

RELAZIONE SUL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OSPITI
RSA “MADONNA DELLE GRAZIE”

Dal questionario di gradimento annuale teso ad indagare il “benessere” all’interno della struttura, somministrato agli ospiti della Rsa “Madonna delle Grazie” di Pontecorvo (FR) relativamente all’anno 2021 emerge quanto segue.

Il questionario è composto da 9 domande ad alternativa di risposta, con punteggi da 1 “Insufficiente” fino a 5 “Eccellente”, come si evince dallo schema sottostante:

1	2	3	4	5
INSUFFICIENTE	MEDIOCRE	SUFFICIENTE	BUONO	ECCELLENTE

Il questionario termina con due domande aperte: la prima è relativa alla possibilità di fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti dalla struttura o per attivarne di nuovi, mentre la seconda riguarda la possibilità di evidenziare eventuali critiche o segnalazioni su particolari disservizi.

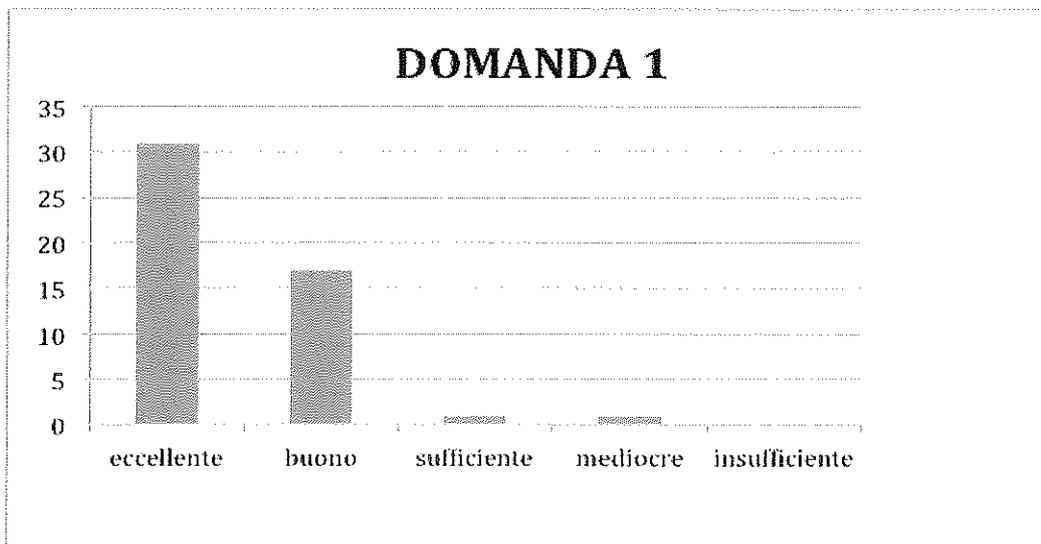
Sono stati somministrati e, successivamente presi in analisi, 50 questionari su 69 ospiti presenti all’interno della struttura, così suddivisi:

- 37 a basso mantenimento;
- 13 ad alto mantenimento;
- 2 ospiti hanno rifiutato di compilare il questionario e/o di partecipare alla somministrazione.

