

Restituzione dati questionario sulla qualità percepita dagli Operatori della R.S.A.

Fondazione Sen. Grossi - Franzini 2021

Come ogni anno, ai dipendenti della RSA "Sen. Grossi - Franzini Onlus" di Senna Lodigiana (LO) sono stati distribuiti i questionari sulla valutazione del loro lavoro e della Struttura stessa. Dei 43 questionari distribuiti, ne sono stati compilati e riconsegnati 20, pari al 46,5%, dato che segna una diminuzione nella partecipazione da parte del personale, rispetto all'anno scorso (54,55%).

Il questionario è suddiviso in 5 macro-aree atte ad indagare:

- la qualità delle informazioni ricevute al momento del ricovero
- la qualità delle cure e dell'assistenza ricevute dal personale della R.S.A.
- la qualità delle relazioni interpersonali tra gli ospiti e il personale della Struttura
- la qualità dell'ambiente dove vivono gli ospiti
- la qualità generale del servizio

Anche nel 2021, essendo stato prorogato lo stato di emergenza sanitaria, sono state mantenute le due domande aggiuntive, inserite lo scorso anno: "Come giudica la modalità con cui la Struttura ha affrontato e gestito il periodo di emergenza da Covid19?" (domanda n.16 nei grafici), "Come giudica le informazioni e le procedure fornite dalla RSA per contrastare l'emergenza sanitaria da Covid19?" (domanda n.17 nei grafici), "Quali suggerimenti proporrebbe per migliorare la gestione dell'emergenza da Covid19?".

Le risposte, come sempre, si intendono su una scala con i seguenti valori:

- 1 (pessimo)
- 2 (insufficiente)
- 3 (sufficiente)
- 4 (buono)
- 5 (eccellente)

In questa breve discussione cercheremo di portare alla luce gli aspetti più significativi evidenziati nei questionari che sono stati consegnati dagli operatori.

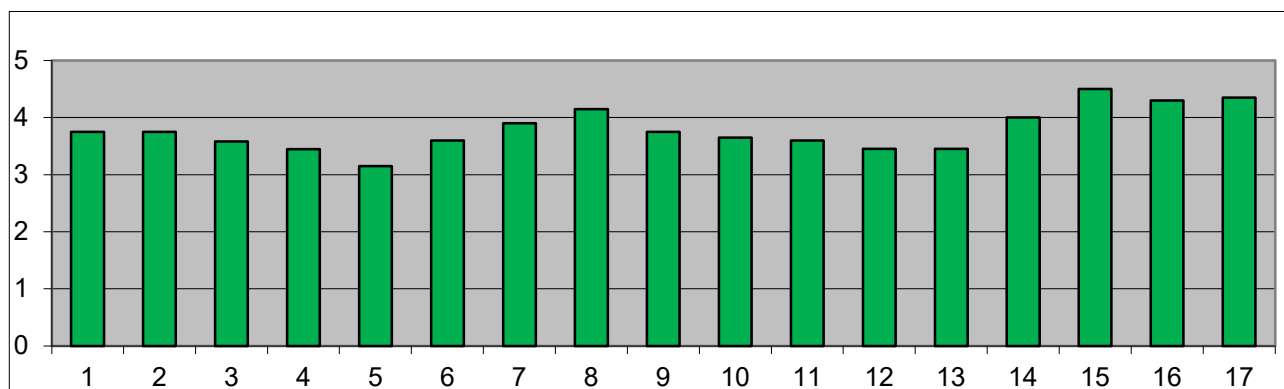


Fig.1

Nel grafico (Fig.1) sono presenti i giudizi che gli operatori danno, in media, di ogni singolo item. Come si può notare, non vi sono medie insufficienti: 1 items (5) ha valore di poco superiore al sufficiente, gli altri 12 items hanno un valore tra il sufficiente ed il buono, 4 items hanno un valore uguale e/o maggiore a buono.

