



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Giorgio Gasparini" Vignola (MODENA)

Casa Residenza per Anziani di Vignola

Progetto Qualità

Questionario di gradimento rivolto alle Famiglie degli Utenti del Casa Residenza Anziani di Vignola

Dicembre 2017

Di seguito si rappresenta, l'elaborazione del Questionario sulla Qualità percepita, somministrato ai Familiari della Casa Residenza per Anziani di Vignola "Giorgio Gasparini" nel corso del mese di Dicembre 2017.

Il questionario è stato somministrato a distanza di circa 2 anni dal precedente; l'intervento realizzato è coerente con le azioni previste dalla DGR 514/09 sull'accreditamento dei Servizi socio sanitari, con particolare riferimento diretto all'area obiettivi di quali ricadute contestuali indirette sulle aree obiettivi di qualità n. 3 (Comunicazione, trasparenza e partecipazione) e n. 10 (Miglioramento).

Dato generale

I questionari sono stati distribuiti a tutte le famiglie degli ospiti presenti presso la Casa Residenza per Anziani, nel mese di Dicembre 2017, in numero di 60.

I questionari riconsegnati, garantendone l'anonimato, sono stati 45, tutti utilizzati per l'elaborazione dei dati (nessuno è stato compilato in modo illeggibile o inutilizzabile).

Non sono stati riconsegnati n. 15 questionari, pertanto la percentuale di partecipazione si è quindi attestata al 75%.

Quesiti di tipo generale

- Chi ha compilato il questionario:

I questionari sono stati compilati in 11 casi dall'ospite stesso, dai familiari degli ospiti in 29 casi; per 25 situazioni, viene specificata la parentela figlio/figlia, in 2 casi fratello/sorella, in 3 casi nipote, 1 caso risulta essere stato compilato dall'Amministratore di sostegno. Alcuni parenti non hanno ben compilato la sezione relativa al genere (ospite o familiare), compilando solo sotto la parte specifica, quindi i totali tra numero di familiari e grado di parentela non corrispondono.

- Nucleo di appartenenza dell'Ospite:

Gli ospiti si trovano in numero di 24 presso il Piano 1°, 16 al piano 2° nucleo RSA, in numero di 5 preferisce non rispondere.

- Sesso:

Gli ospiti sono in prevalenza di sesso femminile, precisamente 33, mentre gli ospiti di sesso maschile sono 10; non rispondono in 2.

Sono state individuate 4 aree, alcune delle quali sono state suddivise in sottoaree:

1) *Area socio-assistenziale;*

2) *Area sanitaria:*

- a) Att. Medica
- b) Att. Infermieristica
- c) Att. Fisioterapica
- d) Att. Animazione;

3) *Area servizi alberghieri:*

- a) Cucina
- b) Lavanderia
- c) Pulizie;

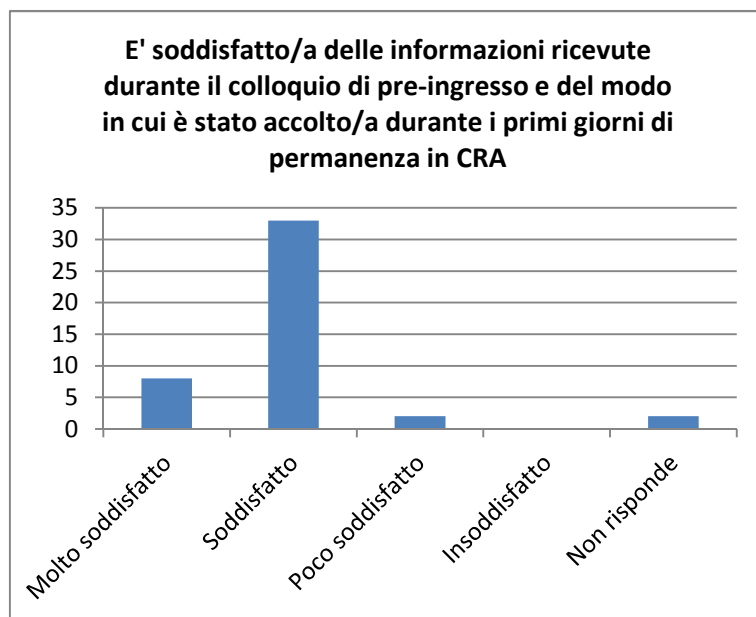
4) *Area amministrazione e responsabilità (Coord. Inf.-Resp. Area, Raa, Coord.inf.):*

- a) Reperibilità dei responsabili
- b) Gestione di informazioni
- c) Gestione reclami
- d) Gestione pagamenti

1	E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute durante il colloquio di pre-ingresso e del modo in cui è stato accolto/a durante i primi giorni di permanenza in CRA					
	Quanto è soddisfatto ...	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		8	33	2	0	2

Eventuali motivazioni:

- ✓ Non ricordo
- ✓ Ricevuto molti chiarimenti
- ✓ I familiari e l'ospite durante i primi giorni seguenti l'ingresso devono essere rassicurati maggiormente in modo tale che si possa instaurare un rapporto di fiducia
- ✓ Il colloquio è stato fatto in fretta, poca disponibilità a rispondere alle mie perplessità, rispondendo "con il tempo le cose verranno stemperate"

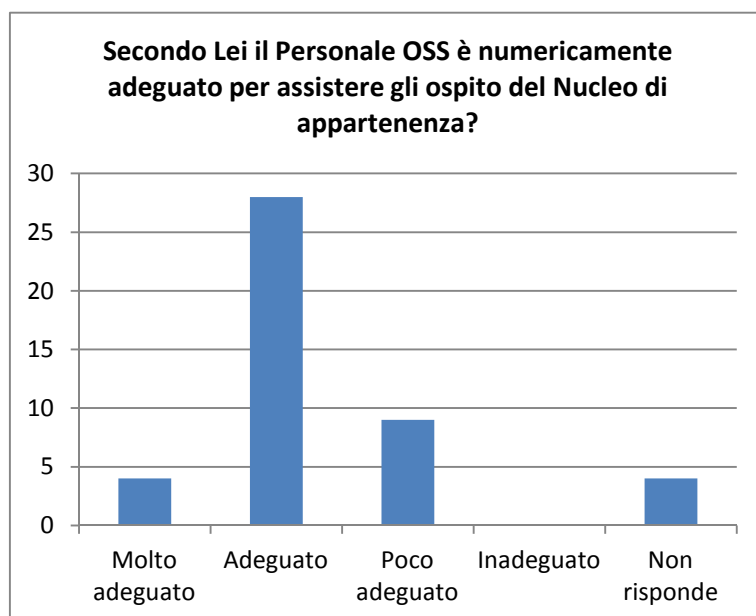


Nel colloquio di pre-ingresso degli ultimi anni sono state apportate delle modifiche per migliorare tale momento importantissimo per una migliore accoglienza alla persona. Questo questionario non riporta il dato di quanto tempo si è all'interno della struttura.