ANALISI DEI DATI

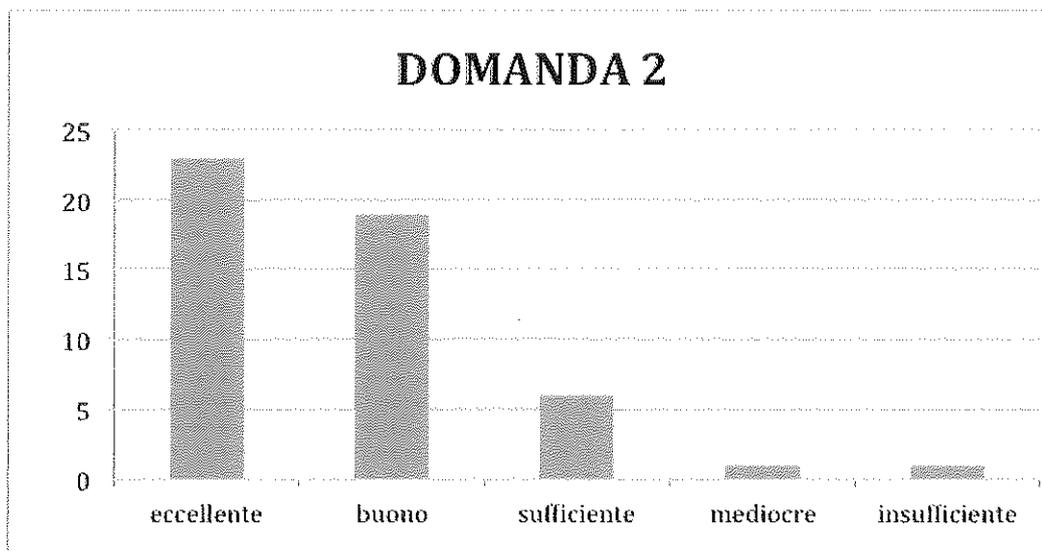
Alla domanda 1 “*Valutazione sul Servizio Medico*”, 31 ospiti hanno espresso la preferenza su “Eccellente”, 17 segnano il punteggio 4 “Buono”, 1 sceglie il valore “Sufficiente”, 1 individua la preferenza sul “Mediocre” mentre nessun ospite si ritiene insoddisfatto ed esprime la preferenza sul valore 1 “Insufficiente”.

GRAFICO 1



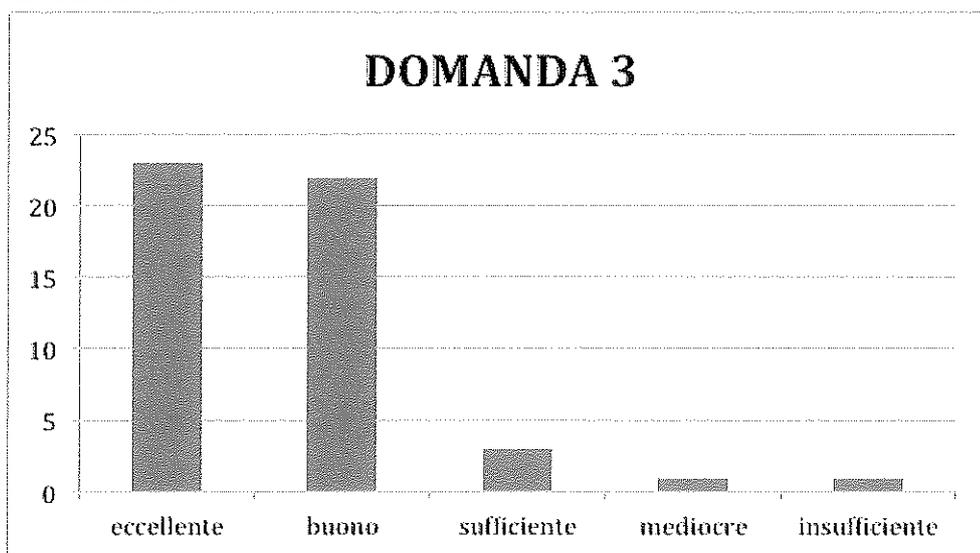
Alla domanda 2, *“Valutazione sul Servizio Infermieristico/socio sanitario”*, 23 ospiti si ritengono molto soddisfatti e esprimono il punteggio 5 “Eccellente”, 19 individuano il punteggio 4 “Buono”, 6 segnano il valore “Sufficiente”, 1 ospite esprime la preferenza sul punteggio “Mediocre” ed 1 ospite dichiara di essere insoddisfatto, come si evince dal seguente grafico.

GRAFICO 2



Alla domanda 3 *“Valutazione sul Servizio Fisioterapico/Terapia Occupazionale”*, 23 ospiti si ritengono soddisfatti e individuano il punteggio 5 “Eccellente”, 22 affermano di ritenere “Buono” il servizio offerto, 3 persone individuano il valore “Sufficiente”, in 1 solo caso viene scelto il valore “Mediocre” ed in 1 caso il valore 1 “Insufficiente”.

