

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS

**Anno di riferimento:
2023**

Udo: RSA

Esiti

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



MATRICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	12/09/2023	Emissione documento

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	ESITI	4
3	CONSIDERAZIONI.....	16

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



1 PREMESSA

Nel mese di luglio è stato trasmesso l'invito, a tutti i parenti degli ospiti che risiedono presso la Fondazione Casa Serena onlus, a compilare il **(MO-160-01 Servizi Residenziali)** questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla struttura nel primo semestre dell'anno 2023.

La comunicazione è avvenuta tramite mail, ed il questionario era accessibile cliccando sul link presente nel testo della mail.

I dati sono stati elaborati nel mese di settembre. L'elaborazione ha portato alla predisposizione di grafici al fine di rappresentarne al meglio gli esiti.

Sono stati inviate circa n. 200 mail, e sono stati raccolti alla data odierna n. 74 questionari con una percentuale pari al 37% su tutte le Unità di offerta residenziali della fondazione Casa Serena. Per quanto riguarda Unità d'offerta **RSA** sono stati restituiti 56 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti.

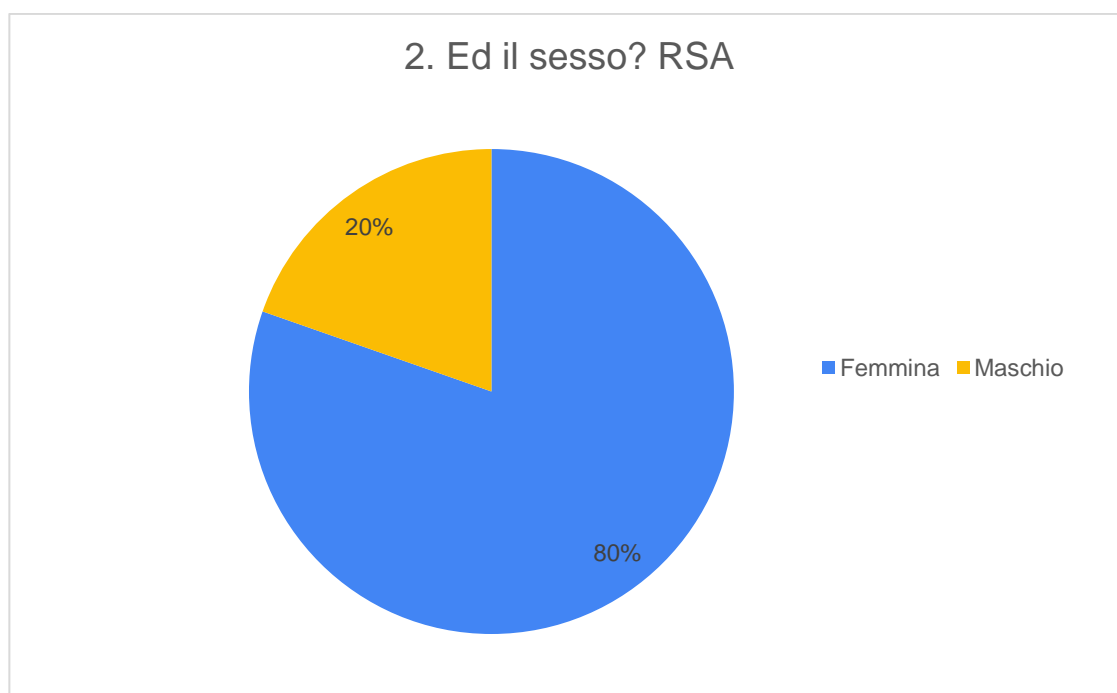
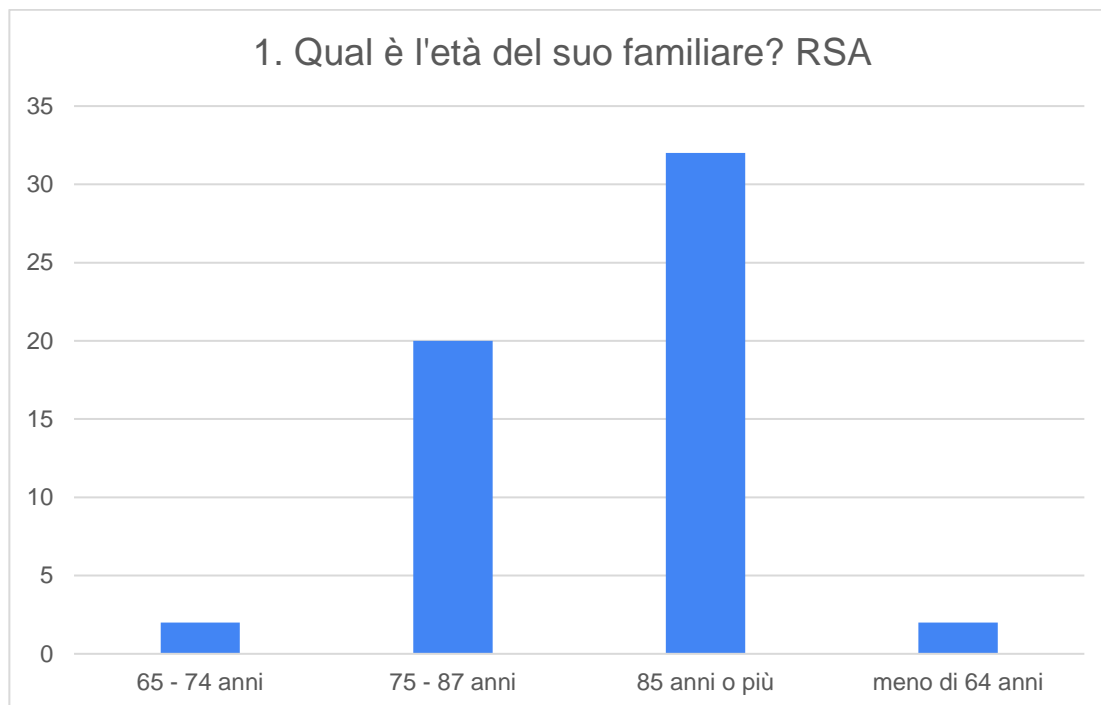
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



