



Istituto Romano di
San Michele

RSA – ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
(Legge 17.7.1890 n.6972 – R.D. 7.6.1928 n.1353)
00147 ROMA – Piazzale Antonio Tosti n.4
tel. 06/51858205 – fax 06/5120986

REPORT QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 2019

Sommario

PREMESSA.....	2
ELABORAZIONE GRAFICA.....	2
DISCUSSIONE ED ANALISI DEI RISULTATI.....	12

PREMESSA

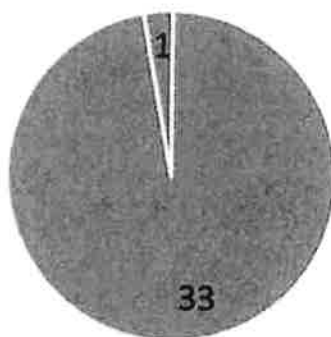
Nel corso dell'anno 2019, gli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale "Toti", hanno somministrato il questionario di gradimento sui servizi offerti, sia ai familiari degli ospiti ricoverati che ai pazienti stessi. Sono stati raccolti 33 questionari da parte degli ospiti e solamente un questionario compilato da parte dei familiari. Non è possibile confrontare gli attuali risultati con quelli degli anni passati perché il questionario è stato modificato onde renderlo più agile, dal momento che negli anni scorsi la raccolta dei vecchi questionari, la cui struttura era troppo corposa, è stata fallimentare.

L'attuale modello di questionario (allegato 1) comprende un totale di 20 domande con una scala di valutazione che procede da un grado di soddisfazione molto alto all'insoddisfazione assoluta. Oltre alla puntuale analisi di ogni domanda, è stato aggiunto un altro indice per valutare quanti ospiti, pur partecipando al sondaggio, abbiano preferito glissare su alcuni aspetti.

ELABORAZIONE GRAFICA

Domanda 1: Lei è...?

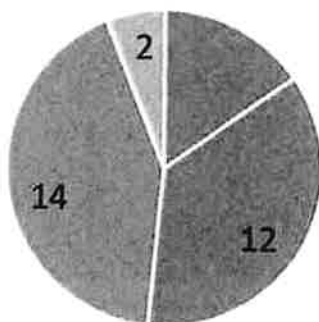
Persona che risponde



■ Ospite ■ Familiare

Domanda 2: Da quanto tempo è Ospite della RSA?

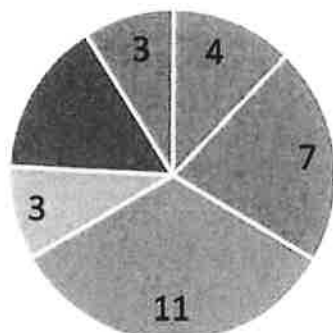
DURATA OSPITALITA'



■ <6 mesi ■ 6 mesi - 2 anni ■ >2 anni ▫ Non risponde

Domanda 3: Con che frequenza riceve la visita dei suoi familiari?

Frequenza delle visite

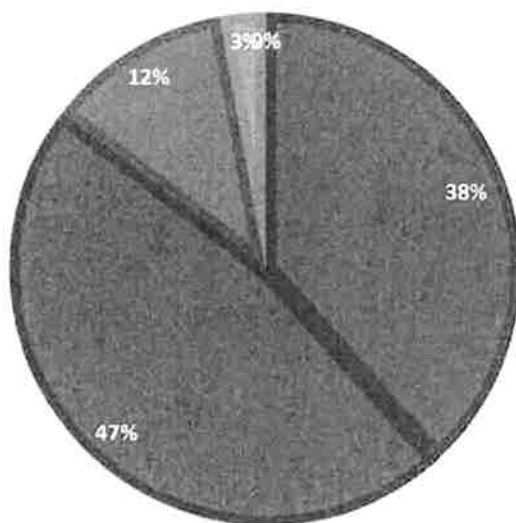


■ Quotidiana ■ 2-3/settimana ■ 1/settimana ■ 1/mese ■ Raramente ■ Non risponde

Domanda 4. Come giudica l'accoglienza ricevuta al momento del suo ingresso in RSA?