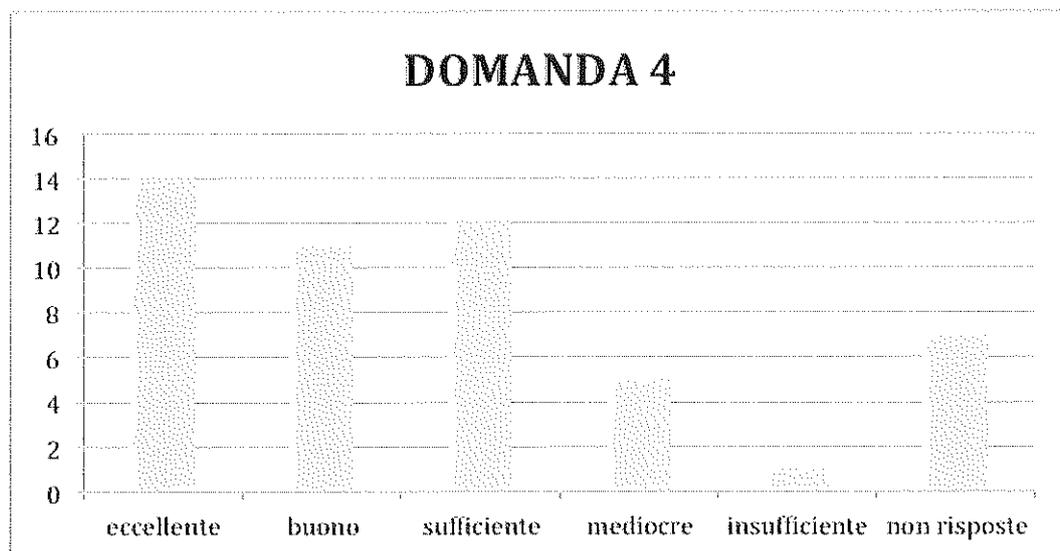
GRAFICO 3



Alla domanda 4, *“Valutazione del servizio di lavanderia”*, 14 ospiti reputano molto valido il servizio offerto, 11 lo ritengono “Buono”, 12 ospite lo ritengono “Sufficiente”, 5 persone hanno

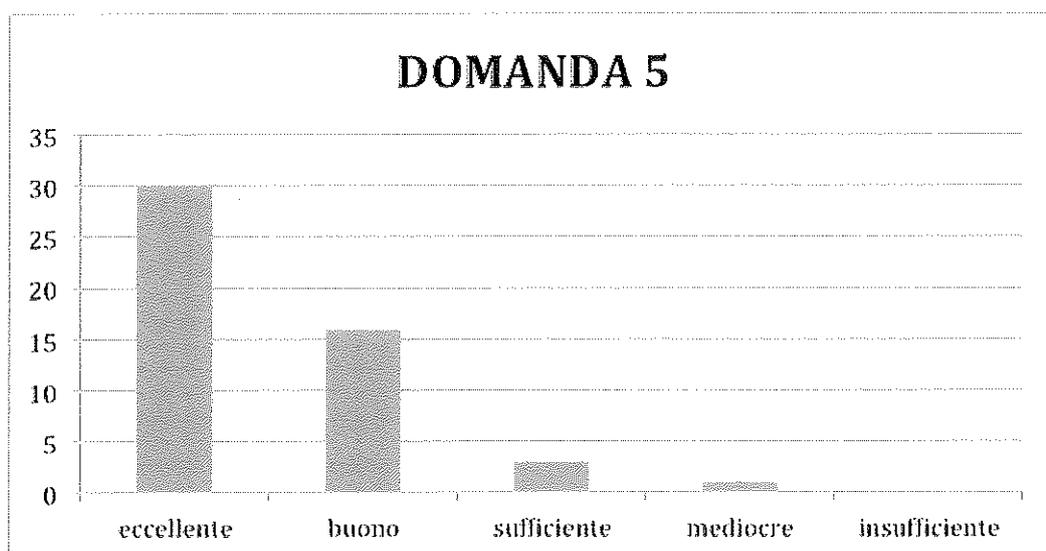
segnato il punteggio “Mediocre” mentre 1 persona lo ha ritenuto “Insufficiente”. Si evidenziano, però, 7 “non risposte” a questa domanda, probabilmente da parte di chi non usufruisce personalmente del servizio offerto.

