



ISTITUTO GERIATRICO  
CARLO LOUISA GRASSI  
ONLUS  
VIADANA (MANTOVA)

# **RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI DEGLI OSPITI IN RSA ANNO 2024**

## **NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI: N° 23**

In data 28/02/2025 sono stati analizzati i questionari di soddisfazione compilati dai familiari degli Ospiti dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS nel corso dell'anno 2024.

Su un totale di n° 88 posti letto della RSA contrattualizzata (*media ospiti di presenza effettiva di n° 87,49*), si registra una percentuale di saturazione del 99,42% con 32.022 giornate di degenza.

Su un totale di n° 11 posti letto della RSA non contrattualizzata - Nucleo Lillà (*media ospiti di presenza effettiva di n° 10,37*), si registra una percentuale di saturazione del 94,31% con 3797 giornate di degenza.

Risultano pervenuti n° 23 questionari compilati.

Si indicano i dati relativi alla rilevazione effettuata e si riporta, suddiviso per tipologia, l'analisi dei dati stessi, al fine di attuare provvedimenti, azioni e misure finalizzate alla eventuale risoluzione delle problematiche riscontrate.

### **ACCOGLIENZA OSPITE**

eccellente	4
buono	12
sufficiente	6
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda l'accoglienza in Istituto, pur in presenza di dati positivi, si rileva un dato non completamente soddisfacente, non in linea rispetto ai risultati dell'anno precedente.

### **SETTORE ALBERGHIERO**

#### **confort stanze (spazio, temperatura arredamento)**

eccellente	4
buono	11
sufficiente	7
insufficiente	1
nessuna risposta	0

#### **Pulizia struttura e stanza dell'ospite**

eccellente	3
buono	13
sufficiente	6
insufficiente	1
nessuna risposta	0

#### **Lavaggio Indumenti personali ospite**

eccellente	5
buono	12
sufficiente	5
insufficiente	1
nessuna risposta	0

#### **Qualità e varietà del vitto**

eccellente	4
buono	11
sufficiente	7
insufficiente	1
nessuna risposta	0

#### **orari pasti**

eccellente	3
buono	12
sufficiente	7
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda il settore relativo al vitto, al servizio di Lavanderia / Guardaroba ed al comfort delle stanze, si evidenzia un dato complessivamente buono in tutti i settori alberghieri analizzati.

## **PERSONALE: Comportamento**

### **Come giudica le informazioni sanitarie e socio assistenziali fornite**

#### **medici**

eccellente	<b>3</b>
buono	<b>10</b>
sufficiente	<b>7</b>
insufficiente	<b>3</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

#### **infermieri**

eccellente	<b>3</b>
buono	<b>10</b>
sufficiente	<b>7</b>
insufficiente	<b>3</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

#### **Operatori Socio sanitari**

eccellente	<b>2</b>
buono	<b>9</b>
sufficiente	<b>10</b>
insufficiente	<b>2</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

#### **terapisti**

eccellente	<b>4</b>
buono	<b>5</b>
sufficiente	<b>8</b>
insufficiente	<b>5</b>
nessuna risposta	<b>1</b>

#### **animatori**

eccellente	<b>8</b>
buono	<b>7</b>
sufficiente	<b>4</b>
insufficiente	<b>3</b>
nessuna risposta	<b>1</b>

Per quanto riguarda il comportamento e le risposte relative alle informazioni sanitarie e socio assistenziali fornite del Personale nei confronti degli Ospiti, si rileva, pur in presenza di dati positivi, un dato non completamente soddisfacente nei vari Servizi.

## PERSONALE: Assistenza

### Valutazione aspetti assistenziali all'ospite

(professionalità, competenza, disponibilità, cortesia)

#### servizio medico

eccellente	3
buono	11
sufficiente	7
insufficiente	2
nessuna risposta	0

#### servizio infermieristico

eccellente	3
buono	9
sufficiente	9
insufficiente	2
nessuna risposta	0

#### servizio socio assistenziale

eccellente	4
buono	9
sufficiente	7
insufficiente	3
nessuna risposta	0

#### servizio riabilitativo

eccellente	3
buono	8
sufficiente	5
insufficiente	6
nessuna risposta	1

#### servizio barbiere, parrucchiere e podologo

eccellente	5
buono	11
sufficiente	5
insufficiente	2
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda la valutazione degli aspetti assistenziali all'Ospite, nell'ambito dei servizi medico, infermieristico, riabilitativo, assistenziale, pur in presenza di dati positivi, si rileva un dato non completamente soddisfacente.

I risultati relativi ai servizi di barbiere, parrucchiere, podologo, rilevano invece dati più soddisfacenti.

## **ALTRO PERSONALE**

### **Come giudica il servizio di animazione?**

eccellente	<b>8</b>
buono	<b>7</b>
sufficiente	<b>3</b>
insufficiente	<b>4</b>
nessuna risposta	<b>1</b>

### **Come giudica il servizio amministrativo?**

eccellente	<b>5</b>
buono	<b>15</b>
sufficiente	<b>2</b>
insufficiente	<b>1</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

### **Come giudica il servizio di manutenzione?**

eccellente	<b>5</b>
buono	<b>7</b>
sufficiente	<b>9</b>
insufficiente	<b>2</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

### **Come valuta l'attività dei volontari?**

eccellente	<b>8</b>
buono	<b>9</b>
sufficiente	<b>3</b>
insufficiente	<b>2</b>
nessuna risposta	<b>1</b>

Il giudizio espresso relativamente al Personale non prettamente sanitario/assistenziale riporta per i servizi amministrativi e i volontari, un dato complessivamente positivo.