ACCOGLIENZA

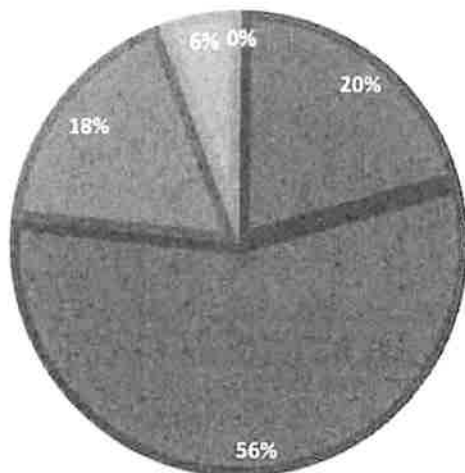
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Non risponde



Domanda 5. Le informazioni ricevute all'arrivo sono state

INFORMAZIONI ALL'ARRIVO

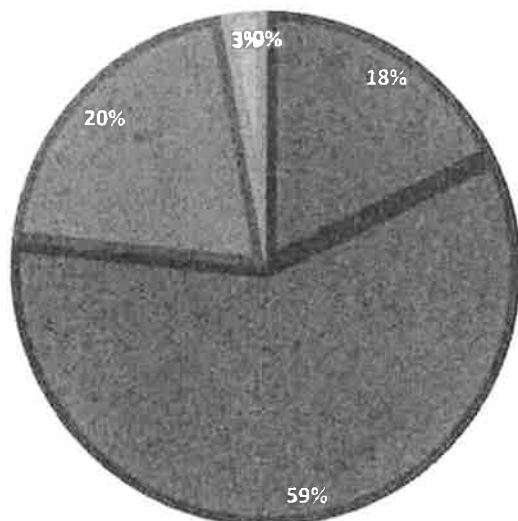
■ Molto buone ■ Buone ■ Sufficienti ■ Insufficienti ■ Non risponde



Domanda 6. Come giudica complessivamente la pulizia degli ambienti?

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

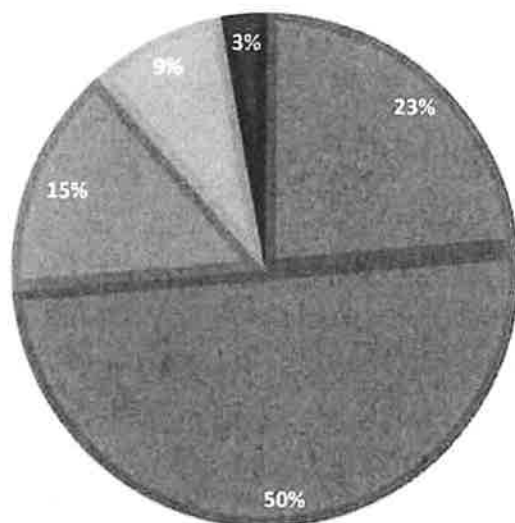
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Non risponde



Domanda 7. Complessivamente è soddisfatto dei cibi proposti

GRADIMENTO CIBI

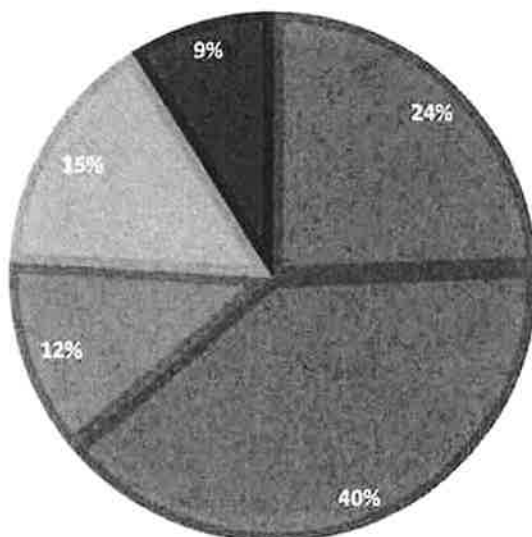
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente ■ Non risponde



Domanda 8. Ritiene che gli orari della struttura (sveglia, bagni, pasti ecc.) siano adeguati alle esigenze degli utenti?

