RELAZIONE SUL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OSPITI DELLA RSA "MADONNA DELLE GRAZIE" PONTECORVO (FR)

Anno 2024

RELAZIONE SUL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OSPITI RSA "MADONNA DELLE GRAZIE"

Nel mese di Aprile 2024 è stato somministrato agli ospiti della RSA "Madonna delle Grazie" di Pontecorvo (FR) un questionario per valutare la percezione del gradimento sui servizi offerti e sulla gestione generale della Rsa. Si riportano, di seguito, i risultati ottenuti dalla somministrazione effettuata.
Come già nella precedente somministrazione, effettuata nel 2022, lo strumento testologico utilizzato è composto da 9 domande ad alternativa di risposta, con punteggi da 1 "Insufficiente" fino a 5 "Eccellente", come mostra lo schema sottostante:

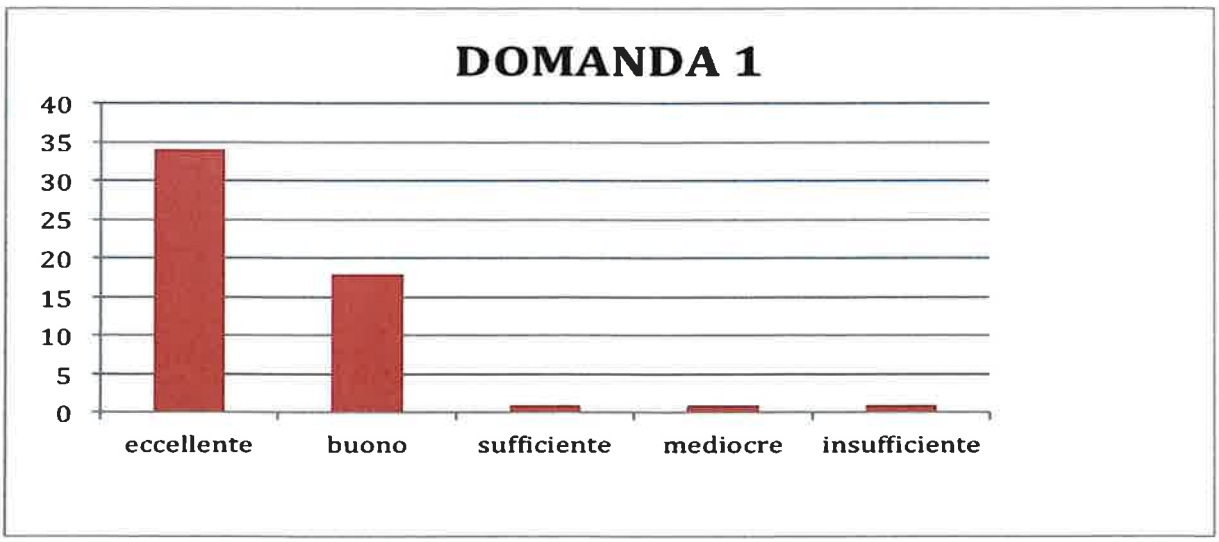
1	2	3	4	5
INSUFFICIENTE	**MEDIOCRE**	**SUFFICIENTE**	**BUONO**	**ECCELLENTE**

Al termine del questionario è stato predisposto uno spazio per permettere agli ospiti di scrivere eventuali suggerimenti per migliorare i servizi offerti dalla struttura.
Sono stati somministrati ed analizzati 55 questionari su 86 ospiti presenti all'interno della struttura; si specifica che sono stati esclusi solo gli ospiti impossibilitati a rispondere a causa di una importante compromissione del livello cognitivo.

