



Fondazione Giovanni Carlo Rota
O.N.L.U.S.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI UTENTI DEL R.S.A. - ANNO 2023

Nel mese di marzo 2024 sono stati inviati n.72 questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari del modulo R.S.A. relativamente ai servizi erogati dalla Fondazione nel 2023.

Sono stati restituiti n°25 questionari pari al 34,7% dei questionari inviati.

La rilevazione riferita all'anno 2022 aveva visto la restituzione di 24 schede su 71 inviate (equivalenti al 33,8%).

Analisi delle risposte e conclusioni

I prospetti allegati illustrano nel dettaglio le risposte pervenute.

Il numero di questionari che sono stati restituiti non consente di acquisire una visione completa. Si evidenzia che tutte le domande esprimono in grande maggioranza un giudizio di soddisfazione. Tuttavia in ciascuna area (area accoglienza, area assistenza, area sanitaria, area alberghiera) sono evidenziate alcune risposte che evidenziano poca soddisfazione e, in un ridotto numero di casi, nessuna soddisfazione.

Il giudizio complessivo riferito all'assistenza ricevuta ci restituisce una generale soddisfazione per i servizi erogati, salvo l'8% (pari a 2 persone su 25) che manifestano di essere poco soddisfatti.

Le criticità riscontrate riguardano principalmente la pulizia degli ambienti, la qualità del cibo e l'aumento delle rette.

Riguardo ai servizi di pulizia e ristorazione, al fine di trovare soluzioni migliorative le criticità evidenziate sono state poste all'attenzione delle ditte esterne che svolgono il servizio e si stanno apportando le modifiche necessarie.

Riguardo gli adeguamenti strutturali e ai parcheggi, vi sono difficoltà tecniche inerenti al fatto che la struttura è datata e quindi si stanno attuando tutti gli interventi possibili compatibili con la struttura stessa. L'aumento delle rette, necessario a seguito della situazione economica generale, è stato comunicato ai famigliari sia tramite mail che durante un incontro plenario in zoom. Si evidenzia comunque che le rette sono in linea con la media delle RSA della provincia di Bergamo

In riferimento all'assistenza erogata e alla comunicazione si prosegue anche nel 2024 la formazione specifica di tutto il personale relativa al miglioramento della qualità dell'assistenza attraverso l'umanizzazione delle cure, lo sviluppo delle competenze relazionali, la comunicazione, la relazione con l'ospite, il familiare, i colleghi, la prevenzione e gestione dei conflitti, il lavoro d'équipe, la redazione dei PAI, i protocolli di assistenza.

Si attua inoltre la revisione dei piani di lavoro volta ad una migliore organizzazione.