2	Secondo Lei il Personale OSS è numericamente adeguato per assistere gli ospiti del Nucleo di appartenenza?	Molto adeguato	Adeguato	Poco adeguato	Inadeguato	Non risponde
		4	28	9	0	4

Eventuali motivazioni:

- ✓ Ci vorrebbe secondo me una o due persone in più
- ✓ Maggiore presenza al mattino per evitare alzate troppo mattiniere
- ✓ A mio avviso il personale è molto efficiente ma numericamente inadeguato
- ✓ Il numero di Oss è adeguato, sarebbe sufficiente anche alla presenza di un Oss nella saletta per scambiare due parole con gli ospiti che spesso vengono lasciati soli davanti la tv
- ✓ Si nota la differenza quando manca qualcuno
- ✓ Il rapporto operatori / utenti andrebbe rivalutato
- ✓ Molti ospiti da assistere e non solo numericamente ma con moltissime situazioni difficili
- ✓ Il personale dovrebbe essere un pochino in più, in certi momenti ; però il 98 % sono molto bravi, il 2% poco attenti ...
- ✓ Poco personale di assistenza

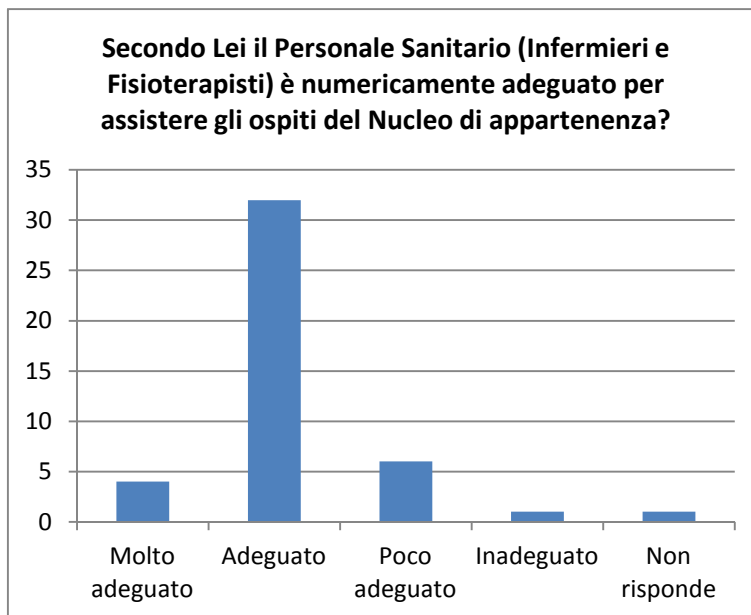


Il rapporto tra operatori ed ospiti è quanto stabilito dalle normative regionali vigenti.

3	Secondo Lei il Personale Sanitario (Infermieri e Fisioterapisti) è numericamente adeguato per assistere gli ospiti del Nucleo di appartenenza?	Molto adeguato	Adeguato	Poco adeguato	Inadeguato	Non risponde
		4	32	6	1	1

Eventuali motivazioni:

- ✓ Servirebbe una persona o due in più
- ✓ Il numero presumo rispetti i parametri normativi, ma vi è un turn over importante; una certa stabilità sarebbe più rassicurante per l'ospite
- ✓ Stessa motivazione nella risposta precedente

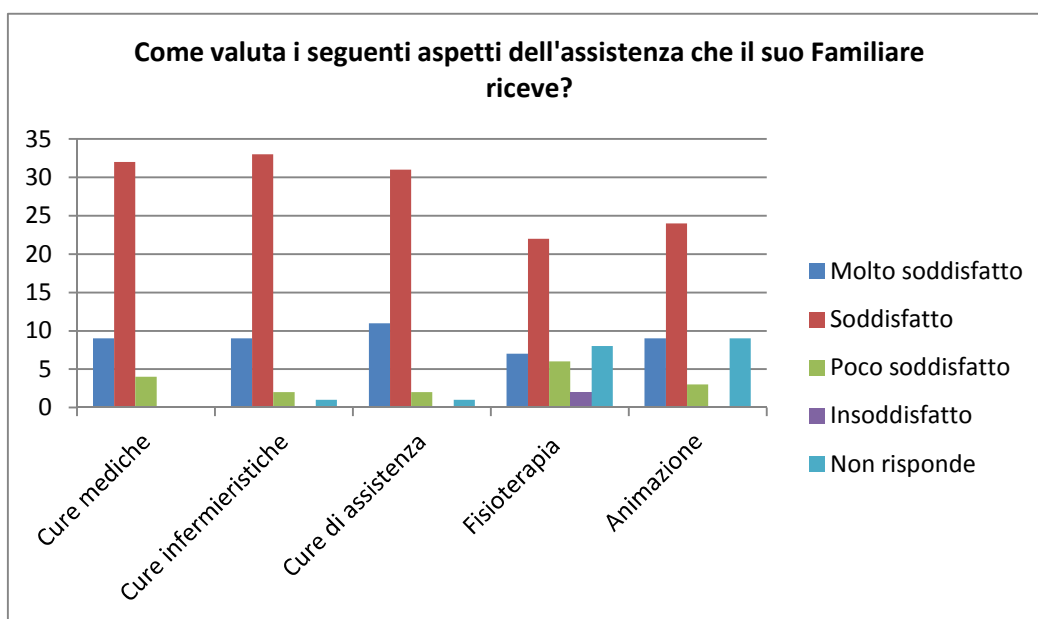


Il rapporto infermieri ed ospite è quanto stabilito dal contratto di servizio tra l'Unione Terre di Castelli, l'AUSL di Modena distretto di Vignola e l'Azienda di Servizi alla Persona G.Gasparini.

4	Come valuta i seguenti aspetti dell'assistenza che il suo Familiare riceve?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	Cure mediche	9	32	4	0	0
	Cure infermieristiche	9	33	2	0	1
	Cure di assistenza	11	31	2	0	1
	Fisioterapia	7	22	6	2	8
	Animazione	9	24	3	0	9

Eventuali motivazioni:

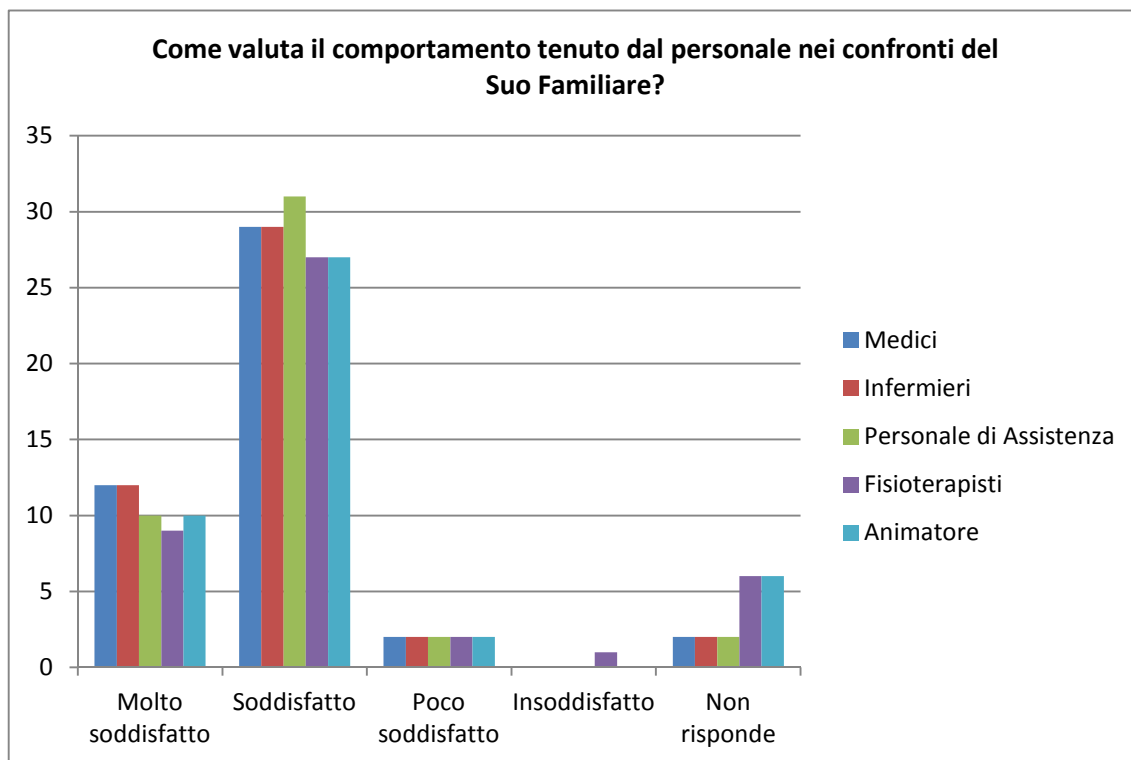
- ✓ Palestra non adeguatamente attrezzata
- ✓ L'operatore con prescrizioni che svolge tale mansione è attenta, scrupolosa, con attenzioni verso gli ospiti ammirevoli, stimolante nelle attività, propositiva e molto apprezzata dagli ospiti, l'operatore entrata in servizio ad ottobre, ha un approccio che da di lei una visione di figura distaccata, non affabile, selettiva verso gli ospiti, con metodi certamente studiati approfonditamente, ma che poco aggregano, questa è la mia visione, forse non solo mia, certamente sono io a non capire e riconoscere una così alta professionalità frutto di tanto studio. Il mio familiare non è mai stato inserito in alcun programma di fisioterapia, neppure passiva onde evitare ulteriori aggravamenti e irrigidimenti, quindi non posso dare un parere; penso però che il costo di questa figura professionale venga spalmata sulla retta di tutti gli ospiti
- ✓ L'animatrice è brava però appare distaccata, fredda
- ✓ Fisioterapista e animatore per il mio familiare non esistono. Non c'è motivazione se non per l'assistenza si dedica pochissimo tempo se non per le assistenze ovvie. Cambio pannolone, imboccarli, lavarli....
- ✓ Non si può invece sempre di canti, cori, mettere anche su musica liscio polke ,valzer che piacciono di più? Mette allegria nell'ospite più delle canzoni e volume ADEGUATO



5	Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del Suo Familiare?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	Medici	12	29	2	0	2
	Infermieri	12	29	2	0	2
	Personale di Assistenza	10	31	2	0	2
	Fisioterapisti	9	27	2	1	6
	Animatore	10	27	2	0	6

Eventuali motivazioni:

- ✓ Animatore, mi trovo meglio con uno rispetto all'altro
- ✓ Purtroppo non partecipa all'animazione, suggerisco: non è possibile avere persone (volontari) che possono sopperire al non tempo che hanno a disposizione chi ci lavora?

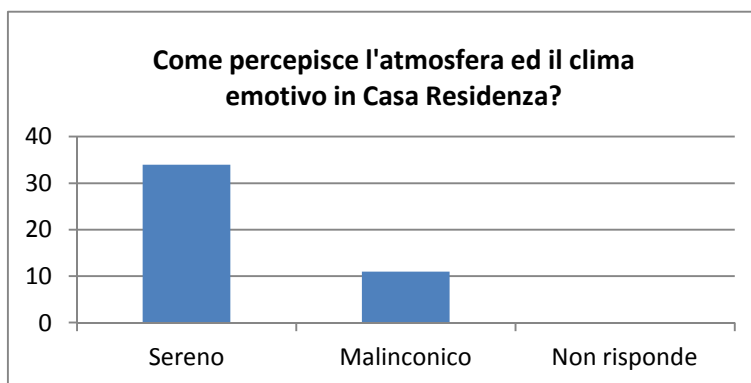


Per quanto riguarda i volontari siamo molto d'accordo con il suggerimento dato, ma purtroppo, anche se si è provato, è un paese che sente poco il valore che ha una struttura.

6	Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in Casa Residenza?	Sereno	Malinconico	Non risponde
		34	11	0

Eventuali motivazioni:

- ✓ Quando si è in saletta, anche se uno non è malinconico sentire chi parla ininterrottamente o urla viene altro che malinconia. Questo non succede al piano terra
- ✓ Dipende molto come mi alzo al mattino
- ✓ Perché sono io che ce l'ho nella testa
- ✓ E' malinconico se pensiamo che sono lì al 100%

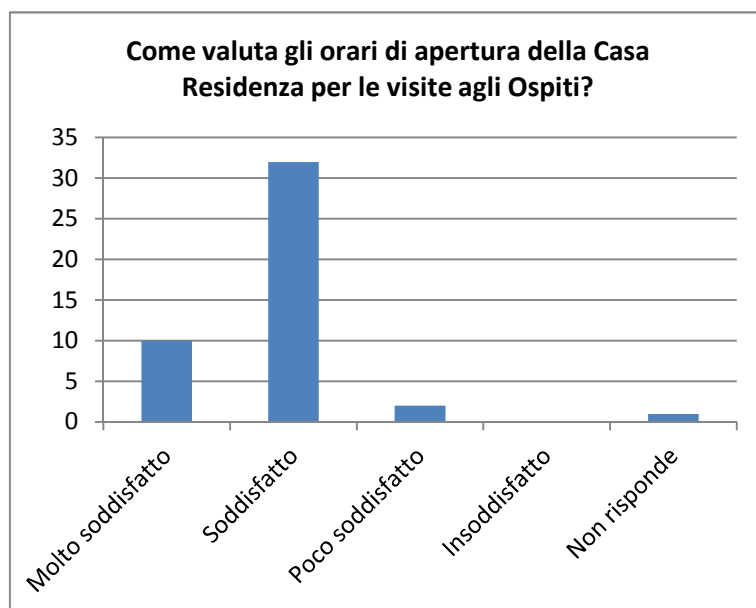


Siamo molto soddisfatti del risultato di questo dato e per questo cercheremo di migliorarlo ulteriormente perché è un aspetto importante da non sottovalutare

Come valuta gli orari di apertura della Casa Residenza per le visite agli Ospiti?						
7	Quanto è soddisfatto ...	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		10	32	2	0	1

Eventuali motivazioni:

- ✓ Sono carenti gli orari di apertura serali per chi finisce il lavoro tardi
- ✓ Anche se si dovrebbe consentire di rimanere in visita anche durante i pasti(non più di un familiare per ospite) per condividere quel momento insieme ed eventualmente, se necessario aiutarlo ad alimentarsi



