

RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

ANNO 2023

R.S.A. "EVARISTO ALMICI"

PREMESSA

Come consuetudine, nell'ambito del percorso di autocontrollo e verifica delle prestazioni erogate nelle UdO gestite dall'Azienda Speciale "Evaristo Almici", sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai familiari/ospiti della RSA, del CDI nonché al personale.

Anche quest'anno è stato somministrato un questionario di soddisfazione specifico per ciascuna unità d'offerta al fine di pervenire ad una informazione più chiara e definita sul gradimento del servizio erogato.

In considerazione dell'accesso dei parenti, per RSA e CDI si è deciso di tornare alla forma cartacea dei questionari.

Sono stati compilati nr. 41 questionari su 42 consegnati.

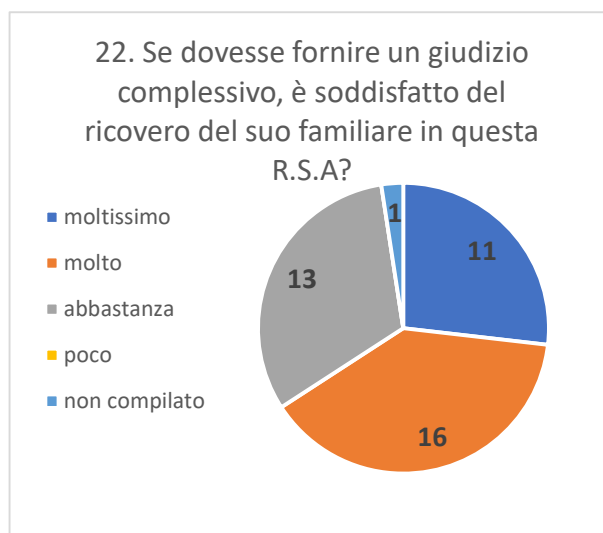
Quindi i dati acquisiti quest'anno ci permettono una realistica valutazione.

Il questionario poneva risposte chiuse con una valutazione secondo lo schema sottostante:

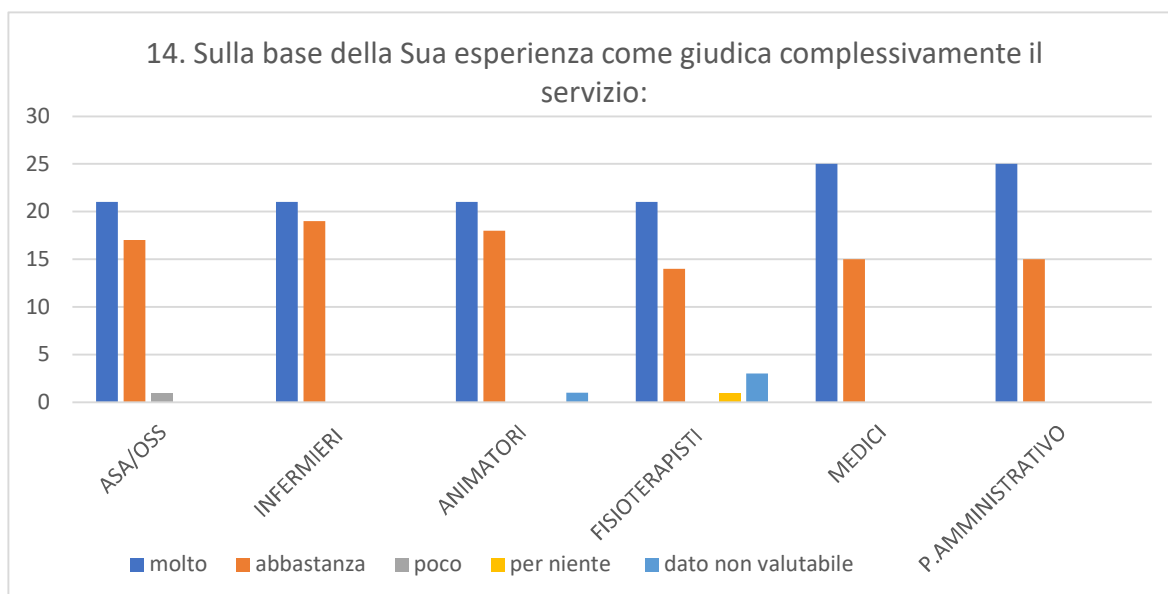
- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Dato non valutabile
- Non compilato

Come lo scorso anno si è stato inserito il punto "dato non valutabile" in quanto non tutti usufruiscono degli stessi servizi.

