



AC 3.2.4.b

Agli Ospiti

Alle Famiglie / Caregivers

Alle Risorse Umane

Casa Madonna della Fiducia

Oggetto: Questionari di soddisfazione esercizio 2022

Casa Madonna della Fiducia, nella sua qualità di Unità d'Offerta per i servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far avvicinare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dagli Ospiti accolti.

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita, significa per la nostra Struttura, indagare aspetti legati alla qualità della vita delle persone che vi abitano e integra il ragionamento quotidiano sulla professionalità e qualità dell'assistenza offerta.

In tal senso, è fondamentale stimolare e organizzare la partecipazione degli Utenti, dei loro Familiari e del Capitale Umano che lavora in questa RSA in modo che tutti si sentano costruttori del processo sinergico di miglioramento continuo per il servizio erogato.

Il livello di soddisfazione di tutti gli stakeholders (Ospiti, Famiglie e Lavoratori) costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti e del clima aziendale.

Proprio in quest'ottica il legislatore regionale ha operato, fornendo strumenti nuovi e spingendo le strutture socio-sanitarie a realizzare e ad assicurare all'utenza la "qualità" in misura proporzionata ai bisogni che si impegnano ad erogare.

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili.

Regione Lombardia, con la Deliberazione di Giunta Regionale n. X/2569 del 31 ottobre 2014, ha stabilito quale requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale delle unità d'offerta sociosanitarie l'effettuazione almeno annuale della rilevazione del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*).

In ossequio alla norma suesposta, Casa Madonna della Fiducia ha approvato il "*Programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità*" nel quale lo Staff di Direzione – Ufficio Sociale è responsabile delle attività di valutazione e miglioramento.

Lo Staff - Ufficio Sociale ha, tra le molte, le seguenti funzioni:

- predisporre il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver e del personale dipendente;
- determinare le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- curare l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- attivare le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- diffondere i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite incontri, distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità.



Il questionario somministrato a termine dell'esercizio precedente, i cui risultati sono disponibili e resi pubblici sia con documentazione cartacea affissa alle bacheche di RSA e CDI, sia in formato digitale su sito web www.casamadonnadellafiducia.it, ha mostrato risultati complessivamente positivi attestati ormai da alcuni anni.

Obiettivo futuro e preciso impegno dello Staff di Direzione – Ufficio Sociale sarà orientato ad una costante condivisione delle informazioni con Ospiti, Famiglie e Risorse Umane al fine di aumentare sempre più la percentuale di coinvolgimento e di soddisfazione.

Analisi Questionari di soddisfazione (*Customer Satisfaction*) 2022

Per l'analisi dei dati, sono stati distinti i risultati provenienti dai questionari degli Ospiti della RSA, degli Utenti del CDI e del personale dipendente.

Per ogni tipologia di questionario saranno analizzati i dati salienti, evidenziando i punti di forza e le criticità, relativamente ai quali saranno proposti interventi correttivi. Sarà effettuato, infine, un confronto con i dati emersi dai questionari di *Customer Satisfaction* dell'anno precedente.

Il gradimento/soddisfazione dei servizi è stato richiesto agli ospiti per le seguenti aree:

- 1) Accoglienza e qualità dell'informazione
- 2) Ambiente/struttura
- 3) Igiene e pulizia
- 4) Ristorazione
- 5) Lavanderia
- 6) Orari
- 7) Professionalità operatori
- 8) Intimità/privacy
- 9) Atmosfera
- 10) Percezione disponibilità ed umanità
- 11) Percezione rapporto retta/qualità assistenziale/giudizio complessivo

L'utente ha facoltà di scegliere tra 4 opzioni disponibili (molto, abbastanza, poco, per niente) oppure tra due opzioni (si-no).

Gli operatori hanno espresso il grado di soddisfazione relativamente a:

- 1) Accuratezza informazioni
- 2) Rapporto tra collaboratori
- 3) Gestione conflitti
- 4) Persone di riferimento/Rapporto con i responsabili
- 5) Grado di coinvolgimento
- 6) Relazione con l'ospite (quantitativa e qualitativa)
- 7) Collaborazione con i familiari
- 8) Ambiente di lavoro
- 9) Orari/turni
- 10) Corsi di aggiornamento/formazione
- 11) Gratificazione

Sia agli utenti, sia agli operatori, è stata data la possibilità di riportare eventuali commenti alle domande, tutte raccolte, costituendo un importante bagaglio di critiche, encomi e consigli utili al miglioramento della qualità dell'assistenza e del benessere lavorativo.