ORARI STRUTTURA

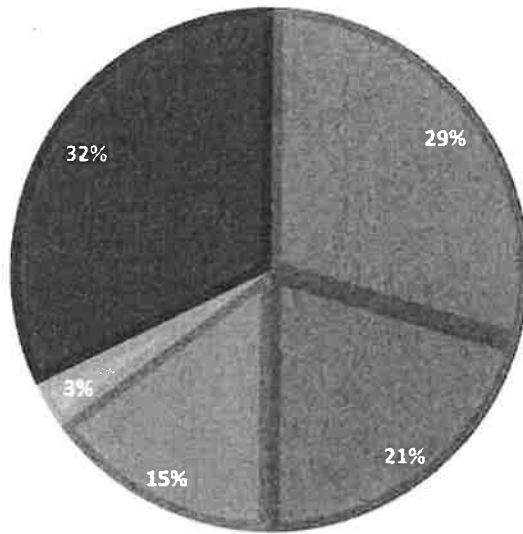
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente ■ Non risponde



Domanda 9. Ritiene che gli orari di apertura per le visite agli ospiti siano

ORARI VISITE

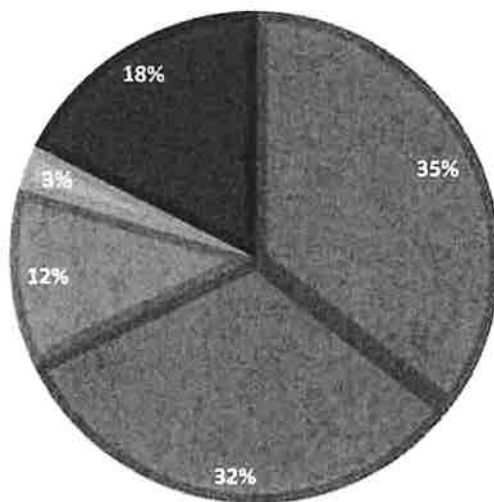
■ Molto buoni ■ Buoni ■ Sufficienti ■ Insufficienti ■ Non risponde



Domanda 10. Gli spostamenti all'interno della struttura sono agevoli (ascensori, corrimani ecc.)?

SPOSTAMENTI AGEVOLI

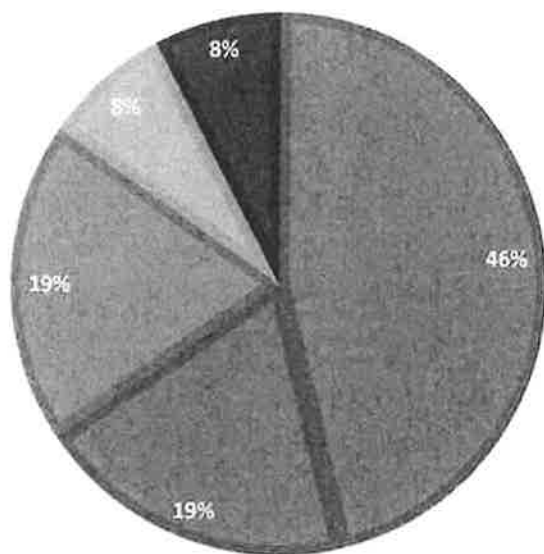
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente ■ Non risponde



Domanda 11. Ritiene gli ambienti comuni e le camere adeguate alle esigenze degli utenti

