

Questionario di valutazione della qualità del servizio percepita dai Familiari degli Ospiti della R.S.A. Fondazione Sen. Grossi - Franzini Anno 2022

Ai familiari degli Ospiti della R.S.A "Sen. Grossi - Franzini" di Senna Lodigiana (LO) sono stati distribuiti 50 Questionari di Valutazione della Qualità del Servizio e ne sono stati riconsegnati 18, pari al 36%, dato che segna un'importante diminuzione nella partecipazione rispetto all'anno scorso (60%). Dato che ovviamente ci sorprende, considerato che nel 2022 sono venute meno le limitazioni e restrizioni per gli accessi in struttura poste in essere a tutela degli Ospiti a causa del Covid e le visite sono riprese normalmente dal mese di maggio. A differenza degli anni precedenti, quest'anno gli items del questionario sono 46 come nel periodo pre-covid, divisi in 6 macro-aree:

- Area informazioni (items 1-7 = 1-7 del grafico)
- Area cura e assistenza (items 8-23 = 8-25 del grafico)
- Area relazioni interpersonali (items 24-30 = 26-37 del grafico)
- Area qualità dell'ambiente (items 31-38 = 38-45 del grafico)
- Area qualità generale (item 39 = 46 del grafico)

Per ogni item è presente la possibilità di esprimere un giudizio: 1 (pessimo), 2 (insufficiente), 3 (sufficiente), 4 (buono), 5 (eccellente).

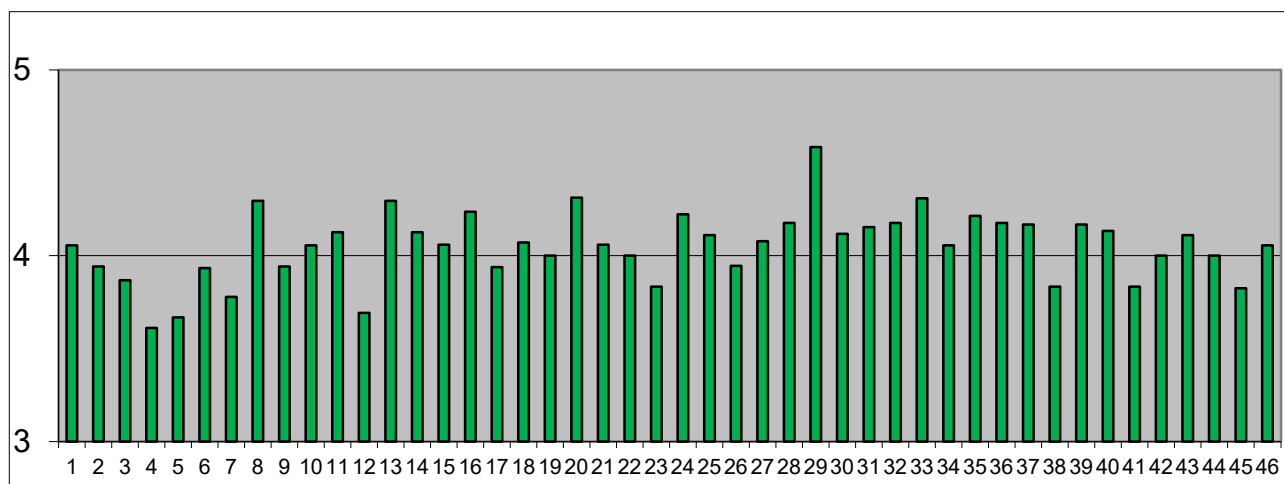


Fig. 1

Nel grafico (Fig.1) sono presenti i giudizi espressi dagli intervistati. Anche quest'anno, non si evidenziano giudizi negativi, 4 items (19,22,42,44) hanno valore 4, 28 items hanno valore maggiore di 4, i rimanenti hanno valore di poco al di sotto del valore 4.

Le medie delle 6 macro-aree sono le seguenti:

- Area informazioni: 3,84 (nel 2021: 3,88)
- Area cura e assistenza: 4,08 (nel 2021: 3,77)
- Area relazioni interpersonali: 4,2 (nel 2021: 3,92)
- Area qualità dell'ambiente: 3,99 (nel 2021: 3,88)
- Area qualità generale: 4,06 (nel 2021: 4,00)

Le medie risultano tutte, salvo che per l'area informazione, leggermente migliorate rispetto a quelle dell'anno scorso, ciò è dovuto probabilmente alla riapertura delle visite e quindi anche all'opportunità dei famigliari di nuovi ingressi di accedere alla struttura, e di conoscere la nostra organizzazione e il nostro personale.

