Casa di Industria
Fondazione Onlus

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RSA
ANNO 2020

Per il 2020, anno complesso sotto numerosi punti di vista, si è proceduto alla rilevazione del gradimento per il servizio “RSA” utilizzando la funzione “moduli” di Google. Grazie a tale applicativo siamo riusciti a rintracciare la maggior parte delle persone di riferimento dei nostri ospiti e rilevare le informazioni richieste garantendo il più rigoroso anonimato. Oltre ai classici quesiti posti anche negli anni precedenti sono state proposte alcune domande aggiuntive relative alle attività erogate durante l’emergenza COVID-19. Alcune risposte comprendiamo non essere “reali” in quanto per quasi tutto l’anno i familiari non hanno potuto partecipare alla quotidianità della nostra RSA e quindi non hanno potuto effettuare una valutazione diretta di alcuni elementi.

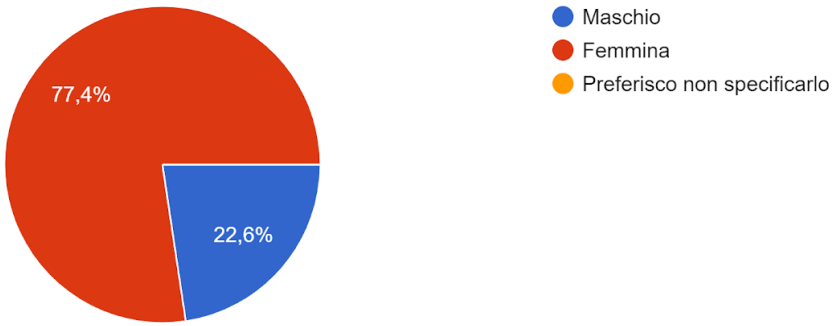
Nell’ all.1 è presente il testo del questionario di rilevazione che è stato reso disponibile, a fine 2020, al seguente link: https://forms.gle/xDutjBcTjV4fWpKk7.

Questionari con risposte: 53
Questionari con commenti e/o suggerimenti: 25

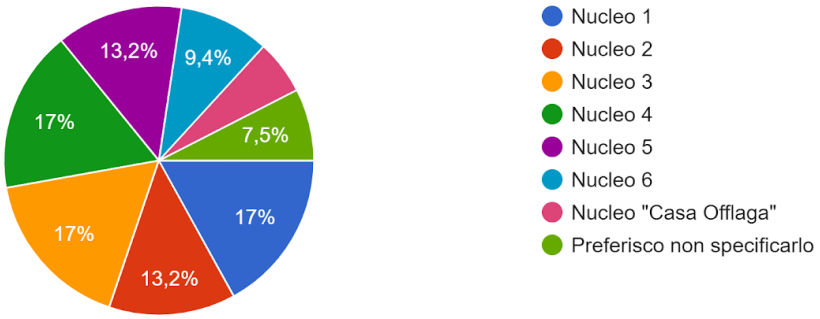
Fondazione Casa Di Industria ONLUS -- Via Veronica Gambara, 6, 25121 Brescia BS
www.fondazionecasaindustria.it – info@fondazionecasaindustria.it
Tel. 030 3772713 Fax: 030 3770177
C.F. 80052670173 - P.IVA 02505430989

OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY OHSAS 18001

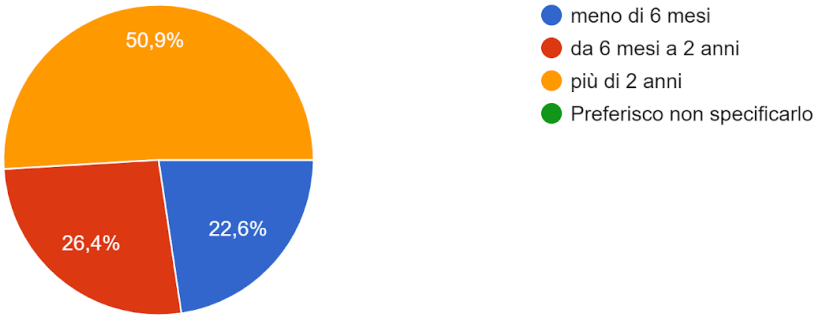
Sesso ospite:



Nucleo di appartenenza:



Da quanto tempo il sig./ la sig.ra è ospite della RSA:



QUALITA' PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

	Molto soddisfatto	%	Soddisfatto	%	Insoddisfatto	%	Molto insoddisfatto	%	Preferisco non specificarlo	%	Tot. risposte	
Il modo con cui Lei (o il suo famigliare) è stato accolto e inserito nel Nucleo	29	55%	20	38%	1	2%	3	6%	0	0%	53	100%
La qualità del servizio medico	30	57%	18	34%	2	4%	3	6%	0	0%	53	100%
La qualità del servizio infermieristico	29	55%	20	38%	1	2%	3	6%	0	0%	53	100%
Le prestazioni di igiene erogate (igiene mattutina, bagno assistito)	23	43%	18	34%	3	6%	3	6%	6	11%	53	100%
La qualità del servizio di fisioterapia	19	36%	17	32%	3	6%	4	8%	10	19%	53	100%
La qualità del servizio di animazione	30	57%	15	28%	1	2%	4	8%	3	6%	53	100%
La qualità delle relazioni del personale (tutte le professioni)	34	64%	15	28%	1	2%	3	6%	0	0%	53	100%
La qualità del servizio barbiere/parrucchiere/podologo	25	47%	18	34%	7	13%	3	6%	0	0%	53	100%
Gli orari delle attività del nucleo (alzata/igiene/pasti/animazione/messa a letto)	25	47%	19	36%	2	4%	3	6%	4	8%	53	100%
La qualità dell'assistenza religiosa	19	36%	13	25%	1	2%	3	6%	17	32%	53	100%
	263	**50%**	**173**	**33%**	**22**	**4%**	**32**	**6%**	**40**	8%	**530**	100%
	49,62%		**32,64%**		**4,15%**		**6,04%**		**7,55%**			
	82,26%				**10,19%**							

L'82,3% delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario si ritiene tendenzialmente soddisfatto della qualità delle prestazioni assistenziali. Il 10,2% invece ritiene che le prestazioni offerte non raggiungano una qualità soddisfacente. Il restante 7,6% preferisce non valutare tali elementi.

QUALITA' PRESTAZIONI ALBERGHIERE

	Molto soddisfatto	%	Soddisfatto	%	Insoddisfatto	%	Molto insoddisfatto	%	Preferisco non specificarlo	%	Tot. risposte	
L'accuratezza nella scelta dell'abbigliamento e della tenuta dell'armadio	16	30%	30	57%	4	8%	2	4%	1	2%	53	100%
La qualità del servizio di lavanderia per la biancheria personale	20	38%	26	49%	2	4%	3	6%	2	4%	53	100%
La qualità del servizio di lavanderia per la biancheria piana (lenzuola/spugne)	21	40%	23	43%	1	2%	2	4%	6	11%	53	100%
La qualità del servizio portineria	28	53%	22	42%	2	4%	1	2%	0	0%	53	100%
La qualità del servizio bar	21	40%	23	43%	1	2%	1	2%	7	13%	53	100%
La pulizia dell'ambiente della Sua stanza e del Suo bagno	20	38%	20	38%	2	4%	4	8%	7	13%	53	100%
La pulizia degli ambienti comuni (soggiorni - sale da pranzo - corridoi - etc.)	30	57%	19	36%	1	2%	1	2%	2	4%	53	100%
La modalità nella scelta del cibo, nella distribuzione e/o nell'aiuto all'assunzione dei pasti	26	49%	16	30%	4	8%	1	2%	6	11%	53	100%
La gustosità, la varietà e la qualità del cibo?	23	43%	17	32%	3	6%	2	4%	8	15%	53	100%
La quantità del cibo?	26	49%	14	26%	4	8%	1	2%	8	15%	53	100%
La quantità di spazio personale a disposizione dell'ospite (letto - armadio - comodino)	19	36%	23	43%	2	4%	1	2%	8	15%	53	100%
Il comfort e l'arredamento della stanza di degenza	18	34%	21	40%	5	9%	1	2%	8	15%	53	100%
	268		254		31		20		63	10%	636	
	42,14%		39,94%		4,87%		3,14%		9,91%		100%	
	82,08%				8,02%							

L'82% delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario si ritiene tendenzialmente soddisfatto delle prestazioni alberghiere. L'8% invece ritiene che le prestazioni offerte non raggiungano una qualità soddisfacente. Il restante 10% preferisce non valutare tali elementi.

