

## **ANALISI QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA DELL'ASP ISTITUTO ROMANO SAN MICHELE.**

Nel mese di dicembre 2023 e gennaio 2024 sono stati somministrati i questionari relativi al grado di soddisfazione degli ospiti della RSA dell'Istituto. Hanno risposto alle domande 34 ospiti su 39 (3 non sono stati in grado di comprendere le domande a causa dell'importante decadimento cognitivo e 2 si sono rifiutati) di cui 9 di sesso maschile e 25 di sesso femminile. Dall'analisi delle risposte effettuate emergono i seguenti punti:

### **1. Soddisfazione dell'accoglienza e delle informazioni ricevute:**

Relativamente al primo quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto la totalità degli ospiti (30 molto e 3 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatta delle indicazioni ricevute in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne. Gli stessi hanno dichiarato, altresì, di essere soddisfatti degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e della accessibilità alle informazioni.

### **2. Soddisfazione dell'ambiente e delle strutture presenti in casa di riposo:**

Relativamente al secondo quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto quasi la totalità degli ospiti (31 molto e 2 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta degli ambienti comuni relativi ad aspetto, comodità, temperatura e luminosità.

### **3. Soddisfazione igiene personale e ambienti:**

Relativamente a tale quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto la totalità degli ospiti (31 molto e 3 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta della cura dedicata all'igiene personale e alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti.

### **4. Soddisfazione del servizio ristorazione:**

Relativamente a tale quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto quasi la totalità degli ospiti (30 molto e 2 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta del servizio. Solo 2 ospiti hanno lamentato una bassa qualità e varietà del cibo servito.

### **5. Soddisfazione del servizio lavanderia**

Relativamente a tale quesito la quasi totalità degli ospiti (30 molto e 3 abbastanza) ha espresso soddisfazione relativamente al servizio. Solo un ospite ha lamentato che alcuni capi vengono smarriti o rovinati.

## **6. Soddisfazione dell'organizzazione degli orari in casa di riposo**

La maggioranza degli ospiti (33 molto e 1 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatta degli orari di apertura alle visite, degli orari dei pasti e degli orari di sonno/veglia e non sono emerse particolari problematiche.

## **7. Cortesia, professionalità del personale assistenziale**

La maggioranza degli ospiti ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta del personale operante presso la struttura. Tutte le figure professionali coinvolte (medico, infermieri, personale ausiliario, psicologa, fisioterapisti, assistente sociale, educatrice) hanno ricevuto una valutazione ottima relativamente al lavoro svolto presso la Casa di Riposo.

## **8. Coinvolgimento nel Programma di Assistenza Individualizzato (PAI)**

Gli ospiti (33 molto e 1 abbastanza) hanno dichiarato di sentirsi abbastanza coinvolti nel proprio programma di assistenza. La precedente insoddisfazione dello scorso anno è stata, infatti, da attribuire al periodo pandemico che aveva generato un'inevitabile "allentamento" nella relazione con l'ospite al fine di tutelare maggiormente lo stesso limitando l'eccessiva esposizione ad eventuali contagi. Con la fine dell'emergenza sanitaria si è pertanto ripristinata la precedente modalità di compilazione che prevedeva il coinvolgimento dell'ospite e dell'eventuale familiare di riferimento.

## **9. Soddisfazione attività di animazione:**

La maggioranza degli ospiti (31 molto e 3 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatta delle attività presenti in struttura.

## **10. Soddisfazione attività di fisioterapia:**

Relativamente a tale quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto la totalità degli ospiti (33 molto e 1 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta dell'attività di fisioterapia.

## **11. Soddisfazione del rispetto dell'intimità e della privacy:**

La maggioranza degli ospiti (33 molto e 1 abbastanza) si è dichiarata soddisfatta relativamente a tale quesito e non sono emerse particolari problematiche.

## **12. Percezione del clima emotivo in casa di riposo:**

La maggioranza degli ospiti (32) ha dichiarato di essere soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari e operatori e di percepire un clima sereno. Solo 2 ospiti hanno però espresso di percepire un clima malinconico. Si prevede la possibilità/necessità di parlare con gli ospiti che hanno

manifestato tale "tristezza" al fine di comprenderne le motivazioni dell'insoddisfazione ed intervenire al fine di apportare, condividendole con gli stessi, le opportune modifiche.

**Valutazione:**

Il giudizio complessivo globale relativamente al grado di soddisfazione degli ospiti all'interno della RSA dell'IRSM risulta abbastanza buono così come sopra riportato. Si intraprenderanno le dovute e possibili azioni di miglioramento dove sono emerse alcune criticità.

Roma 5/2/2024

Assistente Sociale

Dott.ssa Fasciolo Monica