L'item n. 30: *"Come giudica in generale la qualità della relazione del personale con i familiari e gli ospiti"* si mantiene comunque superiore al 4, incentivo a proseguire l'attenzione e l'impegno che la Struttura sta riponendo all'aspetto relazionale della cura. Anche quest'anno, la Struttura ha investito sull'aspetto relazionale e sulla comunicazione, l'Obiettivo n. 1 del 'Documento di Politica per la qualità' riguarda il "Migliorare la circolarità della comunicazione in RSA in particolare tra gli operatori e gli ospiti".

A tal proposito il 17 e 26 maggio 2022 si è svolto il Corso di formazione: "Prevenzione dei maltrattamenti e promozione della Bientraiteance in RSA", che ha visto la partecipazione di tutto il personale sociosanitario della RSA, durante il quale è stata anche presentata la "Procedura per la prevenzione dei maltrattamenti e promozione della bientraiteance in RSA" elaborata il 14.03.2022.

Nel mese di giugno è ripreso anche il Progetto Chiacchiere caffè proposto ai familiari degli ospiti con l'obiettivo di agevolare la comunicazione coi propri cari, in particolar modo per gli ospiti con un deficit cognitivo importante e/o disturbi comportamentali.

Pochissimi sono stati i familiari che hanno aderito alla proposta, nel 2023 si proseguirà con gli incontri mensili, cercando di aumentare, se possibile, la partecipazione al Progetto.

Nell'item 39 *"Come giudica globalmente il servizio offerto dalla R.S.A."* emerge un giudizio Buono (4,06), a conferma dell'assoluta elevatezza nella qualità delle prestazioni fornite, percepita dai familiari degli Ospiti.

Grafico delle medie delle risposte di ogni singolo questionario

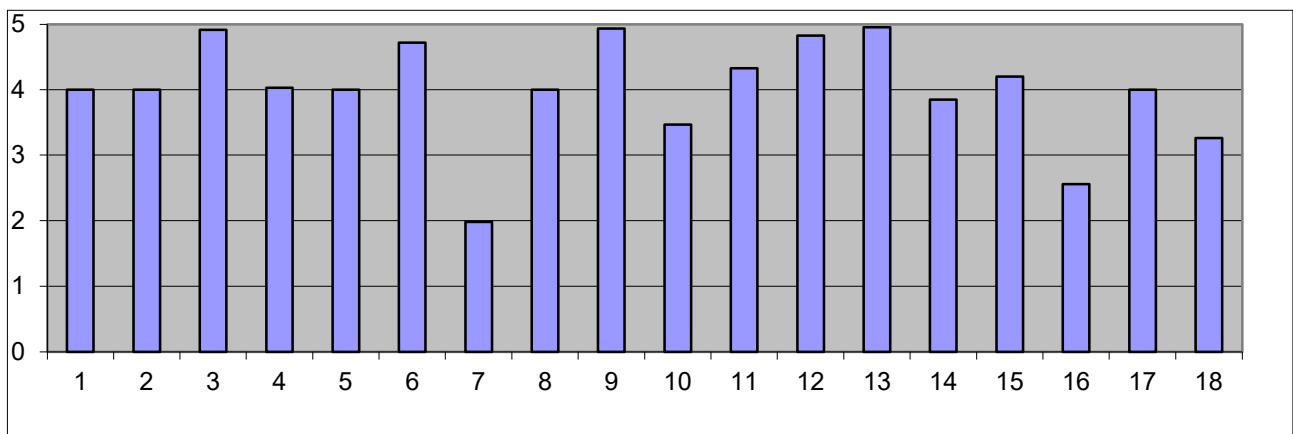


Fig. 2

Il grafico (Fig. 2) mostra che due questionari presentano un valore inferiore a 3 (n. 7 e 16), tutti gli altri mostrano comunque valori superiori alla sufficienza tra cui otto con valori superiori al buono.

I suggerimenti e/o i commenti forniti dai familiari degli Ospiti portano l'attenzione alle seguenti tematiche:

- Mancata manutenzione e pulizia dei deambulatori (una)
- La palestra non è idonea ai problemi della mamma (una)
- Manca informazione da parte di tutte le figure professionali sullo stato di salute del familiare, si chiede aggiornamento mensile (una)

Infine vi informiamo che la Struttura, anche quest'anno ha ricevuto l'assegnazione di due Bollini Rosa/Argento 2023-2024 dalla *Fondazione Onda* (Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere). Questo riconoscimento viene attribuito alle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) italiane accreditate, pubbliche o private, in possesso di requisiti per garantire una gestione personalizzata, efficace e umana degli Ospiti, che per la maggior parte sono donne.

Nel ringraziare tutti i partecipanti all'indagine, comunichiamo che la restituzione delle conclusioni avviene secondo le seguenti modalità:

- Invio dei risultati tramite mail
- Affissione dei risultati integrali sulla bacheca posta all'ingresso 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, 17 novembre 2022

IL DIRETTORE AMM.VO
F.to Dr.ssa Luisa Battisti