QUALITA' DEI SERVIZI LOGISTICI

	Molto soddisfatto	%	soddisfatto	%	Insoddisfatto	%	Molto insoddisfatto	%	Preferisco non specificarlo	%	Tot.risposte	
La qualità dei servizi amministrativi	25	47%	24	45%	2	4%	2	4%	0	0%	53	100%
Le modalità di pagamento delle prestazioni	25	47%	23	43%	3	6%	2	4%	0	0%	53	100%
La qualità degli interventi di manutenzione	15	28%	22	42%	5	9%	2	4%	9	17%	53	100%
La tempestività degli interventi di manutenzione	13	25%	19	36%	6	11%	5	9%	10	19%	53	100%
Le attrezzature e gli ausili a disposizione dell'ospite (materassini anti-decubito, sollevatori, etc.)	23	43%	18	34%	2	4%	2	4%	8	15%	53	100%
La temperatura e ventilazione degli ambienti	21	40%	23	43%	3	6%	2	4%	4	8%	53	100%
	122		129		21		15		31	10%	318	
	38,36%		40,57%		6,60%		4,72%		9,75%		100%	
	78,93%				11,32%							

La qualità dei servizi logistici in uso all'interno della RSA Fondazione "Casa di Industria" Onlus è così valutata: 79% delle persone di riferimento che ha deciso di aderire alla rilevazione si ritiene soddisfatta, l'11% non valuta il servizio soddisfacente e il restante 10% ha preferito non effettuare una valutazione a riguardo.

COMUNICAZIONE - TUTELA - SICUREZZA

	Molto soddisfatto	%	Soddisfatto	%	Insoddisfatto	%	Molto insoddisfatto	%	Preferisco non specificarlo	%	Tot.risposte	
Le modalità di diffusione della "Carta dei servizi"	24	45%	18	34%	2	4%	4	8%	5	9%	53	100%
Disponibilità a fornire informazioni da parte del nostro personale	30	57%	19	36%	3	6%	1	2%	0	0%	53	100%
La chiarezza e puntualità delle informazioni fornite dal nostro personale	29	55%	20	38%	3	6%	1	2%	0	0%	53	100%
Grado di sicurezza nell'ottenere assistenza in modo tempestivo e appropriato	25	47%	23	43%	3	6%	1	2%	1	2%	53	100%
Grado di serenità nell'affidare il proprio famigliare alla struttura	29	55%	21	40%	2	4%	1	2%	0	0%	53	100%
	137		101		13		8		6		265	
	51,70%		38,11%		4,91%		3,02%		2,26%		100%	
	89,81%				7,93%							

Per quanto riguarda la comunicazione, la tutela e la sicurezza l'80% delle persone di riferimento che ha deciso di aderire alla rilevazione si ritiene soddisfatta, l'8% non valuta i servizi soddisfacenti e il restante 2% ha preferito non effettuare una valutazione a riguardo.

Fondazione Casa Di Industria ONLUS -- Via Veronica Gambara, 6, 25121 Brescia BS
www.fondazionecasaindustria.it – info@fondazionecasaindustria.it
Tel. 030 3772713 Fax: 030 3770177
C.F. 80052670173 - P.IVA 02505430989

Come anticipato nella nota introduttiva, per l'anno 2020, si è deciso di introdurre dei quesiti specifici riguardanti servizi che sono stati introdotti (o hanno subito un importante incremento) nel corso dell'anno per rispondere alla situazione emergenziale legata alla pandemia di Covid-19.