ANALISI DEI DATI

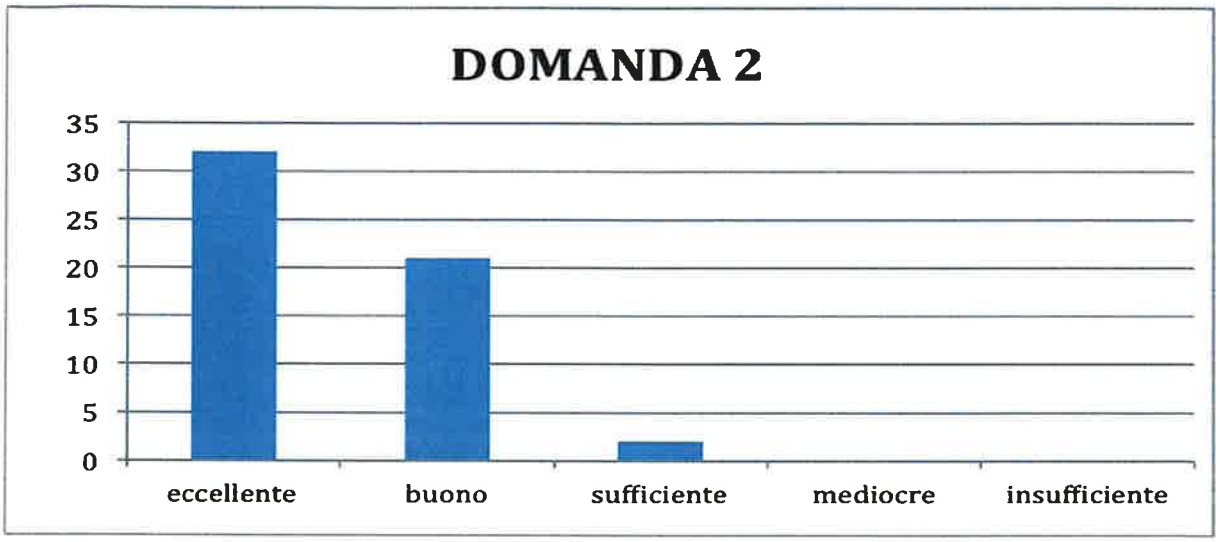
Alla domanda 1 "***Valutazione sul Servizio Medico***", come già evidenziato nella precedente somministrazione, un alto numero di ospiti esprime la preferenza sul punteggio massimo.
Nello specifico, 34 ospiti hanno espresso la preferenza su "Eccellente", 18 si attestano sul valore "Buono", 1 preferenza viene espressa relativamente ai punteggi "Sufficiente", "Mediocre" ed "Insufficiente" , come mostra il seguente grafico.

GRAFICO 1 ***"Valutazione sul Servizio Medico"***



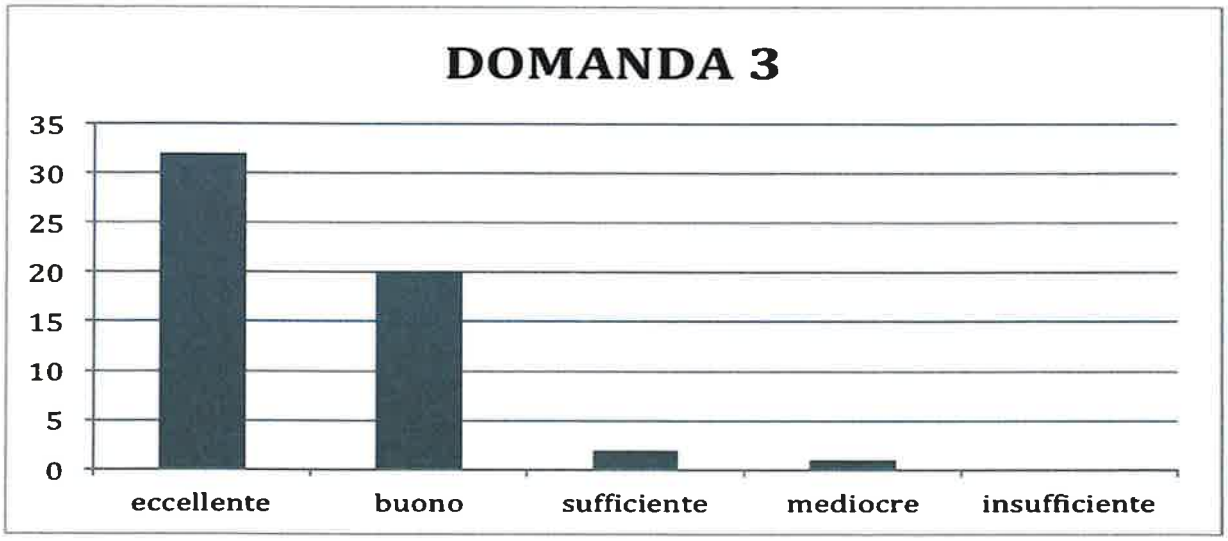
Dall'analisi della domanda 2, "***Valutazione sul Servizio Infermieristico/Socio Sanitario***", anche in questo caso- in continuità con quanto rilevato dalla precedente somministrazione (2022)- si evince che i punteggi sono tutti estremamente positivi. In particolare, si evidenzia che 32 ospiti si ritengono molto soddisfatti e esprimono il punteggio "Eccellente", 21 individuano il punteggio "Buono", 2 segnano il valore "Sufficiente"; nessun ospite esprime la preferenza sul punteggio "Mediocre" ed "Insoddisfatto", come rileva il seguente grafico.

