

RISULTATI QUESTIONARI COMPILATI DAGLI ANZIANI RESIDENTI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA RSA L'ARCA NELL'ANNO 2018

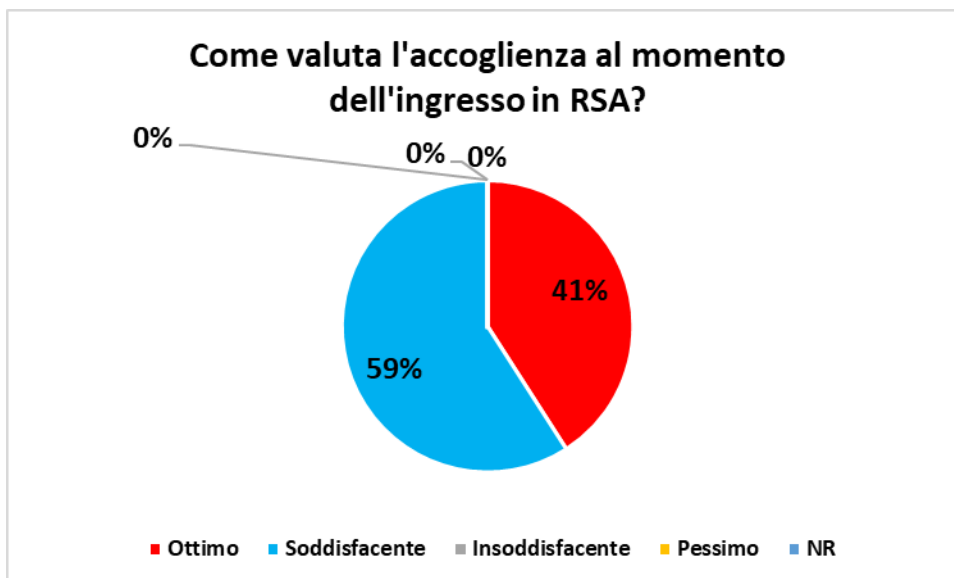
I questionari riservati agli ospiti della RSA per la qualità del servizio offerto nell'anno 2019 relativi all'anno 2018 sono stati somministrati dal personale educativo a **n. 22 ospiti**. Il numero di Ospiti in grado di rispondere alle domande del questionario non è statisticamente rappresentativo, questo perché, col trascorrere del tempo, il livello di deterioramento cognitivo dell'anziano già residente in RSA aumenta, mentre i nuovi ingressi in Residenza vedono sempre più una tipologia di anziano gravemente deteriorato sul piano sia fisico che mentale, con un innalzamento sempre maggiore dell'età di inserimento in una struttura residenziale.

TOTALE QUESTIONARI SOMMINISTRATI: 22

Il criterio di scelta degli Ospiti a cui somministrare i questionari è stato dettato sia dalla valutazione della capacità a livello cognitivo da parte dell'anziano di comprendere i quesiti posti (target individuato ospiti con MMSE \geq 19/30).

La maggior parte degli ospiti che hanno risposto al questionario risiede nel nucleo mimosa e magnolia. Pochi sono gli ospiti che negli altri nuclei sono in grado di rispondere a domande a causa dell'elevato grado di compromissione a livello cognitivo.

L'accoglienza all'ingresso in RSA è un momento critico e delicato per ogni anziano e nel contempo fondamentale per iniziare a porre in essere le condizioni per la creazione di un rapporto empatico, affettivo e di fiducia sia con l'anziano che con i suoi familiari. L'accoglienza viene valutata nel 59% "ottima", come "soddisfacente" nel 41% dei casi. Assenti i giudizi "insoddisfacente" e "pessimo".



Positivi i dati relativi all'organizzazione della giornata.

Il 23% ritiene OTTIMI GLI ORARI DI VISITA e il 77% SODDISFACENTI. Non sono presenti i giudizi "Insoddisfacente" o "Pessimo".