2 ESITI

INFORMAZIONI GENERALI

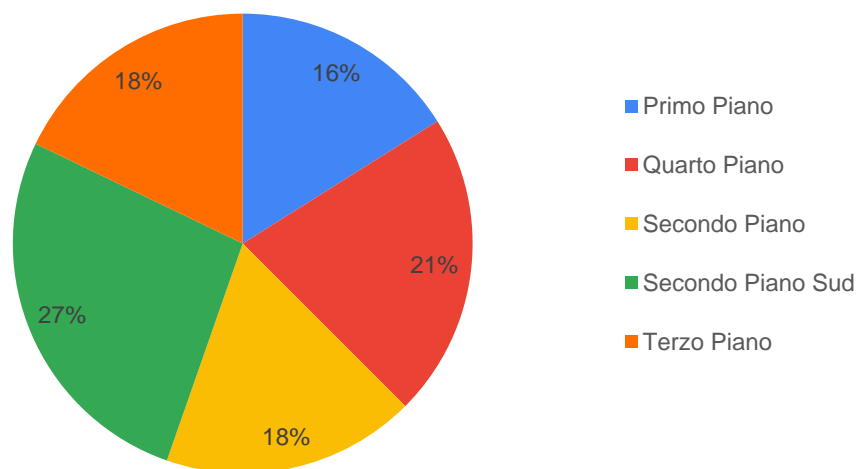


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

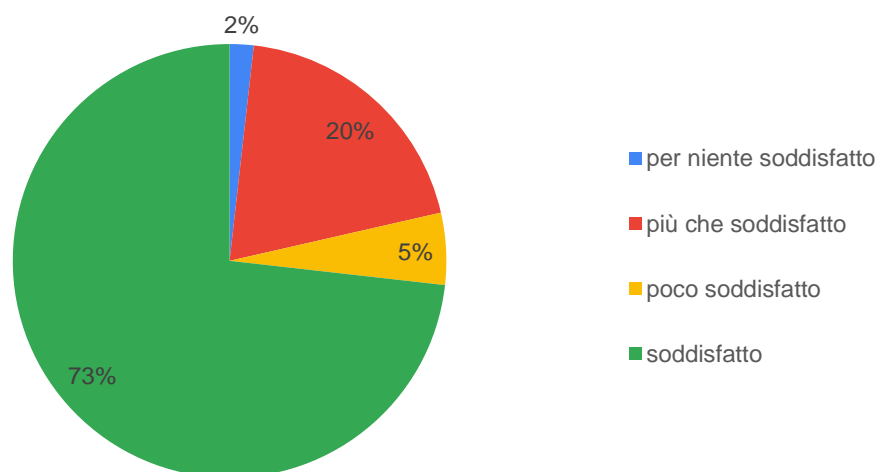


3. A quale piano risiede? RSA



SOGGIORNO IN STRUTTURA

1. È soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura? RSA

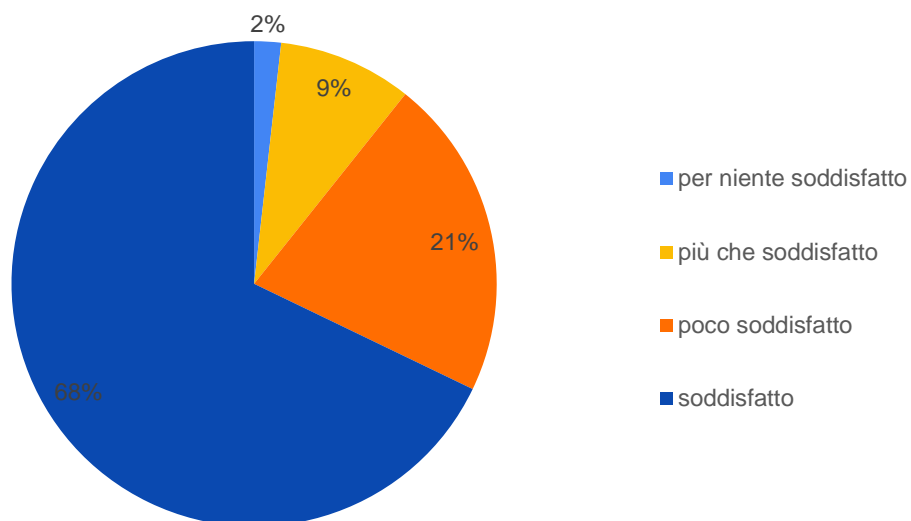


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

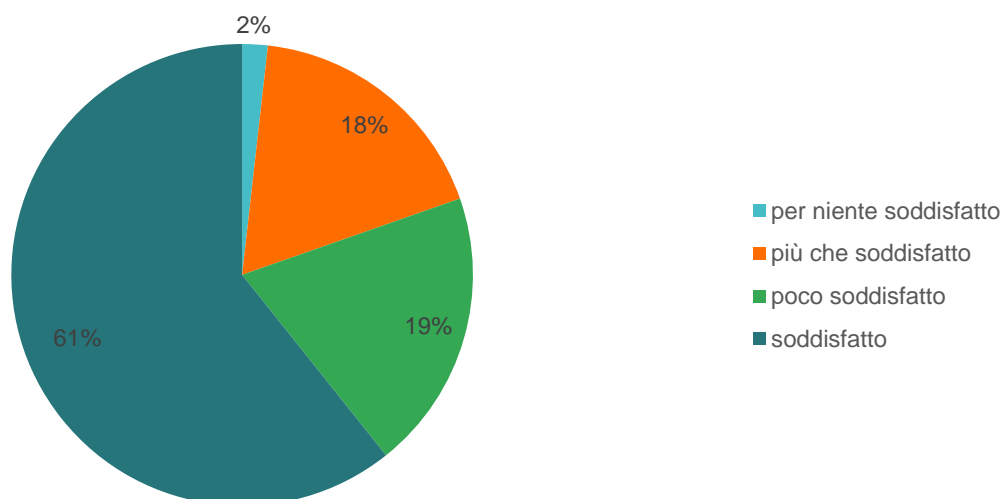
