



SISTEMA DI VALUTAZIONE ANNUALE DI GRADIMENTO RILEVAZIONE ANNO 2022 - OSPITI

Con la presente relazione, in ottemperanza alle disposizioni di Regione Lombardia per le UDO socio-sanitarie accreditate, si rendono noti i risultati del questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione circa i diversi servizi erogati dalla RSA "Opera Pia Magistris", somministrato nel mese di novembre 2022 ai Sig.ri Ospiti e/o ai loro familiari/Amministratori Di Sostegno.

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE E DI RICONSEGNA

Il questionario destinato agli Ospiti è stato distribuito direttamente agli utenti che, con valutazione sanitaria, sono stati ritenuti in grado di esprimere il loro gradimento in maniera autonoma o con il supporto di un parente o di un educatore professionale.

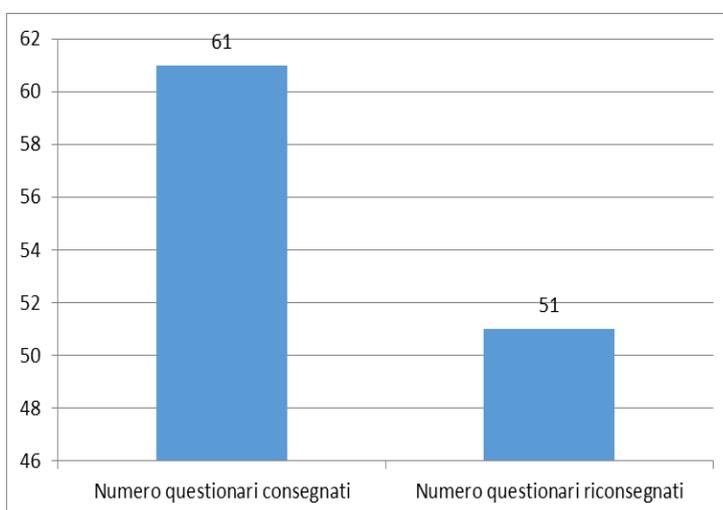
Per gli Ospiti non valutati in grado di esprimere in autonomia il proprio giudizio, il questionario è stato consegnato al parente di riferimento/Amministratore di Sostegno.

Per la restituzione dei questionari è stato indicato il termine del 30 novembre 2022, la raccolta delle schede è avvenuta mediante la deposizione dei questionari, da parte dei soggetti compilatori, all'interno di un'apposita urna, collocata presso la Portineria della RSA.

Di seguito si riportano i dati relativi al numero dei questionari distribuiti e di quelli resi compilati, e la rappresentazione grafica della percentuale di restituzione:

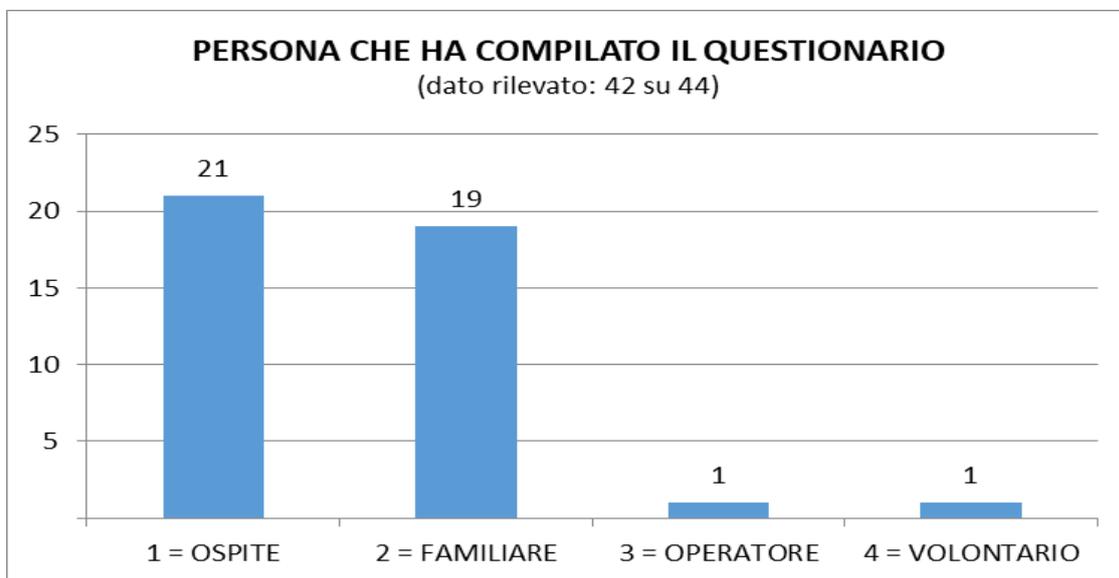
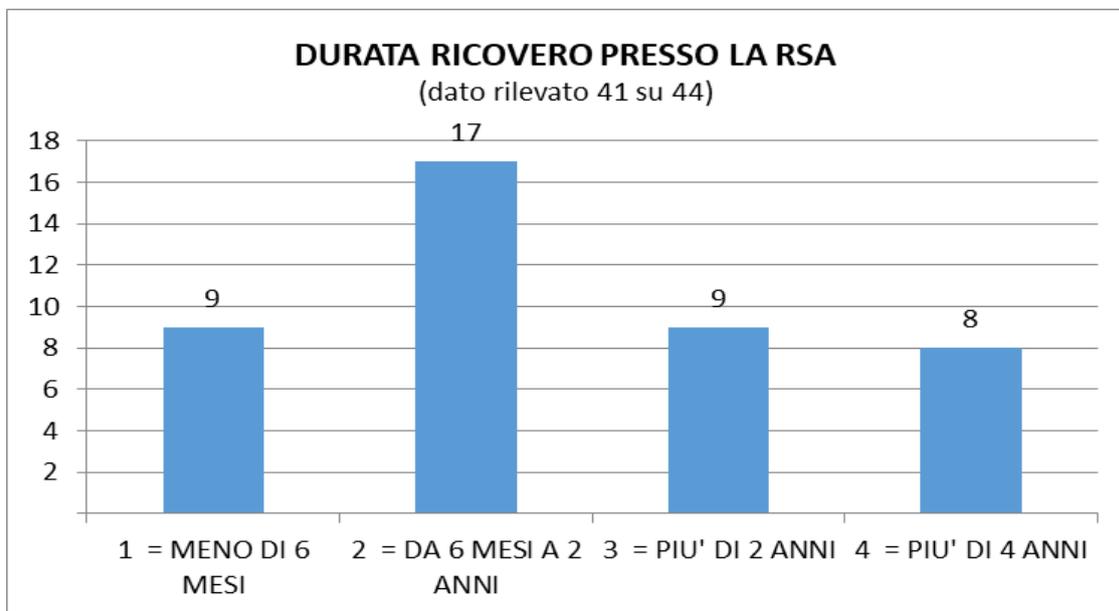
QUESTIONARIO	QUANTITÀ DISTRIBUITA	QUANTITÀ RESA
OSPITI	26	25
FAMILIARI/ADS	61	26

REDEMPTION (percentuale di restituzione)	
OSPITI	96,2%
FAMILIARI/ADS	42,6%





Nelle seguenti rappresentazioni grafiche si evidenziano la durata del ricovero degli Ospiti che hanno restituito il questionario e il soggetto compilatore:





ANALISI DEI RISULTATI

In doverosa premessa si specifica che i risultati ottenuti dall'elaborazione dei dati si è svolta in modo analitico e in assoluta coerenza con quanto riportato nei questionari, è necessario evidenziare come le varie percentuali risultano direttamente influenzate da eventuali errori di compilazione, mancata comprensione dei quesiti oppure non coerenza fra soggetto compilatore e dati riportati nelle risposte.

A tal proposito si è proceduto all'analisi di 49 questionari su 51, invalidandone 2 per non coerenza fra soggetto compilatore dichiarato (Ospite della RSA), età e genere dichiarati (non corrispondente alla popolazione di Ospiti attualmente ricoverata) e risposte fornite nel questionario.