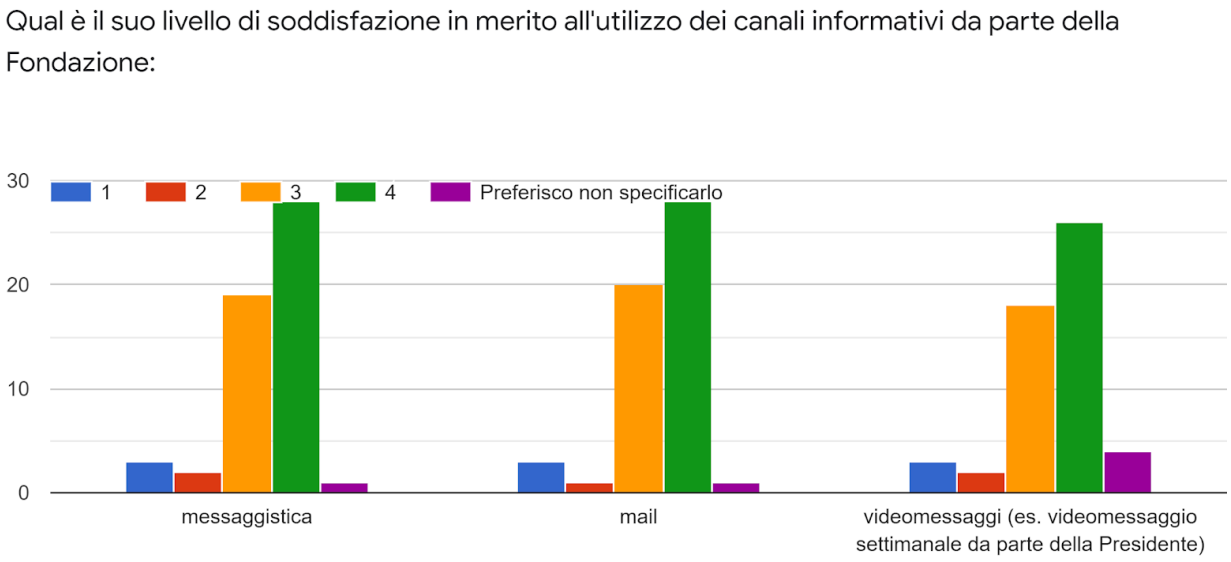
Si è cercato di rilevare il livello di soddisfazione in merito ai canali comunicativi, informativi ed organizzativi.

GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI

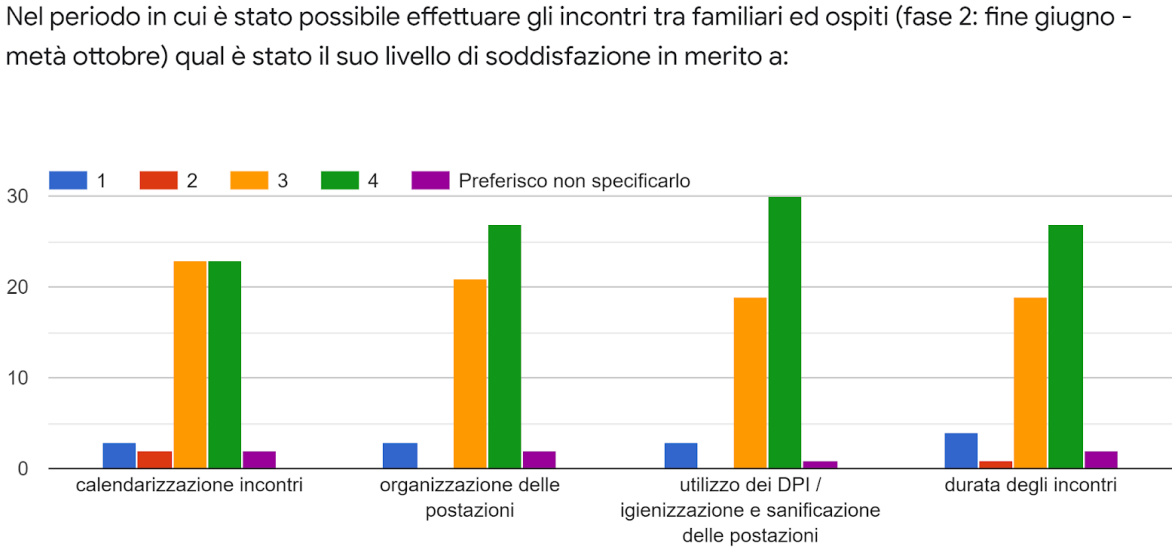
	Molto soddisfatto	%	Soddisfatto	%	Insoddisfatto	%	Molto insoddisfatto	%	Preferisco non specificarlo	%	Tot.risposte	
chiamate	27	51%	20	38%	1	2%	3	6%	2	4%	53	100%
videochiamate	29	55%	18	34%	2	4%	3	6%	1	2%	53	100%
messaggistica instantanea (es. whatsapp)	32	60%	14	26%	2	4%	3	6%	2	4%	53	100%
mail	28	53%	20	38%	1	2%	3	6%	1	2%	53	100%
sito internet	21	40%	19	36%	3	6%	3	6%	7	13%	53	100%
social network (es. pagina facebook)	13	25%	14	26%	2	4%	3	6%	21	40%	53	100%
	129		86		8		15		27		265	
	48,68%		32,45%		3,02%		5,66%		10,19%		100%	
	81,13%				8,68%							