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



2. Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il soggiorno in struttura del suo familiare? RSA



3. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente? RSA

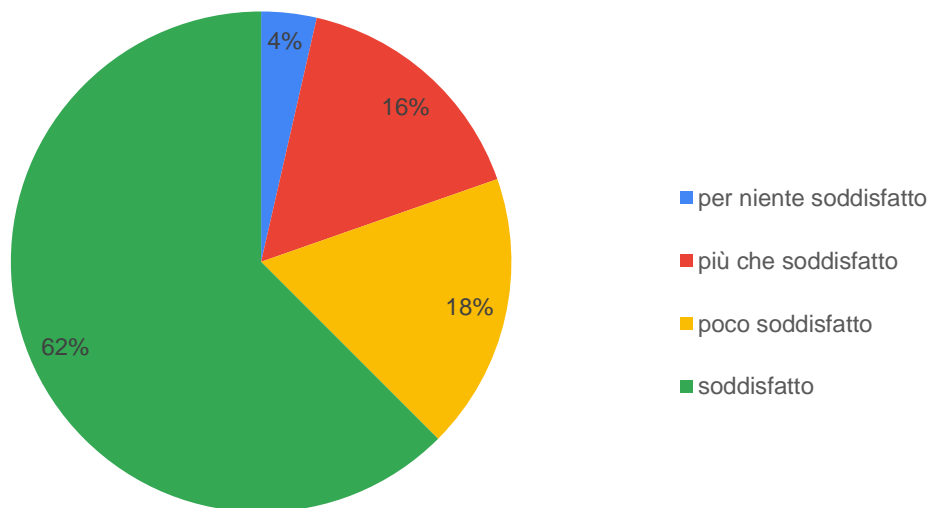


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

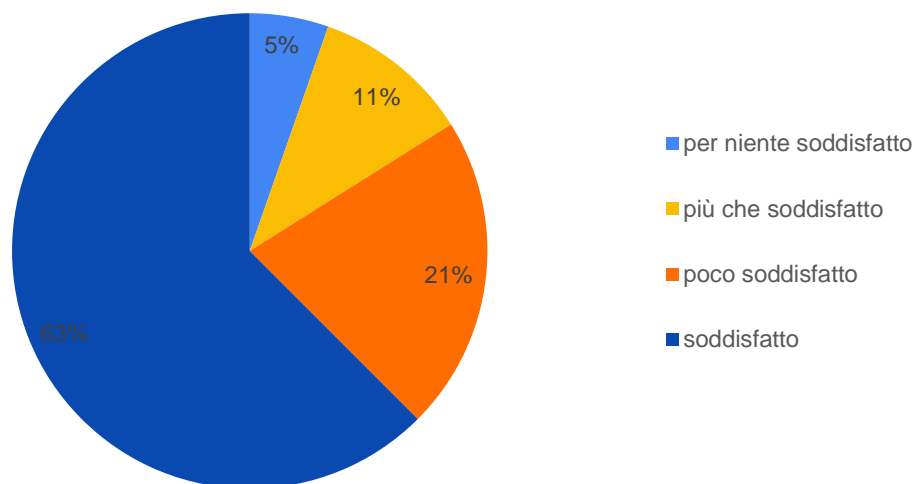
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



4. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare? RSA



5. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale? RSA



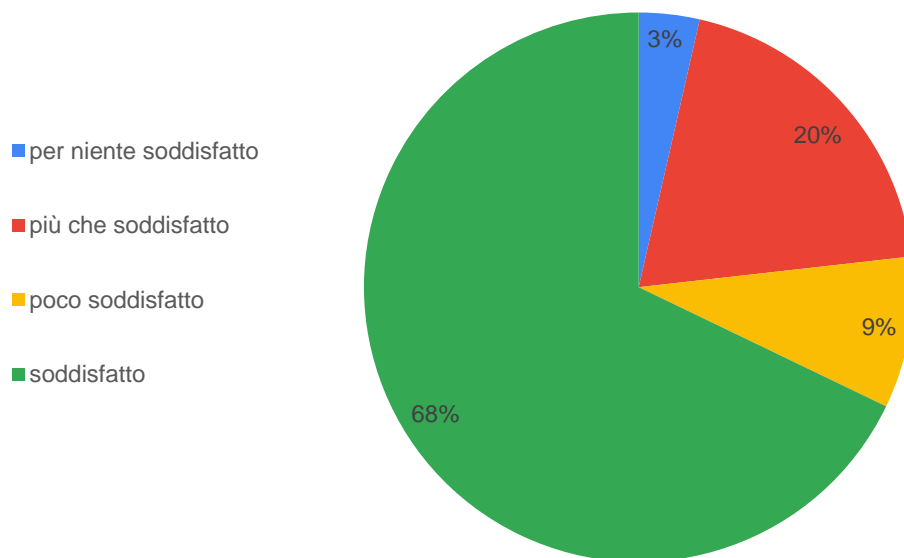
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

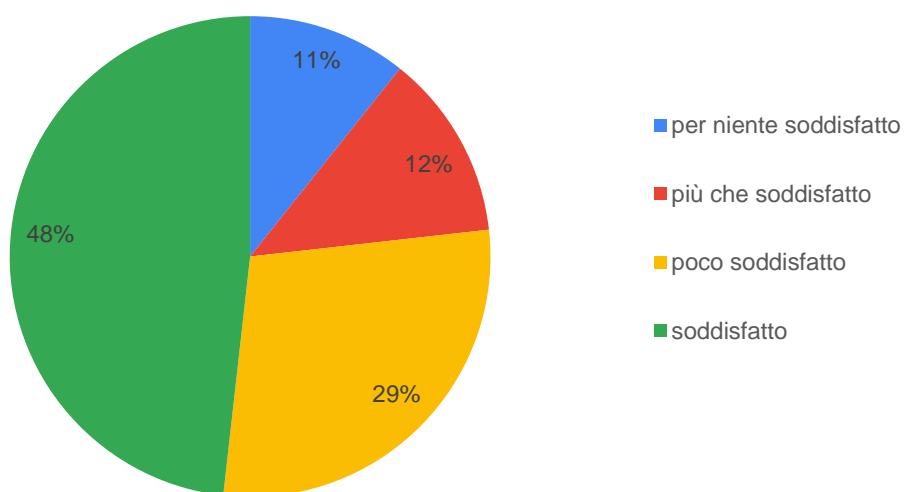


COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo. RSA



7. Servizio lavanderia/guardaroba. RSA

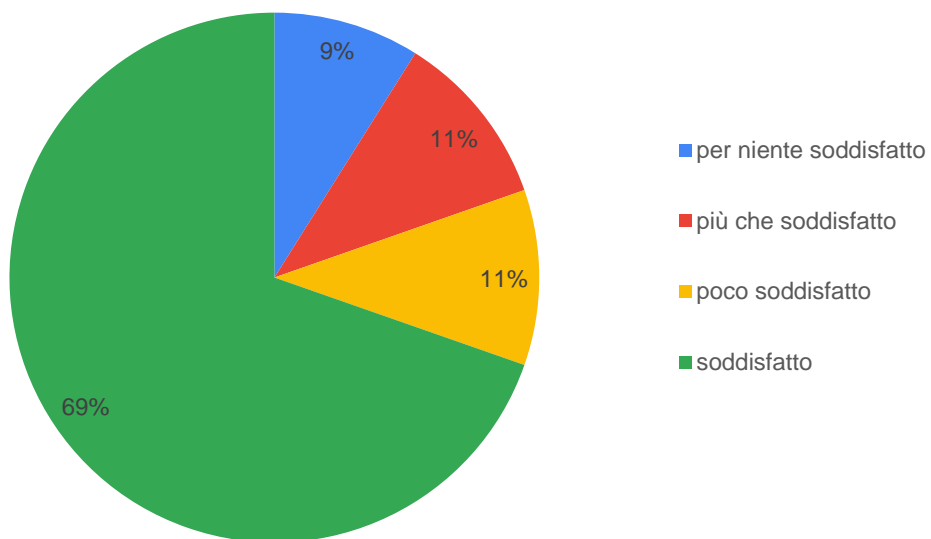


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

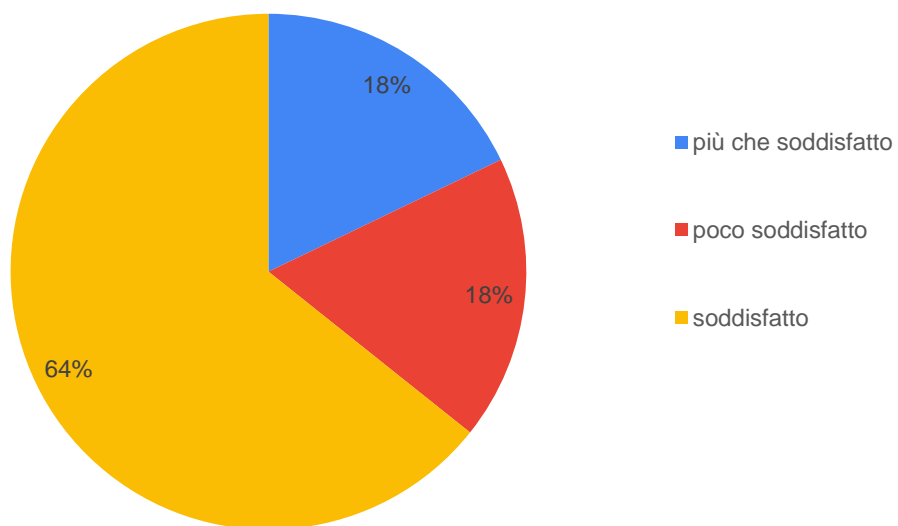
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