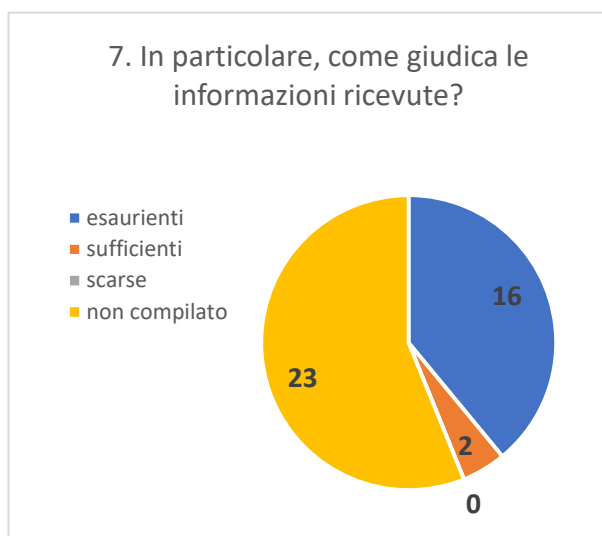
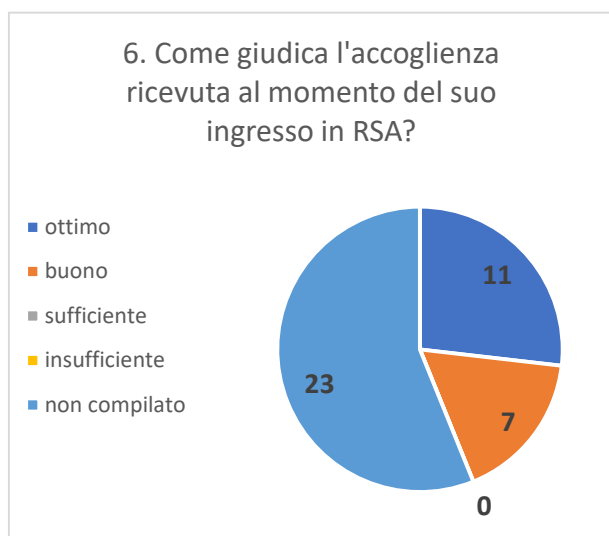
La prima domanda che andiamo ad analizzare è quella relativa al grado di soddisfazione inerente al ricovero del familiare in RSA. Tutti i voti sono positivi, vanno da abbastanza (voto più basso) a moltissimo.



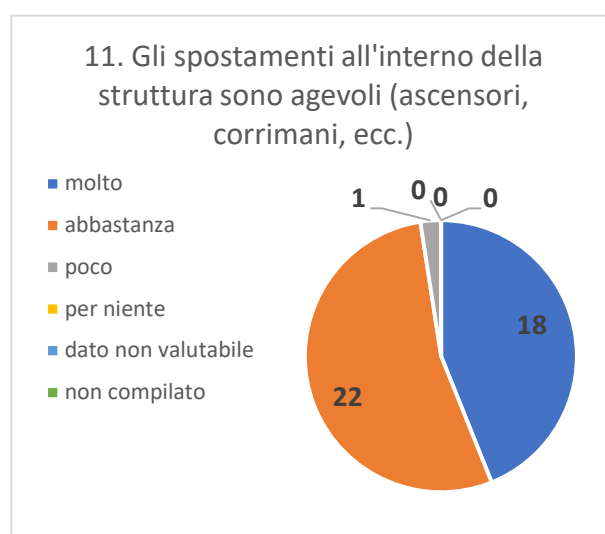
Proseguendo con l'analisi del grafico a colonna relativo alla cortesia e alla disponibilità del personale, in cui si chiedeva di dare un giudizio da "molto" soddisfatto a "per niente" soddisfatto, notiamo che per tutte le figure, le colonne che hanno ricevuto più voti sono quelle relative ai voti "molto" e "abbastanza", alcuni dei votanti hanno scelto l'opzione "dato non valutabile", solo i fisioterapisti hanno registrato un voto "per niente" soddisfatto. Solo un voto "poco" soddisfatto per la categoria ASA/OSS.