GRAFICO 2 "***Valutazione sul Servizio Infermieristico/socio sanitario***"



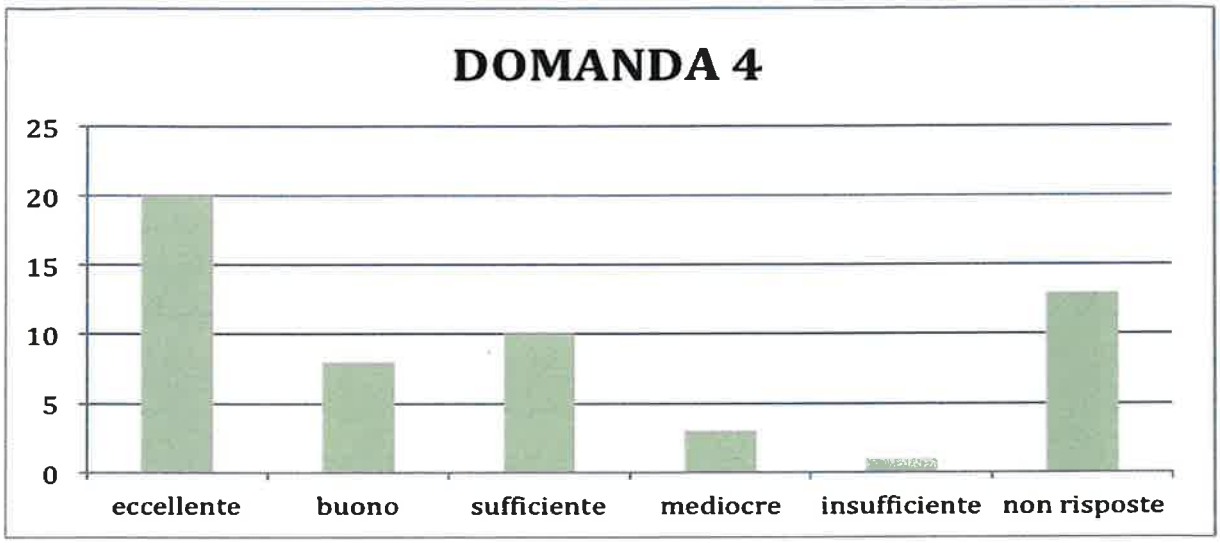
Alla domanda 3, "***Valutazione sul Servizio Fisioterapico/Terapia Occupazionale***", 32 ospiti si ritengono soddisfatti e individuano il punteggio "Eccellente", 20 affermano di ritenere "Buono" il servizio offerto, 2 persone individuano il valore "Sufficiente", un ospite opta per "Mediocre" e nessuna preferenza si registra per "Insufficiente".

