



FONDAZIONE “S. ANGELA MERICI” O.N.L.U.S.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

DESENZANO DEL GARDA (BS)

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI - ANNO 2025

La presente indagine si colloca in un sistema di “ascolto della qualità percepita” che, nell’ottica della valorizzazione del vissuto e della partecipazione dell’Ospite e Familiare, è orientato all’utilizzo integrato dei dati rilevati nel corso dell’indagine di qualità.

PERCENTUALE DI RISPOSTA

Nel corso della rilevazione, effettuata nel periodo 10 marzo - 18 marzo 2025, sono stati raccolti 104 questionari (106 furono nella rilevazione precedente), pari al 59,4% dei 175 ospiti presenti in RSA.

I RISULTATI

Si è provveduto a raggruppare le percentuali di risposta relative ai diversi gradi di giudizio - che ricordiamo essere: **ottimo, buono, sufficiente, scadente e molto scadente** – in modo da considerare “positive” le valutazioni **“Ottimo+Buono”** e critiche quelle indicate con **“Sufficiente” e negative quelle “Scadente+Molto scadente”**. Per ciascun argomento (o quesito posto) è ritenuto critico il risultato percentuale di “ottimo+buono” inferiore al 65% e valutato con attenzione il dato compreso tra il 65 e il 70%.

AREA “CIBO e ALIMENTAZIONE”	ottimo buono %	Sufficiente %	Scadente Molto scadente %
La varietà del menù è...	66	24	11
L’adeguatezza orari pasti principali	79	20	1
Il tempo lasciato per mangiare	75	21	4
Il livello assistenza per i non-auto	67	26	7
Il rispetto dei gusti individuali nella distribuzione	67	26	7
Modalità di distribuzione è ...	79	20	1
Qualità della ristorazione è ...	71	26	3
Percentuale media d’area	72		

I dati riguardanti “La varietà dei menù” e il “Rispetto dei gusti individuali nella distribuzione” prevedono azioni di miglioramento in via di attuazione. In particolare:

- il servizio ristorazione sarà regolato da un contratto basato su un nuovo progetto di fornitura e aggiornamento dei menù, revisione dei menù con introduzione di primi piatti più graditi agli ospiti;
- verrà introdotto un protocollo nutrizionale per disfagici che avrà come obiettivi: migliorare l’aspetto nutrizionale dei pasti; recuperare la componente psicologica/emotiva del pasto valorizzando profumi e sapori connessi a piatti e ricette; rispondere a validati standard nutrizionali anche legati alla consistenza e quindi alla sicurezza dei cibi.

Riguardo all’assistenza per i non autosufficienti durante la somministrazione, verrà introdotto, dopo quanto già avvenuto nei turni del mattino, un operatore anche nel turno pomeridiano impegnato in attività di supporto, quali: la preparazione/riassetto delle sale pranzo; la distribuzione dei pasti e l’aiuto all’imboccamento degli ospiti.

AREA CURA E IGIENE	ottimo buono %	Sufficiente %	Scadente Molto scadente %
La cura della persona (abiti, aspetto)	77	21	2
L'igiene personale assicurata è ...	81	17	2
Stimolazione mantenimento autonomia	72	26	2
Tempestività alla chiamata campanello	64	29	8
Percentuale media d'area	73		

La maggior criticità riguarda, come in occasione di rilevazioni precedenti, la “tempestività d'intervento alla chiamata al campanello”.

La risposta alla tempestività d'intervento alla chiamata campanello è da valutare come richiesta di intervento per un bisogno urgente o particolare. In genere viene invece interpretata come la richiesta di richiedere attività assistenziali programmate (messa a letto, imboccamento, ecc.), prioritariamente rispetto ad altri ospiti. Tuttavia ad ogni chiamata l'operatore dovrebbe verificare che non si tratti di una situazione di emergenza, appurato ciò provvedere a rassicurare l'Ospite riguardo ai tempi di intervento per effettuare l'attività assistenziale programmata.

Con l'introduzione nel turno pomeridiano - in ciascun piano di degenza – di un operatore che supporta l'attività di somministrazione pasti per gli ospiti che necessitano d'essere imboccati; personalizzare la messa a letto serale; provvedere al riassetto dei locali post cena, si confida di ottenere un miglioramento della risposta alla chiamata al campanello.