8. Servizio parrucchiera. RSA



9. Servizio di pulizia. RSA

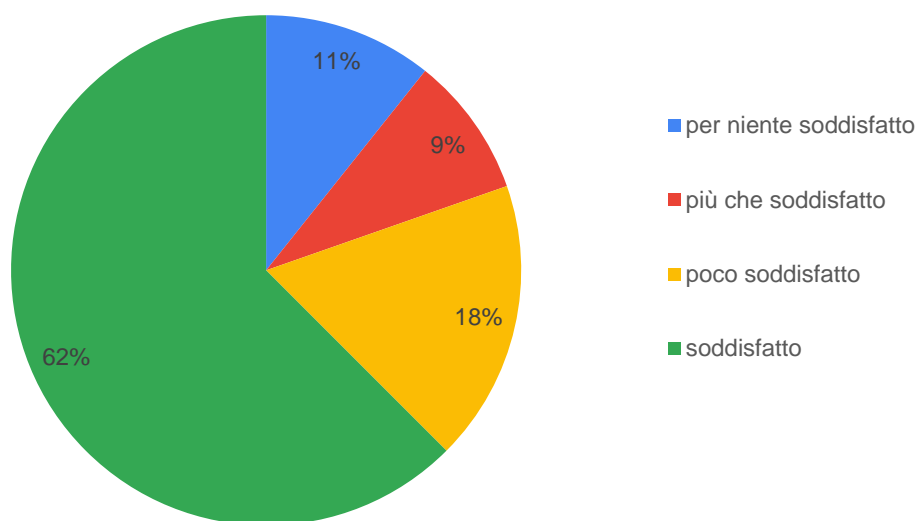


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

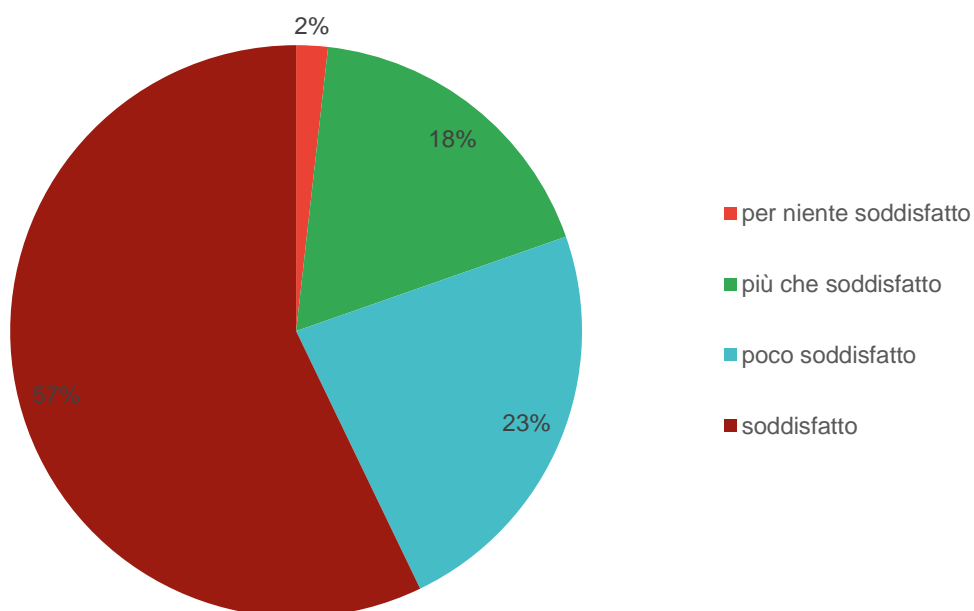
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



