

SINTESI DEL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA “POGGIO DUCALE” DI MINTURNO

Nel mese di Febbraio 2023 è stato somministrato ai familiari degli ospiti della Rsa “Poggio Ducale” di Minturno un questionario teso ad indagare il grado di soddisfazione percepito in merito alla permanenza dei loro cari presso la nostra RSA.

I questionari analizzati sono stati in totale 40.

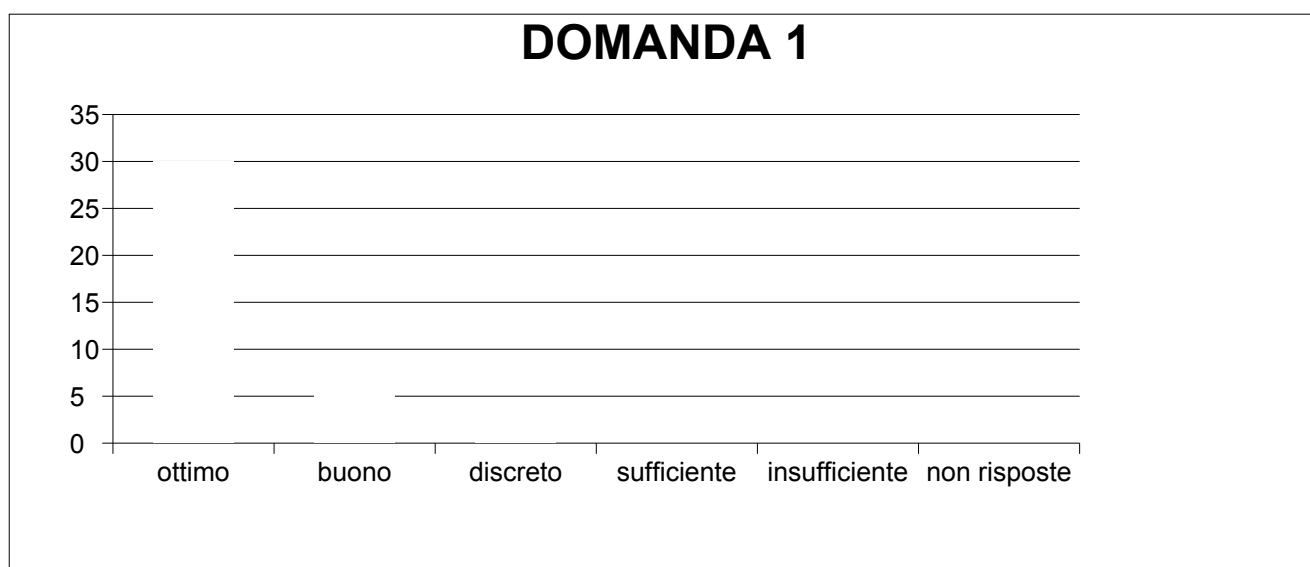
Il questionario consiste in 10 domande con le seguenti alternative di risposta:

4	3	2	1	0
OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE

Il questionario si chiude con una domanda ad alternativa di risposta “Sì-No”, a cui segue uno spazio in cui il familiare può esprimere suggerimenti per migliorare la struttura oppure evidenziare eventuali disservizi/criticità.