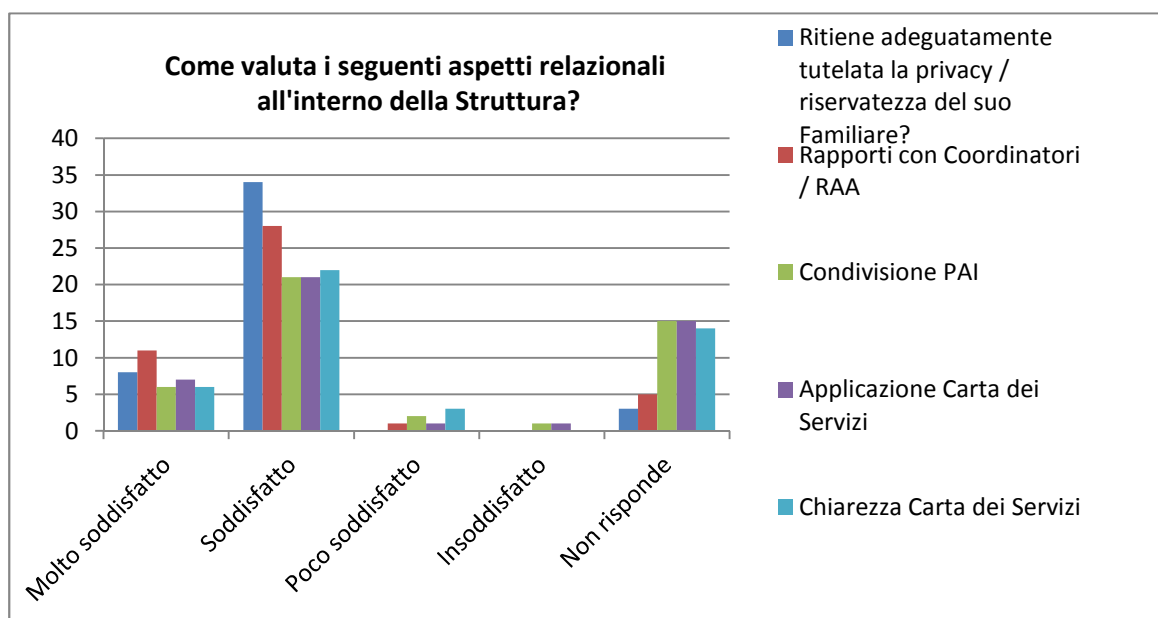
Si ricorda che, per chi lavora, è possibile fare richiesta alla responsabile di piano di venire oltre l'orario di visita indicato, per essere poi autorizzati.

La scelta di evitare, la presenza del familiare, nel momento del pasto, è dovuta a uno degli obiettivi della cra che è quello del mantenimento delle abilità residue, che molto spesso viene meno, in questi casi, perché l'ospite si vuole fare coccolare e vuole attirare l'attenzione. Per quanto riguarda ospiti con particolari problematiche inerenti alla deglutizione solamente il personale può occuparsene perché formato

8	Come valuta i seguenti aspetti relazionali all'interno della Struttura?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	Ritiene adeguatamente tutelata la privacy / riservatezza del Suo Familiare?	8	34	0	0	3
	Rapporti con i Coordinatori / RAA	11	28	1	0	5
	Condivisione PAI	6	21	2	1	15
	Applicazione della Carta dei Servizi	7	21	1	1	15
	Chiarezza Carta dei Servizi	6	22	3	0	14

Eventuali motivazioni:

- ✓ Bisognerebbe chiarirsi di più
- ✓ Nella carta dei servizi si richiama più volte la "Mission" della struttura e le parole, oltre che chiare, sono rassicuranti per il parente che inserendo il congiunto vive un momento difficile; personalmente ho poi realizzato che alcune parti degli importanti punti 7 e 8 sono distanti dalla realtà
- ✓ La carta dei servizi non ricordo di averla ricevuta
- ✓ Non c'è un posto dove si possa andare col familiare nella visita un poco riservato. Il non tenere a posto chi infastidisce con parole il tuo familiare



La carta dei servizi viene consegnata nel momento del colloquio di pre-ingresso, se qualcuno non è in possesso di questo documento può farne richiesta in ufficio.

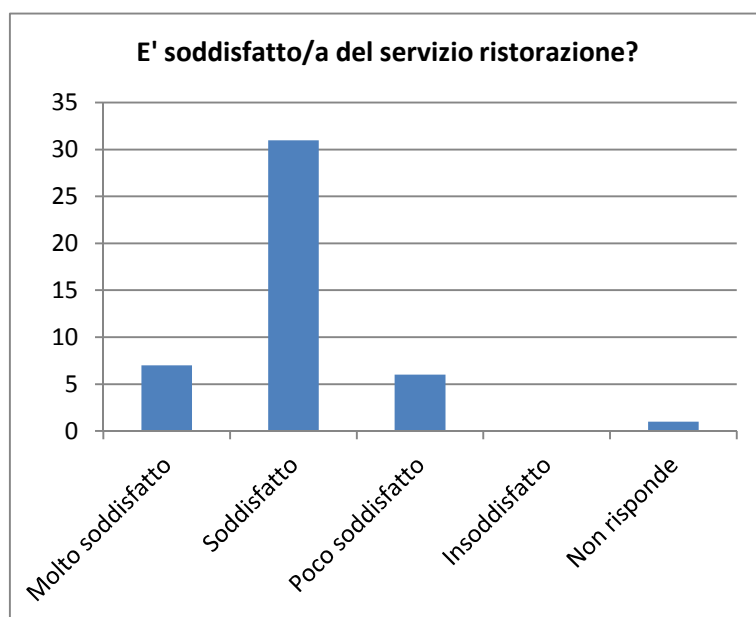
Ci si mette a disposizione per chiarimenti in merito al punto 7 e 8 della carta dei servizi per portare migliorie.

Per quanto riguarda gli spazi riservati alle visite dei familiari purtroppo dipendono da aspetti strutturali sui non possiamo intervenire.

9	E' soddisfatto/a del servizio di ristorazione?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		7	31	6	0	1

Eventuali motivazioni:

- ✓ Me ne danno poco ed è insipido
- ✓ Non viene dato il modo di valutarlo ai famigliari
- ✓ Il piatto unico nella maggior parte delle volte è liquido, su 10 volte 2 è a densità giusta 8 è liquido (per capirci)
- ✓ Non ho elementi di giudizio



Valuteremo se necessario dare la possibilità di assaggiare il pasto ai familiari che ne fanno richiesta.

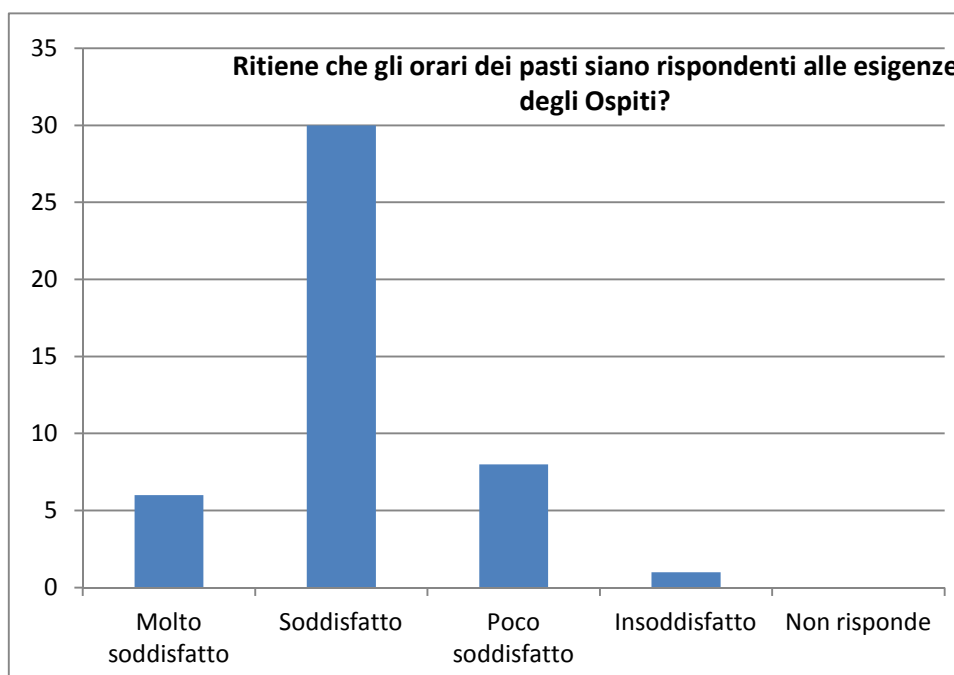
Il piatto cremoso, a seconda degli alimenti che lo compongono, nell'arrivare a temperatura ambiente rilascia più liquidi o meno.

