



AC 3.2.4.b

Agli Ospiti

Alle Famiglie / Caregivers

Alle Risorse Umane

Casa Madonna della Fiducia

Oggetto: Questionari di soddisfazione esercizio 2024

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*) 2024

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.



Questionario soddisfazione Ospiti RSA

Dei 45 questionari ritirati, ne sono stati restituiti 41, ottenendo una *redemption* del 91% (42% sul totale utenti). I compilatori sono i familiari degli Ospiti nel 92,5% 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 cucina (64%, netto calo rispetto al 2023, quando la soddisfazione si assestava al 87%), lavanderia (71% positivi, in linea con l'anno precedente, in lieve miglioramento) e il servizio ASA-OSS, specie presso alcuni reparti (come testimoniano peraltro la riduzione nella soddisfazione per cure igieniche e rapporto umano, ma anche i numerosi commenti dei familiari che, con suggerimenti mirati, hanno segnalato le criticità più evidenti). Globalmente stabile o in lieve miglioramento la soddisfazione per il servizio reso dal restante personale che opera presso la RSA.

In ripresa il gradimento rispetto alla pulizia degli ambienti (85% vs 72-74% degli scorsi anni) ed agli orari di apertura alle visite, segnale di attenzione nei confronti degli utenti e dei visitatori.

L'utenza è globalmente abbastanza o molto soddisfatta nel 97% dei casi (vs 93% dell'anno precedente, con un solo giudizio negativo).

Le criticità relative alla cucina sorprendono, poiché non sono note segnalazioni di non conformità né di carenze del servizio, ma il risultato dovrà comunque essere analizzato per elevare gli standard qualitativi offerti.

Nel 2025, l'obiettivo sarà quello di aumentare la qualità dell'assistenza di base, mediante la semplificazione dei processi ed una maggiore attenzione alle esigenze dell'utenza.

Questionario soddisfazione Ospiti CDI

In questo caso, sovrapponendosi al dato dello scorso anno, la restituzione dei questionari ha raggiunto l'86% (12 su 14). Indicativamente, nel 100% dei casi le risposte sono state positive ("molto" o "abbastanza") per tutti gli item considerati (così come negli anni precedenti). La qualità dei pasti e la presenza non costante (per esigenze organizzative) di educatore e fisioterapisti sono gli unici item in cui si è registrata scarsa soddisfazione (8% circa delle risposte).

Anche la chiusura in taluni periodi del CDI è motivo di poca soddisfazione da parte degli utenti, che peraltro in numero più consistente rispetto allo scorso anno (45%) richiede l'apertura anche il sabato.

L'organizzazione monitorerà tali dati, peraltro lusinghieri, nell'annualità in corso ed analizzerà in corso d'anno le indicazioni fornite.

Questionario soddisfazione personale RSA-CDI

Quest'anno è stato adottato un metodo nuovo per la gestione delle Customer del personale RSA e CDI: la piattaforma Microsoft 365.

Il sistema di valutazione nella maggior parte delle domande non ha lo stesso criterio degli scorsi anni ma segue una scala diversa: nel 2024 c'era la possibilità di scelta tra Molto – Abbastanza - Poco e Molto Poco mentre nel 2025 la possibilità varia da 1 a 5 stelle in base al livello di gradimento (da minimo 1 stella a massimo 5 per la piena soddisfazione).

È stata inviata una mail a 85 destinatari tra dipendenti e liberi professionisti contenente il link per la compilazione del questionario e sono rientrate 22 interviste che, rapportate a quelle inviate, ci fornisce una *redemption* del 26% (in continuo calo rispetto agli scorsi anni).

Il questionario è stato compilato maggiormente da personale in servizio da più di 4 anni con mansione assistenziale (ASA OSS).

L'accuratezza e la tempistica delle informazioni rese è migliorata, se pur leggermente, rispetto allo scorso anno.

Rimane buona la soddisfazione del rapporto con i colleghi, del clima relazionale, del coinvolgimento in equipe e della gestione dei conflitti sorti tra operatori.



A tutti gli intervistati è chiaro quali sono le persone responsabili e di riferimento per lo svolgimento del lavoro e continua ad essere apprezzato il rapporto instaurato con questi.

È gradito maggiormente, rispetto all'esercizio precedente, l'ambiente di lavoro e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento dello stesso.

La quasi totalità (91%) ha partecipato a corsi di formazione e ritiene necessario ulteriore aggiornamento, proponendo: BLS-D gestione LDP – geriatria – prevenzione e gestione delle infezioni.

Rimane invariata la soddisfazione per: il rapporto tra numero di operatori e ospiti per turno, la soddisfazione dei turni di lavoro, la disponibilità dell'Ente nei confronti di esigenze particolari degli operatori e la gratificazione del proprio lavoro.

In aggiunta alle precedenti Customer, sono stati aggiunte domande relative alla violenza sul lavoro. Emerge che 6 intervistati su 22 hanno subito atti di violenza (1 fisica e 6 verbale) da collega (3 persone), Ospite (2 persone) e parente (2 persone) e che 2 persone abbiano fatto segnalazione alla Direzione dell'Ente. Direzione Sanitaria e Direzione Generale suggeriscono di segnalare tempestivamente e in forma scritta eventuali eventi.

Inoltre 3 intervistati risulta abbiano assistito ad atti di violenza, 1 di tipo fisica da parte di un ospite e 2 verbali da parte Parenti

Generalmente emerge un buon grado di soddisfazione e, di conseguenza, non si ritiene opportuno intraprendere significative azioni di miglioramento relative alla gestione del personale.

Nel restare a completa disposizione si porgono cordiali saluti.

Il Direttore Generale

Dott. Ivano Venturini