Per l'analisi dei risultati si è provveduto alla lettura delle schede differenziate per destinatari, inserendo le valutazioni in un'apposita maschera di rendicontazione.

Il questionario somministrato prevedeva l'esplicitazione del grado di soddisfazione in dieci sezioni per complessivi 31 item.

Il gradimento del singolo item era esprimibile assegnando i seguenti valori di soddisfazione:

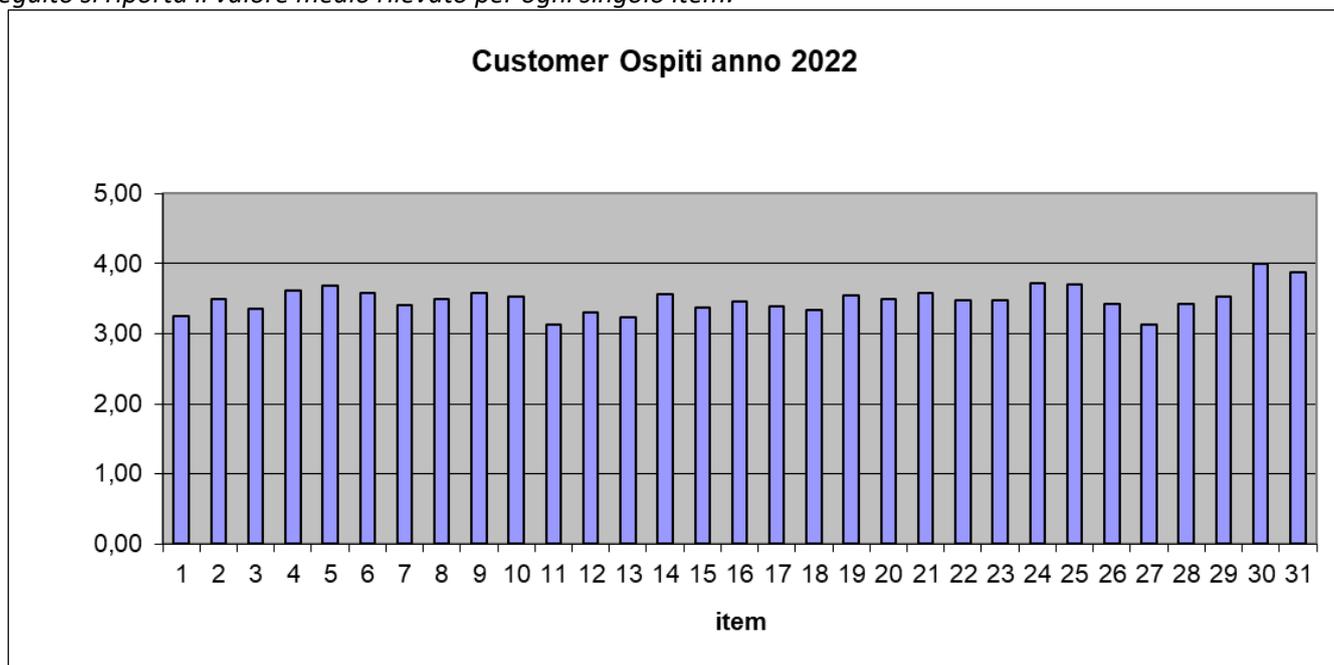
- 1 molto poco;
- 2 poco;
- 3 abbastanza;
- 4 molto.

Il valore medio di soddisfazione è quindi 2,5 - discriminante tra un risultato positivo (2,51 - 4) o negativo (1 - 2,5).

Il valore medio complessivo registrato nell'indagine anno 2022 è pari a 3,23, che esprime un grado di soddisfazione globale medio-alto.

Il numero di questionari restituiti (redemption) è risultato pari al 96,2% dei consegnati agli Ospiti e al 42,6% dei consegnati ai loro familiari/Amministratori di Sostegno.

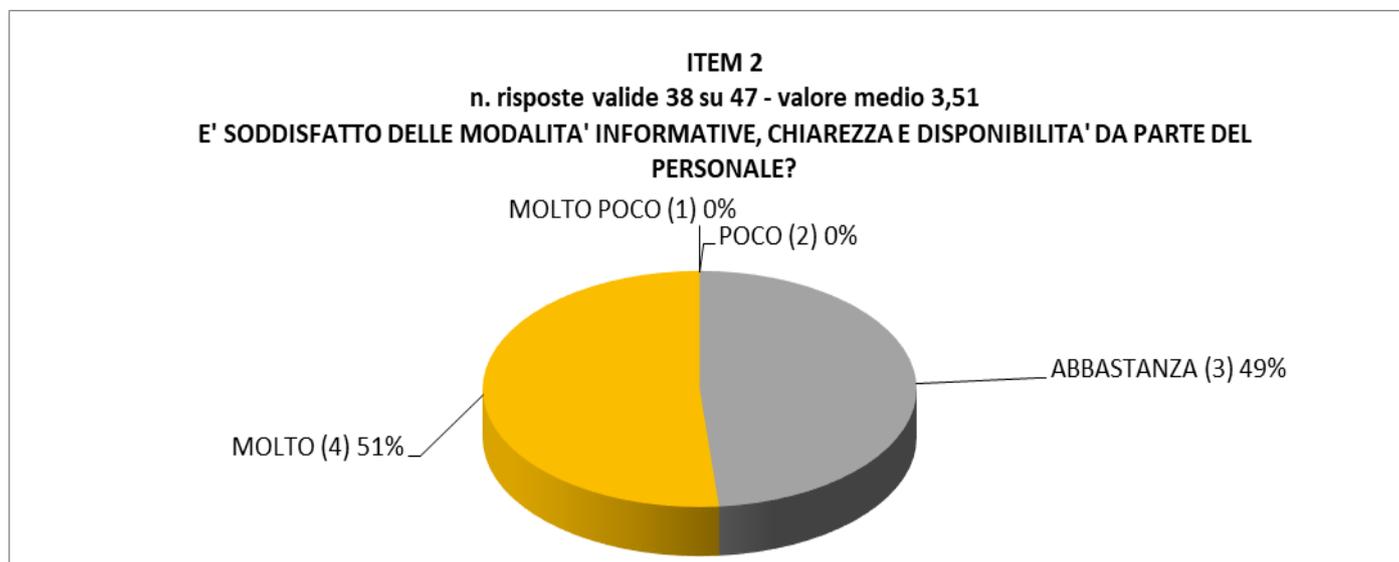
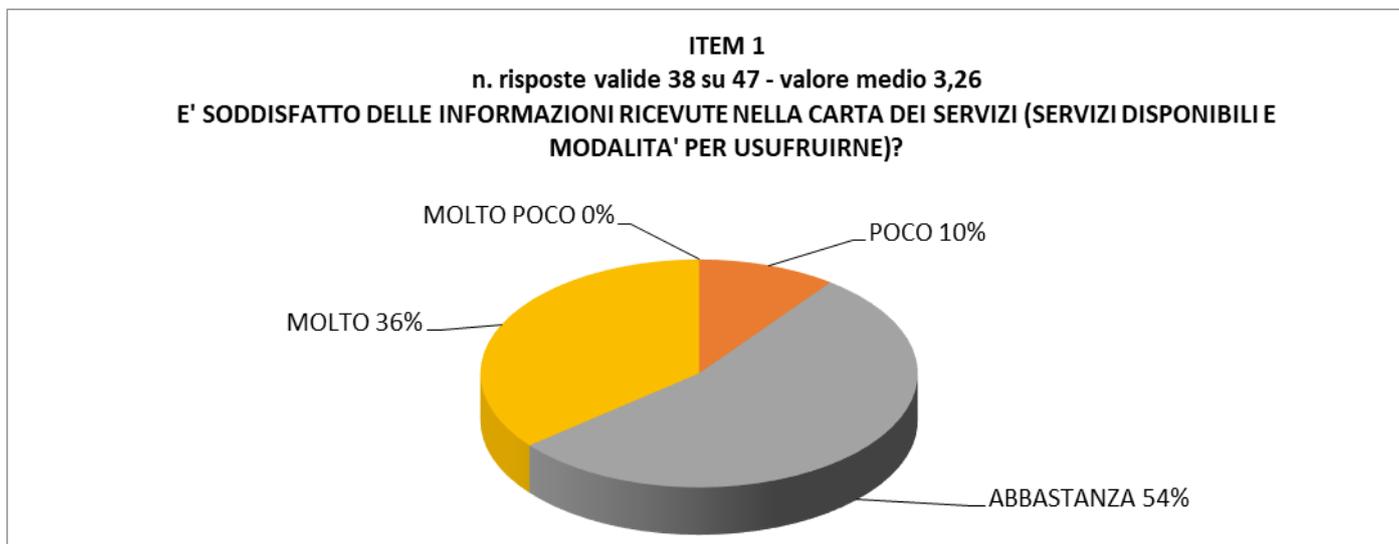
Di seguito si riporta il valore medio rilevato per ogni singolo item:





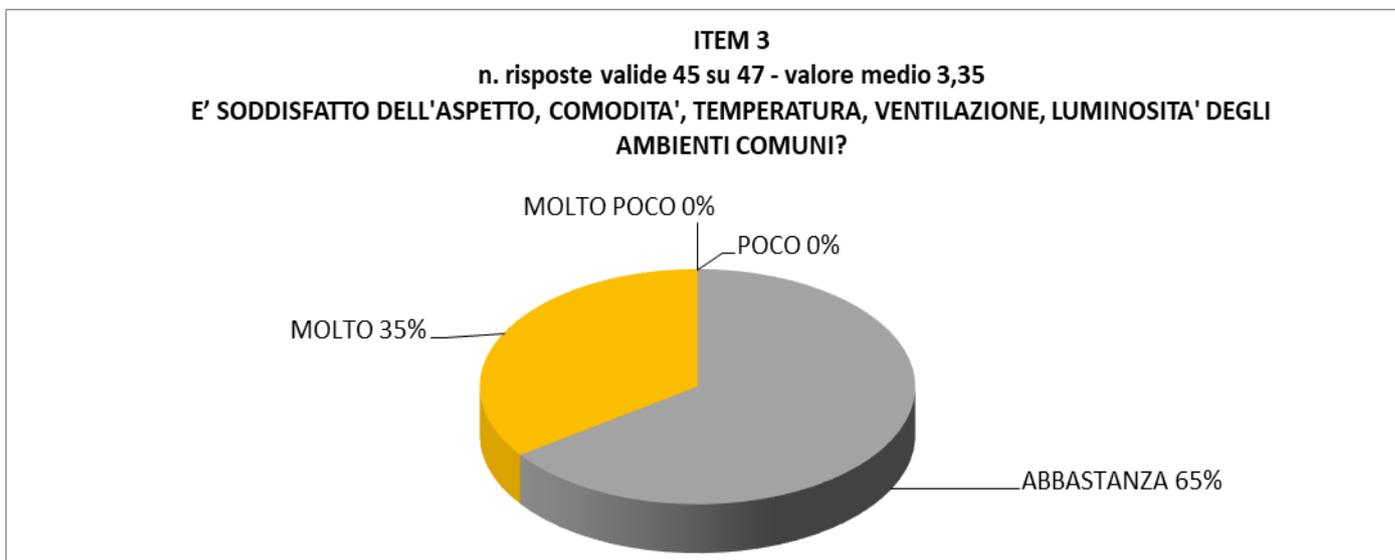
Di seguito, i valori statistici registrati nelle 10 sezioni dell'indagine:

SEZIONE 1 - ACCOGLIENZA (item da 1 a 2) – valore medio sezione 3,37

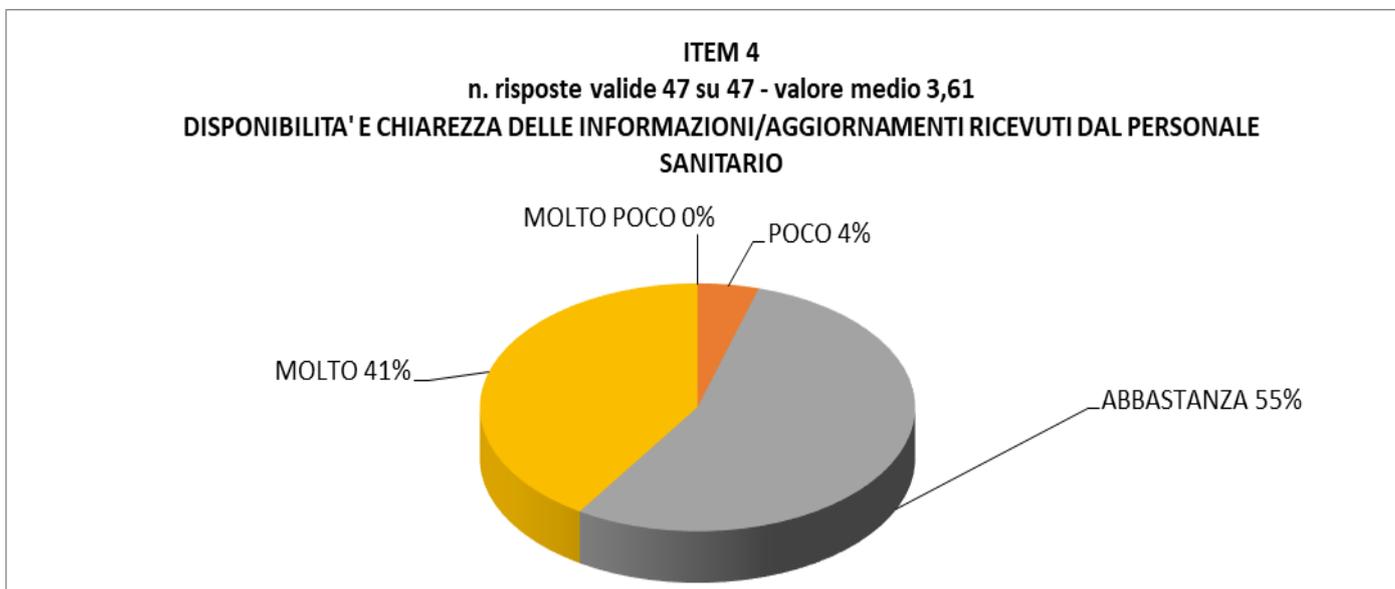




SEZIONE 2 - AMBIENTE E STRUTTURA (per l'Ospite compilatore) - (item 3) – valore medio sezione 3,35

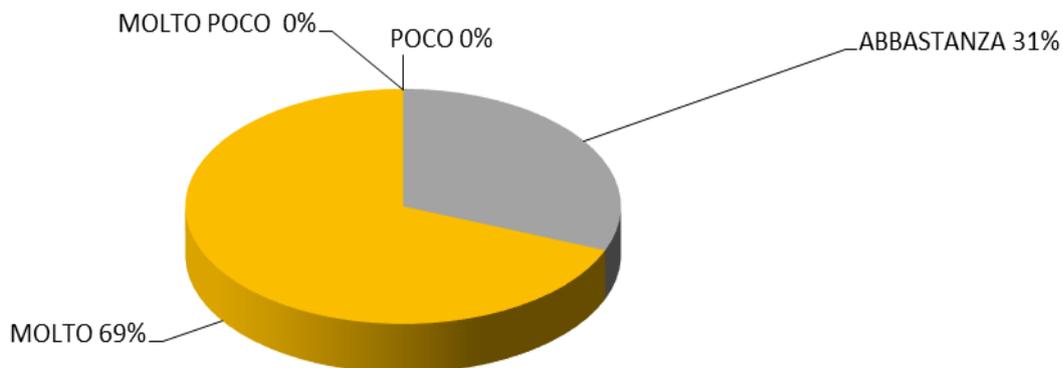


SEZIONE 3 – CONTATTI FRA STRUTTURA E FAMIGLIE - (item da 4 a 8) – valore medio sezione 3,56