La scelta dei pasti, quindi il menù, è elaborato da una nutrizionista, inoltre viene revisionato dall'Ausl periodicamente.

10	Ritiene che gli orari dei pasti siano rispondenti alle esigenze degli Ospiti?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		6	30	8	1	0

Eventuali motivazioni:

- ✓ La colazione è vicino al pranzo, la cena è troppo presto arrivo a colazione con la pancia vuota
- ✓ Il pasto serale è molto distante dalla colazione, dalle 8.30 alle 18.00 ci sono tre pasti; dalle 18 bisogna poi arrivare alle 8.30 del mattino successivo
- ✓ Troppo vicino il pasto del mezzogiorno alla colazione; poi passano tante ore dalla cena alla colazione
- ✓ Troppo presto la cena ,perché poi trascorre molto tempo per arrivare alla colazione del giorno successivo
- ✓ Basta che vengano rispettati: 31/12/2017 cena in tavola ore 17,10
- ✓ Mi piacerebbe aiutare il parente a consumare i pasti quando possibile
- ✓ Fra la colazione e il pranzo lasso di tempo troppo breve; si potrebbe posticipare di 1/2 ora sia il pranzo che la cena. In ogni caso sarebbe bene rispettarli, si tende spesso ad anticiparli ...
- ✓ A mezzogiorno avrebbero più fame; 9 - 11.30 troppo vicino; ma va bene

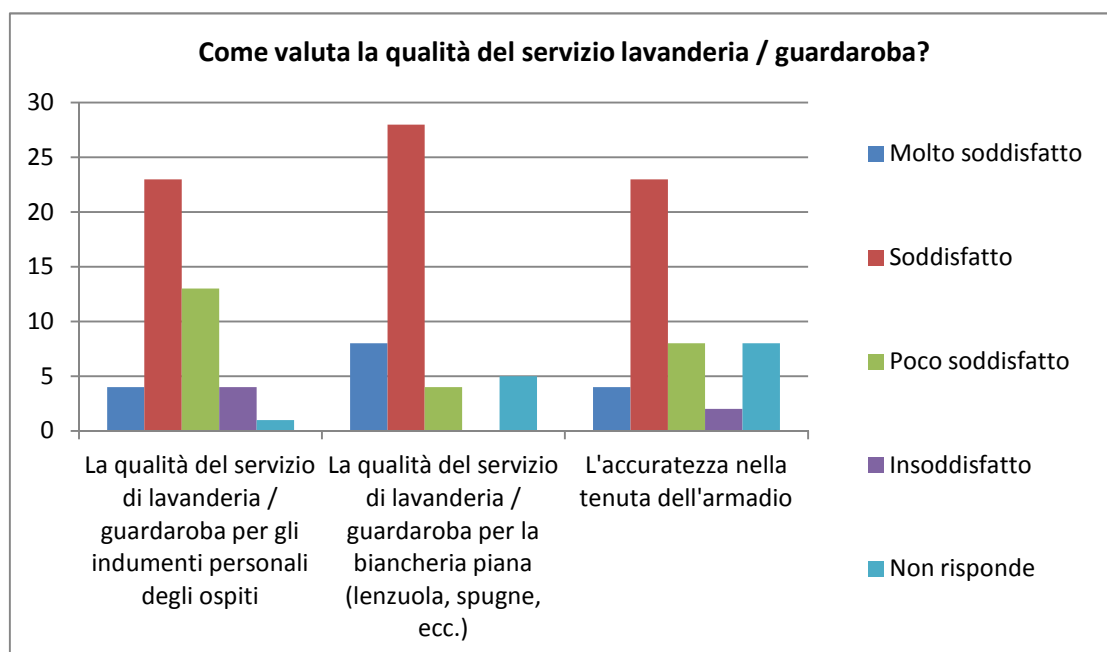


Si prende atto delle varie critiche e si valuterà come poter andare incontro a tali richieste.

Come valuta la qualità del servizio lavanderia / guardaroba?		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto
11	La qualità del servizio di lavanderia / guardaroba per gli indumenti personali degli ospiti	4	23	13
	La qualità del servizio di lavanderia / guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, spugne, ecc.)	8	28	4
	L'accuratezza nella tenuta dell'armadio	4	23	8

Eventuali motivazioni:

- ✓ Tenuta personale per l'armadio.
- ✓ Consegna indumenti frequenti scambi con altri numeri e sparizione totale di diversi indumenti
- ✓ Sarebbe necessaria la stiratura degli indumenti, che vengono anche riposti in maniera disordinata nell'armadio. Smarrimento di alcuni indumenti
- ✓ Nonostante gli indumenti siano contrassegnati dal numero appartenente al paziente vengono spesso persi e mai ritrovati e questo accade molto spesso
- ✓ Il problema lana, dover eliminare la lana come gilè, golfini per tenere caldo l'ospite. Dobbiamo buttare la lana sono soldi per chi ne ha pochi. Perché non è possibile fare un lavaggio leggero per gli indumenti di lana?

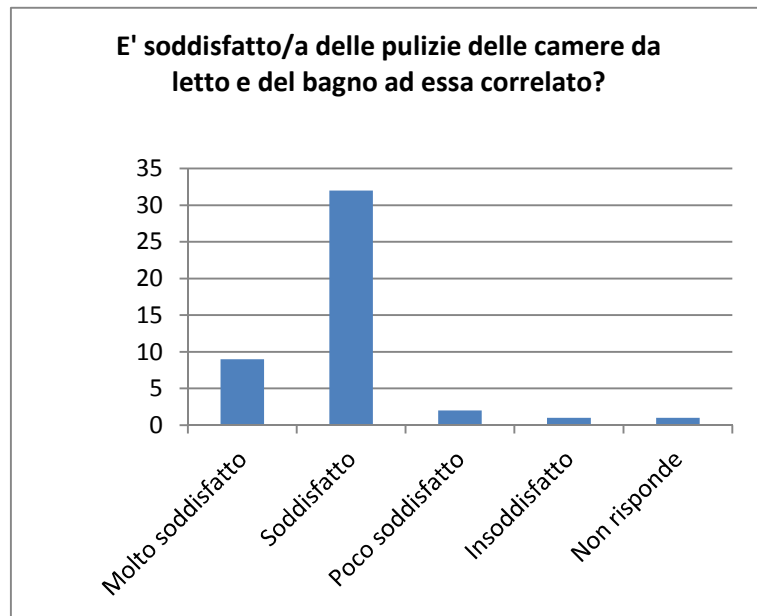


Si prende atto di quanto riportato, si cercherà di sensibilizzare maggiormente sia il personale addetto che il personale oss in modo da evitare tale problematica. Relativamente al lavaggio della lana vista l'impossibilità di utilizzare alte temperature per la sanificazione non è attuabile.