GRAFICO 4



In riferimento alla domande 5 “*Cortesia del personale*”, 30 ospiti si ritengono molto soddisfatti, 16 scelgono il punteggio 4 “Buono”, 3 indicano l’opzione “Sufficiente”, 1 ospite ha barrato la casella 2 “Mediocre” e nessun ospite ha spuntato l’alternativa 1 “Insufficiente”, come si evidenzia nel seguente grafico.

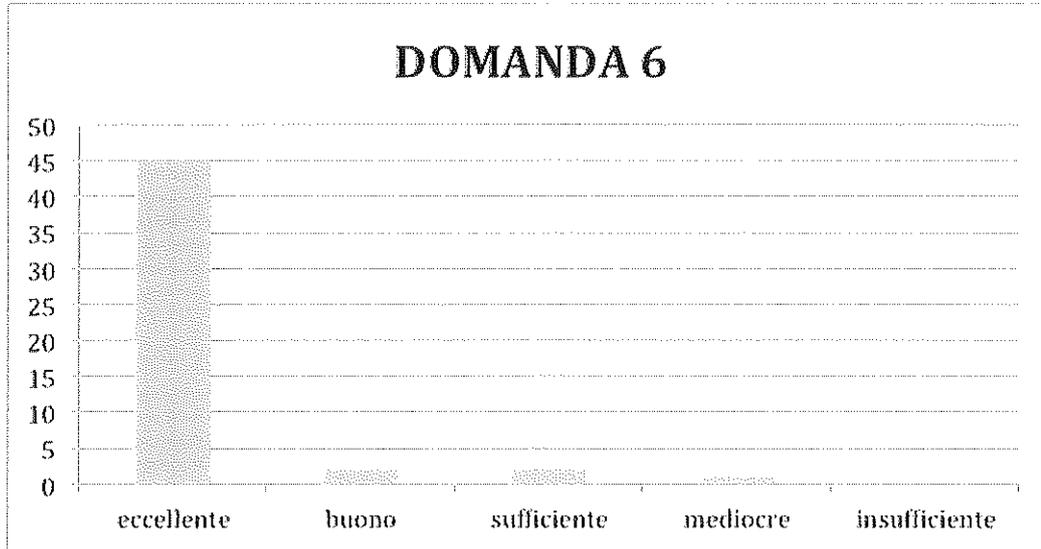
GRAFICO 5



Nella domanda 6 che riguarda la “*Valutazione Pulizia e Igiene degli ambienti*”, 45 ospiti barrano la casella 5 “Eccellente”, 3 segnano il punteggio 4 “Buono”, in 3 casi gli ospiti scelgono la voce 3

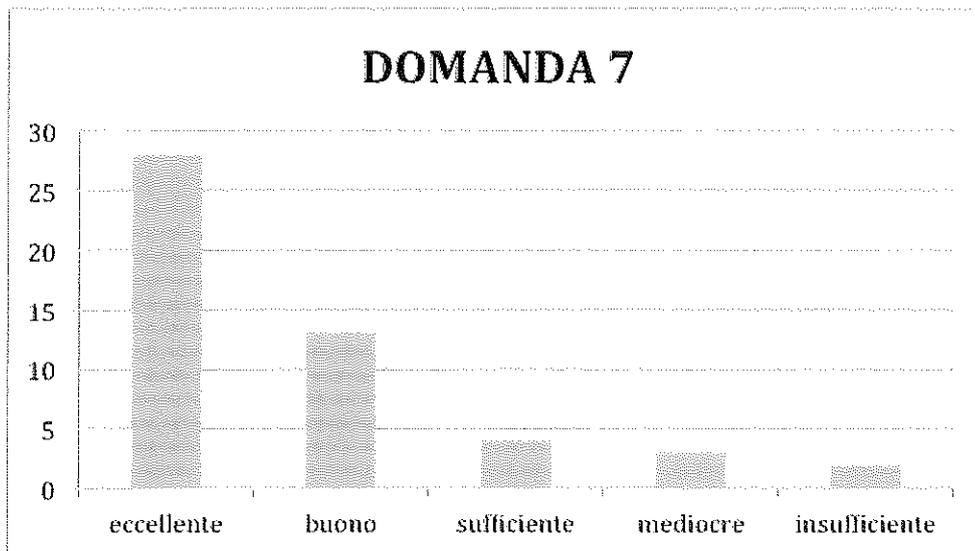
“Sufficiente”, 2 per il valore 2 “Mediocre” e nessuno sceglie l’alternativa 1 “Insufficiente”, come evidenziato nel grafico sottostante.