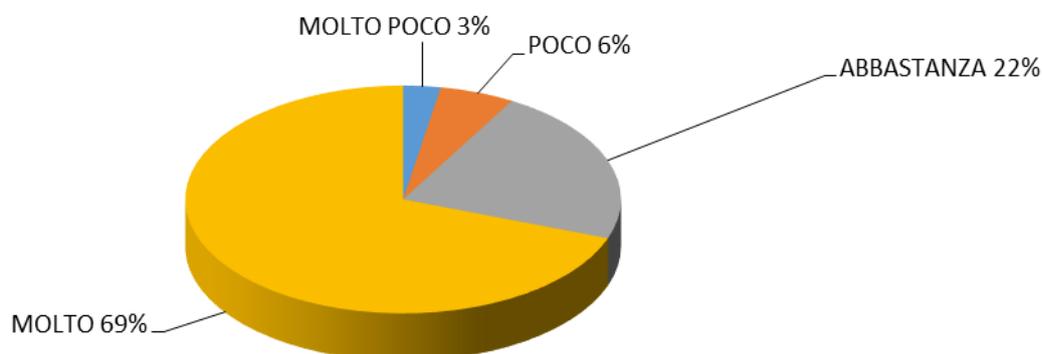




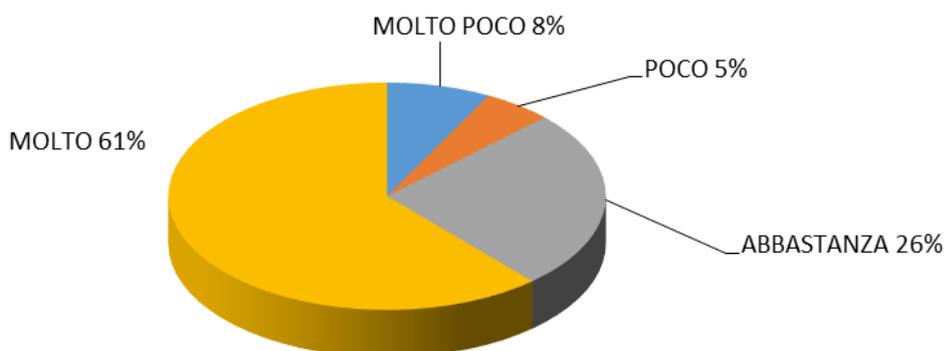
ITEM 5
n. risposte valide 43 su 47 - valore medio 3,69
DISPONIBILITA' ORGANIZZATIVA PER VISITE: ORARI, GIORNI, POSSIBILITA' DI EFFETTUARE CAMBI E/O AGGIUNTE?



ITEM 6
n. risposte valide 35 su 47 - valore medio 3,58
USCITE DALLA STRUTTURA/RIENTRI IN FAMIGLIA

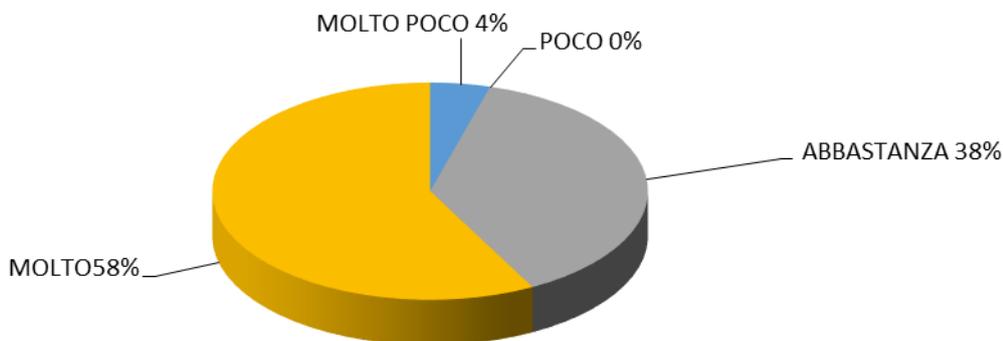


ITEM 7
n. risposte valide 38 su 47 - valore medio 3,41
TELEFONATE E VIDEOCHIAMATE



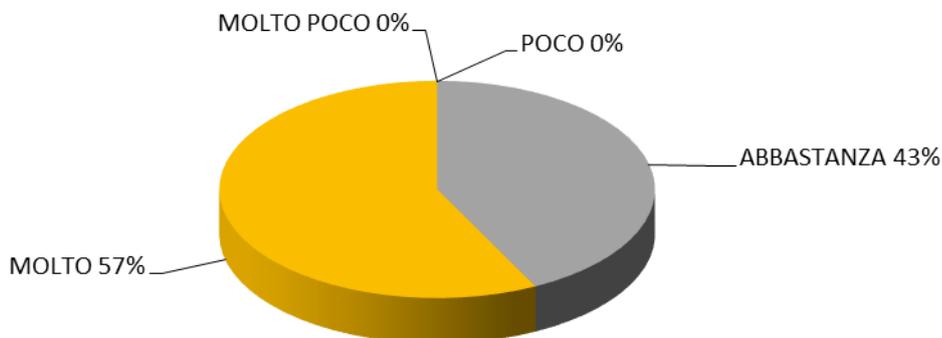


ITEM 8
n. risposte valide 43 su 47 - valore medio 3,49
VISITE IN PRESENZA (AL BOX, ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA)

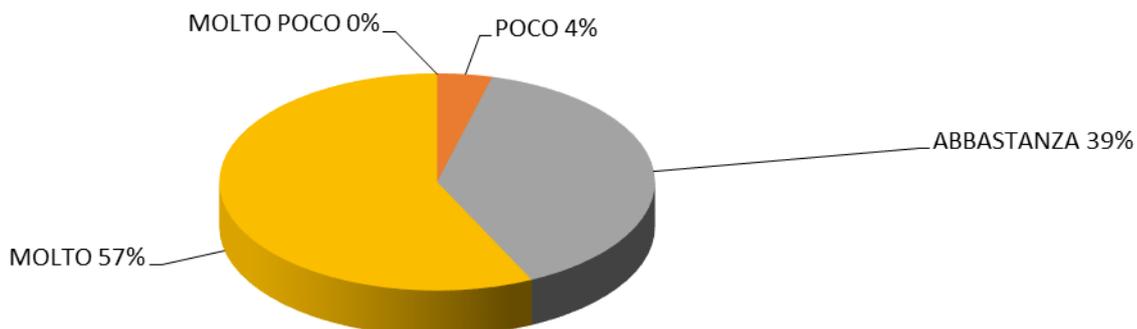


SEZIONE 4 – PULIZIA E CURA DELL'IGIENE IN RSA - (item da 9 a 11) – valore medio sezione 3,41

ITEM 9
n. risposte valide 46 su 47 - valore medio 3,57
E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA ED IGIENE IN RSA?

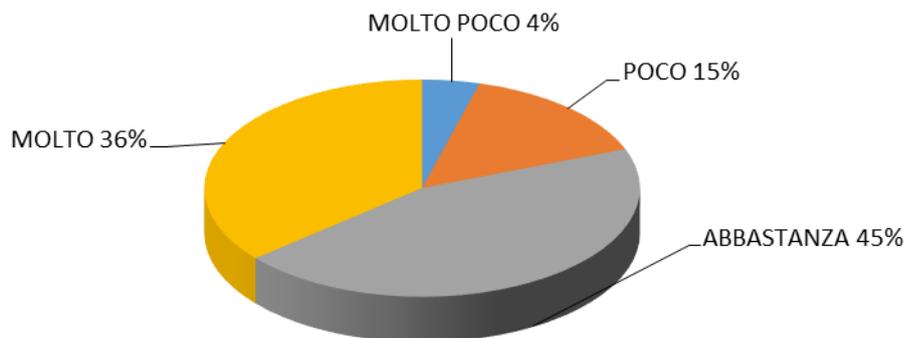


ITEM 10
n. risposte valide 47 su 47 - valore medio 3,53
CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE?