12	E' soddisfatto/a delle pulizie delle camere da letto e del bagno ad essa correlato?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		9	32	2	1	1

Eventuali motivazioni:

- ✓ Trovo spesso formiche, ragnatele, vetri molto sporchi

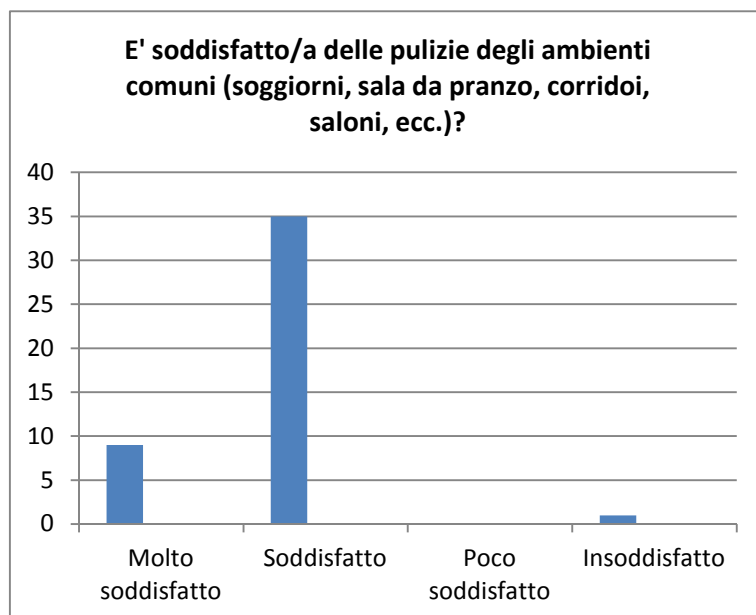


Tutto il personale è attento alla pulizia degli spazi comuni e non.

13	E' soddisfatto/a delle pulizie degli ambienti comuni (soggiorni, sala da pranzo, corridoi, saloni, ecc.)?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		9	35	0	1	0

Eventuali motivazioni:

- ✓ Si sentono spesso cattivi odori a volte mascherati da deodoranti, ma secondo me non è la soluzione
- ✓ Bravi

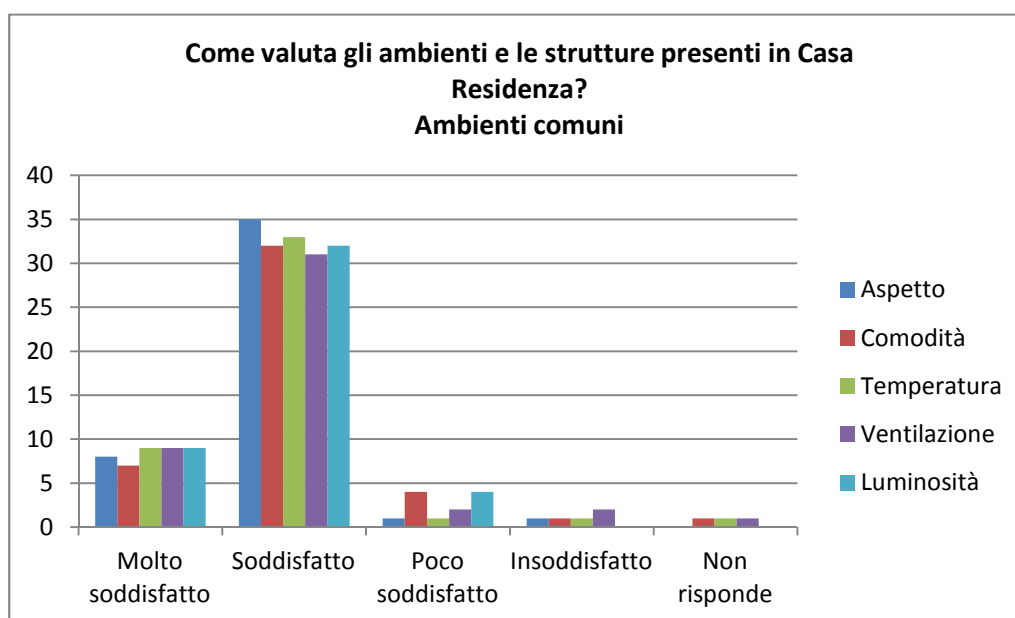


Può capitare che vi siano dei cattivi odori in prossimità dei servizi, ma pensiamo sia fisiologicamente normale.

14 / 1	Come valuta gli ambienti e le strutture presenti in Casa Residenza?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	<i>AMBIENTI COMUNI</i>					
	Aspetto	8	35	1	1	0
	Comodità	7	32	4	1	1
	Temperatura	9	33	1	1	1
	Ventilazione	9	31	2	2	1
	Luminosità	9	32	4	0	0

Eventuali motivazioni:

- ✓ Sono piccole le salette soggiorno
- ✓ Troppo piccoli gli ambienti
- ✓ Le salette al piano sono poco spaziose
- ✓ I condizionatori sono vecchi e posizionati malissimo, gli ospiti sono costretti a soggiornare a volte troppo vicino ad essi
- ✓ La recente tinteggiatura ha migliorato notevolmente l'aspetto generale il salone risulta poco luminoso, forse a causa delle veneziane spesso abbassate
- ✓ Anche se è stato tinteggiato internamente(bella cosa) spero sia un inizio



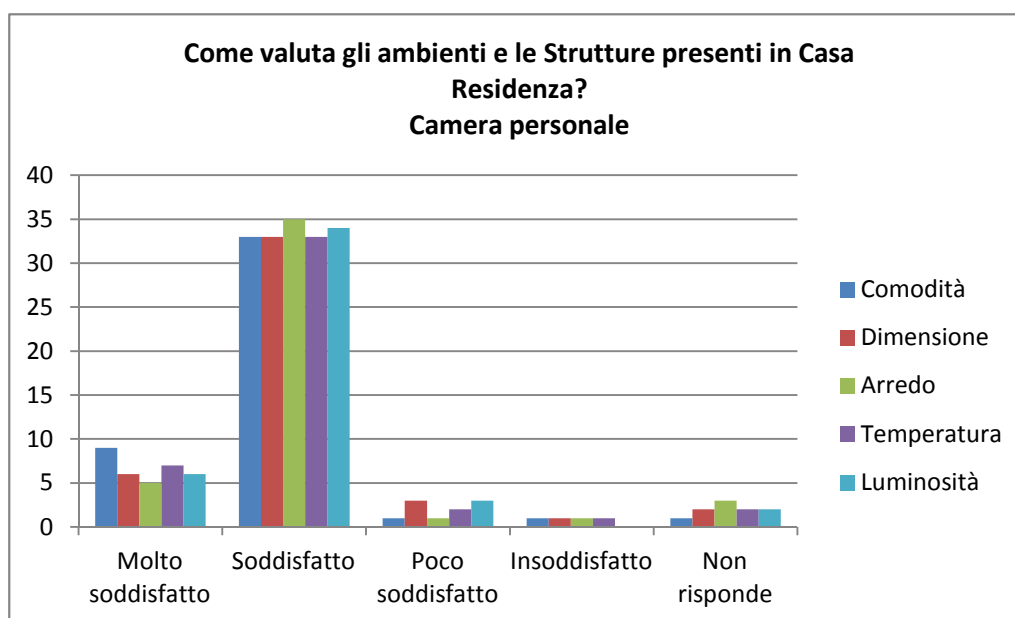
Si è consapevoli degli spazi piccoli molto spesso inadeguati, soprattutto per il secondo piano, di conseguenza molte delle attività proposte vengono svolte al piano terra dove vengono accompagnati gli ospiti. Per quanto concerne gli altri aspetti rilevati si valuteranno punto per punto come poter fare.