10. Servizio mensa. RSA



11. Servizio educativo. RSA

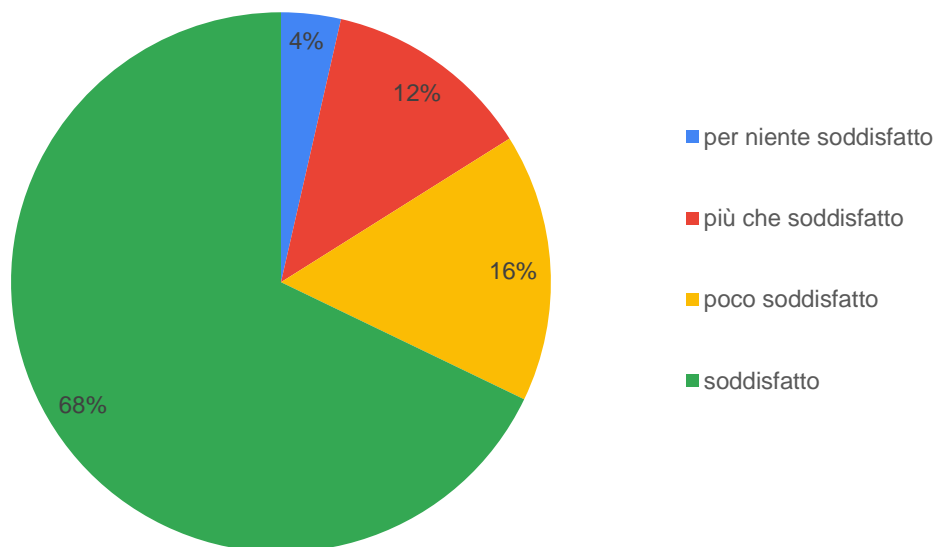


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

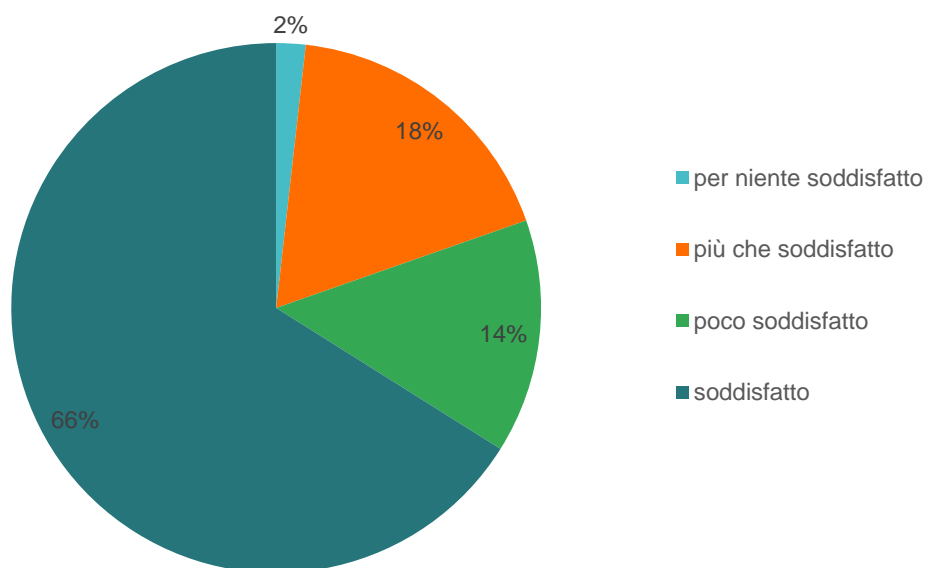


12. È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare? RSA



COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

13. Tutela riservatezza. RSA

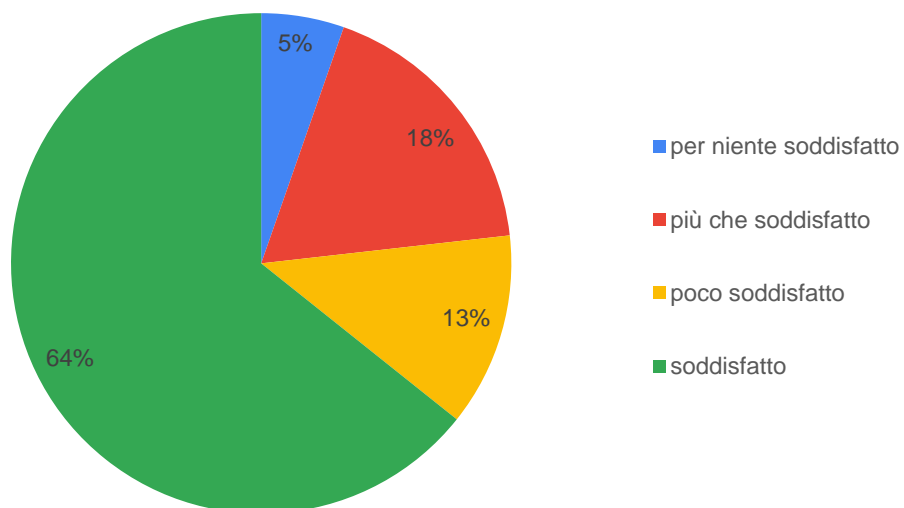


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

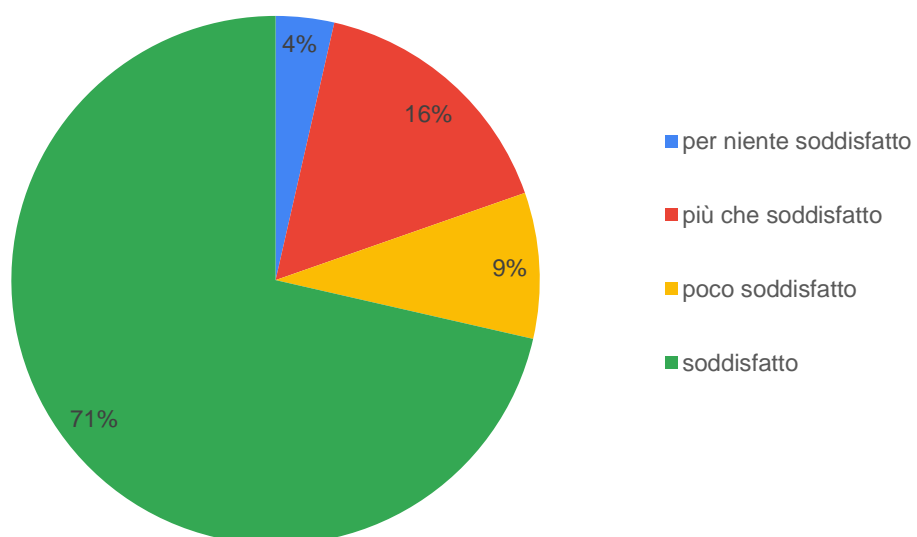
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