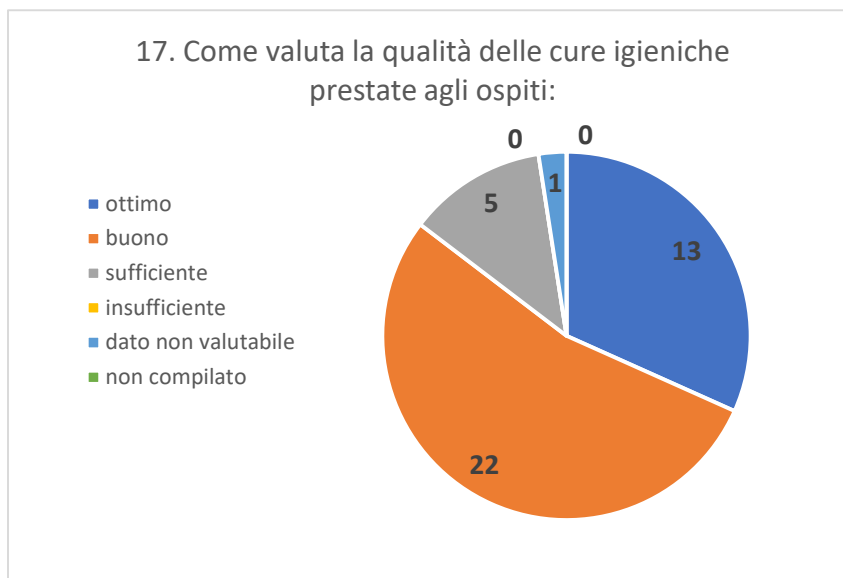


Nelle domande relative all'accoglienza e le informazioni ricevute da parenti, è stato chiesto di rispondere solo a chi compilava per la prima volta il questionario, per tanto il parametro "non compilato" risulta alto. Si nota come l'accoglienza registra voti tra "buono" e "ottimo" ed anche le informazioni ricevute risultano "esaurienti".

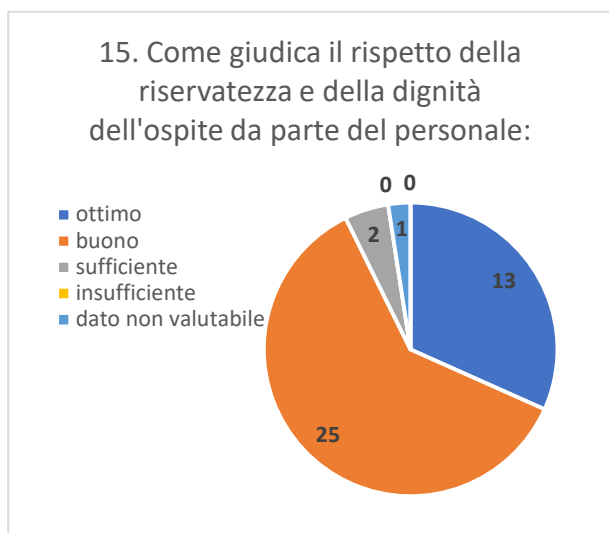


Analizzando i seguenti tre item: gli orari della struttura; qualità dei servizi igienico-sanitario; spostamenti all'interno della struttura; riscontriamo delle votazioni molto positive, infatti nessuno ha scelto le opzioni "poco" "per niente" o "insufficiente", l'opzione "dato non valutabile" è stato votato per lo più nel primo item. Poche le persone che non hanno risposto ai quesiti.