Per i rimanenti servizi pur in presenza di dati positivi, si rileva un dato non completamente soddisfacente.

## **VARIE**

### **Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e la Direzione?**

eccellente	<b>3</b>
buono	<b>11</b>
sufficiente	<b>8</b>
insufficiente	<b>1</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

### **Complessivamente quanto è soddisfatto di come l'Istituto geriatrico assiste il suo familiare?**

eccellente	<b>4</b>
buono	<b>10</b>
sufficiente	<b>7</b>
insufficiente	<b>2</b>
nessuna risposta	<b>0</b>

Risulta positivo il grado di soddisfazione relativo all'assistenza erogata dall'Istituto.

Si evidenziano le seguenti annotazioni:

- l'alimentazione non corretta obbliga a continui sistemi di evacuazione forzati.
- l'orario di cena da posticipare.
- sarebbe meglio non accoppiare due OSS/Asa di nuova assunzione, non hanno ancora la competenza per gestire un ospite.
- Durante i pasti le portate al 2° piano a volte risultano fredde.
- gli ospiti sono spesso abbandonati a sé, non c'è un coinvolgimento, basterebbe un dialogo o una attività per farli sentire vivi e differenziare così un giorno dall'altro, non lasciarli davanti ad un televisore.
- possibilità di scegliere l'orario in cui alzarsi (le 6 - 6.30 è troppo presto, almeno le 7.30)
- cercare di mettere insieme gli ospiti autosufficienti, così possono dialogare
- prevedere maggior personale, motivandolo
- organizzare pranzi con i familiari nei giorni festivi.
- il servizio animazione offre poco coinvolgimento e poche attività.
- più responsabilità (professionalità) da parte di ogni figura e settore.
- si riscontrano poco chiare le informazioni sulle condizioni del paziente, occorre insistere ma si ha difficoltà nelle risposte
- si potrebbe avere più educatori rispetto agli ospiti che ci sono e presenza di almeno un altro medico.
- manca assistenza agli animatori nei giorni festivi
- relativamente al personale ASA/OSS si richiede un servizio migliore (umanità, professionalità)
- si rileva una buona accoglienza nel Nucleo Lilla e sufficiente per gli altri Nuclei
- manca un coordinatore infermieristico

## CONCLUSIONI

*Le conclusioni derivanti dall'analisi dei questionari esaminati, denotano un risultato complessivamente positivo.*

*Alcuni questionari riportano, comunque, note e suggerimenti, che vengono esaminati dall'Amministrazione al fine di un sempre maggiore confronto e collaborazione con i Familiari degli Ospiti, attivandosi per ottemperare alle principali richieste, così come indicato nei questionari stessi.*

*Pur non presentando i questionari particolari problematiche relativamente al Personale della RSA, si evidenzia che la Direzione ha organizzato e continuerà ad organizzare incontri in Struttura finalizzati al costante miglioramento della comunicazione, con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto fra familiari e Personale e tra Operatori stessi.*

*Sulla base delle risultanze di Bilancio, l'Amministrazione per l'anno 2025 ha già programmato:*

- *di monitorare la dotazione organica del Personale della Fondazione, in particolare il servizio infermieristico che assistenziale, al fine di fornire un costante servizio di qualità sanitaria, socio-assistenziale ed alberghiera.*
- *di provvedere alla progettazione di un impianto fotovoltaico al fine di consentire una riduzione delle spese per energia elettrica della struttura soprattutto per il periodo estivo.*
- *di completare la riqualifica dell'impianto antincendio della struttura, dopo l'avvenuto adeguamento dell'impianto idrico (insediamento di una vasca di 70.000 lt. di acqua per consentire di mantenere sempre in sicurezza l'istituto), che prevede la sostituzione di tutti i dispositivi di rilevazione fumi all'interno della struttura.*
- *di continuare ad avvalersi della consulenza e del supporto di uno Chef per il servizio di cucina, per una sempre più costante ricerca di un menù gradito agli Ospiti, esaminato anche a livello nutrizionale.*
- *di provvedere all'acquisto delle strumenti/attrezzature/arredi necessari alla struttura.*
- *di proseguire l'analisi di vulnerabilità della struttura al fine di riuscire ottenere il certificato di protezione sismica.*

*- di intensificare gli incontri in Struttura tra l'Amministrazione e i familiari degli Ospiti ed ospiti stessi, al fine di condividere le scelte intraprese nell'arco dell'esercizio.*

*- di intensificare gli incontri in Struttura tra l'Amministrazione e il Personale della Fondazione per condividere le scelte intraprese nell'arco dell'esercizio.*

*- di riorganizzare il servizio di lavanderia piana, sino all'anno 2024 esternalizzato, e mediante l'adeguamento delle attrezzature e dei macchinari presenti, verrà internalizzato così come già avviene da anni per il lavaggio degli indumenti degli ospiti.*

*- di proseguire il servizio di fornitura di pasti disfagici avviato in sperimentazione negli ultimi mesi del 2024 mediante ditta specializzata, visto l'importanza che tale servizio riveste per gli ospiti che presentano tale patologia, che risultano essere in maniera continuativa dai 10 ai 15 durante tutto l'anno.*

*- il coinvolgimento del territorio con le realtà presenti attraverso:*

- tirocinio di studenti frequentanti le scuole secondarie di Viadana e dei dintorni*
- incontri con i ragazzi e i bambini delle scuole secondarie di primo grado e della scuola primaria*
- collaborazioni con altre Istituzioni locali, circoli privati e oratori, AVIS e associazioni di volontariato, per le quali sono in essere convenzioni stipulate con AVULSS e Meridiana di Viadana*

Viadana, 28/02/2025

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

RAFFAELE MILANI