

FONDAZIONE "SAN RICCARDO PAMPURI" ONLUS

Via Dante Alighieri, 4 - 20081 Morimondo (MI) C.F. 90014970157 P.I. 13117740152 - Tel. 02 945405

***MISURIAMO LA QUALITA'***

***ANALISI DEI DATI DEL  
QUESTIONARIO  
SULLA QUALITA' PERCEPITA  
DEI SERVIZI DI R.S.A.***

*Novembre 2023*

## Premessa

Nel mese di novembre 2023 è stato distribuito un questionario per valutare il livello di qualità percepito dall'utenza relativo ai servizi erogati dalla Fondazione. Si ricorda che il questionario oltre ad essere un utile strumento di verifica e programmazione interna è obbligatorio ai sensi dei requisiti di accreditamento delle RSA.

Il questionario è stato consegnato ai familiari degli ospiti, con la preghiera, là dove possibile di effettuarne la compilazione insieme all'anziano residente nella Casa.

Sono stati distribuiti 59 questionari agli ospiti della R.S.A. e/o ai parenti e ne sono stati restituiti 17(pari al 28,81%).

Il questionario è suddiviso in otto aree tematiche e precisamente:

- Servizi amministrativi
- Servizi assistenziali
- Servizi sanitari
- Fisioterapia ed animazione
- Servizi generali
- Servizio lavanderia
- Ambienti
- Altro

L'analisi è stata svolta secondo le metodologie statistiche già implementate negli anni precedenti, così da facilitare il confronto dei dati. Si è quindi optato per una duplice analisi dei dati sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, per meglio apprezzare le sfumature nei giudizi espressi.

L'analisi quantitativa è avvenuta, attraverso l'assegnazione di un valore quantitativo (numero) ad ogni espressione qualitativa espressa dall'intervistato, secondo la seguente scala:

- Buono/Sempre: 10
- Discreto/Spesso: 8
- Sufficiente/Qualche volta: 6
- Insufficiente/Raramente: 4
- Pessimo/Mai: 2

A questo tipo di analisi è stata accostata la rilevazione percentuale dei diversi giudizi espressi. Tale metodo perde di significatività in termini di sinteticità del giudizio, ma permette di analizzare più nel dettaglio i risultati.

# RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

## Parte Generale

### Servizio amministrativo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	29%	47%

### Servizio di assistenza alla persona

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	0%	29%	6%	18%	47%

### Servizio infermieristico

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	12%	29%	47%

### Servizio medico

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	6%	6%	12%	24%	52%

### Fisioterapia

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	6%	18%	6%	12%	18%	40%

### Animazione

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	29%	12%	53%

### Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	6%	0%	6%	24%	18%	46%

### Ristorazione

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	12%	24%	29%	12%	23%

### Manutenzione

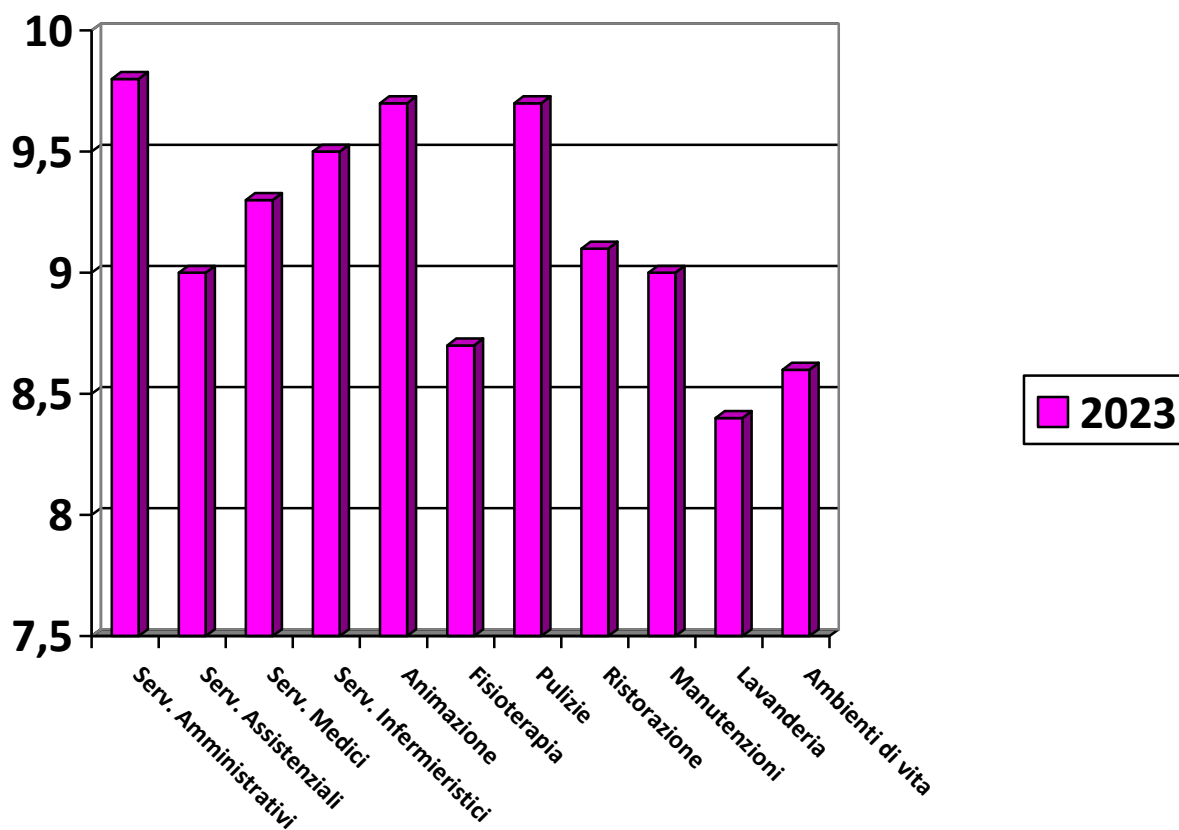
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	12%	18%	18%	18%	34%

