

VERBALE

ESITO QUESTIONARI FAMILIARI ANNO 2018

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 relativi all'anno 2018.

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 il 7 dicembre 2018.

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

Su un totale di 56 parenti che assistono maggiormente gli Ospiti (una signora non ha familiari; e una persona, lucida, non va d'accordo con i familiari), abbiamo avuto una risposta pari al 51,79% (54,55 nel 2017, 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; altri, finché si trovano bene e la situazione non cambia in peggio, ritengono inutile compilarlo.

A parte due, che si discostano fortemente dagli altri perché prevalentemente sufficienti, i risultati dei questionari dei Familiari degli Ospiti sono stati molto positivi. Con la loro valutazione è stata compilata una scheda riassuntiva che mette in risalto il grado medio di soddisfazione dei familiari degli Ospiti.

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 dai familiari all'ingresso in struttura: più che buona (Ottimo/Buono);*



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

- *Buono/Ottimo 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);*
- *Più che buona l'assistenza sanitaria, il servizio di fisioterapia e il servizio di animazione;*
- *Buono/Ottimo i servizi amministrativi, la professionalità di medici, capo sala, infermieri e personale ausiliario;*
- *Molto Buono il grado d'igiene personale e la cura della persona;*
- *Più che Buono, privacy e clima di reparto;*

Con le "OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI/COSA APPREZZA MAGGIORMENTE E QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE?", i familiari degli Ospiti hanno evidenziato quanto segue:

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

- *Un parente: "Meglio di così non potrebbe essere";*
- *Due Parenti vorrebbero migliorare il servizio lavanderia aumentando il personale e/o le ore;*
- *Uno vorrebbe maggiore attenzione nel cambio degli indumenti che a volte vengono persi;*
- *Un parente ritiene che la cena sia troppo vicina alla merenda;*
- *Tre parenti vorrebbero maggior fisioterapia;*
- *Un familiare propone l'assunzione di un altro animatore e di qualche ausiliaria in più per turno;*
- *Un parente vorrebbe più prontezza e presenza del medico verso il paziente;*
- *Uno, maggior pulizia degli ambienti e delle stoviglie;*

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE:

- *Un clima sereno e accogliente;*
- *Disponibilità e professionalità del personale;*



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

- *La pazienza del personale;*
- *La cordialità del personale infermieristico;*
- *L'ambiente familiare;*
- *La pulizia degli ambienti;*
- *La cucina;*
- *Il mobilitare l'Ospite nonostante le difficoltà derivanti dalla sua opposizione;*

QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE?

- *Un parente ... "Il cambiamento di stanza ripetuto che, talvolta, può disorientare";*
- *Un familiare: "La mancanza di un ascensore ad esclusivo utilizzo del personale";*
- *Un altro: "La mancanza di uno spazio, più tranquillo, per stare col proprio parente";*
- *Un parente sostiene che il rispetto dei tempi organizzativi costringe le ASA a rapportarsi con l'Ospite in modo troppo frettoloso;*
- *Un familiare considera negativa la poca sensibilità, compassione e dedizione del medico verso gli Ospiti e nel rapporto coi parenti;*
- *Un parente ... "Alcune preferenze da parte del personale dirigente e terapeutico".*

Canneto sull'Oglio, 12.12.2018

*Il Direttore Generale
Dr.ssa Debora Bosio*