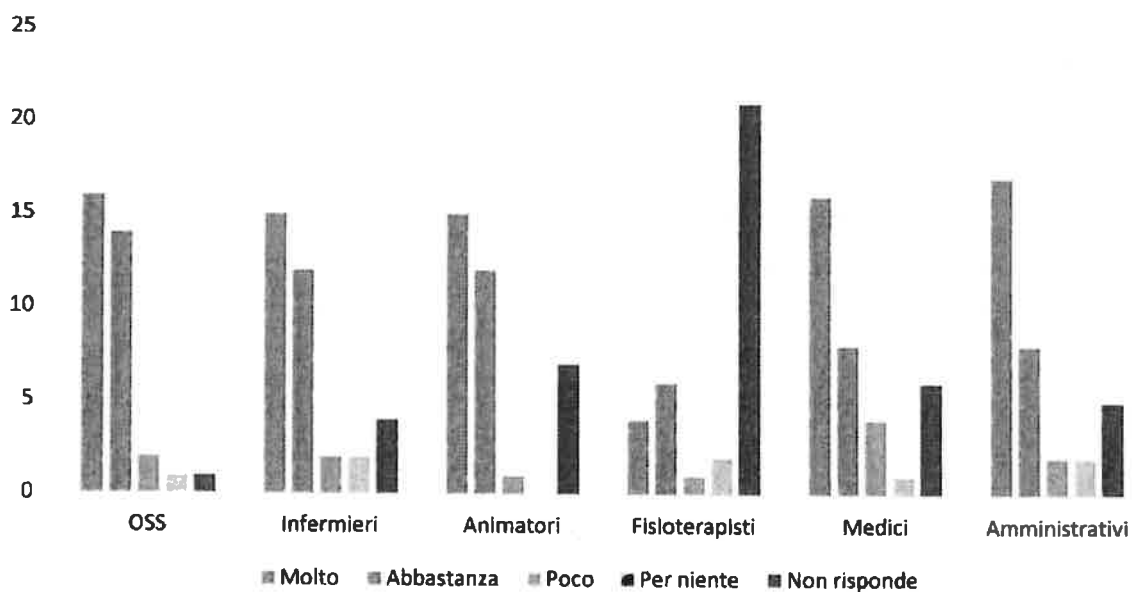
AMBIENTI ADEGUATI

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente ■ Non risponde

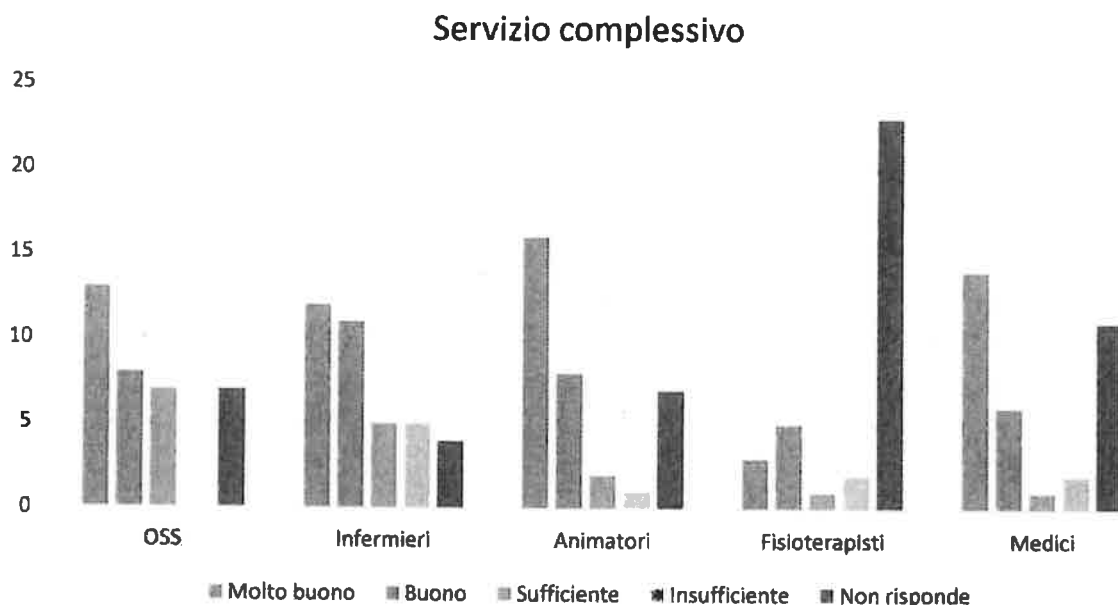


Domanda 12. Ritiene che le seguenti figure siano cortesi e disponibili?

Cortesia e disponibilità



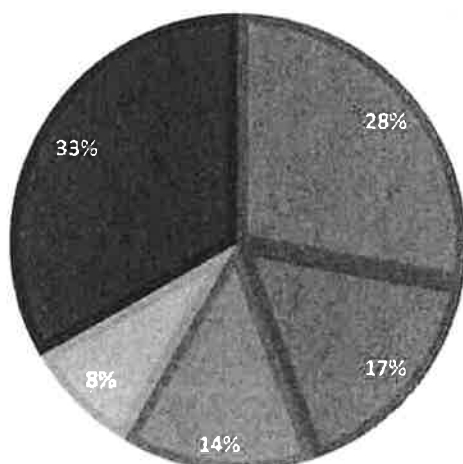
Domanda 13. Sulla base della sua esperienza personale come giudica complessivamente il servizio prestato dalle seguenti figure?



