

## Restituzione dati questionario

### Qualità percepita dagli Ospiti della RSA

#### "Fondazione Sen. Grossi - Franzini" anno 2021

Come ogni anno, anche nel 2021, agli Ospiti della RSA "Fondazione Sen. Grossi - Franzini" di Senna Lodigiana è stato sottoposto il questionario per la valutazione del servizio offerto nel complesso dalla Struttura.

La serie di domande presentate agli Ospiti è tratta dal questionario già presentato ai loro familiari, seppure sintetizzato e riformulato in maniera da renderlo più fruibile e comprensibile, affinché la brevità e la semplicità dei quesiti posti, divenissero garanzia di efficacia e veridicità delle risposte. Per patologie di varia gravità, decadimento cognitivo e isolamento precauzionale (nuovi ingressi), quest'anno è stato possibile somministrare 22 questionari a fronte di 50 Ospiti presenti in Struttura.

Il questionario è suddiviso in 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

Già dall'anno scorso è stata inserita una domanda aggiuntiva "come giudica la modalità con cui la Struttura ha affrontato e gestito il periodo di emergenza da Covid19?" (domanda numero 17 del questionario).

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

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

I risultati emersi nel 2021, evidenziano le seguenti risposte:

tranne l'item 4 tutti i giudizi degli Ospiti sono compresi tra il "sufficiente" e l'"eccellente": le risposte "insufficiente" sono pari al 2,71%, le risposte "sufficiente" sono pari al 15,6%, le risposte "buono" al 78,01% e le risposte "eccellente" al 4,22%.

Rispetto all'anno precedente, vi è stata un aumento delle risposte "insufficiente" (da 0% a 2,71%), un aumento delle risposte "sufficiente" (da 7,26% a 15,6), una diminuzione delle risposte "buono" (da 91,88% a 78,01%) ed un aumento delle risposte "eccellente" (da 0,85% a 4,22).