Complessivamente i dati emersi sono sovrapponibili a quelli del 2020 (Fig.2), evidenziano infatti variazioni in più e in meno solo di qualche decimo, due items hanno subito un incremento significativo l'item 14 "Come giudica il livello motivazionale e professionale dei suoi colleghi?" (da 3,33 a 4,00) e l'item 15 "Come giudica le informazioni sull'utilizzo di nuovi protocolli e procedure nella R.S.A.?" (da 3,75 a 4,5).

I due ultimi quesiti (16 e 17 nel grafico) che fanno riferimento alla gestione del Covid19, hanno ottenuto punteggi pari a 4,30 e 4,35, ben oltre il buono.

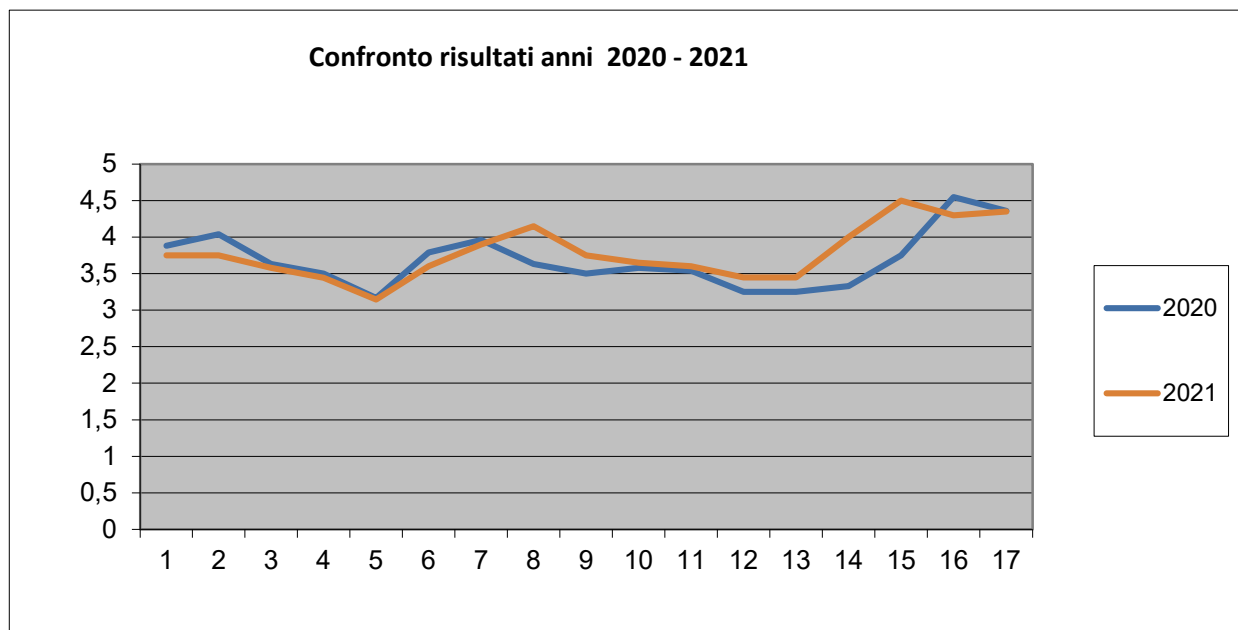


Fig.2

La valutazione complessiva evidenzia:

- Valore pessimo: 5,93% (nel 2020: 1,99%)
- Valore insufficiente: 6,82% (nel 2020: 3,47%)
- Valore sufficiente: 25,22% (nel 2020: 34,99%)
- Valore buono: 40,06% (nel 2020: 47,39%)
- Valore eccellente: 21,96% (nel 2020: 12,16%)

La media complessiva è pari a 3,65, mentre nel del 2020 era 3,60.