### Ambienti di vita

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%	18%	24%	40%

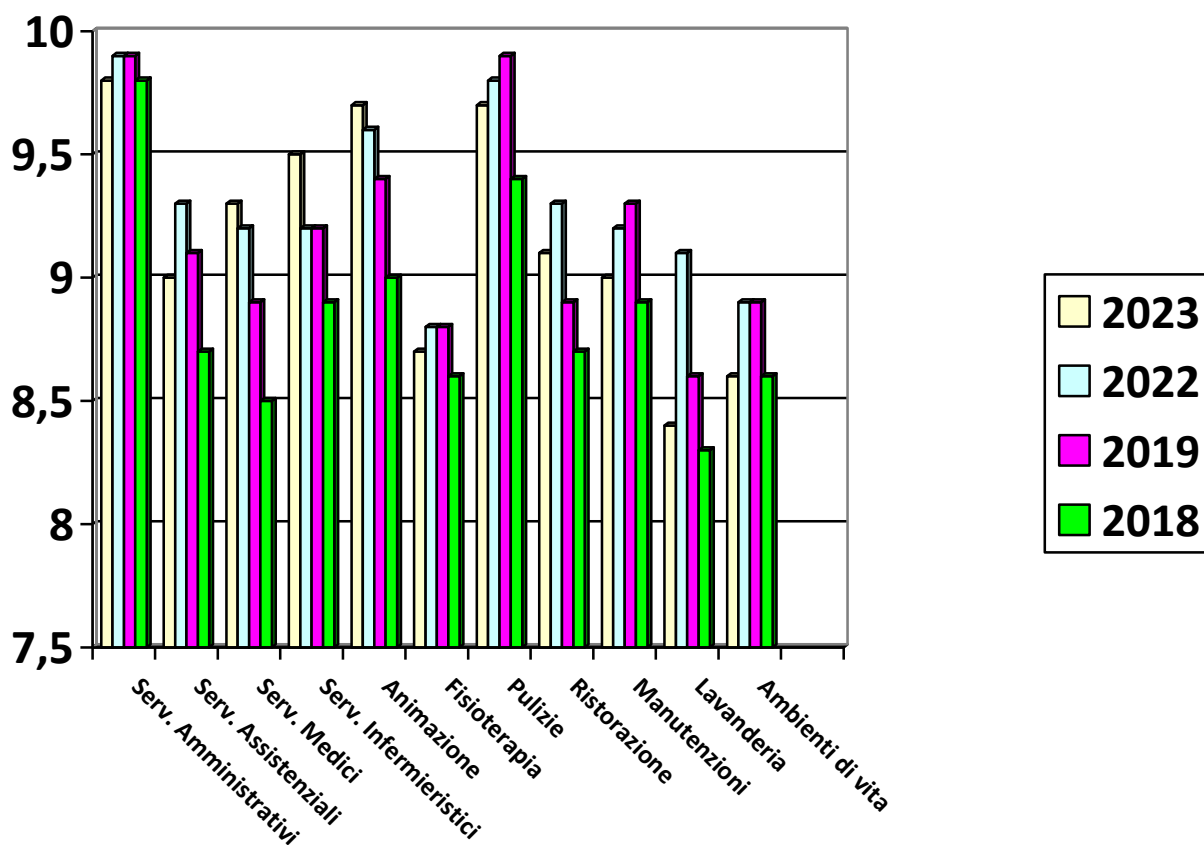
## I punteggi medi di ciascun settore ANNO 2023:

Servizi Amministrativi	9,8
Servizi Assistenziali	9,0
Servizi Medici	9,3
Servizi Infermieristici	9,5
Animazione	9,7
Fisioterapia	8,7
Pulizie	9,7
Ristorazione	9,1
Manutenzioni	9,0
Lavanderia	8,4
Ambienti di vita	8,6



**I punteggi medi di ciascun settore CONFRONTO 2018/2019/2022/2023:**

SERVIZI	2023	2022	2019	2018
Servizi Amministrativi	9,8	9,9	9,9	9,8
Servizi Assistenziali	9,0	9,3	9,1	8,7
Servizi Medici	9,3	9,2	8,9	8,5
Servizi Infermieristici	9,5	9,2	9,2	8,9
Animazione	9,7	9,6	9,4	9,0
Fisioterapia	8,7	8,8	8,8	8,6
Pulizie	9,7	9,8	9,9	9,4
Ristorazione	9,1	9,3	8,9	8,7
Manutenzioni	9,0	9,2	9,3	8,9
Lavanderia	8,4	9,1	8,6	8,3
Ambienti di vita	8,6	8,9	8,9	8,6



## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Come ritiene il livello di **DISPONIBILITA'** del personale dell'ufficio amministrativo?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	100%	0%	0%	0%	0%	12	<b>10,0</b>
2023	82%	18%	0%	0%	0%	17	<b>9,6</b>

Quando le è capitato di richiedere informazioni presso gli uffici amministrativi ha ottenuto risposte **VALIDE ED ESAURIENTI**?

	Sempre	Spesso	Qualc. volta	Raramente	Mai	risp.	Punteggio
2022	100%	0%	0%	0%	0%	12	<b>10,0</b>
2023	94%	6%	0%	0%	0%	17	<b>9,9</b>

Quando ha avuto bisogno di pratiche amministrative ha ottenuto i documenti necessari nei tempi **CONCORDATI**?