GRAFICO 3 "***Valutazione sul Servizio Fisioterapico/Terapia Occupazionale***"



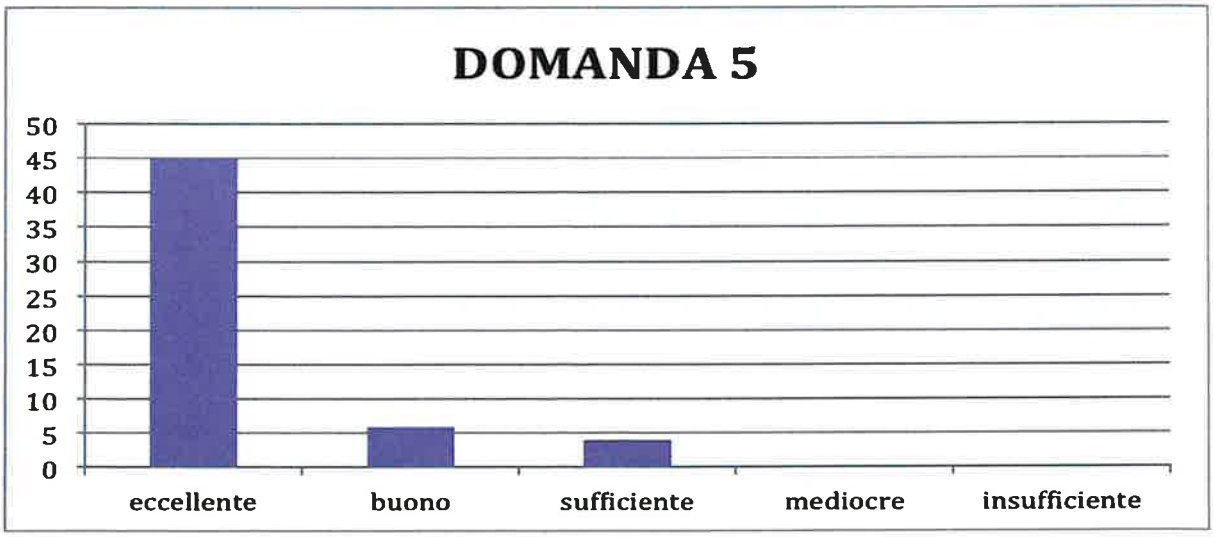
Alla domanda 4, "***Valutazione del servizio di lavanderia***", 20 ospiti reputano molto valido il servizio offerto, 8 lo ritengono "Buono", 10 ospiti lo ritengono "Sufficiente", 3 persone hanno segnato il punteggio "Mediocre" mentre 1 persona lo ha ritenuto "Insufficiente". Si evidenziano, però, 13 "non risposte" a questa domanda, probabilmente da parte di chi non usufruisce personalmente del servizio offerto, come mostra il seguente grafico.

GRAFICO 4 "***Valutazione del servizio di lavanderia***"



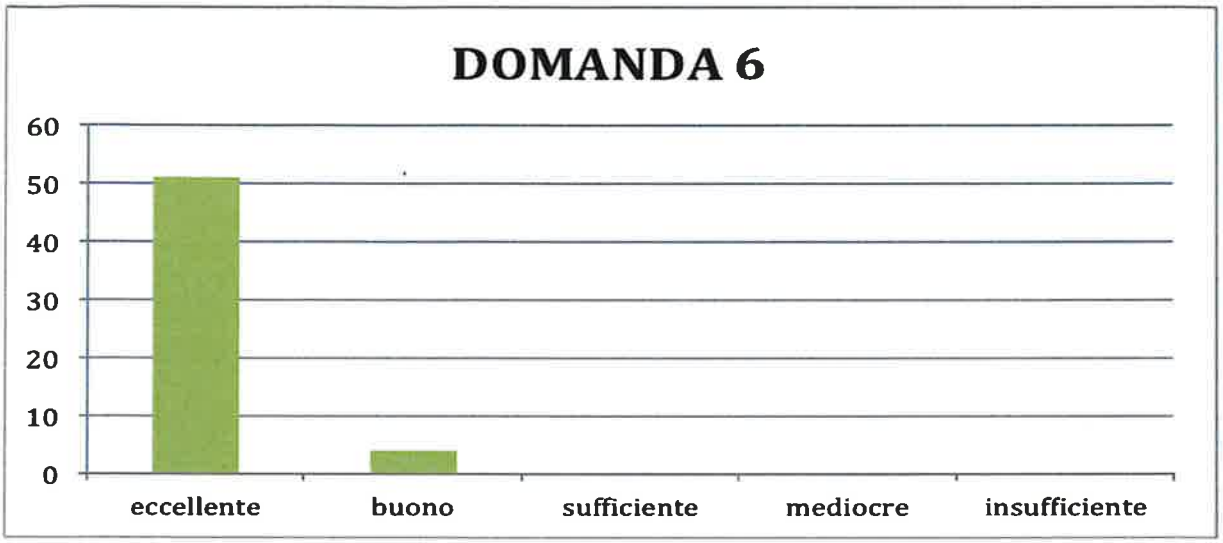
In riferimento alla domande 5, "***Cortesia del personale***", in 45 casi gli ospiti ritengono il personale "Eccellente", 6 optano per il punteggio "Buono", 4 indicano l'alternativa "Sufficiente"; in nessun caso gli ospiti hanno barrato le caselle "Mediocre" ed "Insufficiente", come si evidenzia nel seguente grafico.