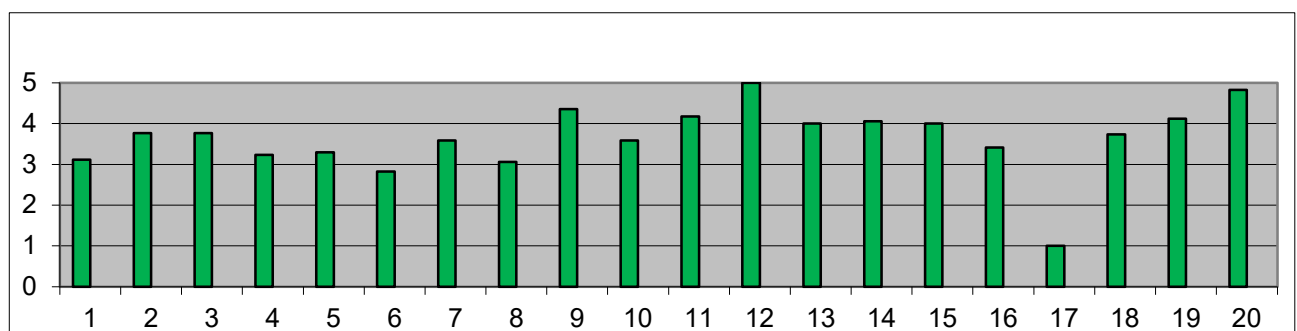


Fig.3

L'analisi dei singoli questionari (Fig. 3) sottolinea che su 20 questionari:

- ✓ 2 operatori (10%) manifestano insoddisfazione uno con valori compresi tra 2 e 3 e uno con valore 1
- ✓ 10 operatori (50%) manifestano soddisfazione con valori compresi tra 3 e 4;
- ✓ 7 operatori (35%) manifestano soddisfazione con valori pari o superiori a 4;
- ✓ 1 operatore (5%) manifesta molta soddisfazione con media pari a 5.

Suggerimenti e/o commenti forniti dagli operatori per migliorare l'organizzazione e la qualità del lavoro della struttura:

- ✓ Maggiore collaborazione tra le varie figure professionali (una)
- ✓ Inclusione OSS nel processo assistenziale (es. accoglienza nuovi ingressi) - ammodernamento ruoli (una)
- ✓ Più coinvolgimento delle OSS/ASA nella clinica (una)
- ✓ Coordinatore sopra le parti (una)
- ✓ Osservazione e rispetto di protocolli e procedure di lavoro (una)
- ✓ In relazione al lavoro svolto in cucina negli ultimi mesi credo che per poter dare un servizio migliore agli ospiti ed alla struttura sarebbe appropriato riuscire ad organizzare i turni di lavoro con almeno due operatori per volta, evitando così negligenze a livello igienico e produttivo. Sarebbe inoltre propositivo richiedere periodicamente aggiornamenti e preventivi sui prodotti alimentari anche da altre aziende creando una sorta di concorrenza atta all'abbattimento del costo ed al miglioramento del servizio. Dovrebbe essere individuata una figura di responsabile la quale abbia la possibilità di comunicare con i fornitori evitando così perdite di tempo ed informazioni. Il menù credo dovrebbe essere visionato in sede di riunione, coinvolgendo la cucina, l'infermeria, ed un rappresentante delle OSS nonché la direzione ed il medico di struttura, per poter al meglio consolidare una proposta equilibrata a livello di costi e di gradimento.

Suggerimenti e/o commenti forniti dagli operatori per migliorare la gestione dell'emergenza da Covid19:

- ✓ Sanificare più spesso gli ambienti (una)

Il mio personale ringraziamento va a tutti gli operatori della Struttura che, in quest'anno secondo anno così difficile per tutti noi, hanno saputo garantire un elevato livello qualitativo professionale/umano/di cura, all'ospite.

La restituzione delle conclusioni della valutazione avviene secondo le seguenti modalità:

- Invio dei risultati con lettera di trasmissione
- Affissione dei risultati integrali sulla bacheca della struttura
- Discussione dei risultati in una riunione a cui sono invitati tutti gli operatori della Struttura al fine di individuare insieme le strategie di miglioramento.

Senna Lodigiana, 24 novembre 2021

IL DIRETTORE AMM.VO
Dr. ssa Luisa Battisti