	Sempre	Spesso	Qualc. volta	Raramente	Mai	risp.	Punteggio
2022	80%	20%	0%	0%	0%	10	<b>9,6</b>
2023	94%	6%	0%	0%	0%	16	<b>9,9</b>

## SERVIZI ASSISTENZIALI

Come ritiene il livello di **CORTESIA** del personale addetto all'assistenza nei confronti degli ospiti?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	92%	0%	8%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	76%	24%	0%	0%	0%	17	<b>9,5</b>

Come ritiene il livello di **RISPETTO** del personale addetto all'assistenza nei confronti degli ospiti?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	76%	18%	6%	0%	0%	17	<b>9,4</b>

Ritiene che le richieste degli ospiti vengano **SODDISFATTE** dal personale addetto all'assistenza?

	Sempre	Spesso	Qualc. volta	Raramente	Mai	risp.	Punteggio
2022	36%	64%	0%	0%	0%	11	<b>8,7</b>
2023	47%	41%	12%	0%	0%	17	<b>8,7</b>

Come ritiene il livello di **igiene della persona**?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	82%	12%	6%	0%	0%	17	<b>9,5</b>

Come giudica la cura degli effetti personali degli ospiti (accessori, ecc) da parte del personale di assistenza?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	55%	36%	9%	0%	0%	11	<b>8,9</b>
2023	64%	18%	18%	0%	0%	17	<b>8,9</b>

Come valuta il livello di assistenza fornito nelle necessità primarie: mangiare, lavarsi, vestirsi, ecc?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	75%	17%	8%	0%	0%	12	<b>9,3</b>
2023	64%	24%	6%	6%	0%	17	<b>8,9</b>

Come giudica la modalità di SOMMINISTRAZIONE dei pasti agli ospiti (es. temperatura, disposizione nel piatto, ecc)?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	64%	27%	9%	0%	0%	11	<b>9,1</b>
2023	46%	27%	27%	0%	0%	15	<b>8,4</b>

## SERVIZIO SANITARIO

Come valuta il grado di DISPONIBILITA' dei medici di questa struttura?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	83%	0%	17%	0%	0%	12	<b>9,3</b>
2023	82%	12%	6%	0%	0%	17	<b>9,5</b>

Si ritiene soddisfatto dell'assistenza erogata da parte dei medici della struttura?

	Molto	Si	Abbastanza	Poco	No	risp.	Punteggio
2022	58%	33%	9%	0%	0%	12	<b>9,0</b>
2023	73%	20%	7%	0%	0%	15	<b>9,3</b>

Ritiene di essere stato sufficientemente INFORMATO nel processo diagnostico terapeutico e COINVOLTO sullo stato di salute del suo familiare e sulle cure cui è sottoposto?

	Sempre	Spesso	Qualche volta	Raramente	Mai	risp.	Punteggio
2022	73%	18%	9%	0%	0%	11	<b>9,3</b>
2023	70%	12%	18%	0%	0%	17	<b>9,1</b>

## INFERMIERI

Come valuta il grado di DISPONIBILITA' degli INFERMIERI di questa struttura?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	82%	18%	0%	0%	0%	17	<b>9,6</b>

Si ritiene soddisfatto dell'assistenza erogata da parte degli infermieri al proprio familiare?

	Molto	Sì	Abbastanza	Poco	No	risp.	Punteggio
2022	42%	50%	8%	0%	0%	12	<b>8,7</b>
2023	65%	29%	6%	0%	0%	17	<b>9,2</b>

Gli infermieri hanno dato RISPOSTE sufficientemente chiare e complete alle sue eventuali domande?

	Sempre	Spesso	Qualche volta	Raramente	Mai	risp.	Punteggio
2022	67%	25%	8%	0%	0%	12	<b>9,2</b>
2023	81%	19%	0%	0%	0%	16	<b>9,6</b>

## ANIMAZIONE

---

Come ritiene il livello di **DISPONIBILITA'** del personale dell'animazione?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	resp.	Punteggio
2022	100%	0%	0%	0%	0%	12	<b>10,0</b>
2023	94%	6%	0%	0%	0%	17	<b>9,9</b>

Ritiene l'attività di animazione svolta all'interno dell'ente **ADEGUATA** alle esigenze degli ospiti?