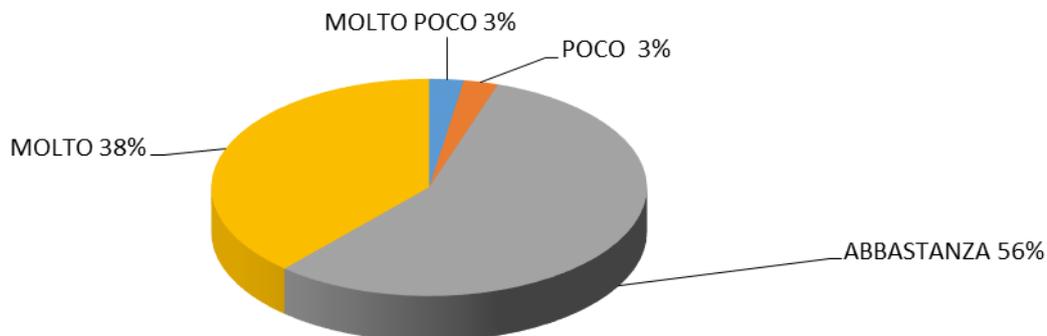


ITEM 11
n. risposte valide 45 su 47 - valore medio 3,13
SERVIZIO DI LAVANDERIA?

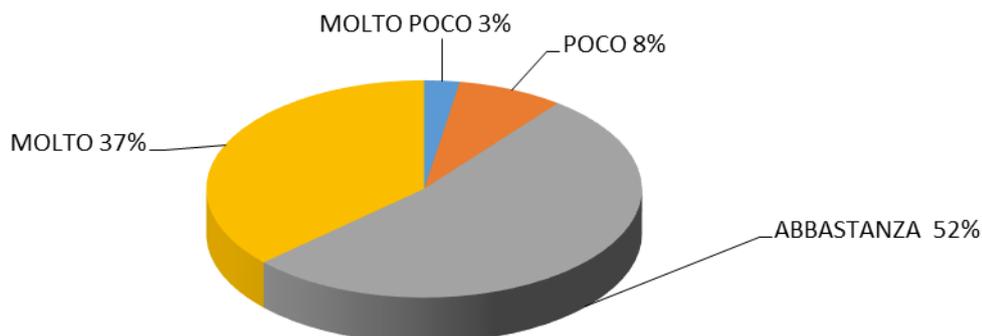


SEZIONE 5 – SERVIZIO DI RISTORAZIONE - (item da 12 a 15) – valore medio sezione 3,37

ITEM 12
n. risposte valide 37 su 47 - valore medio 3,31
E' SODDISFATTO, IN GENERALE, DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?

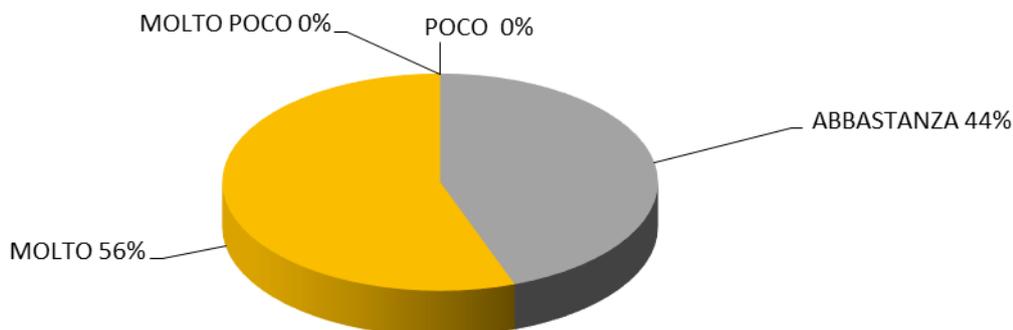


ITEM 13
n. risposte valide 37 su 47 - valore medio 3,24
E' SODDISFATTO DELLA QUALITA' DEI PASTI?

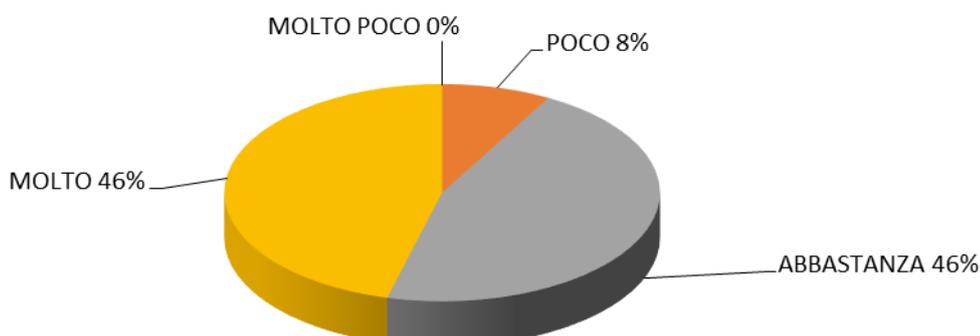




ITEM 14
n. risposte valide 35 su 47 - valore medio 3,56
E' SODDISFATTO DELLA QUANTITA' DEI PASTI?

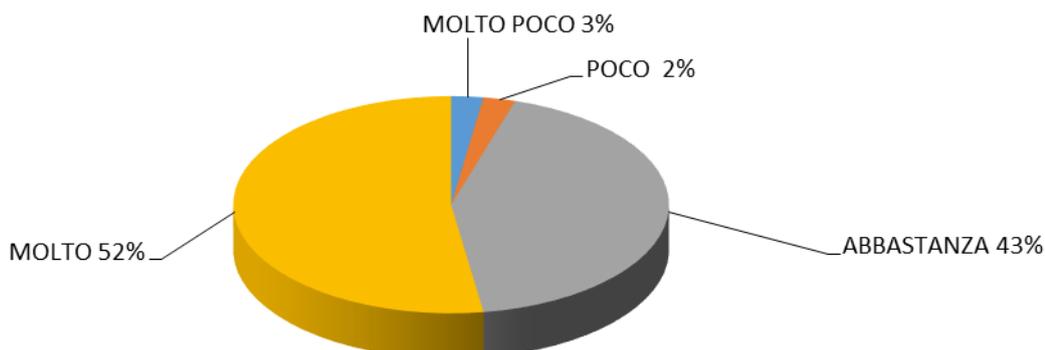


ITEM 15
n. risposte valide 36 su 47 - valore medio 3,38
E' SODDISFATTO DELLA VARIETA' DEL MENU'?



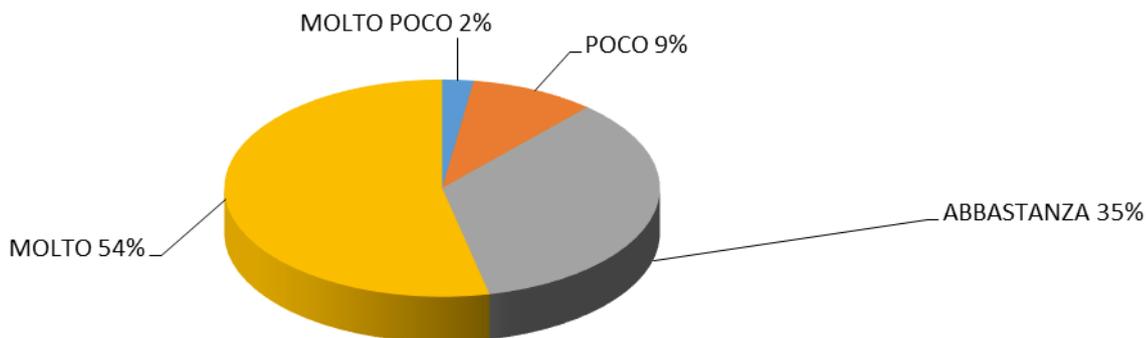
SEZIONE 6 – ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA: ORARI IN RSA - (item da 16 a 18) – valore medio sezione 3,39

ITEM 16
n. risposte valide 40 su 47 - valore medio 3,45
E' SODDISFATTO DEGLI ORARI IN CUI SI ORGANIZZA LA GIORNATA IN RSA?