Proseguendo con la valutazione del rispetto della riservatezza e della dignità e il rapporto umano tra operatori e ospite possiamo notare anche in questo caso che i voti “ottimo” e “buono” sono stati i voti più scelti. Ben 13 ottimi e 25 buoni per il primo item con solo 2 “sufficienti”, 17 ottimi e 17 buoni per il secondo e 4 “sufficienti”. Nel secondo item si registra anche un “insufficiente”.



Azienda Speciale Evaristo Almici

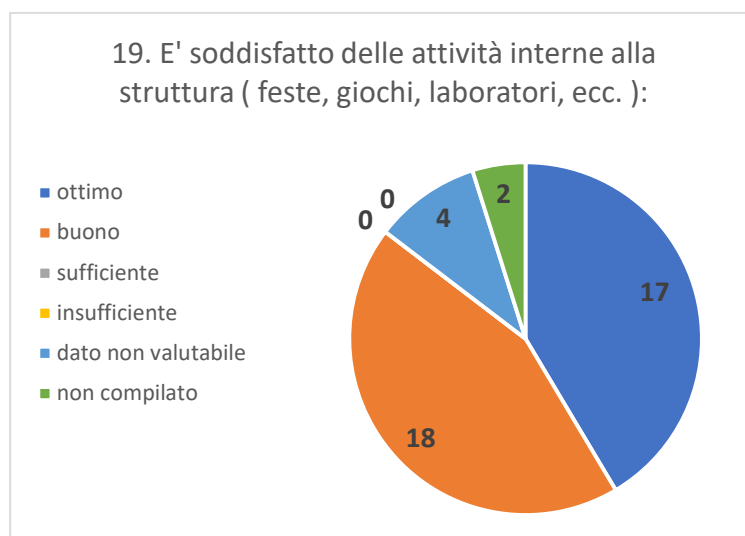
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



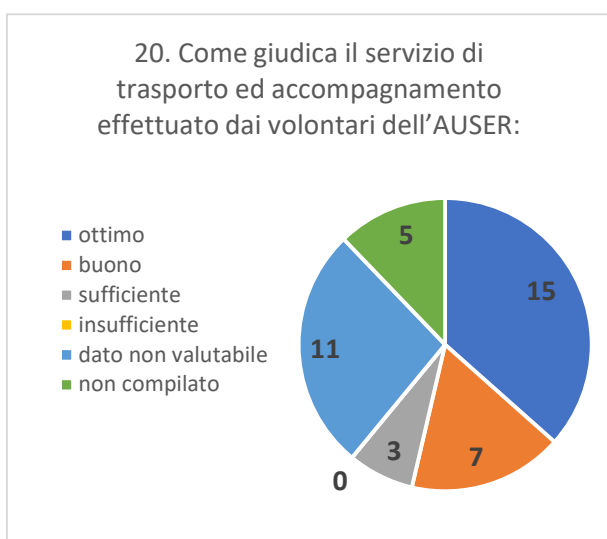
Passando al grado di soddisfazione del servizio di ristorazione, notiamo dal grafico che 6 persone hanno scelto l'opzione "dato non valutabile" e 1 persona "non hanno compilato". I restanti voti si dividono in: 14 voti "molto" soddisfatto, 18 "abbastanza" soddisfatto, e solo 2 voti "poco" soddisfatto.



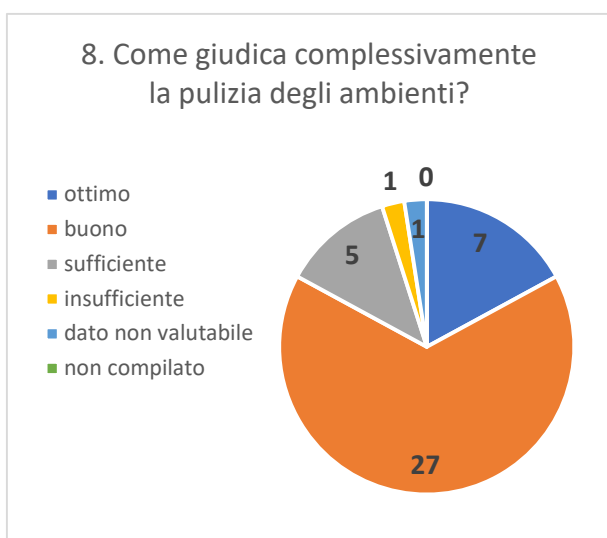
Altro item chiesto riguarda il servizio di animazione all'interno della struttura. In questo caso possiamo notare che si registrano solo voti positivi, n. 17 "ottimo", n. 18 "buono".



