

# Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

## VERBALE

### ESITO QUESTIONARI **OSPITI E FAMILIARI** ANNO 2017

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.

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 l'11 novembre 2017.

I questionari di soddisfazione dei familiari sono stati consegnati brevi mani o spediti per posta/e-mail.

Su un totale di 55 **Parenti** che assistono maggiormente gli Ospiti (una signora non ha familiari; una li ha in Australia e non sono mai venuti e una persona, lucida, non va d'accordo con i familiari), abbiamo avuto una risposta pari al **54,55%** (62% nel 2016 e 53,45% nel 2015).

Diversi familiari, contenti del servizio offerto, hanno riferito di ritenere superflua la compilazione dei suddetti questionari perché, in caso di problemi e/o divergenze, parlandone immediatamente con gli operatori presenti, ottengono soluzioni immediate.

Su un totale di 58 **Ospiti**, tenendo conto che 23 non sono in grado di rispondere, abbiamo avuto una risposta effettiva pari al **65,72** (53,45% nel 2016 e 60,47% nel 2015).

Da una prima analisi si evidenzia che di tutti i questionari dei parenti, a differenza di quelli degli Ospiti, ce ne sono due che si discostano fortemente dagli altri perché sono prevalentemente negativi.

I risultati di entrambi i questionari (Ospiti e Familiari), comunque, sono stati molto positivi; con la loro valutazione sono state compilate una scheda riassuntiva che mette



# *Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra*

Residenza Sanitario Assistenziale

*in risalto il grado medio di soddisfazione dei familiari degli Ospiti e una che evidenzia 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 e familiari all'ingresso in struttura: più che buona (Ottimo/Buono);*
- Ottimo/Buoni i servizi alberghieri (grado d'igiene degli ambienti, rispetto del silenzio nelle ore di riposo, vitto, servizio di lavanderia e guardaroba, disponibilità e professionalità personale addetto lavanderia e guardaroba e servizio di manutenzione);*
- Ottimo/Buono l'assistenza sanitaria;*
- Ottimo/Buono il servizio di fisioterapia; in questo caso particolare;*
- Ottimo/Buono il servizio di animazione;*
- Ottimo/Buono i servizi amministrativi;*
- Ottimo/Buono la professionalità di medici, capo sala, infermieri e personale ausiliario;*
- Ottimo/ Buono il grado d'igiene personale e la cura della persona;*
- Più che Buono, privacy e clima di reparto;*

*Dai risultati dei questionari degli Ospiti e di quelli dei loro Familiari, se pur entrambi più che positivi, emerge una maggiore soddisfazione da parte degli Ospiti stessi (rispetto ai familiari).*

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI/COSA APPREZZA MAGGIORMENTE E QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE? .. degli Ospiti:**

- Un Ospite scrive: "Meno fretta ... più compagnia accanto agli ospiti nei momenti liberi";*
- Uno apprezza maggiormente l'Animatrice;*
- Uno non ha nulla da dire; si trova molto bene "Qui è il Paradiso";*
- Uno apprezza l'atteggiamento di amicizia che trasforma una lacrima in un sorriso;*



# *Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra*

Residenza Sanitario Assistenziale

- *Uno trova la verdura scondita;*
- *E l'ultimo, dice che c'è un po' di confusione.*

*OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI/COSA APPREZZA MAGGIORMENTE E QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE? .. dei Familiari:*

- *Uno considera in modo negativo la lavanderia;*
- *Uno, la poca umanità e sensibilità del medico nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari;*
- *Uno: "Poco personale, scarsa igiene negli ambienti e qualità e varietà del cibo scadenti"; (N.B.: Questo, però, è uno dei due questionari negativi).*
- *Uno scrive: "Ci sono ausiliarie veramente da ammirare per disponibilità, pazienza e professionalità ma ce ne certe davvero scorbutiche; è un lavoro duro ma bisognerebbe ricordare il valore di un sorriso";*
- *Un familiare scrive che il trattamento è ottimo.*
- *Uno suggerisce un erogatore automatico per la pulizia delle mani posto presso gli ascensori. Apprezza maggiormente la disponibilità del personale a rispondere ad ogni richiesta e, per il momento, non trova nulla di negativo.*

*Canneto sull'Oglio, 15.12.2017*

*Il Direttore Generale  
Dr.ssa Debora Bosio*

---

