

OPERA CHARITAS S. ANNA

Garlasco 11/02/2021

RELAZIONE SUGLI ESITI DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE OSPITE - FAMILIARE E OPERATORI RELATIVO ALL'ANNO 2020

QUESTIONARI PER OSPITI – FAMILIARI E OPERATORI

CRITERI DI SOMMINISTRAZIONE

Sono stati distribuiti 2 tipi di questionario differenziati tra ospiti e familiari.

I questionari sono stati inseriti in busta personalizzata e distribuiti dal personale della RSA dedicato all'assistenza direttamente all'ospite mentre al parente sono stati inviati via email.

La distribuzione ha avuto inizio a partire dal 04 Gennaio e il termine ultimo per la raccolta è stato fissato per il 31 Gennaio.

Sono state rilasciate anche alcune copie degli stessi questionari a disposizione in Portineria, per gli eventuali casi di smarrimento o errore.

Le modalità ed i tempi di raccolta sono stati pubblicizzati attraverso appositi avvisi collocati nei punti più strategici della RSA (bacheche avvisi, ingresso, portineria, salette animazione).

La raccolta dei questionari compilati è avvenuta attraverso una apposita cassetta chiusa presente presso la portineria mentre per quanto riguarda i parenti i risultati sono ritornati via email.

Ricordiamo anche che il questionario relativo agli ospiti è presente in ogni Carta dei Servizi, e che tale questionario (insieme al modulo per la segnalazione dei disservizi, suggerimenti, apprezzamenti per l'effettivo e concreto esercizio della tutela dei diritti dei cittadini) è possibile compilarlo in qualsiasi momento dell'anno . L'analisi e la valutazione di queste segnalazioni, per ovvi motivi temporali, non possono però rientrare in questa disanima scritta.

RISULTATI

Il numero dei questionari di ritorno ha raggiunto quest'anno un valore vicino al 47%, (Simone mi ha detto 29% parenti, 17% ospiti, 21% operatori , dato in lieve calo rispetto all'anno precedente.

I dati raccolti risultano essere comunque molto confortanti, in quanto esprimono una soddisfazione oltremodo positiva nel suo complesso per la quasi totalità degli ospiti e parenti.

I dati raccolti confermano anche i punti di forza che ormai da anni ci vengono riconosciuti: la assistenza medica / infermieristica, le relazioni con il personale, la pulizia in generale, il servizio di ristorazione.

Il dato relativo alla soddisfazione per il servizio di lavanderia ottiene indici abbastanza buoni di gradimento così come il servizio di animazione e di fisioterapia .

Va sottolineato anche il fatto che l'approccio tenuto, da parte dell'amministrazione, verso tutte le evidenze verbali di problemi o esigenze, è sempre stato quello di intervenire immediatamente laddove si manifestano, così da portare a soluzioni tempestive e immediate. Inoltre sono state messe a disposizione sia dell'utenza che del personale stesso delle schede utilizzabili per eventuali segnalazioni scritte così da migliorare la tracciabilità di possibili criticità.

CONDIVISIONE

La condivisione dei risultati con ospiti e parenti dei due questionari viene effettuata tramite affissione presso le aree comuni, nella bacheca degli uffici amministrativi e della portineria dove viene esposta anche la relativa relazione. Visto il periodo si è pensato, per agevolarne la consultazione e la condivisione di pubblicarla sul sito

Visto il periodo storico i questionari saranno condivisi con il personale della RSA, attraverso l'affissione dei grafici e di tale relazione nelle bacheche predisposte rimandando eventuali incontri attualmente non indicati causa pandemia Covid. Dove vi fossero segnalazioni importanti sarà compito della coordinatrice sanitaria illustrare ed analizzare in dettaglio tali risultati, confrontandosi direttamente con i collaboratori dei reparti per quanto riguarda le eventuali criticità e per fissare i nuovi obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

QUESTIONARIO PER OPERATORI

Anche quest'anno è stato distribuito a tutto il personale dipendente ed ai collaboratori esterni il questionario per la rilevazione della soddisfazione e del benessere lavorativo.

Il questionario è stato distribuito direttamente dal Responsabile del Personale ai singoli dipendenti e collaboratori.

La distribuzione ha avuto inizio a partire dal 04 Gennaio e il termine ultimo per la raccolta è stato fissato per il 31 Gennaio.

Sono state rilasciate anche alcune copie degli stessi questionari a disposizione in portineria, per gli eventuali casi di smarrimento o errore.

Le modalità di raccolta sono le stesse utilizzate per i questionari degli ospiti/familiari.