Il servizio trasporto AUSER e le prestazioni dell'associazione "Amici della Casa di Riposo" sono altri due argomenti sulla quale è stato chiesto di esprimere un giudizio. Come sempre, la presenza di entrambe le associazioni, per quanto possibile, è stata di grande aiuto. A conferma di questo infatti notiamo che la maggior parte dei voti è tra l'ottimo e il buono, solo alcuni sufficienti. Il resto delle persone non ha valutato il servizio o non ha risposto al quesito.



Per quanto riguarda il servizio di pulizia degli ambienti e il servizio di lavanderia, in pochi non hanno compilato il questionario o non hanno scelto l'opzione "dato non valutabile". Il resto dei voti si divide nel primo caso in 7 voti ottimi, 27 buoni, 5 sufficienti e un solo insufficiente. Nel secondo item invece abbiamo 9 voti ottimi, 17 buoni, 9 sufficienti, 5 insufficienti.



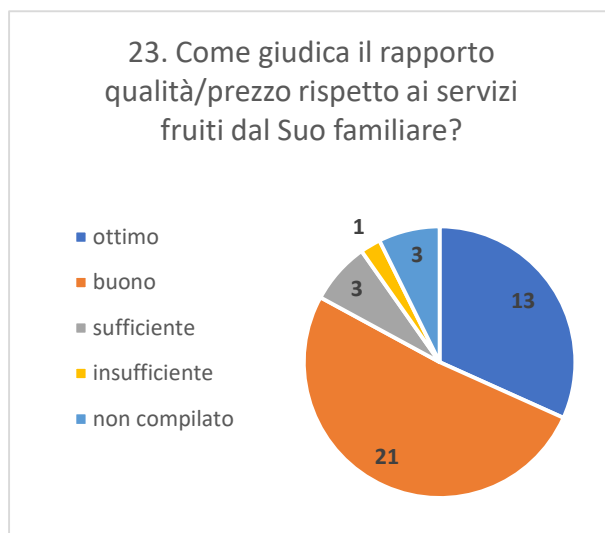
Quest'anno si sono verificati alcuni problemi con la lavanderia relativi al periodo di assenza della nostra addetta. I capi non venivano lavati in struttura ma all'esterno ed alcuni sono stati rovinati o smarriti. L'Azienda intende fare una valutazione per migliorare il servizio riorganizzando tutta la lavanderia riportando all'interno tutto il servizio.

Azienda Speciale Evaristo Almici

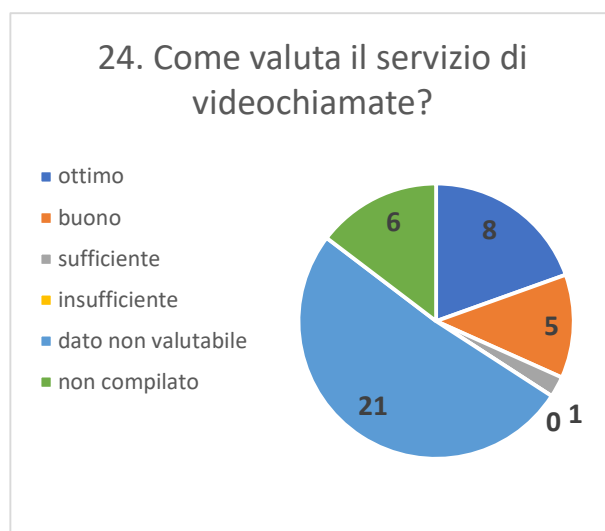
Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



Per quanto riguarda il rapporto qualità prezzo rispetto ai servizi fruiti possiamo notare che nel grafico la maggior parte dei voti è stata data alla voce “buono” che infatti è stata scelta da 21 persone, 13 le votazioni “ottimo”, 3 “sufficiente” e solo 1 “insufficiente”, le restanti 3 persone non hanno espresso la valutazione.