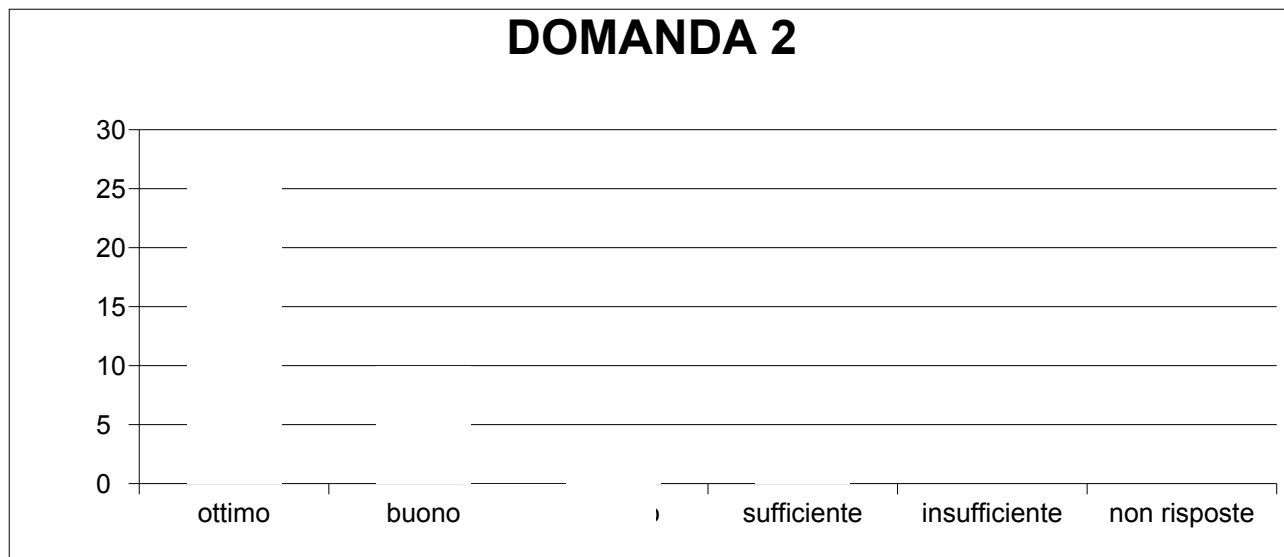
Analisi dei questionari somministrati.

Alla Domanda 1 “***Gli ambienti le sono sembrati corrispondenti alle Sue esigenze, accoglienti, confortevoli e puliti?***” 30 persone hanno espresso la preferenza “Ottimo”, 9 persone hanno dato come risposta “Buono” e solo in un caso è stata registrata una preferenza sull’alternativa “Discreto”, come evidenza il seguente grafico:

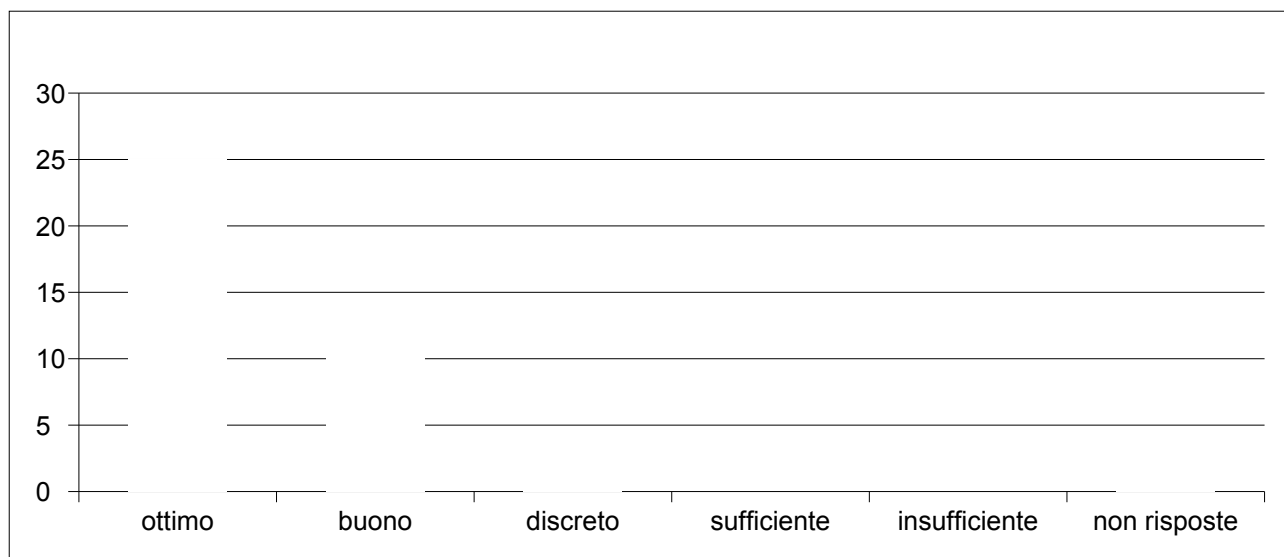


Alla domanda 2 “***Ritiene di aver ricevuto informazioni chiare e complete in merito ai servizi disponibili ed erogati all’interno della T.E.A.R. S.r.l. – RSA Minturno Poggio Ducale?***” le risposte sono così suddivise: 26 preferenze su “Ottimo”, 10 sul valore

