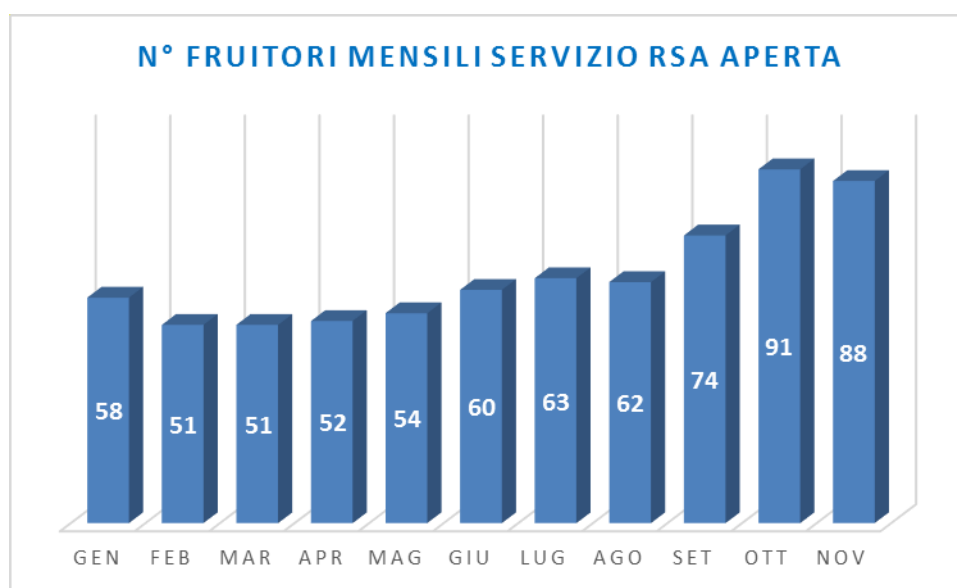


## Esiti **Questionario** di **Valutazione** della **Soddisfazione** del Servizio **RSA Aperta** Novembre • 2019

Bergamo Sanità gestisce il Servizio RSA Aperta su incarico delle RSA di Gorle, Ugnano e Spirano. Nel corrente anno vi è stato un forte **trend di crescita**, attestatosi da gennaio a novembre a **+152%**



La gestione del servizio RSA Aperta è strettamente collegata al progetto di sostegno alle famiglie caregivers **“Avrò Cura di Te”** che Bergamo Sanità ha attivato dal 2017.

Nel **novembre 2019** si è quindi proceduto a sottoporre alle famiglie un **questionario** anonimo per rilevare il **gradimento** del servizio; eccone i **risultati**:

- Sono stati distribuiti 88 questionari e **restituiti compilati** 37, pari al **42%**.
- In ordine alla RSA accreditata sono stati riconsegnati per **Ugnano** il **48%** dei questionari, per **Gorle** il **39%** e per **Spirano** il **13%**. Un 3% non ha indicato a quale RSA fosse “in carico”.
- I **servizi** di cui le persone riferiscono di aver **usufruito** sono per il **92%** gli **interventi domiciliari** mentre il **3%** dichiara di aver fruito **anche** dell’**Alzheimer Cafè**, dell’**Ambulatorio TNF** a Gorle e del **Centro Notturno** a Gorle. Un 8% non ha risposto.
- Le **figure professionali** delle quali le famiglie hanno beneficiato sono state nell’**86%** quella dell’**OSS**, seguita nel **38%** dal **Fisioterapista** e nel **14%** dalla **Psicologa**.

**95%** è il **gradimento complessivo** espresso dalle famiglie verso il servizio !  
*punteggio medio pari a 3,8 su max di 4*

La tabella seguente illustra il **gradimento** espresso per i **vari aspetti considerati**: l'uso dei colori e della percentuale consentono una rapida identificazione del **gradimento espresso**.

ASPETTO CONSIDERATO PER IL GRADIMENTO	INSUFFICIENTE		SUFFICIENTE		BUONO		OTTIMO	
Valutazione iniziale da parte Medico ed Educatrice								95%
Chiarezza <b>informazioni</b> sul servizio							93%	
Tempi d' <b>attesa</b> per avvio servizio						83%		
Rispetto della <b>riservatezza</b>								96%
Capacità di <b>ascolto</b> degli operatori							94%	
Aiuto <b>mantenimento autonomie personali</b> anziano								95%
Cura del <b>benessere</b> del parente <b>anziano</b>							93%	
Sostegno al <b>benessere</b> dei <b>familiari</b>							91%	
<b>Competenza</b> tecnica del personale								95%
<b>Coordinamento</b> del servizio							91%	
<b>Rispondenza</b> del servizio alle <b>esigenze</b>							92%	

Solo in ordine ai “tempi d’attesa” la soddisfazione non risulta “ottima”; 6 persone hanno infatti espresso una soddisfazione limitata [ricordiamo che in media, trascorrono 5 giorni tra la data di presentazione domanda in RSA e la data della Valutazione domiciliare e poi, verificati i requisiti per del servizio, altrettanti 5 giorni per l'attivazione del primo accesso / intervento].

Per quanta riguarda lo spazio dedicato alle **osservazioni** 11 persone si sono espresse.

- il **91%** ha espresso **particolare apprezzamento** per la competenza, disponibilità, gentilezza e sensibilità verso gli “ammalati” ed i familiari, da parte degli operatori, del Medico e della Referente del Servizio.
- **1** persona ha segnalato – come criticità – la minor adeguatezza di un OSS addetto alle sostituzioni.

il **95%** dichiara di **aver consigliato** o che **consiglierebbe** il servizio !

A nome di tutta la nostra équipe multiprofessionale impegnata al Vostro fianco **ringraziamo** le **famiglie** per il gradimento espresso ed i suggerimenti forniti che terremo nella dovuta considerazione.

*Franca Silva*

dott.sa Franca Silva  
Educatrice Professionale Referente RSA Aperta

*Stefano Ghilardi*

dott. Stefano Ghilardi  
Presidente