

ANALISI QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO 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 casa di riposo dell'Istituto. Hanno risposto alle domande 38 ospiti su 40 (due si sono rifiutati di compilare il questionario) di cui 15 di sesso maschile e 23 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 quasi la totalità degli ospiti (28 molto e 9 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatto 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 (32 molto e 6 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatto 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 quasi la totalità degli ospiti (32 molto e 6 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatto 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 (29 molto e 6 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatto del servizio. Solo 3 ospiti hanno dichiarato di non essere soddisfatti del servizio mensa.

5. Soddisfazione del servizio lavanderia

La maggioranza degli ospiti (28 molto e 8 abbastanza) ha espresso soddisfazione relativamente al servizio. Solo 2 ospiti hanno lamentato che spesso alcuni capi vengono smarriti o rovinati.

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

La maggioranza degli ospiti (32 molto e 6 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. Solo due ospiti hanno chiesto la possibilità di poter spostare l'orario della cena alle 19:00.

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)

La totalità degli ospiti (31 molto e 7 abbastanza) ha dichiarato di sentirsi coinvolta nel proprio programma di assistenza. Rispetto al precedente anno, infatti, è stata ripristinata la modalità di compilazione del PAI che prevede il coinvolgimento dell'ospite e dell'eventuale familiare di riferimento che la pandemia aveva negato.

9. Soddisfazione attività di animazione:

La maggioranza degli ospiti ha dichiarato di essere soddisfatta delle attività presenti in struttura la quasi totalità degli ospiti (29 molto e 8 abbastanza) ha dichiarato di sentirsi coinvolta nelle diverse attività di animazione proposte.

10. Soddisfazione attività di fisioterapia:

La maggioranza degli ospiti si è dichiarata soddisfatta dell'attività di fisioterapia solo un ospite ha espresso una bassa soddisfazione ma dovuta al fatto che lo stesso non usufruisce del servizio per sua scelta e pertanto non valutabile ai fini del gradimento.

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

La maggioranza degli ospiti 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 (30) ha dichiarato di essere soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari e operatori e di percepire un clima sereno. Alcuni ospiti (8) 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 Casa di Riposo 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

