

**Da
Noi
A Voi**

Numero 8



Azienda di Servizi
alla Persona
Golgi-Redaelli

Data 21/02/2022

IL GOLGI-REDAELLI INFORMA



**RISULTATI
DELL'INDAGINE DI
SODDISFAZIONE DEI
SERVIZI OFFERTI**

**SVOLTA NEL
PERIODO**

16/11 – 15/12/2021

Gentili Familiari,
annualmente ad ogni Ospite e Familiare delle R.S.A. dei nostri Istituti viene data la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite la compilazione del *Questionario per la rilevazione*

del grado di soddisfazione degli Ospiti/ Familiari nelle Residenze Sanitarie Assistenziali”.

L'analisi realizzata nel 2021 ha mostrato risultati complessivamente positivi e attestati su livelli di gradimento elevati.

Questo fatto gratifica il lavoro compiuto

dall'ASP Golgi Redaelli alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo con i Familiari.

Riportiamo di seguito un estratto degli esiti del sondaggio svolto, con una breve sintesi dei principali aspetti indagati.



**HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO
n° 206 OSPITI/FAMILIARI SU 538 (circa il 40%).**

ACCOGLIENZA

In tutti gli Istituti circa il 90% dell'Utenza si ritiene soddisfatta del momento dell'accoglienza, sia da parte del personale del servizio sociale e/o amministrativo nella fase precedente al ricovero, che dell'Equipe sanitaria, all'ingresso in reparto.

Questo dato risulta positivo in quanto l'accoglienza dell'anziano in RSA rappresenta un momento "delicato" tanto per l'ospite quanto per il familiare.

COMFORT STRUTTURALE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Anche questo aspetto è di grande rilevanza in quanto la RSA, nella maggior parte dei casi, rappresenta una sistemazione per la vita e quindi l'ambiente, gli spazi, l'arredamento assumono una connotazione fondamentale e devono essere in grado di favorire la sensazione di "casa". L'ambiente fa parte del sistema di cure.

Dall'analisi delle risposte ricevute emerge un livello globale di soddisfazione.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'utenza ha espresso un giudizio più che sufficiente circa la qualità, la quantità e la gradevolezza del cibo; viene suggerito di migliorare la varietà del menù e la possibilità di modificare gli alimenti in presenza di disturbi di masticazione.

LAVANDERIA

La gestione del Servizio di Lavanderia affidato ad una ditta esterna permane un punto di criticità in tutti gli Istituti (smarrimento di capi, difficoltà nel percorso di tracciabilità degli indumenti). Questo aspetto dovrà essere ulteriormente indagato, al fine di poter attuare interventi correttivi.

PROFESSIONALITA' E DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEL PERSONALE

Dall'analisi delle risposte ricevute emerge un buon livello di soddisfazione in ordine alla qualità *dell'assistenza* e al livello delle prestazioni erogate dai diversi operatori.

I familiari dimostrano di aver fiducia nei confronti della struttura, ritengono che gli ospiti siano sicuri, assistiti e protetti, anche se taluni auspicherebbero la presenza di un maggior numero di operatori da dedicare all'assistenza continuativa dei pazienti.

SODDISFAZIONE IN ORDINE ALLE STRATEGIE ADOTTATE DURANTE LA PANDEMIA

Sia gli Ospiti che i Familiari di tutti gli Istituti hanno evidenziato un'ottima soddisfazione in ordine alle strategie di prevenzione e contenimento del contagio adottate dall'Azienda durante il periodo di pandemia, oltreché per le forme di comunicazioni adottate.



A TUTTI I FAMILIARI E AGLI OSPITI CHE HANNO PARTECIPATO ALL'INDAGINE DI GRADIMENTO, IN QUANTO LE INDICAZIONI EMERSE DALLE RISPOSTE AI QUESTIONARI COSTITUISCONO PER NOI UNA PREZIOSA OPPORTUNITÀ PER POTER MIGLIORARE E RIORIENTARE LE NOSTRE ATTIVITÀ SULLE MATERIE OGGETTO DEI FOCUS (MENÙ, ATTIVITÀ, ORARI ECC.)

PROSPETTO RIASSUNTIVO

	INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA	COMFORT STRUTTURALE E PULIZIA	RISTORAZIONE	LAVANDERIA	ORARI E RITMI DI VITA	PROFESSIONALITÀ, DISPONIBILITÀ AL DIALOGO E ASCOLTO	ATTIVITÀ	ATMOSFERA E CLIMA EMOTIVO	EMERGENZA DA COVID19	VALUTAZIONE COMPLESSIVA	MEDIA ISTITUTO
ABBIATEGRASSO	3,47	3,46	3,36	2,84	3,26	3,41	3,19	3,04	3,37	3,27	3,26
MILANO	3,56	3,45	3,26	2,94	3,38	3,49	3,32	3,43	3,51	3,37	3,40
VIMODRONE	3,41	3,27	3,05	2,63	3,07	3,45	3,10	3,30	3,38	3,16	3,24