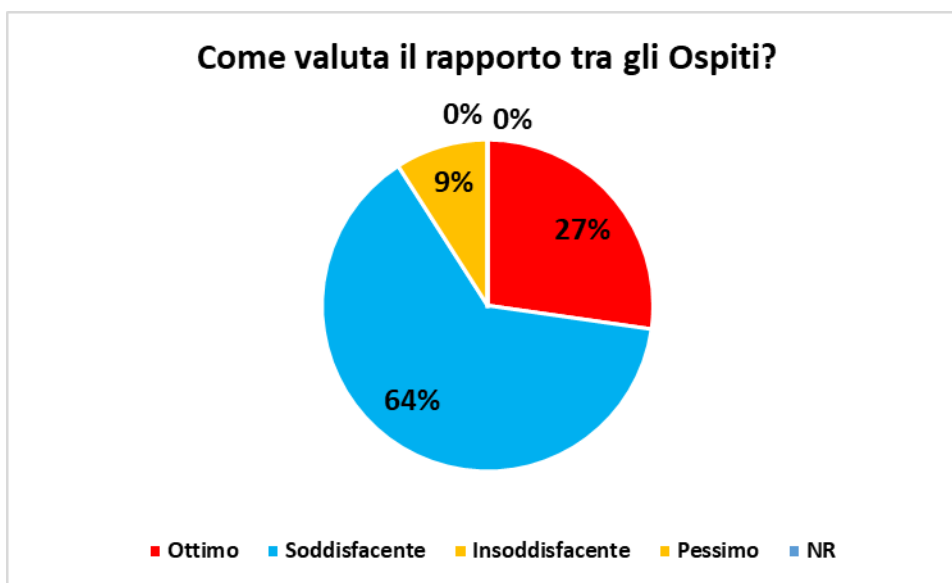
La RSA, organizzata in tal senso come una CASA e non come una clinica o un ospedale, garantisce l'accesso al proprio interno in qualunque momento della giornata, fino alle ore 20, al fine di offrire a tutti i familiari la possibilità di far visita al proprio anziano in modo libero e compatibile con i diversi impegni familiari e lavorativo che ognuno gestisce nel proprio quotidiano.



Per quanto riguarda i legami affettivi e relazionali con gli altri ospiti, il 27% li ritiene **OTTIMI**, il 64% **SODDISFACENTI**. Il 9% ritiene questi rapporti **INSODDISFACENTI**. Il livello d' insoddisfazione può essere letto come l'espressione della fatica dell'anziano a vivere in un contesto di comunità, che necessariamente richiede la condivisione di spazi e tempi con altri anziani (soprattutto spazi comuni e rapporti con compagni di stanza).

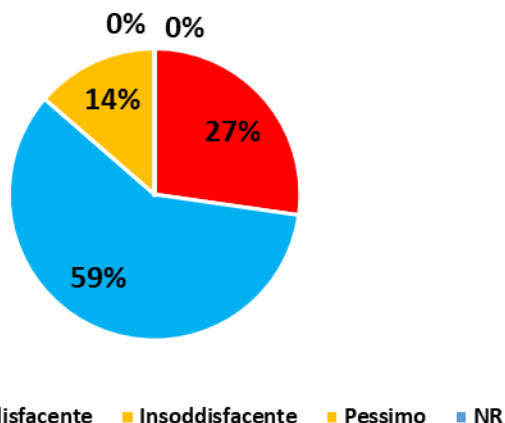
È importante evidenziare *la rilevanza di una vita di comunità nella quale l'anziano possa confrontarsi con altre persone che vivono le stesse problematiche, difficoltà e vissuti legati agli anni che passano, in un clima di sostegno e auto aiuto che migliora la qualità di vita delle persone che riscoprono la dimensione comunitaria di vita.*

Questa riscoperta avviene spesso dopo anni vissuti in una povertà a livello relazionale, non riferita ai familiari che nella maggior parte dei casi sono molto presenti e attenti, ma alle reti amicali "logorate" da lutti e perdite legate all'inevitabile procedere del tempo.



Sono positive le risposte in merito ai legami col personale: il 59% ritiene **SODDISFACENTE** il rapporto col personale; il 27% lo ritiene **OTTIMO**.

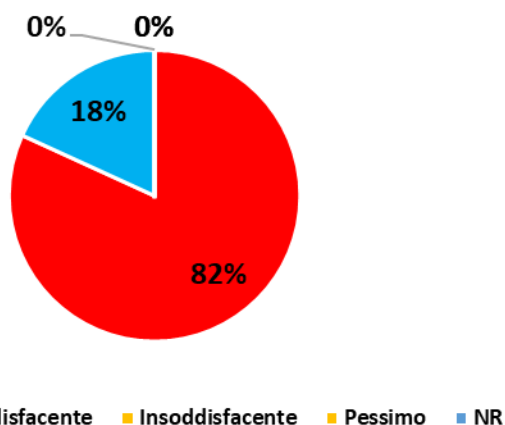
Come valuta il rapporto tra gli Ospiti e personale?