Domanda 14. Quando chiama gli operatori per il soddisfacimento di una Sua esigenza questi rispondono

RISPOSTA ALLA CHIAMATA

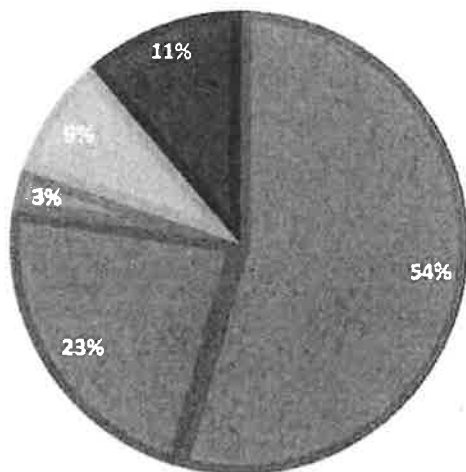
■ Subito ■ Abbastanza rapidamente ■ Lentamente ■ Mai ■ non risponde



Domanda 15. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite da parte del personale

PRIVACY E DIGNITA'

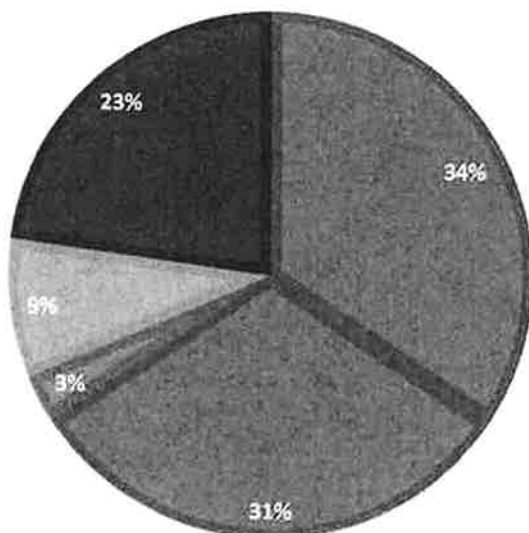
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ non risponde