GRAFICO 6



Alla domande 7 “*Valutazione del Servizio di Ristorazione*”, 28 ospiti si ritengono molto soddisfatti, 13 scelgono il punteggio 4 “Buono”, 4 ospiti individuano il valore “Sufficiente”, 3 persone hanno barrato la casella “Mediocre” ed in 2 casi è stato scelto il valore 1 “Insufficiente”.

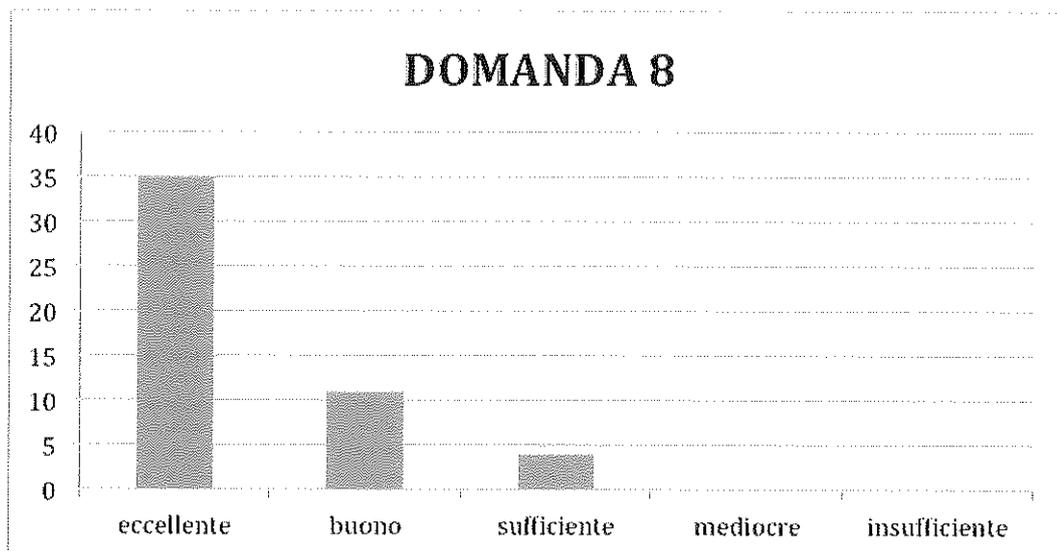
GRAFICO 7



Alla domanda 8 che concerne la “*Valutazione Personale di Segreteria - U.R.P*”, 35 ospiti hanno scelto la risposta 5 “Eccellente”, 11 hanno optato per il punteggio 4 “Buono”, 4 si attestano sul

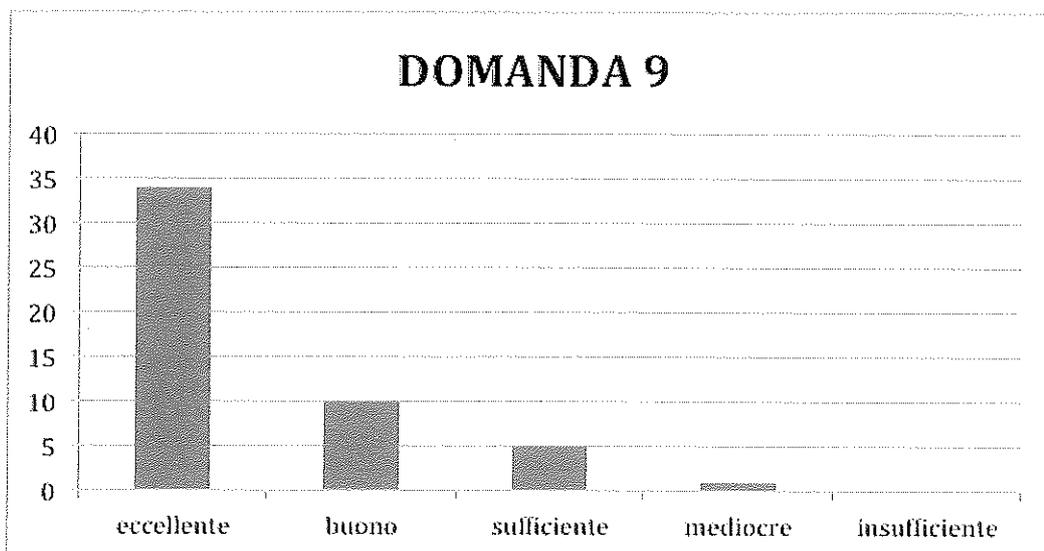
valore “Sufficiente”, nessuno sceglie le voci “Mediocre” ed “Insufficiente”, come si evidenzia nel seguente grafico.