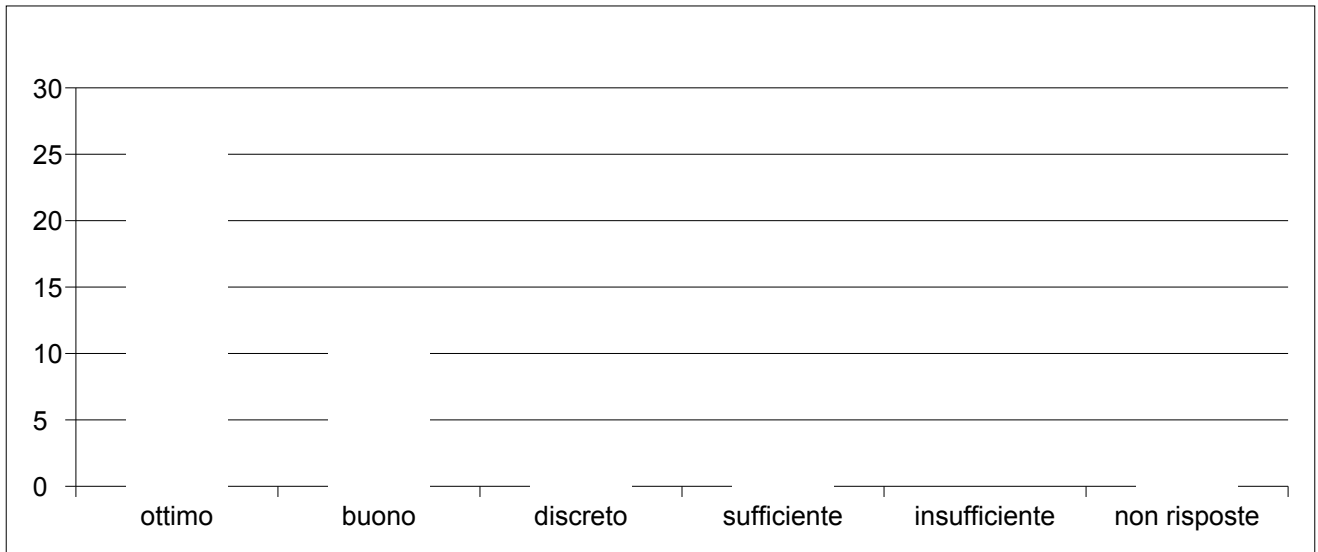
“Buono”, 2 scelte rispettivamente per le voci “Discreto” e “Sufficiente”, come si evince dal grafico di seguito riportato :



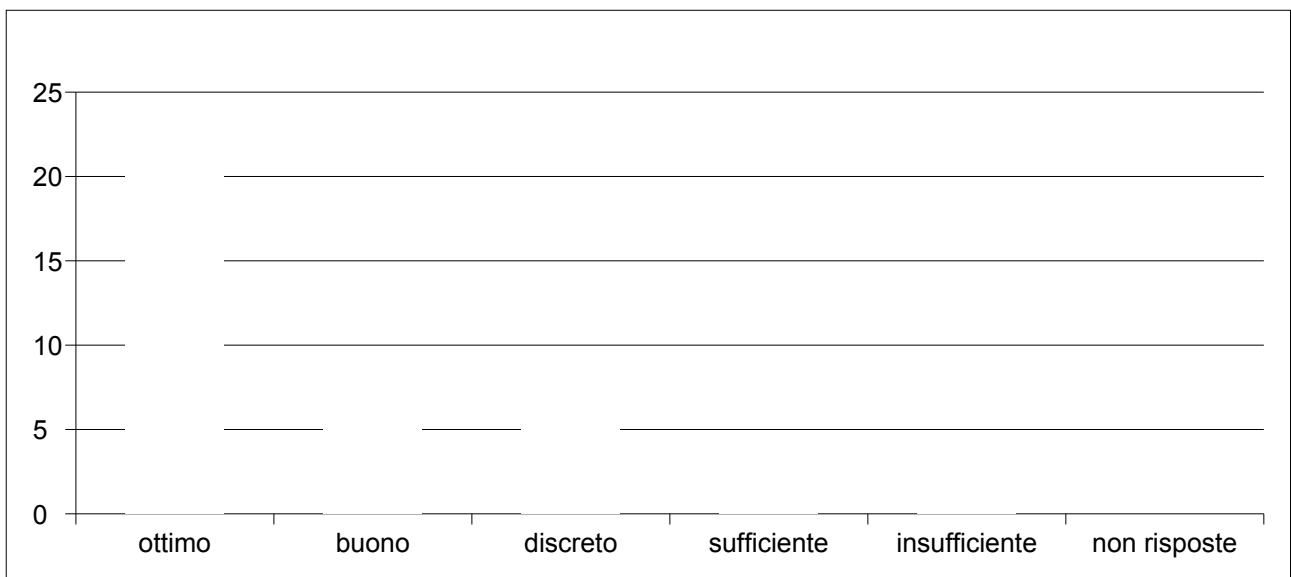
Alla domanda 3 **“Ritiene che i servizi disponibili ed erogati all’interno della T.E.A.R. S.r.l. – RSA Minturno Poggio Ducale siano adeguati e corrispondenti alle sue esigenze?”** i familiari si sono espressi con 25 risposte “Ottimo”, 12 preferenze sul valore “buono”, 2 scelte per la casella “Discreto” ed una “Non risposta”, come mostra il grafico sottostante:



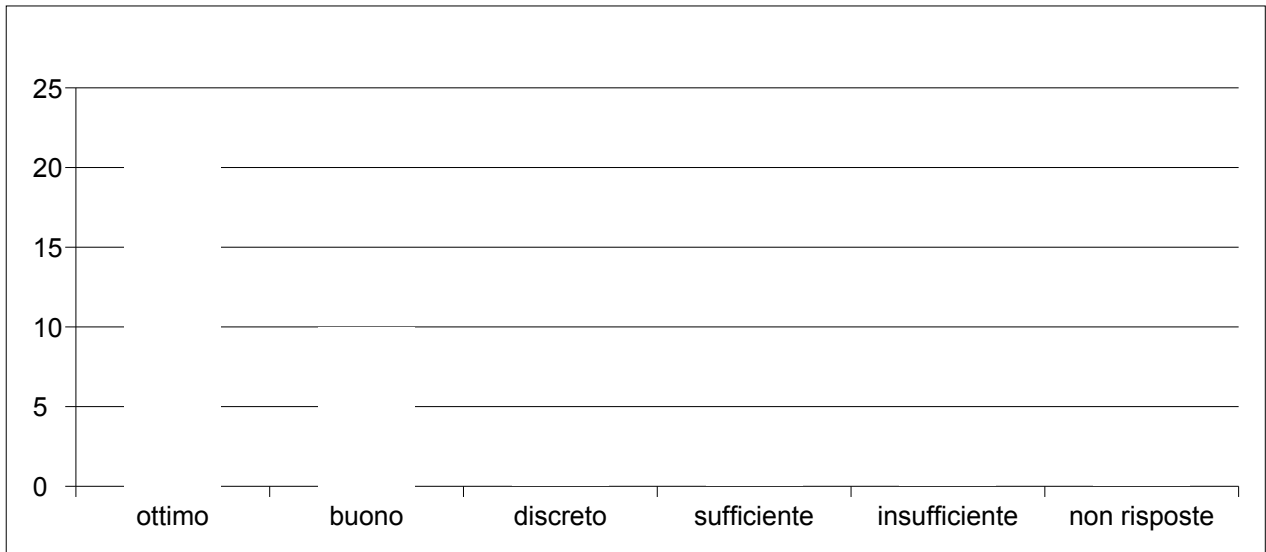
Alla domanda 4 **“Ritiene di aver ricevuto informazioni chiare e complete in merito alle procedure adottate dalla T.E.A.R. S.r.l. - RSA Minturno Poggio Ducale per il rispetto di quanto prescritto in materia di Privacy?”** , 26 persone hanno espresso la propria preferenza sul valore “Ottimo”, 11 hanno individuato il valore “Buono”, 1 persona pone la preferenza su “Discreto”, un familiare opta per la scelta “Sufficiente” mentre in un caso si registra una “Non risposta”, come ben evidenzia il seguente grafico:



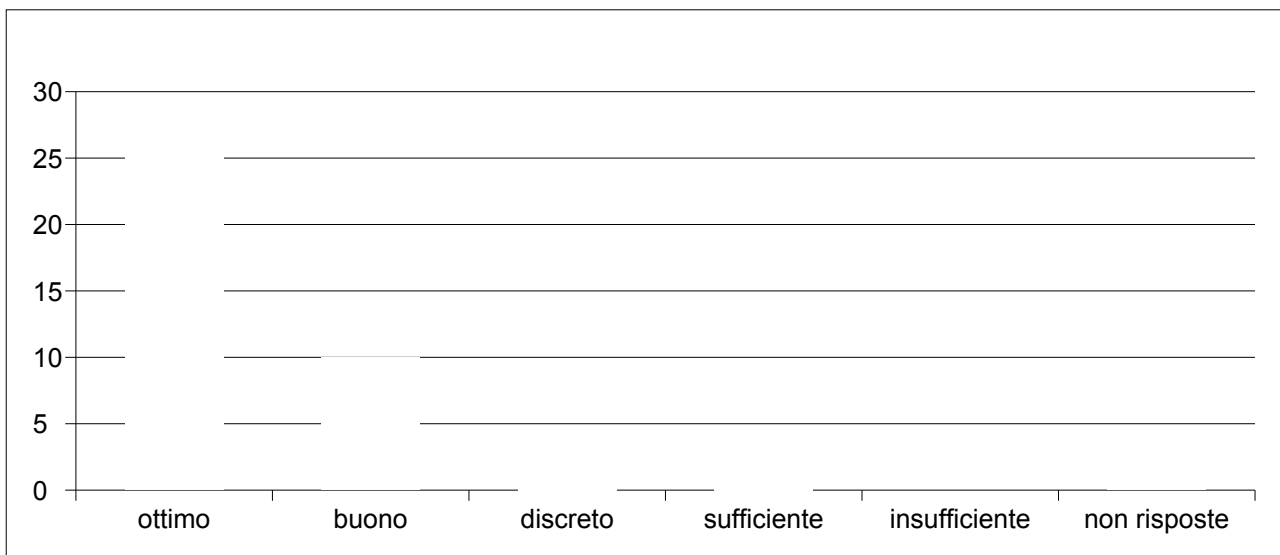
Alla domanda 5 ***“Ritiene di aver ricevuto informazioni chiare e complete in merito alle procedure diagnostiche e terapeutiche cui è stato sottoposto il suo familiare?”***, 22 familiari hanno espresso la preferenza su “Ottimo”, 9 individuano l’alternativa “Buono”, 5 spuntano l’opzione “Discreto”, 2 persone optano per la risposta “Sufficiente” e 2 per il valore “Insufficiente”, come rilevato nel seguente grafico:



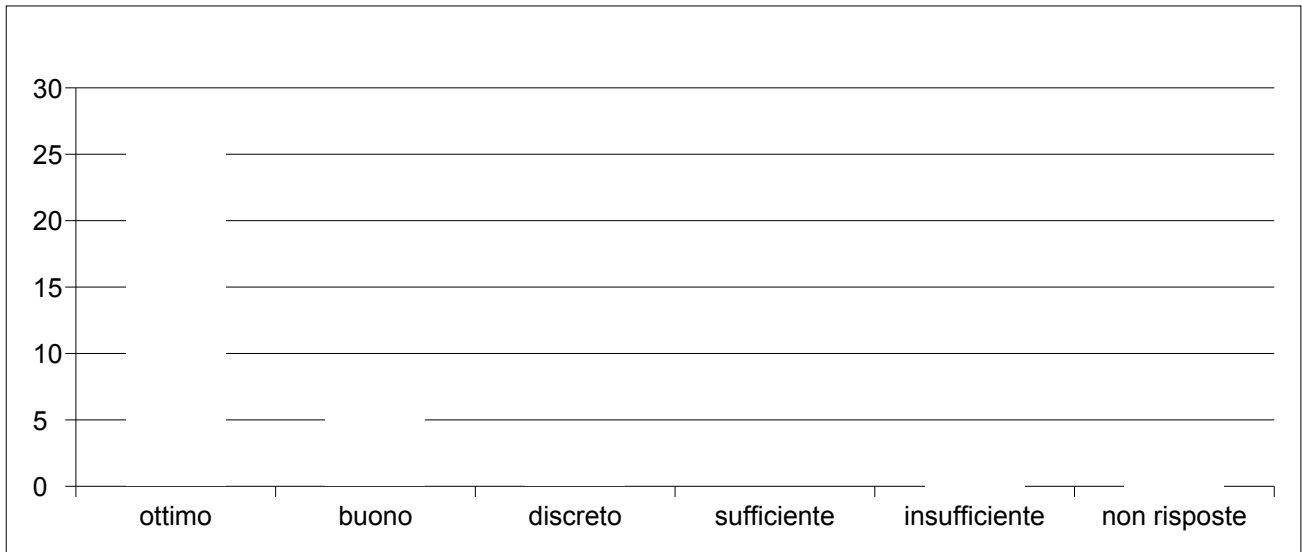
La domanda 6 ***“Ritiene che il personale medico abbia mostrato un atteggiamento corrispondente al proprio ruolo professionale?”*** ha ottenuto come risposte: 23 preferenze su “Ottimo”, 10 risposte sul valore “Buono”, 2 sul punteggio “Discreto”, 1 sul “Sufficiente”, 2 risposte sulla casella “Insufficiente” e 2 “Non risposte”.