Domanda 16. Come giudica il rapporto umano tra gli operatori e gli ospiti

RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE

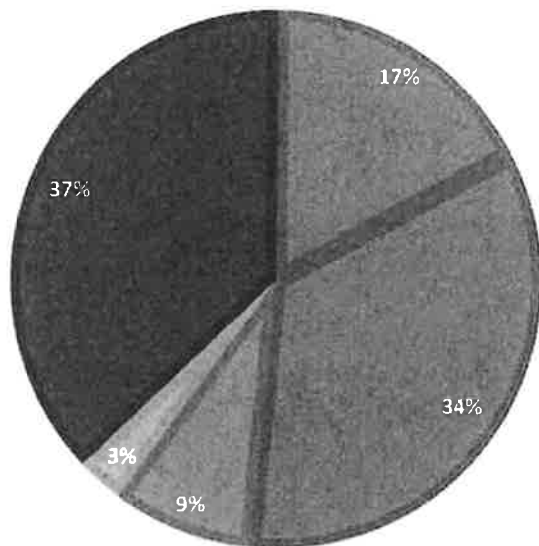
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ non risponde



Domanda 17. Come valuta la qualità delle cure igieniche prestate agli ospiti

CURE IGIENICHE

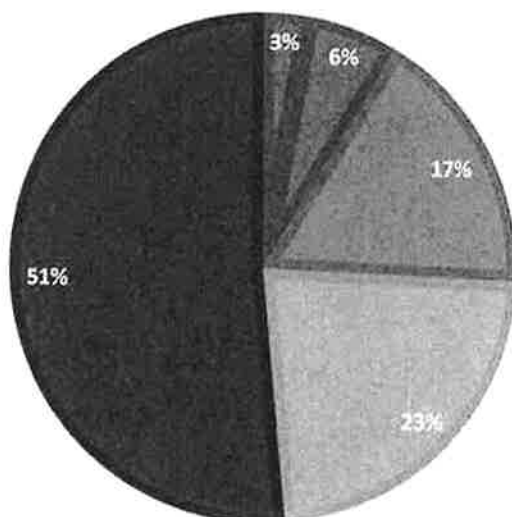
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ non risponde



Domanda 18. Come giudica il servizio di lavanderia

LAVANDERIA

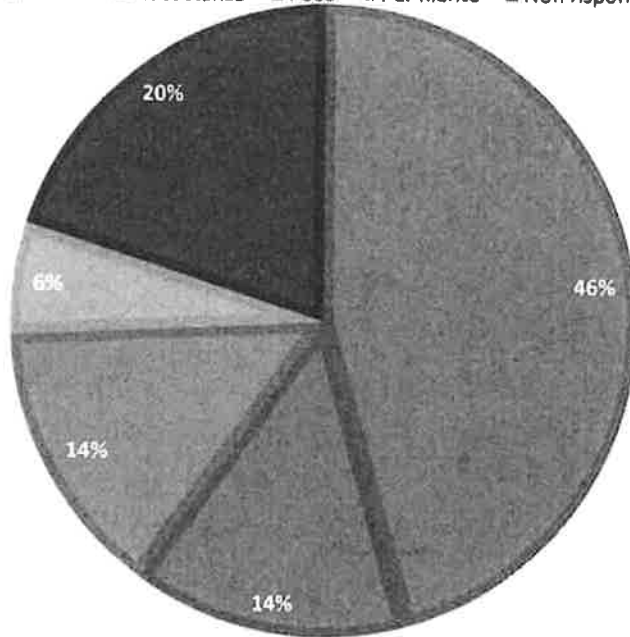
■ Molto buona ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ non risponde



Domanda 19. E' soddisfatto delle attività interne alla struttura (feste, giochi, laboratori ecc.)

