

VERBALE

ESITO QUESTIONARI FAMILIARI ANNO 2019

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 2019.

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 2019.

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

Al ritiro dell'urna, la stessa aveva l'imboccatura strappata; si valuterà di acquistarne una in ferro, o similari, per

*Su un totale di 54 parenti che assistono maggiormente gli Ospiti (una signora non ha familiari; una persona, lucida, non va d'accordo con i familiari; un'ospite ha l'amministratore di sostegno e i figli non vengono a trovarla e il parente di un ospite non l'ha voluto), abbiamo avuto una risposta pari al **59,26%** (51,79% nel 2018, 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.



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

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);*
- *Buono/Ottimo i servizi alberghieri (grado d'igiene degli ambienti, rispetto del silenzio nelle ore di riposo);*
- *Buono: 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;*
- *Molto più che buoni 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:

2

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

- *Un parente: "È tutto ottimo";*
- *Giardino, durante l'estate, era in disordine, con zanzare, foglie, rami e cespugli che intasavano le ruote delle carrozzine;*
- *Uno vorrebbe aumentare l'animazione con intrattenimenti vari;*
- *A volte il personale veste il suo parente con abiti non suoi.*

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE:

- *Diversi familiari apprezzano maggiormente disponibilità, professionalità e pazienza del personale;*
- *La cucina;*
- *Il servizio infermieristico;*



Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra

Residenza Sanitario Assistenziale

- *Disponibilità e professionalità personale ausiliario e infermieristico;*
- *La pulizia degli ambienti e degli ospiti;*

QUALI COSE CONSIDERA NEGATIVE?

- *Un familiare si lamenta di lavanderia, colazione servita troppo tardi e, talvolta, la qualità dei cibi non soddisfa gli ospiti;*
- *Diversi familiari hanno scritto “Nessuna/niente”;*
- *Un familiare lamenta scarsa pulizia bagni;*
- *Un familiare lamenta il non poter usare la sala polifunzionale la domenica.*

Riassumendo: Anche per quanto riguarda i questionari di soddisfazione compilati dai parenti degli Ospiti, gli item sono superiori al “Buono”; la maggior parte di essi dà risultati molto più che buoni.

Canneto sull'Oglio, 20.12.2019

*Il Direttore Generale
Dr.ssa Debora Bosio*

3