### Grafico delle medie delle risposte di ogni singolo questionario

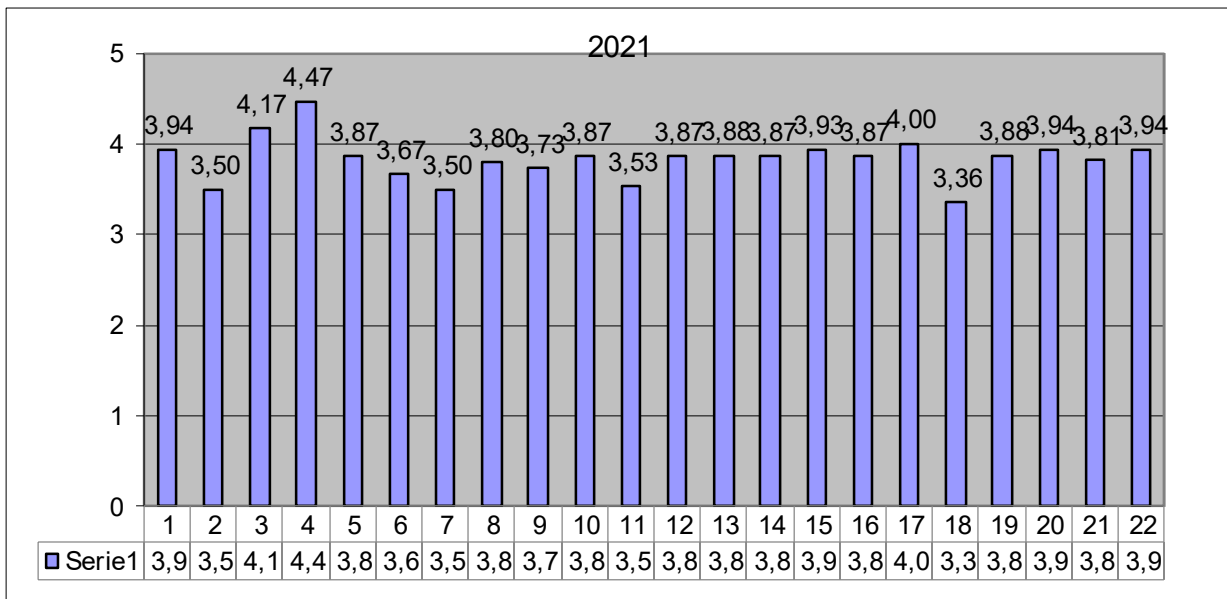


Fig. 1

Il grafico (Fig. 1) mostra che due questionari presentano un valore maggiore di 4 (n.1: 4,31 e n.10: 4,27), uno un valore pari a 4, tutti gli altri sono superiori al 3,5% salvo uno che presenta la media più bassa pari a 3,36.

### Grafico delle medie di ogni singola domanda

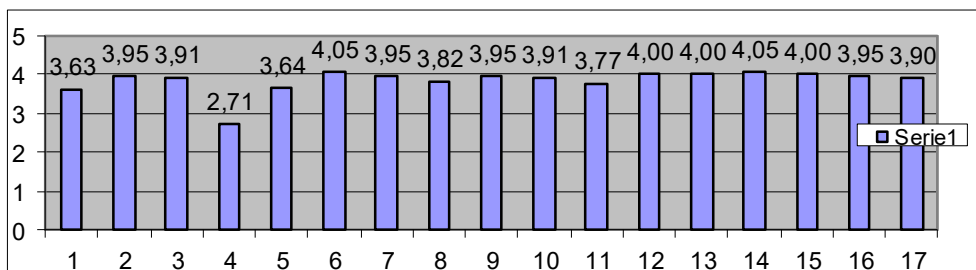


Fig. 2

Nel grafico (Fig. 2) sono messe in evidenza le medie di ogni singola domanda (rispetto a tutti i questionari somministrati): due di esse presentano un valore superiore a 4, due un valore pari a 4, il valore 4 della domanda 12 (*"l'adeguatezza e funzionalità della palestra"*) è frutto di una sola risposta le altre 21 non hanno espresso giudizi, le altre si attestano su valori compresi tra 3,5% e 4, una domanda presenta un valore pari a 2,71% ( i servizi di cura alla persona (parrucchiere, barbiere ecc)

Confrontando i risultati di quest'anno con l'anno 2020 (Fig. 3), la diminuzione nei valori (nell'ordine di decimi e/o centesimi) riguarda:

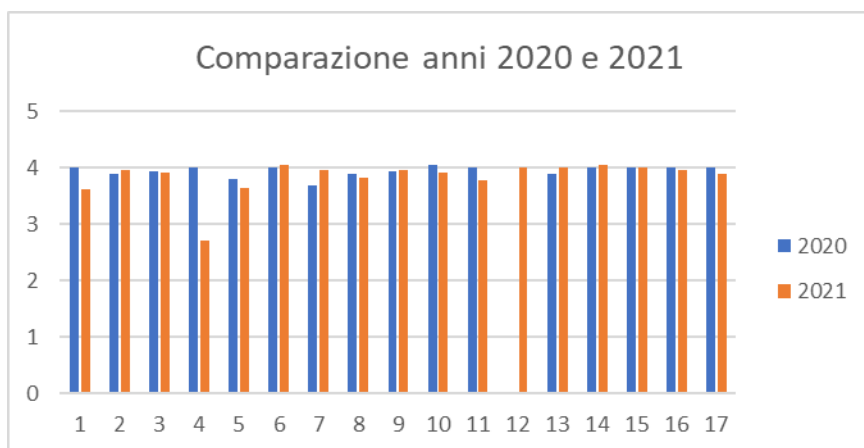


Fig.3

Item 1: *"la qualità dell'accoglienza che Le è stata dedicata"* (da 4 a 3,63)

Item 3: *"la qualità dell'assistenza delle persone che lavorano nella R.S.A."* (da 3,94 a 3,91)

Item 4: *"i servizi di cura della persona"* (da 4 a 2,71)