	Si molto	Si Abbastanza	Poco	No	Assolut. no	resp.	Punteggi
2022	58%	42%	0%	0%	0%	12	<b>9,2</b>
2023	75%	25%	0%	0%	0%	16	<b>9,5</b>

## FISIOTERAPIA

---

Come ritiene il livello di **DISPONIBILITA'** del personale della fisioterapia?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	resp.	Punteggio
2022	75%	17%	8%	0%	0%	12	<b>9,3</b>
2023	70%	12%	12%	6%	0%	17	<b>8,9</b>

Ritiene che l'attività fisioterapica sia quantitativamente adeguata alle esigenze degli ospiti?

	Si molto	Si Abbastanza	Poco	No	Assolut. no	resp.	Punteggio
2022	33%	58%	9%	0%	0%	12	<b>8,5</b>
2023	53%	35%	6%	6%	0%	17	<b>8,7</b>

Ritiene che l'attività fisioterapica sia qualitativamente adeguata?

	Si molto	Si Abbastanza	Poco	No	Assolut. no	resp.	Punteggio
2022	33%	58%	9%	0%	0%	12	<b>8,5</b>
2023	50%	31%	13%	6%	0%	16	<b>8,5</b>

## SERVIZI GENERALI

---

Come giudica il livello di pulizia dei **SERVIZI IGIENICI**?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	resp.	Punteggio
2022	91%	9%	0%	0%	0%	11	<b>9,8</b>
2023	76%	18%	6%	0%	0%	17	<b>9,4</b>

Come giudica il livello di pulizia degli **SPAZI COMUNI**?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	resp.	Punteggio
2022	100%	0%	0%	0%	0%	12	<b>10,0</b>
2023	88%	12%	0%	0%	0%	17	<b>9,8</b>

Come giudica il livello di pulizia delle **CAMERE**?

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	resp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	88%	12%	0%	0%	0%	17	<b>9,8</b>





**Come giudica la QUALITA' degli alimenti forniti agli ospiti?**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	50%	40%	10%	0%	0%	10	<b>8,8</b>
2023	53%	27%	20%	0%	0%	15	<b>8,7</b>

**Come giudica la QUANTITA' degli alimenti forniti agli ospiti?**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	80%	20%	0%	0%	0%	10	<b>9,6</b>
2023	73%	20%	7%	0%	0%	15	<b>9,3</b>

**Come giudica la VARIETA' degli alimenti forniti agli ospiti?**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	80%	20%	0%	0%	0%	10	<b>9,6</b>
2023	69%	31%	0%	0%	0%	16	<b>9,4</b>



**Come ritiene lo stato generale di manutenzione dell'ambiente?**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	70%	24%	6%	0%	0%	17	<b>9,3</b>

**Come giudica lo stato di manutenzione del VERDE (prato)?**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	67%	25%	8%	0%	0%	12	<b>9,2</b>
2023	75%	19%	6%	0%	0%	16	<b>9,4</b>

**Come giudica lo stato di manutenzione degli AUSILI degli ospiti (es. carrozzine, deambulatori, ecc.)**

	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	64%	18%	9%	9%	0%	11	<b>8,7</b>
2023	53%	12%	35%	0%	0%	17	<b>8,4</b>



**Come giudica la QUALITA' del servizio di lavanderia (cura degli indumenti, qualità del lavaggio e della stiratura, ecc.)?**

	Buoni	Discreti	Sufficienti	Insufficienti	Pessimi	risp.	Punteggio
2022	73%	18%	9%	0%	0%	11	<b>9,3</b>
2023	64%	24%	0%	12%	0%	17	<b>8,8</b>