Passando ai grafici inerenti al servizio relativo alle videochiamate. Le videochiamate venivano utilizzate durante la pandemia, naturalmente il servizio è andato praticamente sparendo. Lasciamo comunque la possibilità di fare le videochiamate nel caso in cui i famigliari non possono recarsi in struttura.

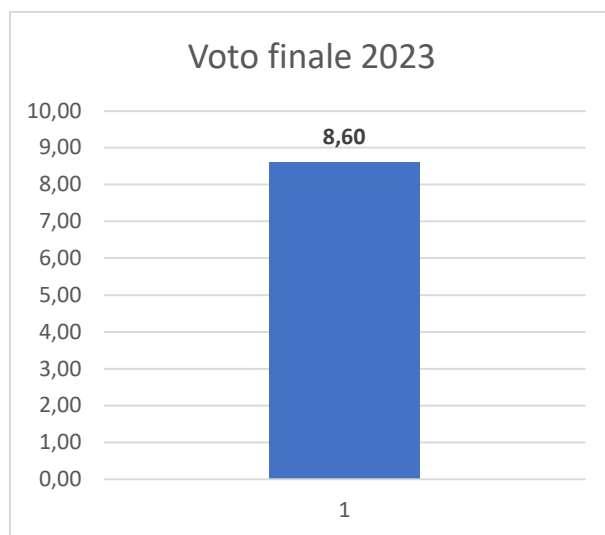


Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione
del Registro Imprese di Brescia 02416190987
e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it
e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it
sito internet www.ealmici.it



È stato chiesto infine di dare un voto finale da 1 a 10 e la valutazione facendo la media delle risposte è pari ad 8.59, lo scorso anno era invece di 8.45



Riportiamo di seguito alcuni commenti:

- io voglio ringraziare tutto il personale, direttrice, medici, infermieri, oss, educatrici del loro lavoro, Ringrazio ancora tutti anche le fisioterapiste. N.G.
- xxxx ringrazia tutte le figure che con i cari incarichi risolvono ogni giorno al meglio il quotidiano degli ospiti
- le macchinette poste vicino ai bagni potrebbero essere collocate altrove (veranda?) - L'orario della cena è troppo vicino alla merenda del pomeriggio.

A tal proposito si richiama l'attenzione sugli spazi limitati. Proprio nel 2023 era stato elaborato un progetto per creare un bar nella parte esterna, ma gli ingenti costi ci hanno fatto soprassedere.

- nota sul cibo: bene la qualità ma le pietanze sono spesso preparate senza particolare cura. La carne cucinata al forno è asciutta e servita senza aromi e/o condimento. Il riso risotto è nuovamente troppo al dente per persone anziane che hanno problemi di masticazione. Anche le verdure (fagiolini, finocchi, zucchine) sono spesso poco cotte. Le zucchine spesso impregnate d'acqua.

Il servizio è molto migliorato dallo scorso anno con il nuovo gestore della cucina. Siamo rimasti al quanto stupiti di quanto riportato ma è stata l'occasione per fare ulteriori verifiche. Si è riscontrato che i nostri anziani vorrebbero i cibi stracotti, tanto da perdere completamente la consistenza (in particolare una signora). Si cibi sono cotti considerando le difficoltà degli ospiti, il cuoco ogni volta che torna il carrello chiede se ci sono state problematiche in modo da aggiustare o migliorare il servizio.

Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)

Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811

Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione

del Registro Imprese di Brescia 02416190987

e-mail direzione generale: direzione@ealmici.it

e-mail amministrazione: amministrazione@ealmici.it

sito internet www.ealmici.it



- più animazione durante il sabato e la domenica - festività, fare attività manuali che li coinvolga (colorare, incollare come al diurno).

Il servizio di animazione è stato incrementato aggiungendo 9 h. settimanali di cui tre il sabato mattina. Il fine settimana non vengono svolte altre attività perché è il momento dedicato alla visita dei parenti e amici.