GRAFICO 5 "***Cortesia del personale***"



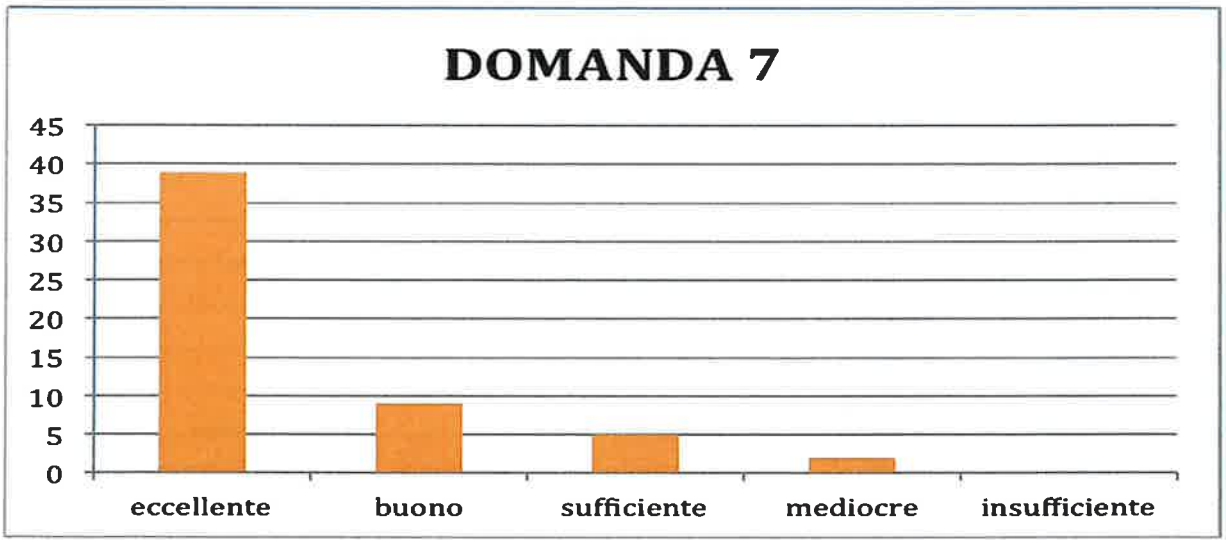
Alla domanda 6 che riguarda la "***Valutazione Pulizia e Igiene degli ambienti***", 51 ospiti barrano la casella "Eccellente", 4 segnano il punteggio "Buono", non sono state selezionate le voci "Sufficiente", "Mediocre" ed "Insufficiente", come evidenziato nel grafico sottostante.