**Come giudica i TEMPI DI ATTESA degli indumenti inviati in lavanderia?**

	Brevi	Discreti	Normali	Lunghi	Molto lun.	risp.	Punteggio
2022	50%	10%	40%	0%	0%	10	<b>8,2</b>
2023	38%	25%	25%	6%	6%	16	<b>7,6</b>

**Le è capitato che indumenti personali vengano persi in lavanderia?**

	Mai	Raramente	Qualche v.	Spesso	Sempre	risp.	Punteggio
2022	89%	11%	0%	0%	0%	9	<b>9,8</b>
2023	67%	13%	7%	13%	0%	15	<b>8,7</b>

## **AMBIENTI**

**Ritiene che gli arredi all'interno della struttura relativamente all' ASPETTO siano:**

	Buoni	Discreti	Sufficienti	Insufficienti	Pessimi	risp.	Punteggio
2022	83%	17%	0%	0%	0%	12	<b>9,7</b>
2023	65%	29%	6%	0%	0%	17	<b>9,2</b>

**Ritiene che gli arredi all'interno della struttura relativamente alla FUNZIONALITA' siano:**

	Buoni	Discreti	Sufficienti	Insufficienti	Pessimi	risp.	Punteggio
2022	83%	8%	9%	0%	0%	12	<b>9,5</b>
2023	47%	41%	12%	0%	0%	17	<b>8,7</b>

**Ritiene che i SALONI COMUNI siano:**

	Accoglienti	Soddisf.	Pessimi			risp.	Punteggio
2022	67%	33%	0%			12	<b>8,3</b>
2023	82%	18%	0%			17	<b>9,1</b>

**Ritiene che gli ARMADI a disposizione siano:**

	Adeguati	Sufficienti	Inadeguati			risp.	Punteggio
2022	73%	27%	0%			12	<b>8,0</b>
2023	35%	65%	0%			17	<b>6,8</b>

**Ritiene che il sistema dei CAMPANELLI di chiamata sia:**

	Adeguato	Sufficiente	Inadeguata			risp.	Punteggio
2022	75%	25%	0%			11	<b>8,6</b>
2023	75%	25%	0%			16	<b>8,8</b>

**Come valuta il livello d'ORDINE degli ambienti?**

	Buono	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	risp.	Punteggio
2022	75%	25%	0%	0%	0%	12	<b>9,5</b>
2023	70%	12%	12%	6%	0%	17	<b>8,9</b>

ALTRO

**Le è capitato di doversi lamentare per qualche disservizio?**

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
2022	67%	33%	0%	0%	0%
2023	58%	18%	24%	0%	0%

**SOLO PER CHI HA RISPOSTO SI ALLA DOMANDA PRECEDENTE**

**Ha trovato qualcuno (direzione o responsabili di settore) DISPONIBILE ad accogliere la sua segnalazione?**

	Sempre	Spesso	Qualche volta	Raramente	Mai	risp.
2022	67%	17%	16%	0%	0%	6
2023	75%	25%	0%	0%	0%	8

**SOLO PER CHI HA RISPOSTO SI ALLA DOMANDA PRECEDENTE**

**Ha riscontrato che si sia intervenuti per RISOLVERE il problema?**

	Sempre	Spesso	Qualche volta	Raramente	Mai	risp.
2022	67%	17%	16%	0%	0%	6
2023	71%	0%	29%	0%	0%	7

**Ritiene che complessivamente la QUALITA' DI VITA all'interno di questa struttura sia:**

	Buona	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Pessimi	risp.
2022	64%	36%	0%	0%	0%	11
2023	76%	18%	6%	0%	0%	17

**Ritiene che le RETTE pagate in relazione ai servizi prestati siano:**

	Molto basse	Basse	Giuste	Alte	Molto alte
2022	0%	0%	100%	0%	0%
2023	0%	6%	88%	6%	0%