

VERBALE

ESITO QUESTIONARI OSPITI ANNO 2019

Anche quest'anno, al fine di verificare il servizio offerto in modo da soddisfare nel modo più completo le esigenze del cliente della Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra, gli Ospiti della RSA e, separatamente, i loro familiari, hanno ricevuto i questionari di soddisfazione relativi all'anno 2019.

Per facilitare l'espressione più sincera delle valutazioni, il questionario è anonimo e la sua restituzione avviene tramite il suo inserimento in un'apposita urna situata, come tutti gli anni, in reparto. Quest'anno la data ultima di consegna dei questionari compilati era prevista per il 7 dicembre 2019.

I questionari di soddisfazione degli Ospiti sono stati consegnati brevi mani.

Su un totale di 34 Ospiti con un minimental superiore a 18, poiché 5 (cinque) si sono rifiutati di compilarlo e 2 (due) hanno consegnato il questionario in bianco, abbiamo avuto una risposta pari al 79,42% (80,56% nel 2018, 65,72% nel 2017, 53,45% nel 2016 e 60,47% nel 2015).

Un solo questionario si è discostato completamente dagli altri (quindi non preso in considerazione) perché assolutamente negativo.

I risultati dei questionari degli Ospiti, comunque, sono stati molto positivi; con la loro valutazione è stata compilata una scheda riassuntiva che mette in risalto il grado medio di soddisfazione degli Ospiti stessi.

Le risposte dei questionari hanno messo in luce l'erogazione, da parte della RSA, di un servizio più che buono (buono/ottimo):

- *Accoglienza e informazioni ricevute da ospiti all'ingresso in struttura: più che buona.*
- *Ottimo/Buoni i servizi alberghieri:*
 - *Grado d'igiene degli ambienti e rispetto del silenzio nelle ore di riposo, più che buoni;*



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

- *Ottimo/Buono Vitto, Servizio di lavanderia e guardaroba, disponibilità e professionalità personale addetto lavanderia e guardaroba; il servizio di lavanderia, rispetto al 2018, è migliorato.*
- *Buono/Ottimo il servizio di manutenzione.*
- *Ottima l'assistenza sanitaria tenuto conto che gli Ospiti hanno prevalentemente dato un giudizio buono quando nelle RSA è difficile, se non impossibile, migliorare salute e autosufficienza. Nella maggior parte dei casi, se si lavora bene, si mira a mantenere, nel limite del possibile, le capacità residue.*
- *Ottima l'assistenza infermieristica.*
- *Buono/Ottimo il servizio di fisioterapia; rispetto agli anni precedenti, a parità di ore fisioterapiche, abbiamo avuto un miglioramento.*
- *Ottimo/Buono il servizio di animazione.*
- *Buono/Ottimo i servizi amministrativi (anche se, solo quindici Ospiti hanno risposto a queste domande perché difficilmente hanno bisogno dell'ufficio).*
- *Più che Buono il comportamento di medici e capo sala, e personale ausiliario.*
- *Molto più che buono il comportamento del personale infermieristico.*
- *Più che buono il grado d'igiene personale e la cura della persona.*
- *Più che Buono, privacy in generale e il grado di riservatezza del personale socio sanitario circa lo stato di salute.*
- *Buono il clima di reparto.*

Con le "OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI/COSA APPREZZA MAGGIORMENTE E QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE?" gli Ospiti hanno segnalato quanto segue:

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

- *Un'Ospite ritiene di essere sempre l'ultima ad essere portata in bagno.*

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE:

- *Un Ospite: musica e animazione;*
- *Uno la professionalità;*
- *Uno: "Tutto";*
- *Un ospite ritiene che il personale sia molto bravo a cambiarlo al bisogno.*



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE?

- *Un ospite: servizio lavanderia, igiene personale e qualità del cibo.*
- *Uno: pulizia bagni e stanze.*
- *La fretta*

Riassumendo: Tutti gli item sono superiori al “Buono”; la maggior parte danno un risultato molto più che buono.

Canneto sull'Oglio, 19.12.2019

*Il Direttore Generale
Dr.ssa Debora Bosio*