Il questionario è stato studiato con un'alternanza di domande chiuse e domande aperte, così da stimolare il confronto per un dialogo costruttivo; in quest'ottica è stata anche data la possibilità a dipendenti e collaboratori di personalizzarlo con l'inserimento del proprio nome e cognome.

Il risultato è stato molto soddisfacente. Ogni situazione particolare, ogni proposta e/o suggerimento, sono stati motivi di incontro con gli stessi operatori per un approfondimento.

Dietro indicazione della coordinatrice si intende proseguire con degli incontri periodici con il personale e le varie figure assistenziali di ogni reparto, per un confronto sulle problematiche, sulle criticità ed eventuali migliorie da applicare nei servizi a favore dei nostri Ospiti.

Questo è il nostro modus operandi con cui vogliamo continuare anche per il 2021.

Garlasco, il 15/02/2021

Il Responsabile Sanitario
Dott. Carlo Nai

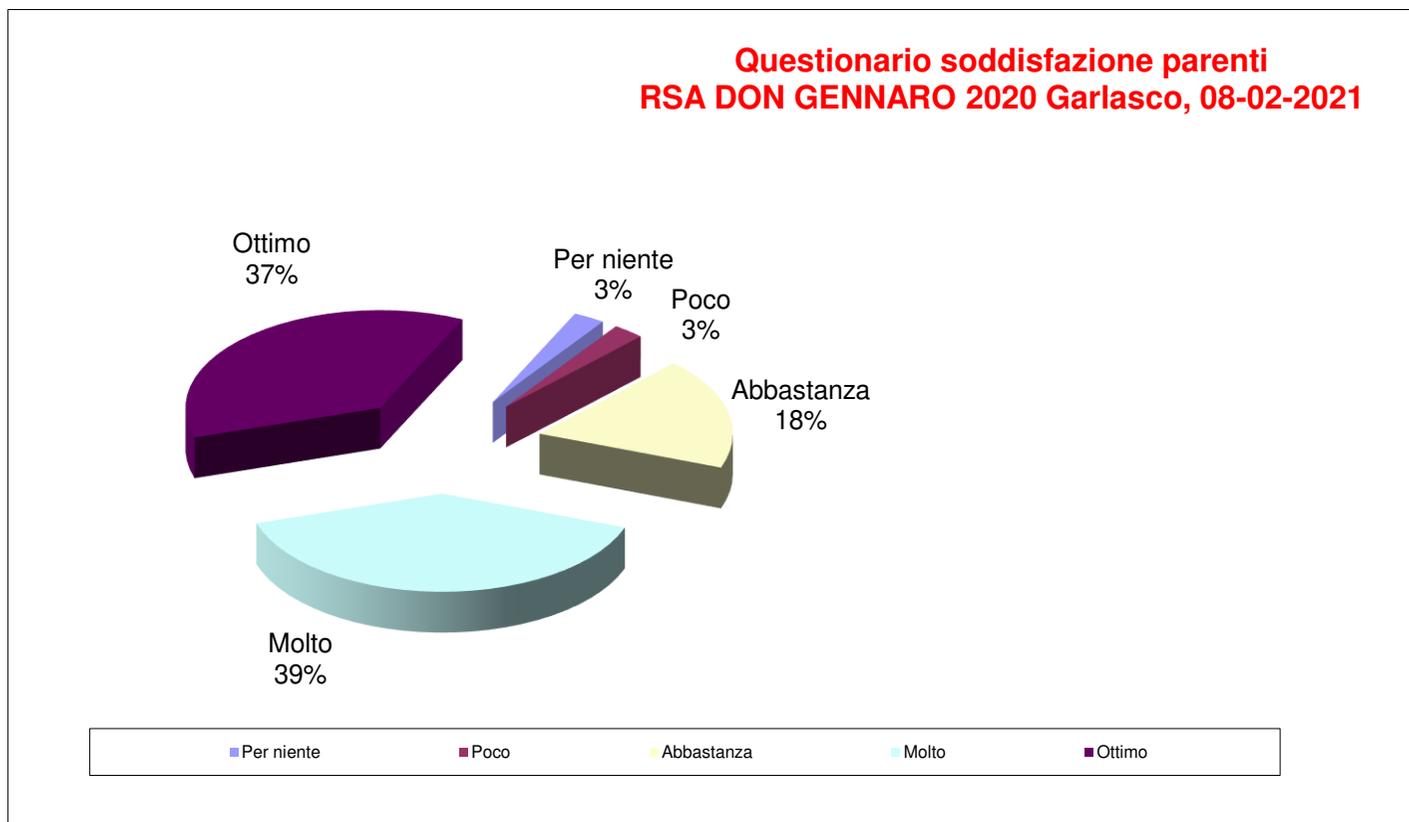
IL COORDINATORE SANITARIO
Simona Ciapi

L' AMMINISTRATORE UNICO
Sac. Gianluigi Carnevale

PARENTI RSA DON GENNARO GARLASCO

GRADO DI SODDISFAZIONE DI PARENTI

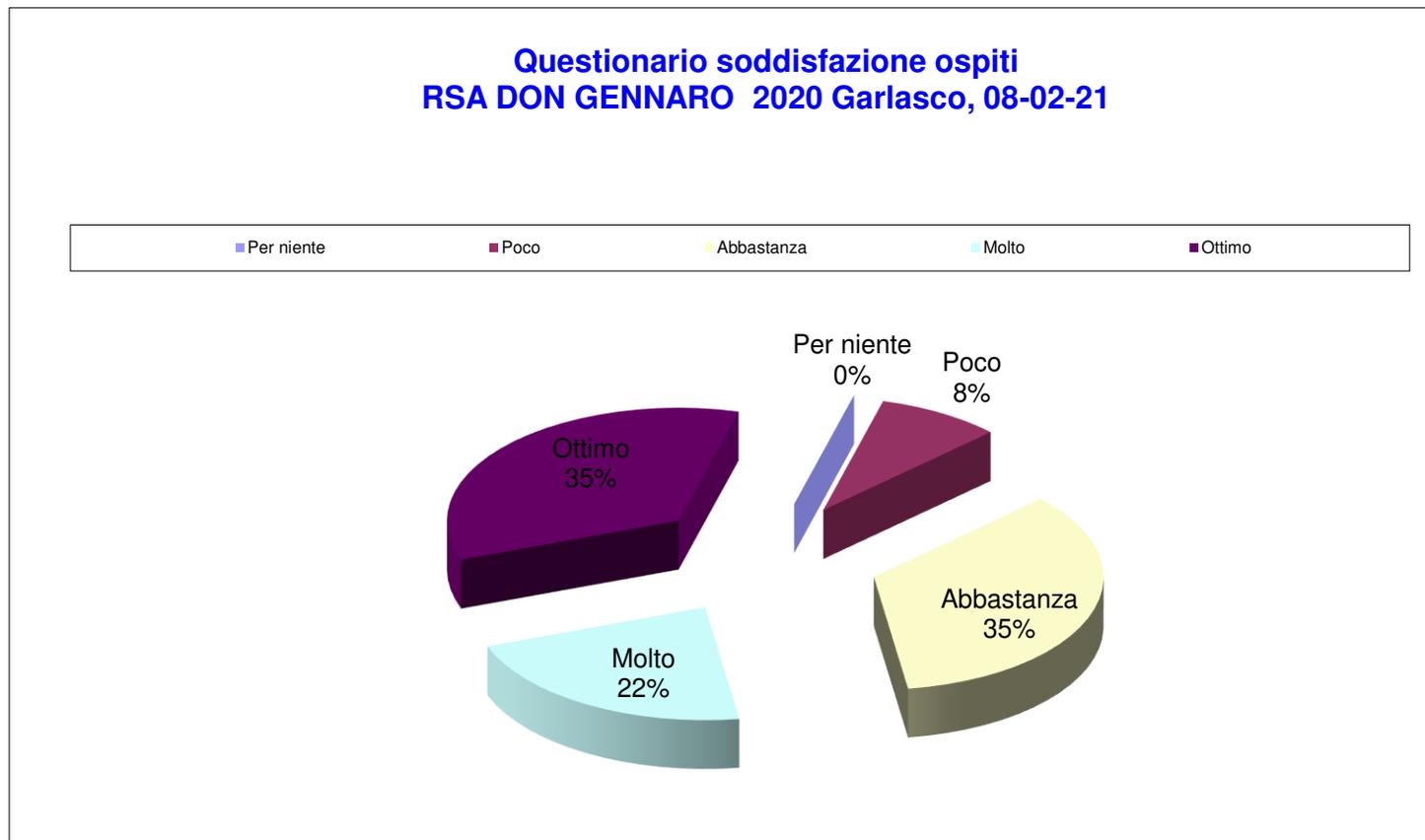
grado di soddisfazione generale Per niente Poco Abbastanza: Molto Ottimo
3% 3% 18% 39% 37%



OSPITI RSA DON GENNARO GARLASCO

GRADO DI SODDISFAZIONE 2020

	Per niente	Poco	Abbastanz:	Molto	Ottimo
grado di soddisfazione generale	0%	9%	35%	22%	35%



GARLASCO 08/02/2021

**RSA DON GENNARO
GARLASCO, 08-02-2021
Soddisfazione operatori 2020**