Ci si premurerà di alzare le veneziane nel pomeriggio in maniera che il sole non dia fastidio.

14 / 2	Come valuta gli ambienti e le strutture presenti in Casa Residenza?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	CAMERA PERSONALE					
	Comodità	9	33	1	1	1
	Dimensione	6	33	3	1	2
	Arredo	5	35	1	1	3
	Temperatura	7	33	2	1	2
	Luminosità	6	34	3	0	2

Eventuali motivazioni:

- ✓ Dimensione della stanza piccola
- ✓ Coabitante molto rumoroso di notte
- ✓ L'ospite è rimasto deluso per non essere potuto tornare nella sua cameretta come invece gli era stato detto
- ✓ Durante l'inverno spesso è troppo caldo
- ✓ Porte strette, piccole, danno il senso dell'ospedale e l'igiene soprattutto su comodini, cucchiari, medicinali, creme, garze, tovagliolini, bavaglio non c'è

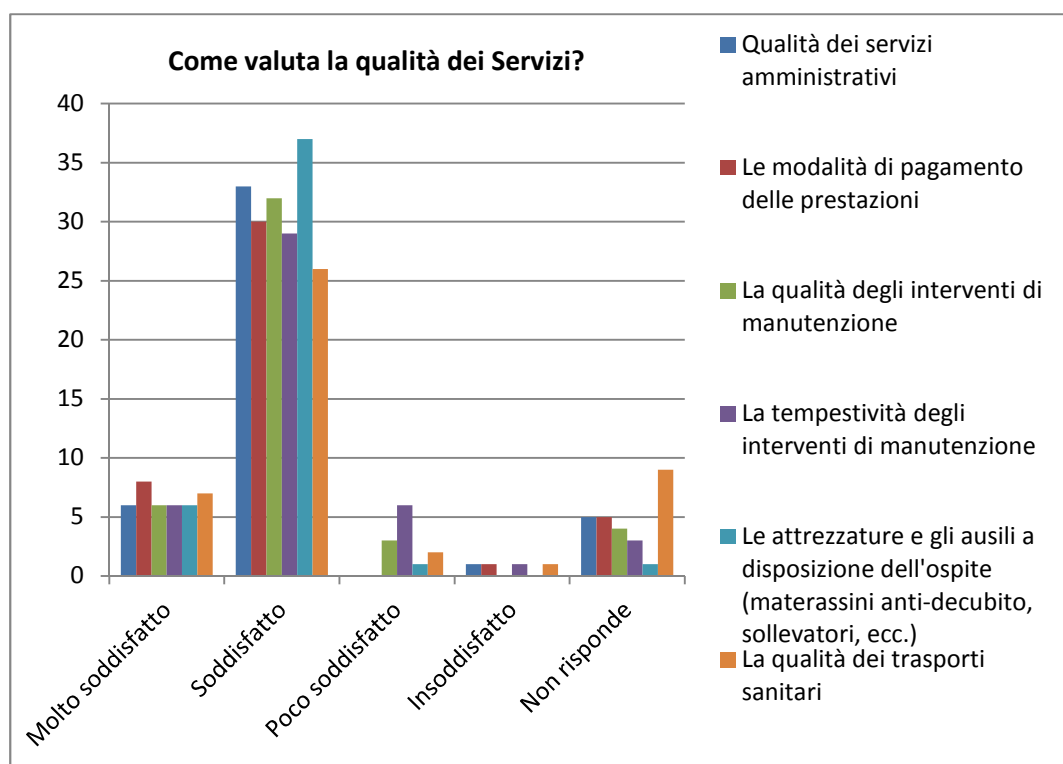


Per quanto riguarda gli aspetti strutturali non siamo in grado di dare una risposta. Le stanze, come riportato nella carta dei servizi, non sono personali, ma si basano su un equilibrio e una tutela dei vari ospiti di cui ci dobbiamo prendere cura.

	Come valuta la qualità dei Servizi logistici?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
15	Qualità dei servizi amministrativi	6	33	0	1	5
	Le modalità di pagamento delle prestazioni	8	30	0	1	6
	La qualità degli interventi di manutenzione	6	32	3	0	4
	La tempestività degli interventi di manutenzione	6	29	6	1	3
	Le attrezzature e gli ausili a disposizione dell'ospite (materassini anti-decubito, sollevatori, ecc.)	6	37	1	0	1
	La qualità dei trasporti sanitari	7	26	2	1	9

Eventuali motivazioni:

- ✓ La carrozzina è più scassata di me
- ✓ Trasporti sanitari non ho avuto modo di valutarli

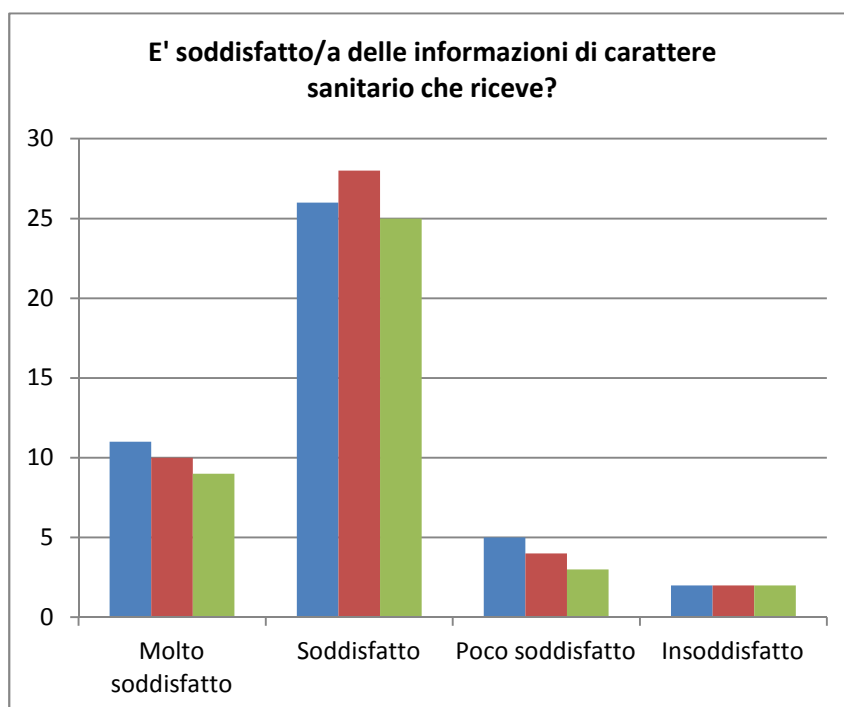


L'USL non fornisce più le carrozzine personalizzate come un tempo, quindi ne vengono prese a noleggio o acquistate di varie tipologie, in questo modo non si riesce a dare una risposta personalizzata salvo casi particolari.