Item 5: *"la qualità e la varietà dei pasti offerti"* (da 3,81 a 3,64)

Item 8: *"la disponibilità delle persone che lavorano nella R.S.A."* (da 3,88 a 3,82)

Item 9: *"l'adeguatezza degli spazi comuni"* (da 4,1 a 3,9)

Item 10: *"l'adeguatezza e gradevolezza delle camere da letto"* (da 4,06 a 3,91)

Item 11: *"l'adeguatezza dei servizi igienici"* (da 4,00 a 3,77)

Item 16: *"come giudica globalmente il servizio offerto dalla Struttura"* (da 4 a 3,95)

All'item 17 *"come giudica la modalità con cui la Struttura ha affrontato e gestito il periodo Covid19"* (da 4 a 3,90)

Il miglioramento nei valori (nell'ordine di decimi e/o centesimi) riguarda:

Item 2: *"la qualità dell'accoglienza che Le è stata dedicata"* (da 3,88 a 3,95)

Item 6: *"l'assistenza spirituale e religiosa offerta"* (da 4 a 4,05)

Item 7: *"l'adeguatezza degli orari di vita del reparto"* (da 3,69 a 3,95)

Item 12: *"l'adeguatezza e funzionalità della palestra"* (da 0 a 4)

Item 13: *"l'adeguatezza della temperatura negli ambienti"* (da 3,88 a 4)

Item 14: *"nel complesso la pulizia e l'igiene della Struttura"* (da 4 a 4,05)

Item 15: *"nel complesso la sicurezza della Struttura"* (da 4 a 4) invariata

All'item 16 *"come giudica globalmente il servizio offerto dalla Struttura"* i soggetti hanno risposto: con un valore pari a 4 che appare in linea con i risultati emersi negli anni precedenti, seppure con una lieve diminuzione rispetto al 2020 (da 4 a 3,95).

All'item 17 *"come giudica la modalità con cui la Struttura ha affrontato e gestito il periodo Covid19"*, anche se il giudizio complessivo è di poco inferiore al 4 tutti gli Ospiti che hanno partecipato all'indagine hanno risposto dando un giudizio comunque positivo che, sta ad indicare la piena accettazione delle procedure messe in atto, nonostante questo abbia comportato l'impedimento nel ricevere le visite dei famigliari, in Struttura, con tutto il carico di sofferenza che ne è conseguito.

Riportiamo qui di seguito i suggerimenti e/o critiche liberamente espressi dagli Ospiti:

In un caso: "Tutto quello che fate va bene"  
In un caso: "Quarantene troppo lunghe da sola"  
In cinque casi: "Manca servizio parrucchiera"  
In un caso: "Il bagno in camera è tenuto bene, mentre gli altri sono più disordinati"  
In un caso: "Il mio compagno di stanza è disordinato e lascia sporco"  
In un caso: "Nel menù più spesso la mortadella"  
In un caso: "Più disponibilità da parte del personale"  
In due casi: "Risotto giallo nel menù"  
In un caso: "Nel menù introdurre bistecca e minestrone con verdure"  
In un caso: "Anticipare cena perché mi stufo di stare al tavolo"  
In un caso: "Troppe polpette nel menù"  
In un caso: "Maggiore libertà nelle visite dei parenti"  
In un caso: "Bottoni dei servizi igienici troppo duri e non visibili"  
In un caso: "Pastina più cotta"  
In un caso: "Cortile sconnesso, faticoso per il walker".

La maggior parte dei suggerimenti/critiche riguarda il menù pertanto si cercherà, quando possibile, di soddisfare le richieste degli Ospiti. Riguardo invece la mancanza del servizio parrucchiera, lamentata da ben 5 ospiti, si segnala che tale servizio sarà riattivato entro la fine di novembre.

La restituzione dei risultati viene fatta oralmente dalle Educatrici della Struttura, in momenti di attività con gli Ospiti.

Senna Lodigiana, 23 novembre 2021

IL DIRETTORE AMM.VO

Dr.ssa Luisa Battisti