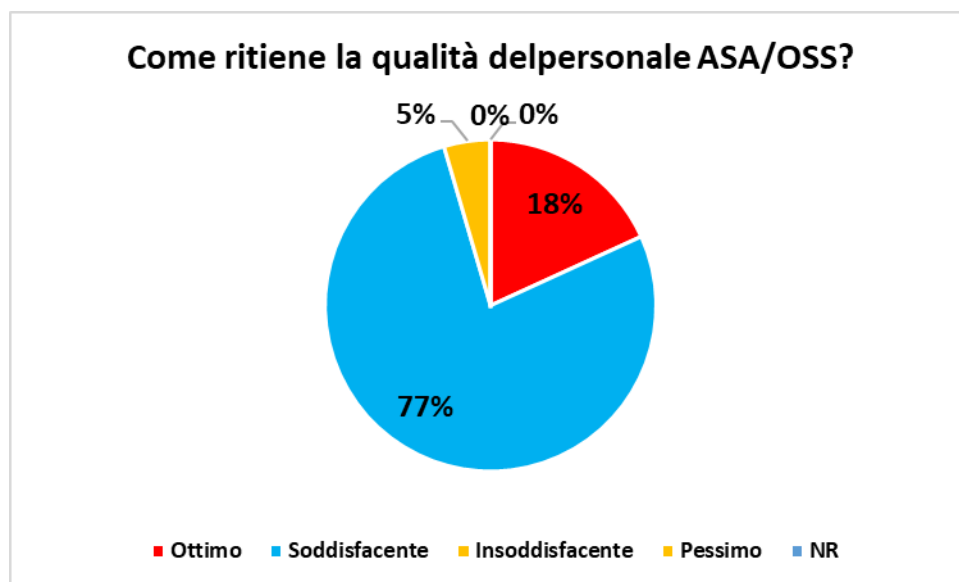
Positivo anche il giudizio espresso in merito ai legami e alle relazioni con i volontari che operano in RSA: l' 82% lo ritiene OTTIMO, il 18% SODDISFACENTE. Assenti giudizi negativi. Dalle interviste con gli Anziani emerge il gradimento degli anziani nell' avere una presenza quotidiana del volontario in RSA, che fa loro visita personalmente.

Negli ultimi anni i volontari sono stati formati all'importanza di creare legami individuali con l'anziano rivolti al soddisfacimento di bisogni semplici, primari ma fondamentali per l'anziano: l'ascolto, l'accompagnamento a passeggiare o bere un caffè, la compagnia. Il volontario non è più dunque orientato al fare (attività manuali, lavori, gruppi) ma allo **stare nella relazione**, spesso con anziani fragili, utilizzando le tecniche conversazionali e l'approccio capacitante a cui è stato formato.

Come valuta il rapporto tra gli Ospiti e volontari?

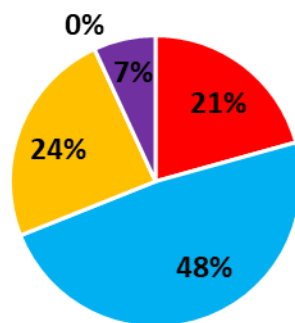


Molto buoni i giudizi espressi in merito al personale sanitario (ASA/OSS, medici e infermieri), che si occupano del benessere più prettamente fisico dell'anziano, che si sente accudito e curato in modo professionale. Di seguito si presentano i grafici relativi:



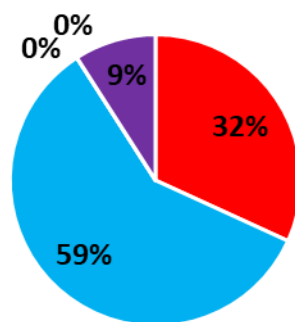
Complessivamente soddisfacente il giudizio espresso in merito alle attività educative e socializzanti, come da grafici di seguito riportati:

**Quale giudizio esprime in merito
all'informazione sulle attività socializzanti?**



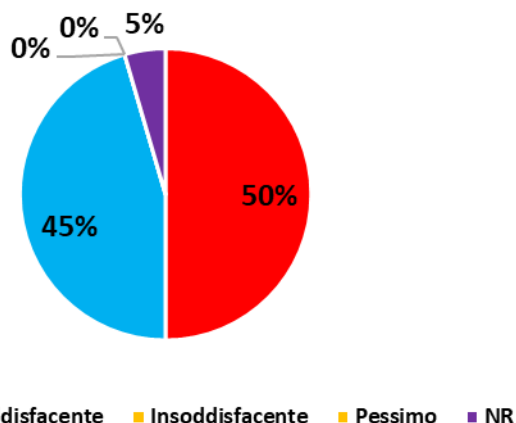
■ Ottimo ■ Soddisfacente ■ Insoddisfacente ■ Pessimo ■ NR

**Quale giudizio esprime in merito alle attività
interne alla struttura?**



■ Ottimo ■ Soddisfacente ■ Insoddisfacente ■ Pessimo ■ NR

Quale giudizio esprime in merito all'attività di volontariato?



Si riportano di seguito le tabelle con i giudizi espressi dagli ospiti in merito alle aree indagate:

VALUTAZIONE ASPETTI LEGATI ALL'ASSISTENZA

	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	NR
Igiene	7	14	1	0	0
Abbigliamento e cura persona	6	16	0	0	0
Alimentazione	6	13	1	2	0
Fisioterapia	8	14	0	0	0
Servizio Religioso	4	18	0	0	0

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI

	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	NR
Servizio amministrativo	4	4	0	0	14
Lavanderia e guardaroba	6	13	1	1	2
Parrucchiere	9	13	1	0	0
Pulizia stanza e ambienti	14	8	0	0	0
Qualità dei pasti	7	11	2	2	0
Quantità dei pasti	8	12	0	2	0

Distribuzione pasti	6	12	4	0	0
Orario pasti	7	15	0	0	0