16	E' soddisfatto/a delle informazioni di carattere sanitario che riceve?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	Medico	11	26	5	2	1
	Infermieri	10	28	4	2	1
	Terapisti	9	25	3	2	6

Eventuali motivazioni:

- ✓ Dopo le visite specialistiche dove ricevo poche informazioni, non ne ricevo nemmeno dal medico e infermieri del nucleo; vorrei essere informato di più
- ✓ Non me ne hanno mai parlato
- ✓ Mi piacerebbe parlare a voce
- ✓ Non ci siamo conosciuti; un dottore con tanti pazienti con problemi, il tempo sembra poco vorremmo scambiare più parole

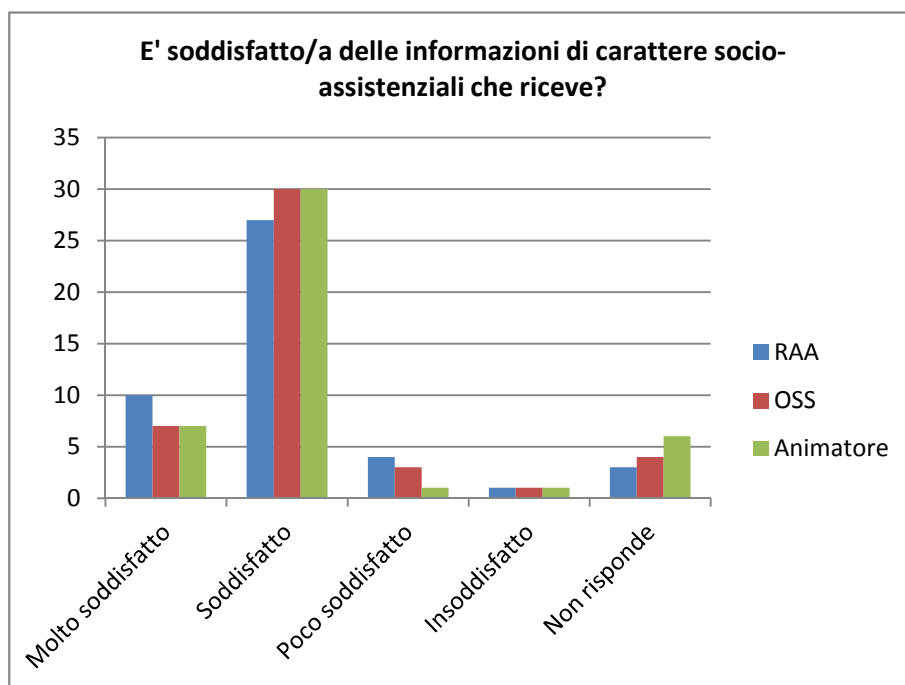


Il personale è sempre disposto al confronto, al dialogo e a dare informazioni ai parenti. Quando lo si ritiene necessario è possibile fissare un colloquio con la Dottoressa la quale è a disposizione come da orari esposti in infermeria.

17	E' soddisfatto/a delle informazioni di carattere socio - assistenziale che riceve?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
	RAA	10	27	4	1	3
	OSS	7	30	3	1	4
	Animatore	7	30	1	1	6

Eventuali motivazioni:

- ✓ Rispetto all'obiettivo primario di promuovere il miglior mantenimento delle capacità psico - fisiche dell'anziano, non comprendo come, a distanza di diversi mesi dalle richieste di parziale revisione di un aspetto del piano assistenziale, tra l'altro già in essere da diverso tempo in passato, ricevendo sempre la medesima risposta cioè "vediamo", non si abbia avuto alcun riscontro, neppure negativo con le dovute motivazioni, lasciando così che il tempo, bene così prezioso per chi poco ne prevede, trascorra inerte. Mentre si sa che se lo spirito e la mente non li si mantiene vivi, anche con piccoli semplici stimoli quali voci, suoni, colori, poi si spegne anche il corpo. se la priorità è non fare una doppia alzata, lo si dica chiaro, e non si illuda l'anziano con "vediamo"
- ✓ RAA dovrebbe comunicare le variazioni assistenziali ai famigliari. Oss: talvolta se non sono in grado di rispondere ad una richiesta di informazioni, non mostrano l'intento di darsi da fare a reperirle
- ✓ C'è qualche Oss che non considera bene il problema dell'ospite: tipo dentiera, collirio, occhiali e riferiscono apparecchi acustici non sono informate nei passaggi non si parlano. Poco attenti

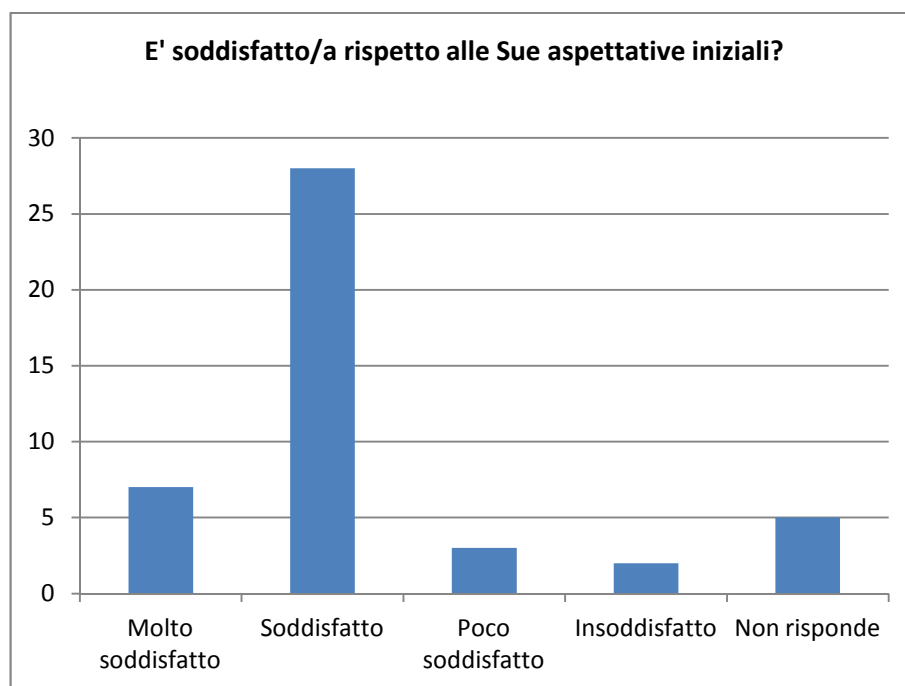


Si cercherà di dare maggiori informazioni da parte di tutte le figure coinvolte.

18	E' soddisfatto/a rispetto alle Sue aspettative iniziali?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
		7	28	3	2	5

Eventuali motivazioni:

- ✓ Grazie, anche voi fate come potete. Siamo vicini a molto soddisfatto



Siamo sempre disposti a rimetterci in gioco e a valutare nuovi obiettivi.