AREA QUOTIDIANITA'	ottimo buono %	Sufficiente %	Scadente Molto scadente %
Adeguatezza orari alzata e allettamento	80	16	4
Coinvolgimento nelle attività ricreative è ...	80	16	4
Info su cambiamenti piani di assist.	77	17	6
Rispetto abitudini individuali	75	20	4
Il servizio parrucchiere/a è ...	78	11	12
Percentuale media d'area	78		

Alcuni ospiti chiedono più flessibilità sia in fase di alzata che in quella di messa a letto. Questa richiesta è più sentita nella fascia pomeridiana. Anche in questo caso l'introduzione di un operatore nel turno del pomeriggio consentirà maggiore flessibilità nell'alzata dopo il riposo e nella messa a letto serale.

Riguardo al dato riferito al “Coinvolgimento nelle attività ricreative”, nonostante l'avvicendamento di personale socioeducativo, ha consentito di ottenere un buon risultato anche grazie al crescente e stabile numero di volontari che supportano le attività di socializzazione.

AREA “AMBIENTI e SERVIZI”	ottimo buono %	Sufficiente %	Scadente Molto scadente %
Confort camera è..	76	20	4
Confort ambienti comuni è..	82	17	1
Igiene camera è..	90	9	1
Igiene ambienti comuni è..	89	10	1
Guardaroba e lavanderia è..	77	19	4
L'assistenza medica è ...	90	8	2
L'assistenza infermieristica è ...	90	8	2
Servizio fisioterapia è...	82	16	2
Servizio animazione è...	91	8	1
L'assistenza fornita da ASA e OSS è ...	85	13	2
Servizio manutenzione è...	90	9	1
Servizio segreteria/URP è...	94	6	0
Servizio Portineria/Centralino è ...	95	5	0
Percentuale media d'area	87		

La soddisfazione riguardante **gli ambienti** è sostanzialmente buona. Le camere di degenza sono locali che negli ultimi anni non sono stati interessati da interventi di ammodernamento, diversamente da quanto avvenuto negli spazi polifunzionali al piano terra. Si provvederà solo nei prossimi anni a valutare nuove soluzioni di arredo e a migliorarne la funzionalità. Nel 2025 si provvederà all'installazione di 10 solleva pazienti a binario, aumentando la sicurezza nella movimentazione dell'ospite e facilitando il personale nell'attività assistenziale.

Riguardo ai servizi si riscontra:

- a) una discreta valutazione del servizio lavanderia. Nel 2025 verrà introdotto un sistema di tracciabilità degli indumenti degli ospiti mediante barcode, così da ridurre gli errori nella consegna dei capi nell'armadio dell'ospite e con possibilità di disporre di informazione sulla vita del capo in gestione;
- b) una buona qualità percepita del servizio infermieristico e di animazione. Verrà valutato un potenziamento nell'organico del personale di fisioterapia;
- c) un buon risultato per quanto attiene i servizi di segreteria e portineria.

DOMANDE FINALI	ottimo buono %	Sufficiente %	Scadente Molto scadente %
Grado complessivo di soddisfazione	83	16	1
	SI	NO	
Consiglieresti ad altri questa struttura (SI - NO)	95%	5%	

DOMANDE FINALI

Rispetto al “**Grado complessivo di soddisfazione**” è sostanzialmente buono e si confida di migliorarlo a seguito delle azioni che verranno introdotte nel corso del 2025.

Esaminando da ultimo la domanda: “**Consiglieresti ad altri questa struttura**”, si riscontra sempre un dato più che positivo.

CONCLUSIONI

La rilevazione 2025 presenta punti di forza, vedi i servizi assistenziali, sia aree di miglioramento, vedi tra l'altro il servizio fisioterapia, il servizio lavanderia e il servizio ristorazione.

Come riportato nei commenti, si è già provveduto o si procederà:

- ad introdurre operatori nel turno pomeridiano al fine di: supportare l'attività di somministrazione pasti per gli ospiti che necessitano d'essere imboccati; personalizzare la messa a letto serale; provvedere al riassetto dei locali post cena;
- introdurre un protocollo nutrizionale per disfagici che migliori l'aspetto nutrizionale dei pasti e valorizzi profumi e sapori connessi a piatti e ricette;
- a introdurre un nuovo sistema di tracciabilità degli indumenti degli ospiti;
- a rivedere il contratto d'appalto del servizio ristorazione introducendo le necessarie migliorie;
- ad installare ulteriori solleva pazienti a binario per rendere più agevoli e sicure le attività di mobilizzazione dell'ospite;
- a reclutare/stabilizzare il personale di assistenza per dare maggiore continuità ai servizi;
- sviluppare il programma delle attività di socializzazione pomeridiane.

Desenzano del Garda, lì 28 marzo 2025