GRAFICO 6 "***Valutazione Pulizia e Igiene degli ambienti***"



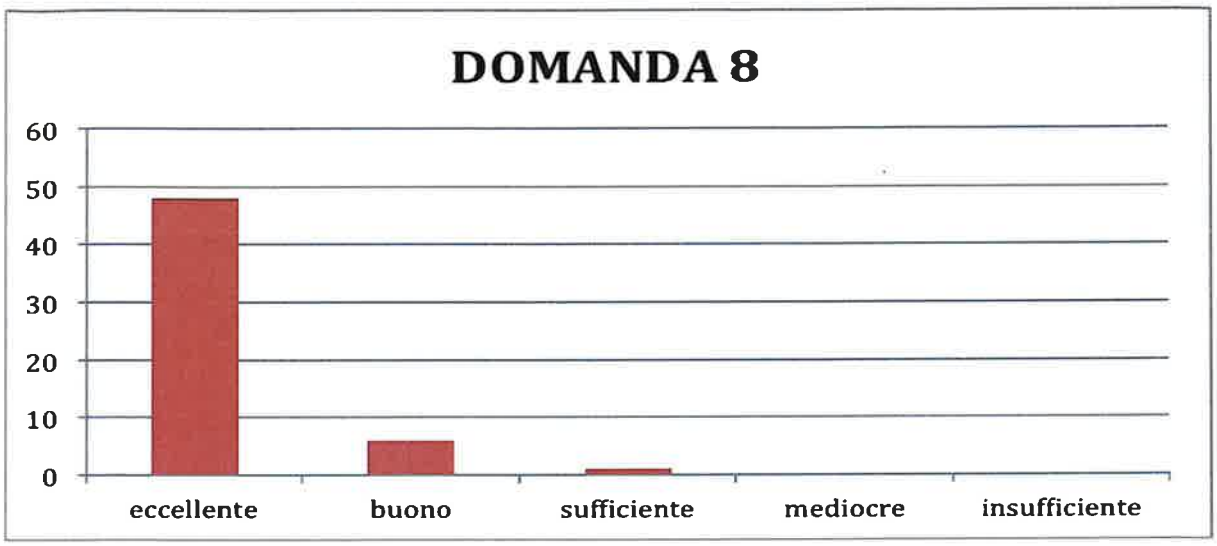
La domanda 7 indaga la "***Valutazione del Servizio di Ristorazione***": 39 ospiti si ritengono molto soddisfatti, 9 scelgono il punteggio "Buono", 5 ospiti individuano il valore "Sufficiente", 2 persone hanno barrato la casella "Mediocre"; nessuno ha scelto il valore "Insufficiente", come testimonia il seguente grafico.

GRAFICO 7 "***Valutazione del Servizio di Ristorazione***"



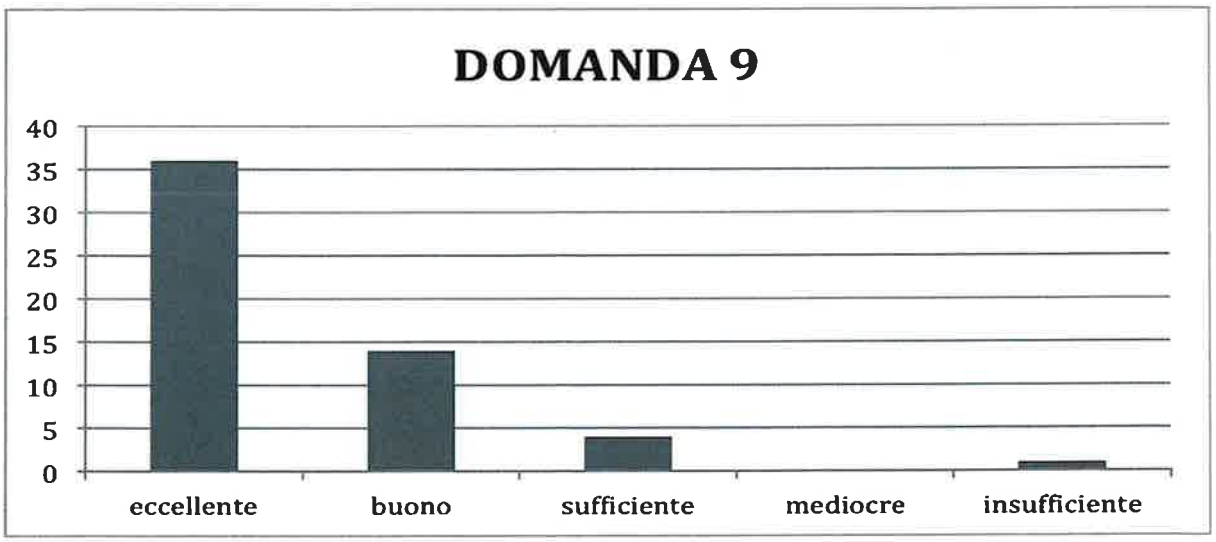
Alla domanda 8 che concerne la "***Valutazione Personale di Segreteria - U.R.P***", 48 ospiti hanno scelto l'opzione di risposta "Eccellente", 6 hanno optato per il punteggio "Buono"; si rileva una preferenza sull'alternativa "Sufficiente"; non si evidenziano preferenze sulle opzioni "Mediocre" ed "Insufficiente", come mostra il seguente grafico.