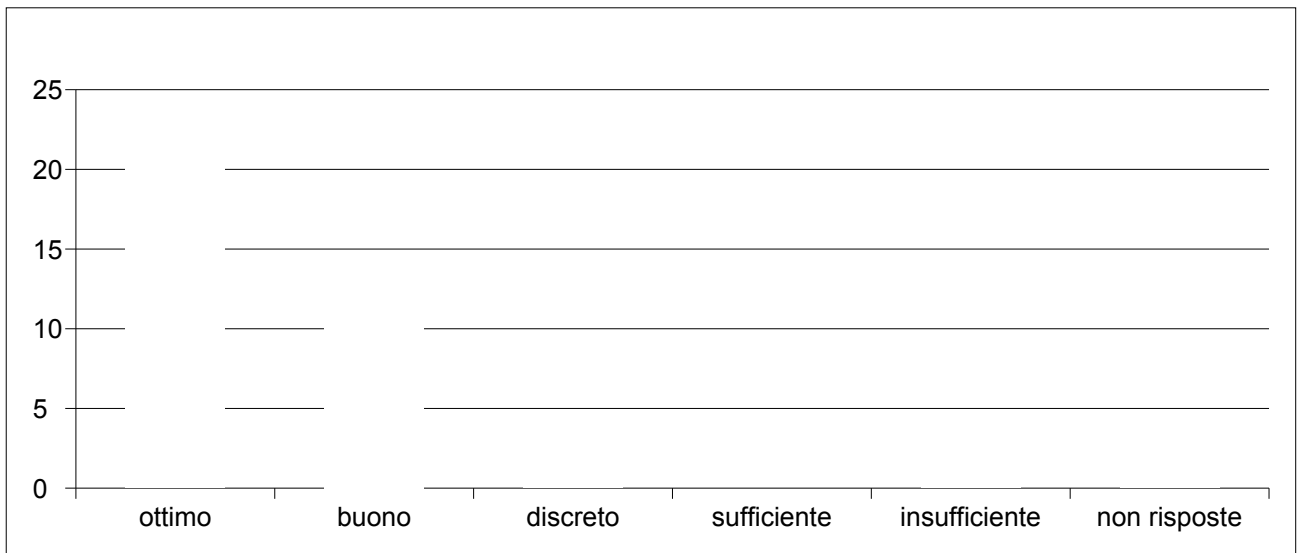
Alla domanda 7 **“Ritiene che il personale infermieristico ed OSS abbia mostrato capacità e competenza corrispondente al proprio ruolo professionale”**, 26 preferenze sono state espresse sul valore “Ottimo”, 10 risposte sul “Buono”, una preferenza sul “Discreto” ed una sul valore “Sufficiente”; si registra, inoltre, una “Non risposta”, come evidenzia il grafico sottostante.



Alla domanda 8 **“Ritiene che la qualità e la varietà del servizio di Terapia Occupazionale sia adeguata e corrispondente alle Sue esigenze?”** si rilevano 27 preferenze sull’opzione “Ottimo” e 7 sul “Buono”, 3 persone individuano la preferenza “Discreto”, una opzione sulla casella “Insufficiente” e 3 “Non risposte”, come mostra il grafico sottostante.

