

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

Nel mese di dicembre 2025 sono stati somministrati i questionari relativi al grado di soddisfazione degli ospiti della RSA dell'Istituto. Hanno risposto alle domande 35 ospiti su 38 (un ospite non è stato in grado di comprendere le domande a causa dell'importante decadimento cognitivo e due si trovano momentaneamente presso altro setting assistenziale) di cui 10 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 (18 molto e 16 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 dell'accessibilità alle informazioni. Solo un ospite ha dichiarato poca soddisfazione in merito.

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 (19 molto e 13 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta degli ambienti comuni relativi ad aspetto, comodità, temperatura e luminosità. Solo tre ospiti hanno dichiarato poca soddisfazione in merito lamentando una mobilia logora.

3. Soddisfazione igiene personale e ambienti:

Relativamente a tale quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto la totalità degli ospiti (25 molto e 7 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta della cura dedicata all'igiene personale e alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti. Solo tre ospiti hanno dichiarato poca soddisfazione in merito lamentando disordine all'interno degli armadi e poca cura alla persona (alcuni parenti che hanno aiutato i pazienti nella compilazione del questionario lamentano vestiti poco adeguati e non di proprietà dei loro cari, calzini spaiati, sedie a rotelle sporche). A tal proposito si comprenderà con la Coordinatrice Infermieristica di verificare quanto emerso ed eventualmente risolvere tale criticità.

4. Soddisfazione del servizio ristorazione:

Relativamente a tale quesito 16 ospiti hanno dichiarato di essere molto soddisfatti, 10 di esserlo abbastanza, 8 poco e 1 molto poco. A tal proposito si è già provveduto a comprendere le motivazioni con chi di competenza al fine di migliorare il servizio.

5. Soddisfazione del servizio lavanderia

Relativamente a tale quesito 15 ospiti hanno dichiarato di essere molto soddisfatti, 10 di esserlo abbastanza, 6 poco e 4 molto. Gli ospiti non soddisfatti hanno rappresentato che spesso i capi mandati in lavanderia vengono smarriti.

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

La maggioranza degli ospiti (24 molto e 10 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 un paziente non si ritiene soddisfatto.

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 buona valutazione relativamente al lavoro svolto presso la RSA.

Si riportano di seguito i risultati emersi relativamente ad ogni figura professionale:

- Personale OSS: 17 molto/ 18 abbastanza;
- Infermieri: 22 molto/ 12 abbastanza/ 1 poco;
- Medico: 25 molto/ 10 abbastanza;
- Fisioterapisti: 24 molto/ 10 abbastanza/ 1 non usufruisce del servizio;
- Psicologa: 22 molto/ 11 abbastanza/ 2 non usufruisce del servizio;
- Assistente Sociale: 27 molto/ 8 abbastanza;
- Educatrice: 28 molto/ 6 abbastanza

8. Coinvolgimento nel Programma di Assistenza Individualizzato (PAI)

Gli ospiti (13 molto e 21 abbastanza) hanno dichiarato di sentirsi abbastanza coinvolti nel proprio programma di assistenza. Solo un ospite ha dichiarato poca soddisfazione in merito.

9. Soddisfazione attività di animazione:

La maggioranza degli ospiti (22 molto e 10 abbastanza) ha dichiarato di essere soddisfatta delle attività presenti in struttura. Solo un ospite ha dichiarato poca soddisfazione in merito e due ospiti hanno dichiarato di non usufruire del servizio.

10. Soddisfazione attività di fisioterapia:

Relativamente a tale quesito non sono emerse particolari problematiche in quanto la totalità degli ospiti (19 molto e 13 abbastanza) ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta dell'attività di fisioterapia. Solo un ospite ha dichiarato poca soddisfazione in merito ed un altro non usufruisce del servizio.

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

La maggioranza degli ospiti (23 molto e 12 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 (31) ha dichiarato di essere soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari e operatori e di percepire un clima sereno. Solo 4 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 16/12/2025

Assistente Sociale

Dott.ssa Fasciolo Monica

Firmato digitalmente da: Monica Fasciolo
Data: 16/12/2025 09:29:40