ATTIVITÀ OFFERTE

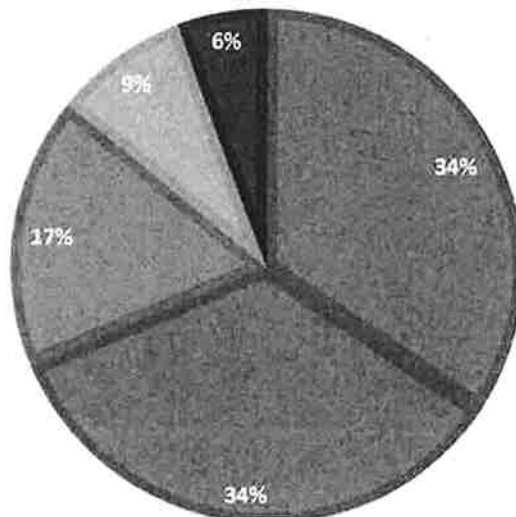
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per niente ■ Non risponde



Domanda 20. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, come considera il servizio offerto in RSA

GIUDIZIO COMPLESSIVO

■ Molto buono ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Non risponde



Era inoltre consentito dal questionario inserire commenti a testo libero, quali suggerimenti, lamentele e/o osservazioni. I principali commenti sono stati attinenti:

- Qualità del cibo ("Frutta da terzo mondo. Non si mangia mai riso. I limoni non esistono. Mai fagioli o lenticchie", "Il cibo è scadente. Si richiede più gentilezza da parte del personale addetto alla mensa");
- Area tecnica e servizio lavanderia ("Non funzionano televisori. Manca decoder secondo piano saletta", "non funziona bene l'ufficio tecnico, non uso la lavanderia", "L'ufficio non funziona, gli operai non vengono, non uso il servizio di lavanderia", "L'ufficio tecnico non funziona, gli armadi sono tutti rotti, non uso il servizio lavanderia", "Per la lavanderia vengono smarriti gli indumenti");
- Area alberghiera e servizio pulizia ("Rivedere l'orario in cui viene espletato il servizio di pulizia", "Il servizio di pulizia funziona a seconda di chi fa le pulizie, Alcuni non puliscono", "Sarebbe auspicabile un minimo di flessibilità degli orari per la pulizia delle stanze e sarebbe utile avere a disposizione un minimo di materiale comune senza dover ingombrare le stanze con materiale personale");

DISCUSSIONE ED ANALISI DEI RISULTATI

In un quadro di sostanziale soddisfazione complessiva (giudizio molto buono e buono nel 68% delle interviste), i soli servizi che vengono bocciati senza dubbio sono quello di lavanderia (Insufficiente per il 23% degli intervistati, mentre il 51% ha preferito non rispondere alla domanda diretta, e buona parte dei commenti liberi verte su di essa) e l'ufficio tecnico, quest'ultimo non esplorato dal questionario, ma oggetto di buona parte delle lamentele liberamente espresse.

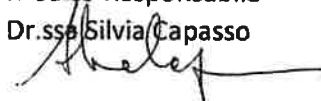
Tuttavia si segnala la grande percentuale di Ospiti che ha preferito non rispondere a diverse domande, sia pure avendo partecipato al sondaggio: la soddisfazione sugli orari delle visite dei familiari e l'agevolezza degli spostamenti non è stata espressa rispettivamente nel 32 e nel 18% dei casi.

In particolare, si pone l'accento alla mancata risposta sulle domande esploranti la velocità di risposta alla chiamata (33%), giudicata inoltre insufficiente dal 24% degli intervistati; il rapporto umano con il personale (23%); le cure igieniche prestate (37% addirittura). Tali dati appaiono in contraddizione con una sostanziale soddisfazione dichiarata dagli intervistati (vedi grafici relativi).

E' probabilmente opportuno valutare eventuali correttivi per migliorare tali risultati.

Roma, 22/11/2019

Il Medico Responsabile
Dr.ssa Silvia Capasso



Allegato 1:



Istituto Romano di San Michele

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Gentili ospiti, gentili parenti anche quest'anno vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro questionario per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della struttura ed a migliorare la qualità dei servizi offerti dalla nostra RSA.