L'81% delle persone di riferimento che hanno deciso di rispondere al questionario si ritiene tendenzialmente soddisfatto dei canali comunicativi della RSA. Il 9% invece ritiene che le modalità utilizzate non abbiano risposto in modo soddisfacente alla situazione mentre il restante 10% preferisce non valutare tali elementi.

Soddisfazione in merito all'utilizzo dei canali informativi:



La maggior parte di coloro che hanno aderito alla rilevazione è da ritenersi soddisfatta dei vari canali attraverso i quali Fondazione "Casa di Industria" Onlus manteneva i contatti con l'esterno e informava.



Un alto grado di soddisfazione è stato rilevato anche per quanto riguarda l'organizzazione delle visite programmate ed effettuate durante la fase 2 dell'emergenza.

Il 98% delle persone di riferimento che hanno aderito alla rilevazione ha espresso un voto positivo (dal 6 al 10) e solo il 2% ritiene l'operato della RSA insoddisfacente (voto da 1 a 5).

SODDISFAZIONE E QUALITA' DELL'ASSISTENZA

VOTO FINALE				
1	0			
2	0	0,00%		
3	0	0,00%		
4	1	1,89%	1,89%	
5	0	0,00%		
6	1	1,89%		
7	6	11,32%		
8	11	20,75%	96,23%	98,11%
9	19	35,85%		
10	15	28,30%		
	53	100%		

Fondazione Casa Di Industria ONLUS -- Via Veronica Gambara, 6, 25121 Brescia BS
www.fondazionecasaindustria.it – info@fondazionecasaindustria.it
Tel. 030 3772713 Fax: 030 3770177
C.F. 80052670173 - P.IVA 02505430989

Di seguito si mostrano le osservazioni espresse durante la rilevazione:

OSSERVAZIONI QUESTIONARIO 2020			
		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	**1, 2, 3**
Maschio		Tempestività manutenzione, modernizzazione camere.	
Femmina	**X**		
Non rilevato			
Nucleo 1			
Nucleo 2			
Nucleo 3			
Nucleo 4	**X**		
Nucleo 5			
Nucleo 6			
Nucleo 7 Casa Offlaga			
e' Ospite nella Struttura da:			
Meno di 6 mesi			
Da 6 mesi a 2 anni	**X**		
più di 2 anni			

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	**4**
Maschio		Altre case di riposo si sono organizzate nel secondo lockdown per far vedere i parenti in sicurezza, voi no. In più non si hanno dei report sullo stato di salute da parte dei medici, anche saltuariamente.	
Femmina	**X**		
Nucleo 1			
Nucleo 2			
Nucleo 3	**X**		
Nucleo 4			
Nucleo 5			
Nucleo 6			
Nucleo 7 Casa Offlaga			
e' Ospite nella Struttura da:			
Meno di 6 mesi			
Da 6 mesi a 2 anni			
Da piu' di 2 anni	**X**		