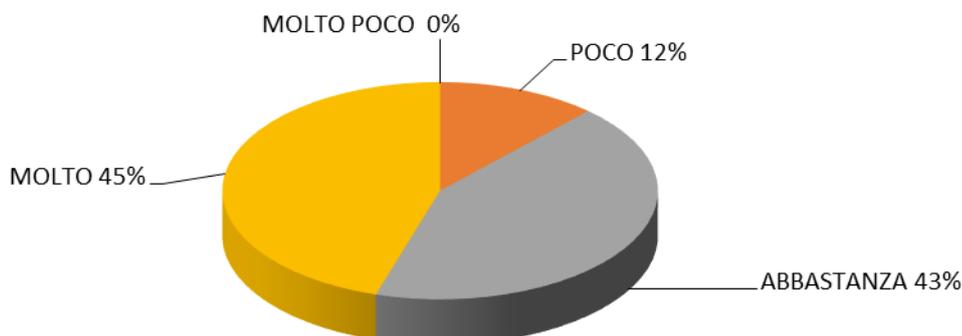




ITEM 17
n. risposte valide 41 su 47 - valore medio 3,40
E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI PRANZO/CENA?

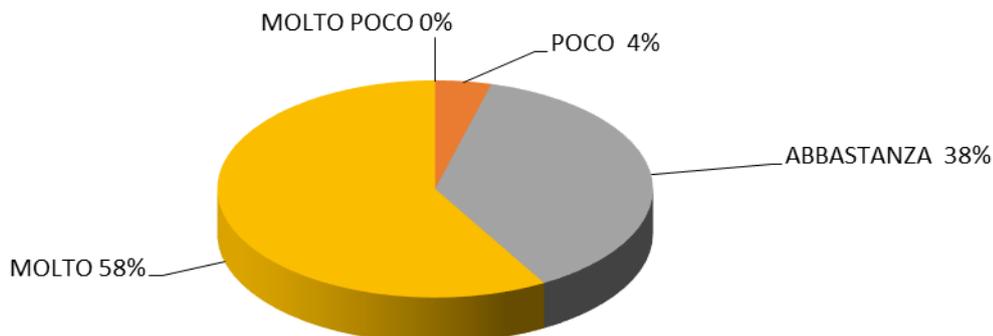


ITEM 18
n. risposte valide 41 su 47 - valore medio 3,33
E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI SONNO/VEGLIA?



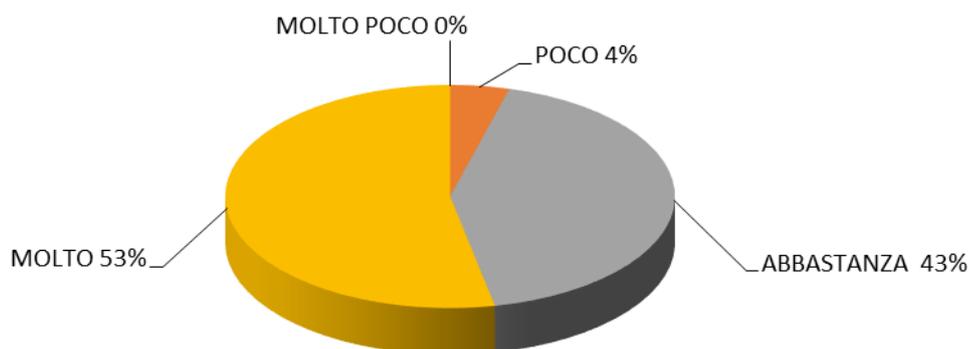
SEZIONE 7 – QUALITA' DELLE RELAZIONI - (item da 19 a 25) – valore medio sezione 3,57

ITEM 19
n. risposte valide 46 su 47 - valore medio 3,54
E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE?

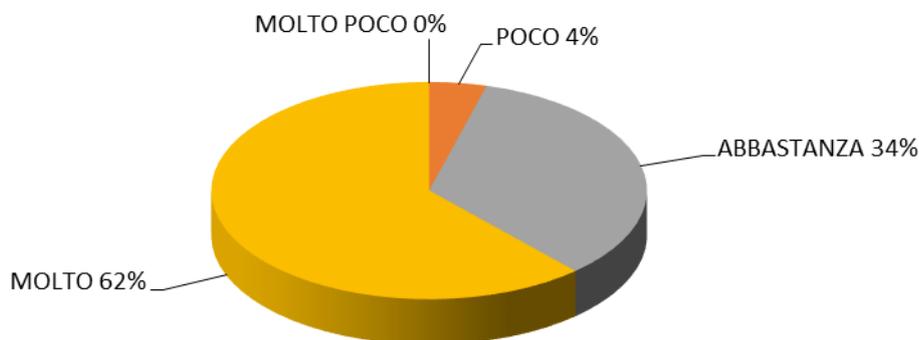




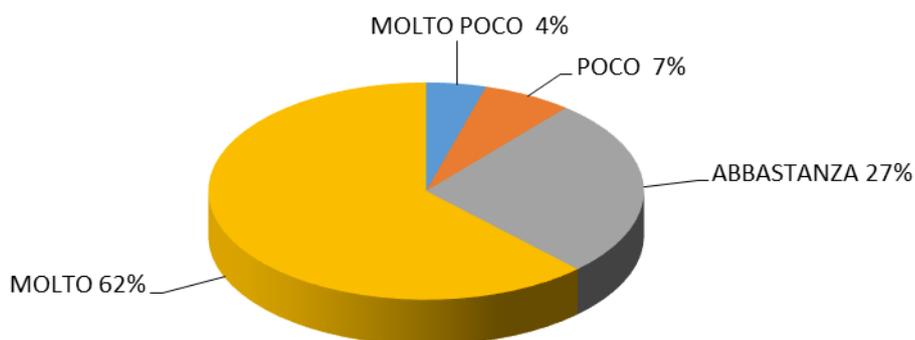
ITEM 20
n. risposte valide 45 su 47 - valore medio 3,49
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE
DEL PERSONALE AUSILIARIO?**



ITEM 21
n. risposte valide 45 su 47 - valore medio 3,57
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE
DEGLI INFERMIERI?**

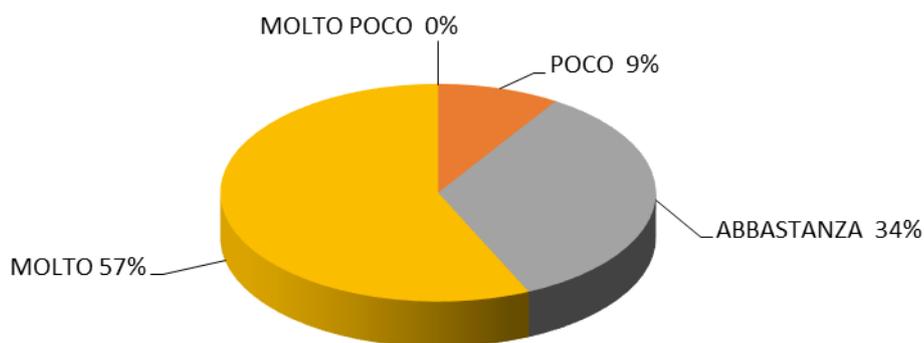


ITEM 22
n. risposte valide 44 su 47 - valore medio 3,47
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE
MEDICO?**

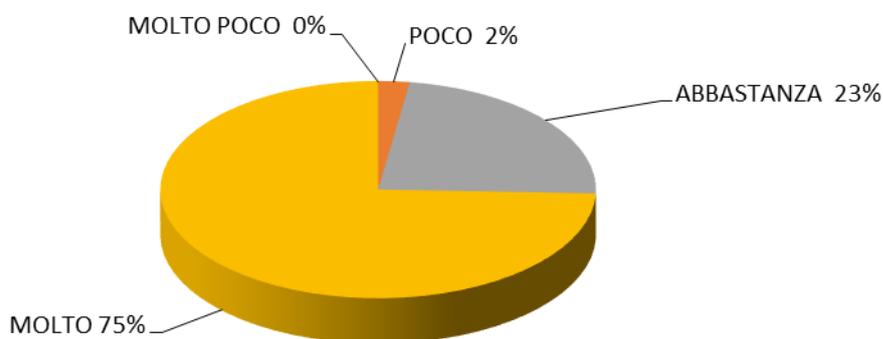




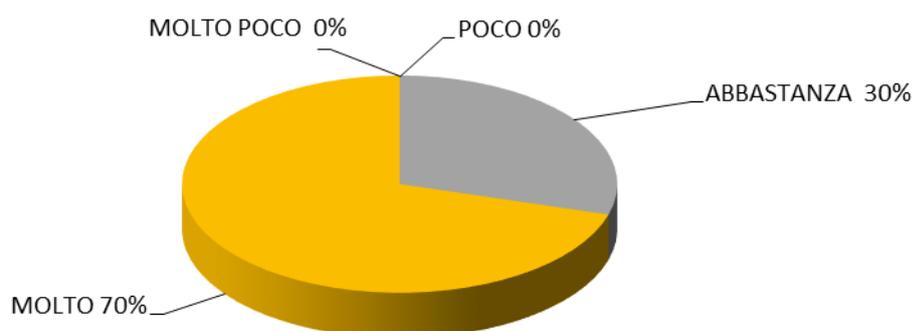
ITEM 23
n. risposte valide 42 su 47 - valore medio 3,48
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE
DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?**