GRAFICO 8 "***Valutazione Personale di Segreteria - U.R.P***"



La domanda 9 che analizza la "***Valutazione Globale Sui Servizi Ricevuti***", 36 ospiti si reputano soddisfatti in maniera "Eccellente", 14 individuano il valore "Buono", in 4 casi è stato scelto il "Sufficiente", mentre nessuno ha optato per il punteggio "Mediocre" ed una sola scelta è stata individuata sul valore "Insufficiente", come si rileva dal seguente grafico.

GRAFICO 9 "***Valutazione Globale Sui Servizi Ricevuti***"



Dall'analisi delle risposte fornite alle "domande aperte" non sono emerse particolari criticità.
In due casi, gli ospiti fanno percepire qualche difficoltà rispetto all'accettazione dello spostamento della cena presso i locali dell'ex coro sito al 2° piano.
In un solo caso, si sottolinea il bisogno di migliorare il servizio di lavanderia interno.
Un ospite esprime un desiderio, più che un vero e proprio suggerimento, che concerne la possibilità di organizzare, di tanto in tanto, delle uscite ("pizzate") fuori dalla struttura.

COMMENTI DEI RISULTATI EMERSI

Come già rilevato dalle somministrazioni degli anni precedenti, dall'analisi dei dati si rileva una percezione di benessere ed una generale tendenza positiva riguardo alla gestione dei servizi offerti dalla RSA. I dati emersi sono positivi anche per quanto concerne il personale che vi presta servizio e che, quotidianamente, si prende cura e si relaziona con gli ospiti.

In generale, gli ospiti evidenziano grande soddisfazione rispetto alle attenzioni e alle cure che ricevono dal personale (medico, infermieristico ed assistenziale, dai fisioterapisti e dagli operatori del settore occupazionale), come evidenziano le risposte ottenute alla voce "Eccellente".

La struttura è ritenuta dalla maggioranza degli ospiti molto pulita ed accogliente.
Gli ospiti concordano anche nel ritenere valido il servizio "ristorazione" interno, nonostante faccia registrare maggiore eterogeneità nelle risposte.
L'unica domanda che fa registrare una maggiore eterogeneità nelle risposte ottenute riguarda la gestione del "*Servizio di Lavanderia*": nonostante la maggioranza di pareri positivi, emerge anche un certo numero di "non risposte", probabilmente in conseguenza del non utilizzo del servizio in loco. Potrebbe essere utile riflettere, più nel dettaglio, su questo dato.

Da quanto rilevato dai dati analizzati, si desume che gli ospiti si ritengono assolutamente soddisfatti rispetto all'erogazione dei servizi ricevuti ed al funzionamento generale della Rsa "Madonna delle Grazie". In particolare, non emergono elementi di criticità.

Pontecorvo, 16/05/24

Firma

Dott.ssa Mariagrazia Graziano
Psicologo-Psicoterapeuta