PARROCCHIA di S. MARTINO VESCOVO
Casa Madonna della Fiducia



Questionario soddisfazione Ospiti RSA

Dei 93 questionari distribuiti, ne sono stati restituiti 58, ottenendo una *redemption* del 62%, in media rispetto agli anni precedenti. I compilatori sono i familiari degli Ospiti nell'86% dei casi.

Un giudizio positivo ("molto" e "abbastanza" soddisfatto) in oltre l'85% dei questionari restituiti si è registrato per tutte le aree, ad esclusione della pulizia degli ambienti (74% vs 77% dello scorso anno), servizio ristorazione (81% vs 75% dello scorso anno), lavanderia (67% positivi, vs 72% dell'anno precedente) e orari di apertura alle visite (65% vs 83%), con un aumento globale della soddisfazione del servizio reso dal personale che opera presso la RSA. Si segnalano solo un unico giudizio negativo per le Educatrici ed un minimo scostamento rispetto alle altre figure in merito alla disponibilità ed al servizio reso dai fisioterapisti (confermando il giudizio dello scorso anno).

L'utenza è abbastanza o molto soddisfatta nel 96% dei casi (vs 88% dell'anno precedente).

Le criticità relative a pulizie generali e ristorazione sono costantemente poste sotto l'attenzione delle Direzioni, affinché possa essere garantito un servizio sempre più soddisfacente. Le ben note criticità inerenti al servizio lavanderia restano un problema diffuso e di difficile superamento in tempi brevi.

Per il 2023, saranno rivalutate le pianificazioni integrate delle attività (animazione, fisioterapia, assistenziali) al fine di rendere più efficaci gli interventi e di aumentare il tempo medio dedicato all'Ospite rispetto ad altre attività di supporto; per quanto riguarda gli orari di apertura, saranno comunicate notizie aggiornate a riguardo.

Questionario soddisfazione Ospiti CDI

In questo caso, la restituzione dei questionari ha raggiunto l'81% (13 su 16). Nel 100% dei casi le risposte sono state positive per tutti gli item considerati (così come negli anni precedenti). L'orario di apertura al pubblico degli sportelli amministrativi ed una retta considerata sproporzionata rispetto ai servizi resi sono gli unici item in cui si è registrata scarsa soddisfazione (nel 15% circa delle risposte).

L'organizzazione monitorerà il dato, pur avendo già riattivato l'apertura al pubblico degli uffici nell'anno 2023. Si è, tuttavia, consolidata una certa fiducia negli operatori da parte di utenti e familiari, anche grazie ad una maggior conoscenza derivante da un periodo idoneo di valutazione (il CDI è stato riaperto, infatti, ad ottobre 2021).

Questionario soddisfazione personale RSA-CDI

Sono stati restituiti 43 questionari a fronte di 82 consegnati: la *redemption* si attesta al 52%.

Emerge sostanzialmente un buon grado di soddisfazione, sempre oltre l'80% per le aree considerate, ad eccezione dello scarso spazio riservato alla discussione in équipe (61% soddisfatto vs 75% dell'anno precedente), del coinvolgimento in équipe (71% vs 75%) e della gestione dei conflitti tra operatori (64%, stabile). Il rapporto tra colleghi è considerato buono o molto buono nell'86% dei casi.

Il 90% si dichiara globalmente soddisfatto e gratificato dal suo lavoro (stabile): l'83% consiglierebbe ad un amico di lavorare in questa RSA.

Gli aspetti critici mostrano la necessità di maggior coinvolgimento in équipe.

Sono in programma la riorganizzazione delle attività e del coinvolgimento dei referenti di nucleo, proprio per garantire massimo ascolto agli operatori meno coinvolti in discussioni e decisioni di équipe.

Nel restare a completa disposizione si porgono cordiali saluti.

Il Direttore Generale

Dott. Ivano Venturini