GRAFICO 8



Alla domanda 9 che indaga la “*Valutazione Globale Sui Servizi Ricevuti*”, 34 ospiti si reputano soddisfatti in maniera “Eccellente”, 10 individuano il valore “Buono”, 5 segnano la casella “Sufficiente”, solo 1 ospite esprime la preferenza sul “Mediocre” mentre nessuno ha optato per il punteggio “Insufficiente”, come si evince dal seguente grafico.

GRAFICO 9



Dall’analisi delle risposte fornite alle “domande aperte” si evidenzia che gli ospiti coinvolti in questa indagine gradirebbero avere a disposizione un maggior numero di operatori per la loro cura

e per una migliore organizzazione del lavoro in reparto. Inoltre desidererebbero che fosse potenziata l'attività occupazionale.

Tra le criticità emerge una "lentezza" per ciò che concerne gli aspetti burocratici, non meglio definita.

COMMENTI DEI RISULTATI EMERSI

Dall'analisi dei dati si evidenzia una generale tendenza positiva che trova riscontri nelle preferenze "Eccellente" e "Buono"; non emergono elementi di particolare criticità. Ad un'occhiata più attenta, gli unici dati da evidenziare potrebbero riguardare il *servizio di lavanderia* che trova pareri discordanti e fa emergere un maggior numero di risposte "Mediocri" ed "Insufficienti". Inoltre si rilevano delle "non risposte", probabilmente derivanti dal non utilizzo del servizio in loco. Sarebbe sicuramente utile riflettere per individuare come migliorare ancora questo servizio.

Più in generale, gli ospiti risultano soddisfatti delle attenzioni e delle cure che ricevono dal personale (medico, infermieristico ed assistenziale, dai fisioterapisti e dagli operatori del settore occupazionale) tanto che le risposte più frequenti, riscontrate in queste categorie, si evidenziano nel punteggio "Eccellente". Tutti gli ospiti concordano nel ritenere la struttura adeguatamente pulita ed accogliente. Anche sulla qualità del servizio "ristorazione", nonostante una maggiore eterogeneità delle risposte, si evidenziano pareri piuttosto positivi.

Il giudizio che gli ospiti esprimono riguardo il funzionamento generale della Rsa "Madonna delle Grazie" è sicuramente positivo, come emerge dai dati analizzati.

PROPOSTE OPERATIVE

Tenuto conto che non si rilevano particolari criticità, al fine di offrire un servizio che tenga conto dell'eterogeneità degli ospiti e che sia sempre più funzionale e rispondente alle loro esigenze, sarebbe auspicabile migliorare la comunicazione e la sinergia tra i diversi settori e le varie figure. Inoltre, si potrebbe potenziare l'offerta giornaliera della struttura, ad esempio, attraverso lavori in piccoli gruppi e attivazione di laboratori tematici per l'attività occupazionale.

Si propone anche di organizzare una serie di incontri seminariali o di aggiornamento sul tema della *Comunicazione Efficace*, rivolti a tutto il personale socio-sanitario ed area amministrativa, da intendersi come momenti formativi/informativi, sia in modalità plenaria (con tutti gli operatori), sia in sottogruppi.

Pontecorvo, 04/02/22

Firma

Dott.ssa Mariagrazia Graziano
Psicologo-Psicoterapeuta