ITEM 24
n. risposte valide 41 su 47 - valore medio 3,72
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE
DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?**

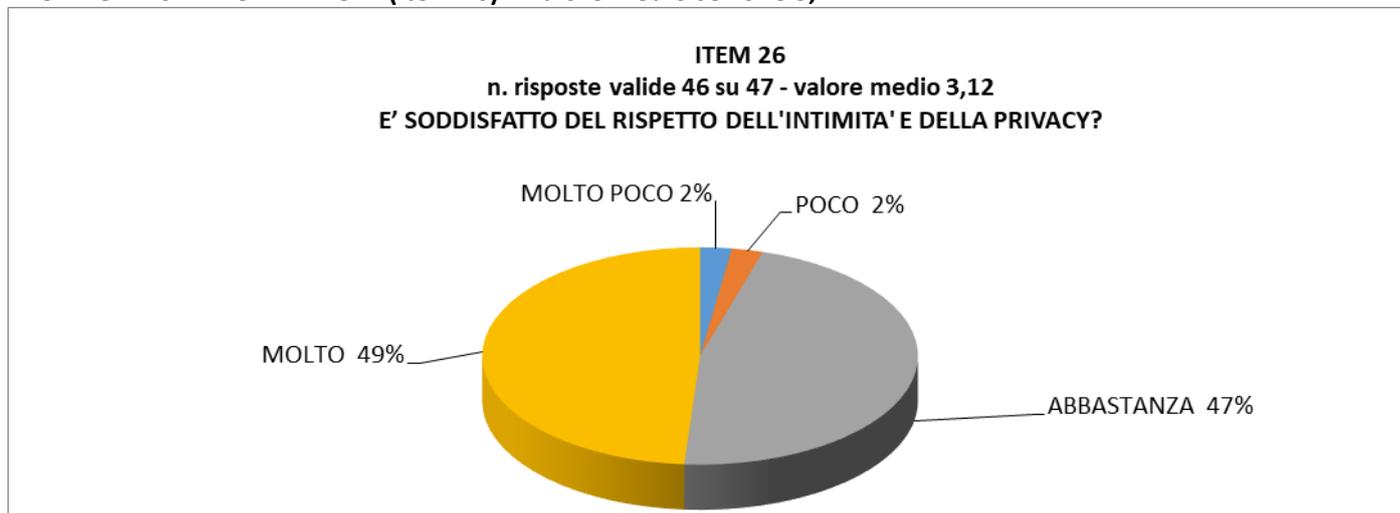


ITEM 25
n. risposte valide 43 su 47 - valore medio 3,70
**E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE
AMMINISTRATIVO?**

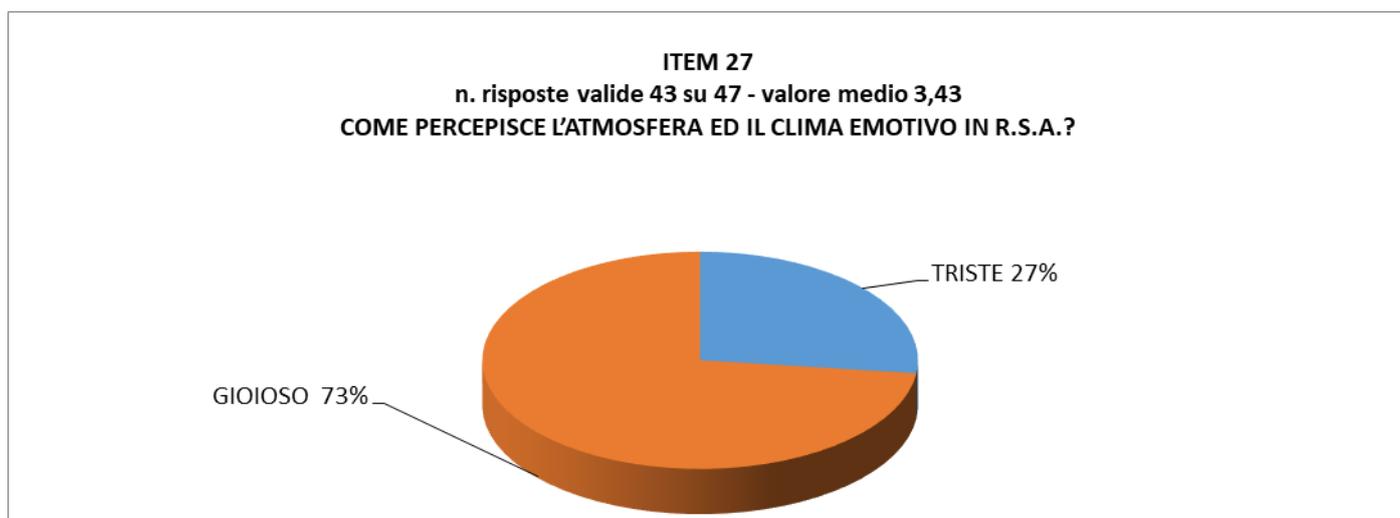




SEZIONE 8 - RISPETTO PRIVACY - (item 26) – valore medio sezione 3,42

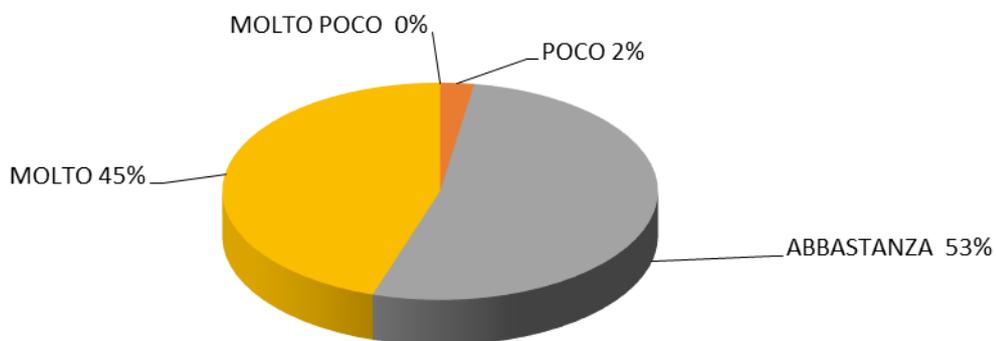


SEZIONE 9 - CLIMA IN RSA - (item da 27 a 30) – valore medio sezione 3,52

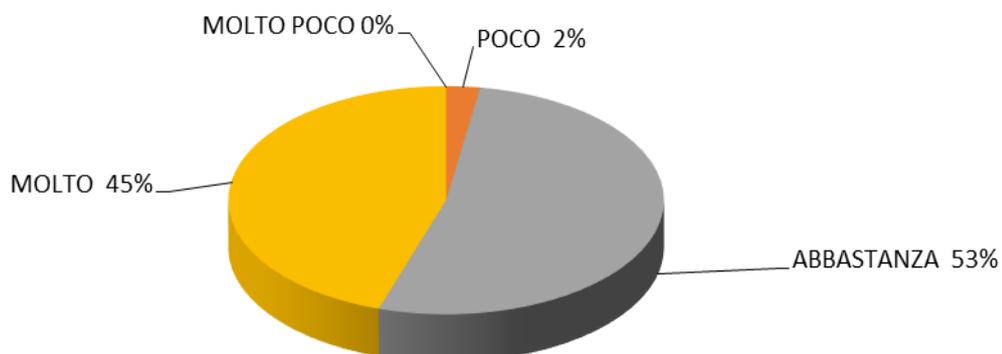




ITEM 28
n. risposte valide 44 su 47 - valore medio 3,53
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI?