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	**3**
Maschio		Gli uffici dovrebbero essere più attenti e precisi nelle comunicazioni con i familiari; più attenzione nella cura e nella scelta dell'abbigliamento degli ospiti alla mattina.	
Femmina	**X**		

Fondazione Casa Di Industria ONLUS -- Via Veronica Gambara, 6, 25121 Brescia BS
www.fondazionecasaindustria.it – info@fondazionecasaindustria.it
Tel. 030 3772713 Fax: 030 3770177
C.F. 80052670173 - P.IVA 02505430989

OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY OHSAS 18001

Nucleo 1		
Nucleo 2	**X**	
Nucleo 3		
Nucleo 4		
Nucleo 5		
Nucleo 6		
Nucleo 7 Casa Offlaga		
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi		
Da 6 mesi a 2 anni		
più di 2 anni	**X**	

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Maschio		Evitare che gli operatori fumino sigarette in giardino quando sono in pausa, non è una bella immagine, meglio dedicare un locale o area relax adibito anche a tale scopo.
Femmina	**X**	
Nucleo 1		
Nucleo 2	**X**	
Nucleo 3		
Nucleo 4		
Nucleo 5		
Nucleo 6		
Nucleo 7 Casa Offlaga		
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi	**X**	
Da 6 mesi a 2 anni		
più di 2 anni		

4

11

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Maschio		Certo che ci sono. Penso sia la carenza di personale addetto alla assistenza che crea le difficoltà e la maggiore attenzione per l'ospite.
Femmina	**X**	
Nucleo 1		
Nucleo 2		
Nucleo 3		
Nucleo 4	**X**	
Nucleo 5		
Nucleo 6		
Nucleo 7 Casa Offlaga		
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi	**X**	
Da 6 mesi a 2 anni		
più di 2 anni		

5

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	6
Maschio		La regolazione della temperatura del riscaldamento nelle stanze del reparto n.6	
Femmina	**X**		
Nucleo 1			
Nucleo 2			
Nucleo 3			
Nucleo 4			
Nucleo 5			
Nucleo 6	**X**		
Nucleo 7 Casa Offlaga			
e' Ospite nella Struttura da:			
Meno di 6 mesi			
Da 6 mesi a 2 anni			
più di 2 anni	**X**		

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	7
Maschio		Avrei qualche riserva riguardo il servizio adottato della palestra.	
Femmina	**X**		
Nucleo 1			
Nucleo 2			
Nucleo 3			
Nucleo 4	**X**		
Nucleo 5			
Nucleo 6			
Nucleo 7 Casa Offlaga			
e' Ospite nella Struttura da:			
Meno di 6 mesi			
Da 6 mesi a 2 anni			
più di 2 anni	**X**		

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?	8
Maschio		Parrucchiere e abbinamento del vestiario.	
Femmina	**X**		
Nucleo 1			
Nucleo 2	**X**		
Nucleo 3			
Nucleo 4			
Nucleo 5			
Nucleo 6			

Nucleo 7 Casa Offlaga		
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi	**X**	
Da 6 mesi a 2 anni		
più di 2 anni		

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Maschio		
Femmina	**X**	Manicure e pedicure quasi inesistente.
Nucleo 1		
Nucleo 2		
Nucleo 3		
Nucleo 4		
Nucleo 5	**X**	
Nucleo 6		
Nucleo 7 Casa Offlaga		
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi		
Da 6 mesi a 2 anni	**X**	
più di 2 anni		

9

		Secondo Lei ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Maschio		
Femmina	**X**	Pulizia ed igiene bagni.
Nucleo 1		
Nucleo 2		
Nucleo 3		
Nucleo 4		
Nucleo 5		
Nucleo 6		
Nucleo 7 Casa Offlaga	**X**	
e' Ospite nella Struttura da:		
Meno di 6 mesi		
Da 6 mesi a 2 anni	**X**	
più di 2 anni		

10