità degli operatori con riferimento a::
 - Medici;
 - Infermieri;
 - Riabilitatori;
 - Educatori/Animatori;
 - Assistenza tutelare;

- Percezione generale sul livello di assistenza;
- Aspetti generali e organizzativi con riferimento a:
 - Organizzazione ed efficienza;
 - Modalità di comunicazioni;
 - Attenzione all'ospite (disponibilità, cortesia, ascolto);
 - Riservatezza e rispetto della privacy;
 - Professionalità;
 - Qualità delle cure e dell'assistenza;
 - Ospitalità e confort;
- Valutazione rispetto alla soddisfazione delle aspettative rispetto all'ingresso in RSD.

Per ogni domanda è prevista una risposta che va da:

- Bassa (insufficiente) – 1 –
- Media (sufficiente) – 2 –
- Alta (buona) – 3 –.

I risultati rispetto a quanto sopra esposto sono così sintetizzabili:

- Per quanto riguarda gli aspetti relativi all'accoglienza:
 - 25 ospiti conoscono la "Carta dei servizi"
 - 22 hanno avuto l'occasione di "visitare" la struttura prima della loro accoglienza;
 - 26 conoscono la Organizzazione della RSD;
- Per quanto riguarda gli aspetti di natura alberghiera, la media dei punteggi raggiunta tra le risposte alle diverse domande è stata di 2,671 (pari a 89,048 sul massimo di 100)
- Per quanto riguarda il servizio di cura, la media dei punteggi raggiunta tra le risposte alle diverse domande che costituivano tale elemento è stata di 2,600 (pari a 86,650 sul massimo di 100);
- Per quanto riguarda la percezione della competenza e professionalità degli operatori, la media dei punteggi raggiunta tra le risposte alle diverse domande che costituivano tale elemento è stata di 2,690 (pari a 89,668 sul massimo di 100);
- Per quanto riguarda la percezione generale sul livello di assistenza, la media del punteggio ottenuto è pari a 2,769 (pari a 93,308 sul massimo di 100)
- Per quanto riguarda gli aspetti generali ed organizzativi, la media dei punteggi raggiunta tra le risposte alle diverse domande che costituivano tale elemento è stata di 2,674 (pari a 89,942 sul massimo di 100);
- Alla domanda relativa alla soddisfazione delle aspettative, la media del punteggio raggiunta è stata di 2,808 (pari a 93,590 sul massimo di 100).

Complessivamente la media del punteggio per le diverse aree è stata di 2,698 (pari a 88,686 sul massimo di 100)

Si lascia al lettore una valutazione dei presenti dati che, comunque, sembrano evidenziare un omogeneo e significativo grado di soddisfazione dei nostri ospiti/familiari/ Amministratori di sostegno relativa alla loro permanenza nella nostra RSD.

Ci sembra utile, ai fini di un giudizio complessivo, evidenziare come i nostro ospiti risiedono da tempo nella RSD (media presenza 11,47 anni) e quindi la loro è una valutazione che non si basa sulle "sensazione di un momento", ma sulla esperienza di una lunga permanenza.

In dettaglio, con riferimento ai dati relativi al periodo della compilazione del questionario di soddisfazione:

- 10 risiedevano da più di 15 anni;
- 9 risiedevano da un periodo compreso tra i 10 e i 15 anni;
- 5 risiedevano da un periodo compreso tra i 5 ed i 9 anni;

- 5 risiedevano da meno di 5 anni.

Il questionario di soddisfazione se è uno spunto per affrontare il futuro in termini di miglioramento dei nostri servizi costituisce anche un elemento per valutare il presente alla luce del "passato".

Tralasciando gli anni 2020/2021/2022 che sono stati determinati, in termini di "qualità della vita" nella nostra RSD dal complesso dei vincoli posti dal COVID, i dati rilevati nell'anno 2019 evidenziavano un punteggio medio di 2,645 (pari a 88,154) leggermente inferiore a quello del 2023.



GEODE Società Cooperativa Sociale ONLUS
R.S.D. "Cà Luigi"
Via San Carlo, 13
20004 ARLUNO (MI)