Grazie per la collaborazione

La direzione

Note:

Il questionario è rivolto agli ospiti ed ai loro familiari. Potrà essere consegnato in forma anonima o firmato all'Assistente sociale Dr.ssa Maria Pia Teodonio o alla Psicologa Dr.ssa Emanuela Menichetti presso la loro stanza al secondo piano.

1. Lei è:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ospite | <input type="checkbox"/> Figlio |
| <input type="checkbox"/> Parente di un ospite | <input type="checkbox"/> Coniuge |
| | <input type="checkbox"/> Fratello/sorella |
| | <input type="checkbox"/> Nipote |
| | <input type="checkbox"/> Altro |

2. Lei è nostro Ospite da:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Oltre i 2 anni

Il suo familiare è nostro Ospite da:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Oltre i 2 anni

3. Con quale frequenza frequenta visita il riceve visite?

- Quotidiana
- 2/3 volte alla settimana
- 1 volta alla settimana
- 1 volta al mese
- Raramente

Con quale suo familiare

- Quotidiana
- 2/3 volte alla settimana
- 1 volta alla settimana
- 1 volta al mese
- Raramente

4. Come giudica l'accoglienza ricevuta al momento del suo ingresso in rs:

- Molto buona Buona Sufficiente Insufficiente

5. Le informazioni ricevute all'arrivo sono state:

- Molto buone Buone Sufficienti Insufficienti

6. Come giudica complessivamente la pulizia degli ambienti:

- Molto buona Buona Sufficiente Insufficiente

7. Complessivamente è soddisfatto dei cibi proposti:

- Molto Abbastanza Poco Per niente

8. Ritiene che gli orari della struttura (sveglia, bagni, pasti ecc.) siano adeguati alle esigenze degli utenti:

- Molto Abbastanza Poco Per niente

9. Ritiene che gli orari di apertura per le visite agli ospiti siano:

- Molto buoni Buoni Sufficienti Insufficienti

10. Gli spostamenti all'interno della struttura sono agevoli (ascensori, corrimani ecc.):

- Molto Abbastanza Poco Per niente

11. Ritiene gli ambienti comuni e le camere adeguate alle esigenze degli utenti:

- Molto Abbastanza Poco Per niente

12. Ritiene che le seguenti figure siano cortesi e disponibili:

▪ AUSILIARI DI ASSISTENZA

- Molto Abbastanza Poco Per niente

▪ INFERMIERI

- Molto Abbastanza Poco Per niente

▪ ANIMATORI

- Molto Abbastanza Poco Per niente

▪ FISIOTERAPISTI

- Molto Abbastanza Poco Per niente

▪ MEDICI

- Molto Abbastanza Poco Per niente

▪ PERSONALE AMMINISTRATIVO

- Molto Abbastanza Poco Per niente

13. Sulla base della sua esperienza personale come giudica complessivamente il servizio prestato dalle seguenti figure:

▪ AUSILIARI DI ASSISTENZA

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

▪ INFERMIERI

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

▪ ANIMATORI

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

▪ FISIOTERAPISTI

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

▪ MEDICI

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

14. Quando chiama gli operatori per il soddisfacimento di una Sua esigenza questi rispondono:

Subito Abbastanza rapidamente Lentamente Nessuno risponde

15. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite da parte del personale

Molto buona Buona Sufficiente Insufficiente

16. Come giudica il rapporto umano tra gli operatori e gli ospiti:

Molto buona Buona Sufficiente Insufficiente

17. Come valuta la qualità delle cure igieniche prestate agli ospiti:

Molto buona Buona Sufficiente Insufficiente

18. Come giudica il servizio di lavanderia:

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

19. E' soddisfatto delle attività interne alla struttura (feste, giochi, laboratori ecc.):

Molto Abbastanza Poco Per niente

20. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, come considera il servizio offerto in RSA?

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

LAMENTI/APPREZZAMENTI/PROPOSTE:

Data di compilazione _____