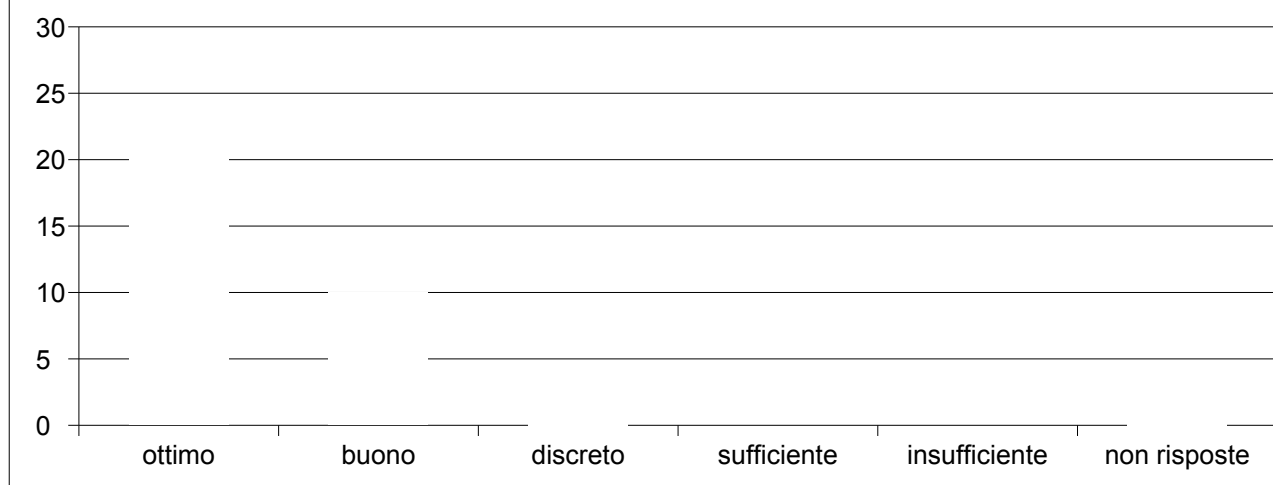


Riguardo alla domanda 9, **“Ritiene che la qualità e la varietà del Vitto sia adeguata e corrispondente alle Sue esigenze?”** i familiari si esprimono come segue: 23 persone hanno selezionato la risposta “Ottimo” mentre 13 persone hanno espresso la preferenza su “buono”, 3 individuano l’alternativa “Discreto”, una persona lo ritiene “Insufficiente”; si registra, inoltre, una “Non risposta”.



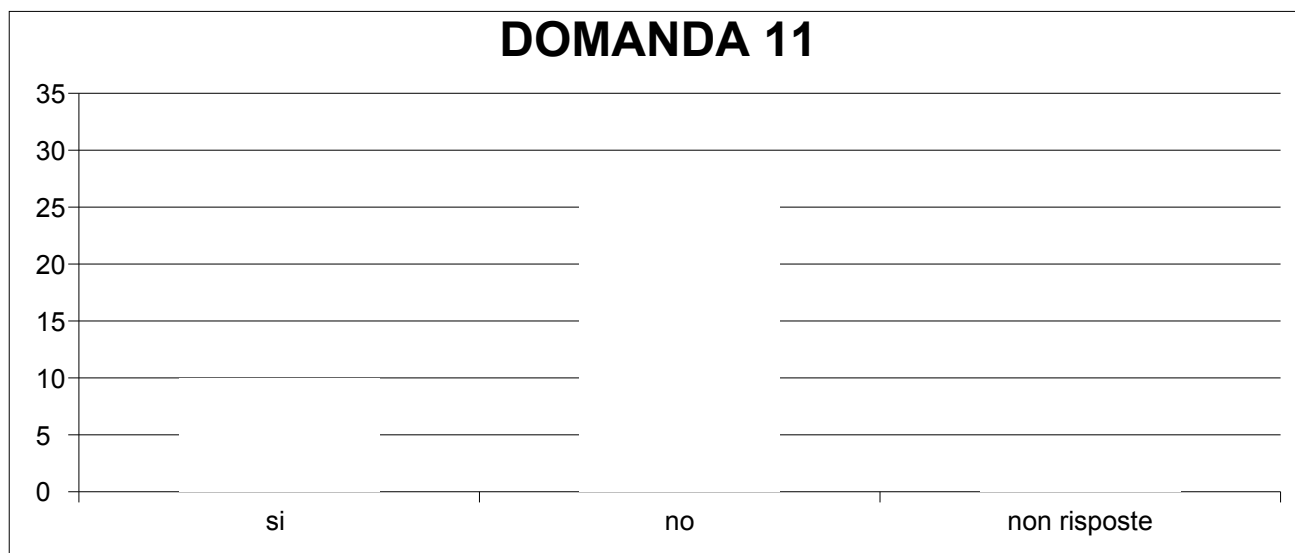
Alla domanda 10, **“Ritiene che gli orari di accesso alla struttura previsti per familiari e visitatori siano adeguati?”**, i famigliari si esprimono come segue: 24 persone hanno selezionato la risposta “Ottimo”, 10 persone hanno espresso la preferenza su “Buono”, 4 individuano l’alternativa “Discreto”; si registrano, inoltre, due “Non risposte”, come mostra il grafico di seguito:

DOMANDA 10



Il questionario si conclude con una domanda alternativa di risposta "Sì- No" nella quale si chiede al familiare di poter esprimere riflessioni o effettuare proposte atte a migliorare la permanenza dei loro cari nella struttura: ***"Ha dei suggerimenti da proporre per il miglioramento della struttura e del servizio? In caso di risposta affermativa La preghiamo di specificarne sinteticamente ma chiaramente il contenuto nel riquadro sul retro del foglio"***. A questa opzione, i familiari rispondono come segue: 10 preferenze sul "Sì", 29 preferenze sul "No" ed una "Non risposta".

DOMANDA 11



Alla domanda **"Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?"** si evidenziano i seguenti suggerimenti:

- 1) il bisogno di ricevere maggiori informazioni, nello specifico, se il familiare ricoverato necessita di prodotti per l'igiene personale e/o abbigliamento, oltre quello fornito al momento del ricovero;
- 2) maggiore comunicazione tra operatori per far sì che le informazioni possano giungere in maniera più chiara, continua e comprensibile ai familiari;

- 3) maggiore incoraggiamento da parte degli operatori nel coinvolgere gli ospiti ad effettuare la fisioterapia e la terapia occupazionale;
- 4) essere maggiormente informati circa le cure aggiuntive che vengono effettuate;
- 5) in diversi questionari si richiede maggiore attenzione nella consegna degli indumenti sporchi alle famiglie che provvedono a lavare all'esterno della struttura, poiché spesso si registrano scambi di indumenti.
- 6) una maggiore attenzione del personale relativamente all'utilizzo della linea telefonica fissa della struttura, sia per poter parlare con gli operatori in turno, sia per permettere una comunicazione più fluida tra famiglia ed ospiti che non posseggono un cellulare personale;
- 7) maggiore attenzione all'igiene degli ospiti.

In un questionario, un familiare ha colto lo spunto per ringraziare e complimentarsi con tutti gli operatori della struttura per l'"ottima" qualità del lavoro che ogni giorno svolgono, ognuno con il proprio specifico ruolo.

ANALISI QUALITATIVA DEI DATI.

Complessivamente, dall'analisi dei questionari somministrati si evidenzia un buon grado di soddisfazione da parte dei familiari rispetto all'operato della RSA "Poggio Ducale" di Minturno.

In particolare, si può rilevare che i familiari risultano soddisfatti del trattamento che la Struttura riserva ai loro cari e non sembrano emergere particolari criticità o aspetti deficitari né rispetto al personale, né rispetto alla gestione della struttura in senso più ampio.

I giudizi espressi si collocano tutti in un versante "positivo" e non emergono particolari aspetti di problematicità o mancanze. Due sono gli aspetti su cui sarebbe opportuno adoperare un maggior controllo: le linee telefoniche per la comunicazione tra familiari/ospiti/operatori e la consegna ai familiari degli indumenti da lavare al di fuori della struttura; entrambi gli aspetti dovrebbero indurre a riflettere sulla possibilità di un miglioramento.

Riassumendo, l'idea generale che ne deriva è che, a giudizio dei familiari, la struttura ha un buon funzionamento ed una gestione che garantisce e tutela adeguatamente i suoi ospiti.

MINTURNO, 21/03/2023

In Fede

Dott.ssa Mariagrazia Graziano

Psicologo-Psicoterapeuta