14. Rapporto con i coordinatori/responsabili. RSA

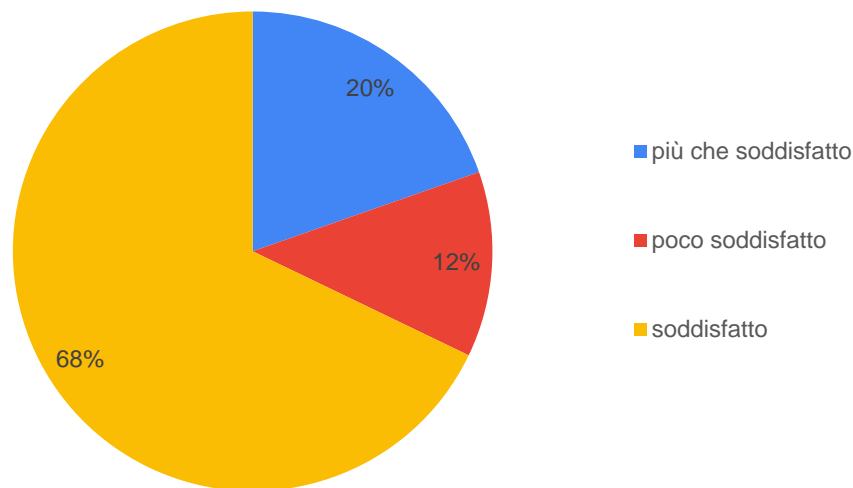


15. Partecipazione al PAI. RSA



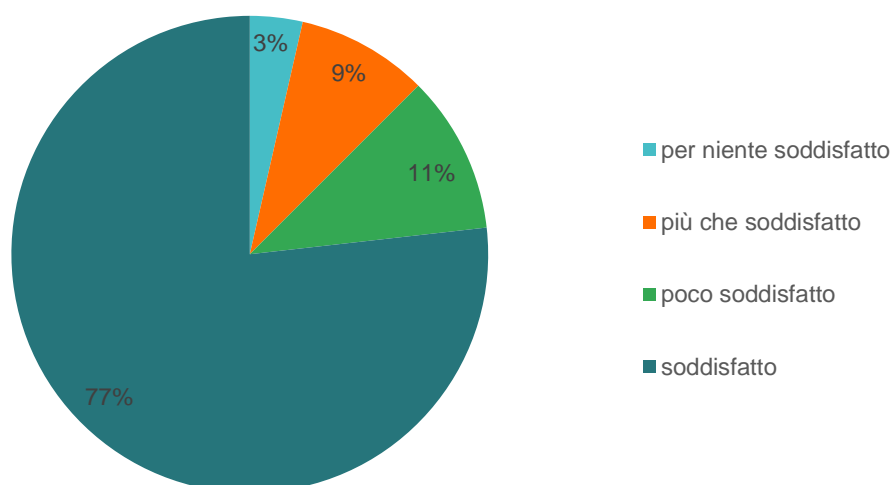
CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

16. È soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza per la visita ai suoi cari? RSA



PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO

17. È soddisfatto delle modalità con cui vengono condivise e diffuse le informazioni/comunicazioni? RSA



QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



18. Altre osservazioni e/o suggerimenti

Qui di seguito riportati i commenti pervenuti che non possono essere riconducibili a ospiti o familiari specifici. Tutte le osservazioni pervenute sono in ogni caso state recepite ed utilizzate come spunto per migliorare il servizio offerto da Fondazione Casa Serena.

1. Chiedo di abolire la giornata di emergenza in cui il paziente è lasciato a letto tutto il giorno soprattutto chi ha difficoltà di movimento. Inoltre, il paziente durante il giorno è lasciato tutto il giorno davanti a un tavolo senza alcun coinvolgimento. Un po' più attenzione anche da parte del fisioterapista.
2. Il personale, oltre a non essere sufficiente per i bisogni dei nonni, non è stabile sul reparto; ci sono tanti cambi di persone. Hanno sempre tante cose da fare e sono sempre di corsa. Ho notato parecchie volte che il personale chiede il nome ai nonni; magari anche per più giorni consecutivi; non li conoscono. Spesso si fanno ripetere il nome perchè non lo capiscono.
3. Il servizio di ristorazione ha bisogno di essere migliorato, oltre che nella qualità-cura della preparazione dei pasti, anche nella quantità delle porzioni. Spesso i nonni dicono di avere ancora fame e li vedi mangiare il pane (così senza niente) che tolgono dalle borsette o dai carrellini (a volte anche è anche pane secco). Spesso e volentieri come contorno ci sono solo patate e purè; sarebbe bene introdurre della verdura cotta diversa.
4. Si suggerisce di ritardare la messa a letto per la notte e di non sentirli e vederli già a letto alle 19-19.15 a nemmeno un'ora dal termine della cena.
5. Per chi riesce a spostarsi da solo senza l'aiuto del personale, si potrebbe riaprire la sala da pranzo a piano terra; stanno sempre al piano. Era un motivo per scendere, incontrarsi fra loro, parlare: aiuta a scandire il tempo e mangerebbero almeno un po' al fresco.
6. I locali, camere e corridoi, sono caldi: si chiede la possibilità di installare più ventilatori a soffitto. Le panchine sul piazzale di ingresso andrebbero verniciate e vicino alle panchine mancano anche i cestini; bisogna andare fin quasi al cancello di ingresso.
7. Spesso gli indumenti indossati dai nonni sono rotti o da riparare (anche con buchi di una certa dimensione). Si può fare in modo che vengano resi per la riparazione (ovviamente dove è possibile) oppure resi per essere sostituiti. Sapere anche cosa manca, se serve qualcosa, senza vederli con gli abiti bucati. Oppure individuare un servizio di sartoria che faccia le riparazioni prima di rimettere i capi negli armadi.
8. In generale si è notato un peggioramento un po' diffuso su tutti i servizi; si nota tantissimo la fatica delle persone che lavorano sul piano e meno attenzione, più trascuratezza: corrono, corrono, ma non riescono a completare bene. Sembra quasi una disorganizzazione diffusa: ognuno fa il meglio che può, forse anche più di quel che può, ma non sembra esserci una guida ai loro sforzi che riesca a intervenire dove serve o quando hanno più bisogno.
9. Si percepisce più tristezza nei nonni e nel personale: se la bocca sorride, lo sguardo e le parole sono spente. Spero di vedere dei miglioramenti, e che i questionari siano utili e letti da qualcuno: altrimenti stiamo perdendo tempo in tanti. Buon futuro a tutti.

