

VERBALE

ESITO QUESTIONARI OSPITI ANNO 2020

Ogni anno, per cercare di soddisfare nel modo più completo le esigenze del cliente, la Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra verifica il servizio offerto somministrando agli Ospiti della RSA e, separatamente, ai loro familiari, i questionari di soddisfazione. Quest'anno 2020, la nostra realtà, intesa come dipendenti e ospiti, ha dovuto combattere una dura battaglia contro il coronavirus, un virus letale che ha messo in ginocchio moltissime RSA, tra cui la nostra. Dai primi di marzo, e per tutto il 2020, la RSA ha dovuto chiudere le porte d'accesso a familiari e amici degli ospiti. Per i motivi di cui sopra, quest'anno il questionario di soddisfazione somministrato agli Ospiti della Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra ha voluto misurare la valutazione da parte degli Ospiti del periodo dominato dall'emergenza sanitaria Covid-19.

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

Su un totale di 26 Ospiti, 18 dei quali con un Minimental superiore a 18 e 8 di loro (se pur con un Minimental inferiore a 19) ritenuti comunque capaci di esprimere un giudizio sulle domande del questionario, poiché 1 (uno) si è rifiutato di compilarlo, abbiamo avuto una risposta pari al 96,30% (79,42% nel 2019, 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 (nonostante ciò, preso in considerazione) perché meno positivo.

I risultati dei questionari degli Ospiti, sono stati molto positivi; con le loro risposte 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 ottimo servizio:

- Informazioni e formazione ricevute sul COVID-19 e sull'importanza di seguire determinate indicazioni per prevenirne il virus sono state valutate **ottime**.
- **Ottimo** il grado d'igiene e sanificazione degli ambienti.
- Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo, Vitto e Servizio di lavanderia e guardaroba sono stati considerati **ottimi** dalla maggior parte degli Ospiti (la lavanderia è certamente migliorata rispetto agli anni precedenti);



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

- La quasi totalità degli Ospiti ritiene che la RSA abbia affrontato **ottimamente** l'emergenza COVID-19 così come le cure ricevute abbiano tutelato la loro salute nel periodo di pandemia;
- **Ottimo** per la quasi totalità degli Ospiti l'assistenza infermieristica, fisioterapica e di animazione;
- **Ottimo** il servizio di videochiamate e quello degli "incontri attraverso un vetro";
- **Ottima** la cura alla persona (grado d'igiene personale e professionalità e disponibilità degli operatori in emergenza COVID-19);
- **Ottimo** il grado di riservatezza sullo stato di salute (tranne una persona che l'ha considerato scarso; si tratta dello stesso Ospite il cui questionario si è discostato dagli altri);
- **Ottimo** aver affidato l'incarico ad uno psicologo, per Ospiti e Operatori, per l'emergenza COVID-19.

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

- Due Ospiti, nonostante considerino "Buono" il servizio "Incontri attraverso un vetro", hanno segnalato di voler vedere i parenti e considerano negativo vederli attraverso il vetro; uno dei due ne specifica la motivazione: manca il contatto;
- Uno apprezza maggiormente la sincerità;
- Quattro Ospiti apprezzano tutto, si trovano bene;
- Tre Ospiti apprezzano la tombola.

N.B.: Da quando siamo COVID free, l'animatrice ha ripreso l'attività di animazione per piccoli gruppi, con tutte le misure di sicurezza necessarie (mascherina chirurgica agli Ospiti, distanziamento sociale dato da postazioni individuali, plexiglass, disinfezione di mani e strumenti utilizzati, distruzione/smaltimento immediata di strumenti monouso).

Canneto sull'Oglio, 20.01.2020

Il Direttore Generale

Dr.ssa Debora Bosio

