

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO NEL 2018

Rsa Fondazione Luigi Boni Onlus - esiti

I questionari restituiti sono 18 su 85 residenti presenti in media. Si tratta di una percentuale di partecipazione al questionario bassa rispetto gli anni precedenti, pur essendo ritornati ad un sistema di somministrazione tradizionale, mediante invio a mezzo posta del cartaceo.

Si ricorda che il questionario è stato differenziato tra utenti e famigliari.

Alla domanda è soddisfatto, le risposte si sono così articolate.

Rsa Boni 1 - questionari restituiti	27			
Ricoveri temporanei		anno 2018 – risposte fornite	percentuale	Confronto con anno 2018
Il suo familiare ha tratto beneficio dal ricovero in RSA (Se NO specificare)?				
Si		15	83%	
No		3	17%	
		18		
• Ritornerebbe in Fondazione Boni (Se NO specificare)?				
Si		15	88%	
no		2	12%	
		17		
• Consiglierebbe ad altri il ricovero presso questa struttura (Se NO specificare)?				
Si		15	88%	
No		2	12%	
		17		
Ricoveri definitivi				
Quanto spesso viene a trovare il suo caro?				
Ogni giorno 16		4	67%	62%
Una volta a settimana 4		0	0%	15%
Due tre volte la settimana 5		2	33%	19%
Meno di una volta al mese 1		0	0%	4%
		6		
<u>1. Area infermieristica - assistenziale</u>				
a. Ritieni che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispettino la dignità del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)				

si		23	92%	96%
no		2	8%	4%
		25		
b. Ritiene che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispettino la privacy del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)				
si		25	96%	100%
no		1	4%	0%
		26		
c. Ritiene che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispondano prontamente ai bisogni primari e psicologici del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)				
si		17	71%	92%
no		7	29%	8%
		24		
bisogni primari:				
fame 24 si 2 no,				
sete 25 si 1 no,				
minzione 24 si 2 no,				
defecazione 25 si 1 no,				
prurito 22 si 4 no,				
caldo-freddo 22 si 4 no,				
stanchezza 23 si 3 no;				
psicologici: spiritualità 23 si 3 no, solitudine 24 si 2 no, rabbia 24 si 2 no, noia 21 si, 5 no				
<u>2. Area medica</u>				
a. C'è stata disponibilità personale e tempo adeguato da dedicare ai colloqui con voi da parte dei medici? (SI / NO – se NO specificare)				
si		23	88%	92%
no		3	12%	8%
no sa non risponde		26		
b. C'è stata chiarezza da parte del medico nell'illustrare i problemi di salute e la terapia farmacologica del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)				
si		23	92%	96%
no		2	8%	4%
no sa non risponde		25		

c. In caso di richiesta di visita medica, la consulenza è stata programmata in tempi rapidi? (SI / NO – se NO specificare)				
si		24	96%	85%
no		1	4%	15%
no sa non risponde		25		
3. Area psico-sociale				
-				
a. Ritiene che tutto il personale dedichi parte del suo tempo per relazionarsi con il suo caro? (SI / NO – se NO specificare)				
Si 22		16	64%	85%
No 4		9	36%	15%
		25		
b. Ritiene che le attività strutturate proposte al suo caro siano congrue al suo livello e di suo gradimento? (SI / NO – se NO specificare quali)				
si		25	93%	81%
no		2	7%	19%
		27		
c. Ritiene che venga rispettata la auto-determinazione (le scelte individuali libere rispetto a cosa fare e cosa non fare) del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)				
si		21	91%	88%
no		2	9%	12%
4. Area fisioterapica		23		
-				
a. Ritiene che le attività fisioterapiche e riabilitative proposte al suo caro siano congrue al suo livello? (SI / NO – se NO specificare)				
si		21	84%	81%
no		4	16%	19%
		25		
b. C'è stata disponibilità ai colloqui con voi da parte dei fisioterapisti? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		22	88%	92%
no		3	12%	8%
		25		
c. Ritiene che il programma riabilitativo sia stato adeguato in seguito ad eventuali eventi avversi, con aggravamento delle autonomie motorie del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		21	84%	85%

no		4	16%	15%
5. Area servizi generali		25		
-				
a. È soddisfatto delle pulizie degli ambienti? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		15	65%	81%
no		8	35%	19%
		23		
b. È soddisfatto della distribuzione e della quantità dei pasti? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		21	91%	81%
no		2	9%	19%
		23		
c. È soddisfatto del servizio di guardaroba / lavanderia? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		19	73%	88%
no		7	27%	12%
6. Area amministrativa		26		
-				
a. È soddisfatto dell'operato del personale del front-office? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		26	96%	100%
no		1	4%	0%
		27		
b. È soddisfatto delle modalità di pagamento? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		26	96%	96%
no		1	4%	4%
		27		
c. È soddisfatto del servizio amministrativo (fatturazione, comunicazione...)? (SI / NO – se NO specificare)				
Si		26	96%	88%
no		1	4%	12%
		27		
	totale si	439	87%	89%
	totale no	67	13%	11%

	Numero	Perc 2018	Perc 2017
totale si	439	87%	89%

totale no	67	13%	11%
totale si	439	87%	89%

Come si può vedere si registra una piccola flessione nel gradimento dei servizi.

Si riportano qui sotto alcune indicazioni sulle motivazioni che l'utenza riporta a sostegno del mancato gradimento:

- Gli operatori sono troppo pochi
- Il personale della area psico sociale è insufficiente
- Vanno persi parecchi capi di vestiario
- spariscono, o li rovinano,
- vestiti sgualciti, persi e in condizioni indegne
- Cibo molto scarso e scadente, poca varietà e molto al risparmio
- Dipende dalle giornate
- I tempi di risposta ai bisogni primari degli utenti sono troppo lunghi e spesso ci si appoggia troppo ai famigliari
- I bagni sono obsoleti, e mancano delle dotazioni per cui il cattivo uso determina anche la cattiva pulizia
- I vetri sono inguardabili a causa di ragnatele e sporcizia
- Il personale non è sufficiente ai fabbisogni dei clienti, specialmente al mattino
- I medici sono poco reperibili e sfuggevoli
- Spesso nelle sale comuni manca la sorveglianza
- Operatori poco presenti in certi momenti e hanno poca attenzione
- Gli operatori stanno più volentieri al cellulare
- Con gli ospiti occorre insistere, non chiedere e basta
- Sarebbero necessarie più sedute, almeno tutti i giorni
- Alcuni operatori trattano freddamente o oggettivizzano i pazienti
- Attività fisioterapica limitata, non regolare (poca)

Nelle schede dei questionari si precisa ogni tanto che non vanno generalizzate le critiche, e che spesso le negatività sono causate dal momento e della giornata, ma che gli operatori mettono impegno.

Mentre alcune criticità si ripropongono ogni anno, in special modo sui servizi generali, altre sono inaspettate in quanto coincidenti con la scelta di ampliare la pianta organica la fine di assicurare la presenza degli operatori in ogni momento o potenziare un servizio molto richiesto (es la fisioterapia). Si tratta di un chiaro esempio di comunicazione carente da parte della struttura nei confronti dei parenti, che ha diminuito il grado di percezione dei servizi offerti e delle loro caratteristiche.

IL DIRETTORE
DOTT. TEDESCO REMO

IL PRESIDENTE
DANTE ANDRAO