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



10. Avrei piacere ad avere almeno un breve colloquio anche telefonico almeno ogni 3/4 mesi con il medico del piano per essere aggiornata in merito alle esigenze/necessità del parente ospite rsa.
11. La carenza di personale OSS incide molto sulla cura degli ospiti.
12. Mi piacerebbero piu' attivita' all'interno della struttura.
13. Onestamente il comportamento di alcuni operatori non è molto corretto. si chiede il cambio dell'ospite perché sporco, ci viene risposto che verrà cambiato e dopo ore l'ospite è ancora lì allo stesso modo. oppure terminato il pranzo o la merenda vedono che il paziente indossa un abbigliamento SPORCO e fanno finta di non vedere e lasciano l'ospite lì così... e se per caso gli si chiede il cambio hanno anche da storcere il naso perché loro se ne devono stare beati seduti in ufficio.... questi sono episodi successi diverse volte e che onestamente non sopporto +. insieme anche a volte alla maleducazione nelle risposte che gli operatori danno a noi familiari quando gli si chiede qualcosa...
14. Togliere quando possibile le mascherine.
15. Come già ripetuto più volte, cibo freddo, monotono e scadente.
16. Avrei piacere che quando la mia mamma ha bisogno di essere cambiata nel pomeriggio perché ha fatto i bisogni non sia poi costretta a rimanere a letto per il resto del pomeriggio con la scusa che se la cambiano lei non stando in piedi debba restare a letto. Gradirei che lungo la giornata venga controllata se ha troppo caldo o troppo freddo visto che mi è capitato a più riprese di trovarla MOLTO sudata e la scusa che mi hanno dato era che l'avevano vestita quelli del mattino.
17. Attrezzare meglio l'esterno soprattutto per consentire anche a chi si sposta con la carrozzina di muoversi in tutto il parco.
18. Più attenzione agli ospiti...Più personale .. Non lasciarli troppe ore a letto Passare piu' spesso nelle camere per vedere se hanno bisogno di assistenza, acqua.....Per chi è a letto un contenitore o coperchio per avere il pasto caldo...grazie!
19. Si richiede di posticipare di circa 30 minuti la messa a letto degli ospiti che attualmente è prevista salvo errori verso le 19.30. Grazie
20. C'è poco personale sul piano e tante stanno andando via. Cucina pessima. Lavanderia fa buchi grossi in tutti i capi. Bisogna controllare di più.
21. Ritengo importante una presenza maggiore degli educatori, sono un appoggio morale, una buona compagnia e disponibili per gli ospiti che a volte sembrano abbandonati a loro stessi in quel grande salone. Mi permetto di dire che alcuni operatori dovrebbero essere più sensibili ed educati, la permanenza degli ospiti in rsa sarebbe più "serena".

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



3 CONSIDERAZIONI

Nonostante i grandi cambiamenti e le tante preoccupazioni/incertezze degli ultimi anni c'è una generale percezione positiva dei servizi e degli operatori che vi operano.

Per quanto riguarda la tematica relativa al servizio lavanderia dove si registra il 46% di insoddisfazione del servizio, la direzione valuterà di attivare azioni mirate al controllo del fornitore.

Per il servizio mensa è presente una parziale insoddisfazione rispetto al servizio e la volontà è quella di riuscire, nel corso 2023, a capire se la stessa provenga dal servizio di distribuzione o dal servizio di produzione attualmente in capo a cooperativa Sodexò.

Nel frattempo, Fondazione Casa Serena si è attivata per implementare un nuovo servizio pasti dedicato agli ospiti disfagici che presuppone da un lato la gestione da parte della cucina di prodotti a consistenza modificata che verranno distribuiti agli ospiti dal personale di assistenza previa specifica formazione.

Rispetto alle segnalazioni di disservizio ricevute, riconducibili alla comune causa dell'assenza di personale ausiliario, si specifica che, nell'anno 2023 e 2024, permarrà una congiuntura tale per cui il mercato offrirà poche risorse ASA/OSS da inserire presso la propria organizzazione.

FCS a far data dal marzo 2023, ha vissuto un periodo di difficoltà di reclutamento di nuove risorse, anche e soprattutto per la scelta di cedere in appalto a cooperativa in global servizi, i servizi di assistenza.

Nel corso dell'anno 2024, FCS insieme ad altre RSA sarà promotrice di un corso OSS completamente finanziato che verrà gestito nel territorio limitrofo così da intercettare nuove risorse appena formate.