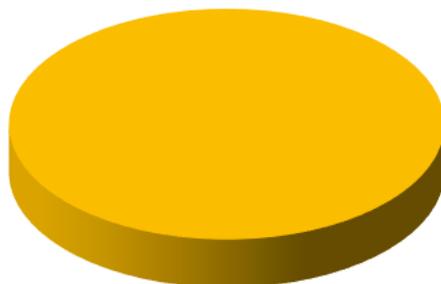
ITEM 29
n. risposte valide 42 su 47 - valore medio 4,0
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?





ITEM 30
n. risposte valide 44 su 47 - valore medio 3,87
**PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI
CONFRONTI?**

MOLTO 100%

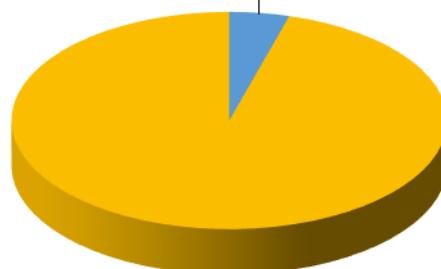


SEZIONE 10 – RAPPORTO QUALITA' DEL SERVIZIO E RETTA DI DEGENZA - (item da 31) – valore medio sezione 3,87

ITEM 31
n. risposte valide 43 su 47 - valore medio 4
RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?

MOLTO POCO 4%

MOLTO 96%



CONSIDERAZIONI SUI DATI EMERSI

Come evidenziato all'inizio della relazione, il grado medio di soddisfazione globale del servizio offerto risulta medio alto, con un indice pari a 3,23 / 4.

Si evidenziano numerose omissioni alle risposte delle sezioni riguardanti i servizi di ristorazione, pulizia e lavanderia, dato assolutamente prevedibile e coerente con la situazione pandemica attuale, che ha visto un contingentamento degli ingressi da parte di familiari/ADS in struttura e organizzazione delle visite in appositi spazi riservati.

Ciò ha comportato l'impossibilità, da parte dei familiari/ADS (utenti compilatori in maggior numero sul totale) di esprimere un giudizio attendibile sul servizio offerto.

Si evidenzia inoltre la presenza di risposte "alternative" a quelle proposte dal format del questionario, nell' Item 27 (percezione dell'atmosfera in RSA), dato che determinerà una revisione del format attuale, migliorandolo nella facilità di fruizione e compilazione, con aggiunta di una risposta intermedia fra quelle proposte.



I punteggi medi più bassi si sono rilevati nelle sezioni:

- 4 PULIZIA E CURA DELL'IGIENE IN RSA
Item 11 Servizio di Lavanderia, *punteggio assoluto più basso*
- 5 SERVIZIO DI RISTORAZIONE
Item 12 Soddisfazione generale del servizio di ristorazione
Item 13 Qualità dei pasti
- 6 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA
Item 18 Orario di sonno/veglia

I punteggi medi più alti si sono rilevati nelle sezioni:

- 3 CONTATTI TRA STRUTTURA E FAMIGLIE
Item 4 Disponibilità e chiarezza delle informazioni/aggiornamenti ricevuti dal personale sanitario
Item 5 Disponibilità organizzativa per visite
- 7 QUALITA' DELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE
Item 24 Personale addetto al servizio di Animazione
Item 25 Personale addetto al servizio Amministrativo
- 8 CLIMA IN RSA
Item 30 Cortesia e disponibilità da parte del personale nei confronti degli Ospiti, *punteggio massimo*
- 9 RAPPORTO QUALITA' DEL SERVIZIO/RETTA, *punteggio massimo*

SUGGERIMENTI, CRITICHE, OSSERVAZIONI

In 28 questionari restituiti, nello spazio riservato ad eventuali suggerimenti, critiche o osservazioni, si sono registrati commenti che si possono analiticamente inserire nelle seguenti categorie:

ASSISTENZA ALL'OSPITE	Appunti sulla disponibilità, cortesia e puntualità (personale ASA/OSS e Infermieri Professionali)
	Richiesta di maggior attenzione alla cura dell'aspetto/decoro Ospiti (scambio abiti)
	Richiesta di maggior energia e coinvolgimento degli Ospiti nelle attività (Animazione)
	Desiderio di maggior presenza/possibilità di colloquio diretto con i Medici
SERVIZIO LAVANDERIA	Richiesta di maggior attenzione all'igiene e cura degli indumenti
VISITE IN PRESENZA	Richiesta di accesso libero al piano degenze/camera Ospite per verifica e aggiornamento guardaroba da parte dei familiari
	Richiesta di maggior utilizzo del giardino per visite all'aperto nella bella stagione
ORGANIZZAZIONE ORARI	Appunti sull'orario di sonno/veglia e richiesta di posticipazione
SERVIZIO RISTORAZIONE	Desiderio espresso per la cioccolata a merenda



AZIONI MIGLIORATIVE

Il positivo riscontro di soddisfazione globalmente ottenuto deve essere da stimolo per proseguire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante lavoro di controllo e monitoraggio dei diversi servizi erogati in struttura.

La Direzione della RSA, a fronte di un'attenta valutazione dei risultati e dei suggerimenti ottenuti dall'indagine di gradimento, sarà quindi impegnata a metter in atto le seguenti azioni correttive/migliorative:

- **SERVIZIO RISTORAZIONE**, continuare ad elaborare con l'operatore economico gestore del servizio diete e menù sempre più in linea con le diverse esigenze degli Ospiti, non solo di tipo sanitario ma anche a salvaguardia del gusto e del gradimento personale, studiando ed introducendo nuove proposte per la merenda pomeridiana esaudendo, ove possibile e compatibile con le indicazioni sanitarie, i desideri manifestati dagli Ospiti.
- **SERVIZIO GUARDAROBA/LAVANDERIA**, valutare con l'operatore economico partner, l'efficacia dell'organizzazione del servizio.
- **SERVIZI ASSISTENZIALI**, monitorare in maniera più accurata, anche mediante l'utilizzo di check-list condivise con l'operatore economico partner, la cura all'aspetto dell'Ospite durante i diversi momenti della giornata. Attraverso un programma di formazione concreto e condiviso, guidare l'approccio assistenziale verso il miglioramento e la maggior consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo e dell'impatto sulla salute e benessere psicofisico dell'Ospite, in particolar modo per ciò che concerne l'attività del personale assistenziale ASA/OSS e degli Infermieri Professionali.
- **VISITE IN PRESENZA**, compatibilmente con la situazione epidemiologica e l'eventuale necessità di isolamento di alcune aree della struttura, ampliare le possibilità attualmente offerte nelle modalità di visita in presenza.
- **ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI**, valutare con l'operatore economico partner l'efficace e possibile riorganizzazione del piano di lavoro per garantire ritmi di vita consoni e salutari.

DIFFUSIONE DEI RISULTATI

La presente relazione viene affissa in data odierna alla bacheca ufficiale della Struttura e sarà disponibile per la libera consultazione. Inoltre verrà consegnata una copia della stessa relazione alla RSU interna e al Referente Unico dell'operatore economico partner (Consorzio Blu).

In riferimento alla diffusione ai Sigg.ri Ospiti, nel corso del mese di dicembre 2020, nell'ambito del programma di animazione previsto per gli Ospiti, verrà dedicato apposito spazio, da parte degli educatori professionali, per la lettura della relazione e l'eventuale discussione.

Inoltre verrà data evidenza dei dati risultanti dalla presente indagine all'Associazione "Il Tempo di dare" di Valmadrera.

Valmadrera 01/12/2022

IL RESPONSABILE AREA
RSA "OPERA PIA MAGISTRIS"
Dr. Virginio Brivio