

## INDAGINE 2019 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi e relazione esito finale  
 grado di soddisfazione dell'Utenza  
 relativamente ai servizi offerti dalla  
 FONDAZIONE "Martinelli-Granata-Piantoni" di COLOGNE



Presentazione grafica delle risultanze della somministrazione dei questionari relativi alla Customer Satisfaction effettuata nell'anno 2019.

Elaborazione a cura della Direzione della Fondazione.

Approvata con verbale del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 30 ottobre 2019.

## RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, ai sensi della disciplina contenuta nella DGR n. 2569 del 31/10/2014 che prevede tra i requisiti generali per l'accreditamento alla voce "Gestione, valutazione e miglioramento della qualità" una rilevazione annuale del grado di soddisfazione di tre specifici soggetti (ospiti, familiari e operatori) e nel perseguimento del valore fondamentale della centralità dei propri ospiti, ha condotto l'indagine annuale per conoscere il livello di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dalla Rsa (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Attraverso la compilazione di questionari forniti dalla Direzione è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere, in piena serenità e libertà, una valutazione sulle prestazioni ricevute, con la possibilità di esporre giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato e si compone di:

- a) domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile;
- b) uno spazio destinato alle osservazioni, che consente di ottenere dati di tipo qualitativo, attraverso la rilevazione di commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Al termine dell'indagine, che per l'anno 2019, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 16 settembre 2019 e il 29 settembre 2019, i risultati sono stati resi pubblici e divulgati attraverso la pubblicazione della presente relazione all'albo della Fondazione e sul sito internet [www.rsacologne.it](http://www.rsacologne.it).

Prima di analizzare i dati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction della RSA per l'anno 2019, si ripropongono di seguito i questionari offerti a Ospiti, Familiari e Operatori, sulla base dei quali è stata condotta la suddetta indagine.

### A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Igiene e cura della persona
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita
4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dopo l'ingresso
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico
9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo
11. Attività e iniziative del servizio di animazione
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)
13. Servizio ristorazione
14. Servizio lavanderia e guardaroba
15. Attività volontari
16. Tutela della riservatezza e della privacy
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

### B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

1. Accoglienza dell'Ospite all'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita dell'Ospite
4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dell'Ospite
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico

9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale di amministrativo
11. Attività e iniziative del servizio di animazione
12. Servizio di ristorazione
13. Servizio lavanderia e guardaroba
14. Attività volontari
15. Tutela della riservatezza e della privacy
16. Relazioni con il personale
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

### **C) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori**

Pensando alle attuali condizioni di lavoro, come valuta il Suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Distribuzione dei carichi di lavoro
2. Orario di lavoro ordinario
3. Ambiente fisico di lavoro (locali, pulizia, arredo)
4. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)
5. Organizzazione complessiva del lavoro
6. Relazioni con i colleghi
7. Relazioni con gli ospiti
8. Relazioni con i parenti degli ospiti
9. Relazioni con i volontari
10. Attività di formazione e aggiornamento
11. Livello di comunicazione interna
12. Riunioni d'équipe
13. Clima del gruppo di lavoro
14. Gestione dei conflitti
15. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura

Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 22 Ospiti, n. 24 familiari e n. 13 operatori.

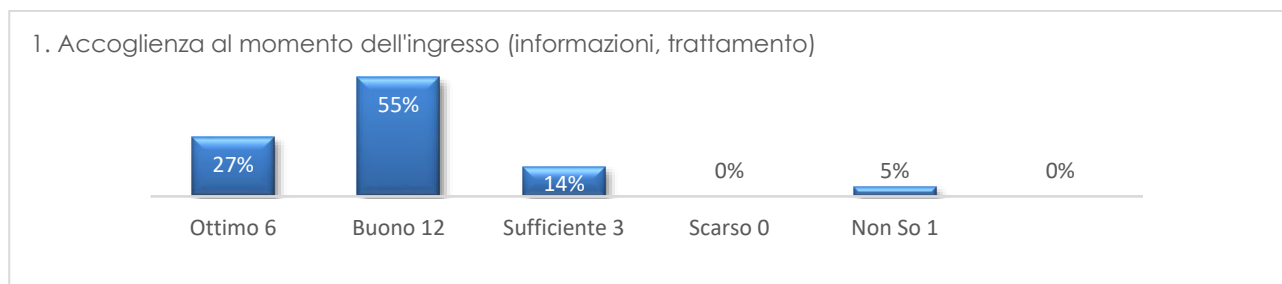
## A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

Sono stati somministrati n. 22 questionari su un totale di n. 60 ospiti. Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo molto positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il 95,43% dei giudizi espressi, il 2,96% delle risposte fornite corrisponde a "scarso", l'1,62% a "non so" e lo 0,54% di risposte non è stato rilevato.

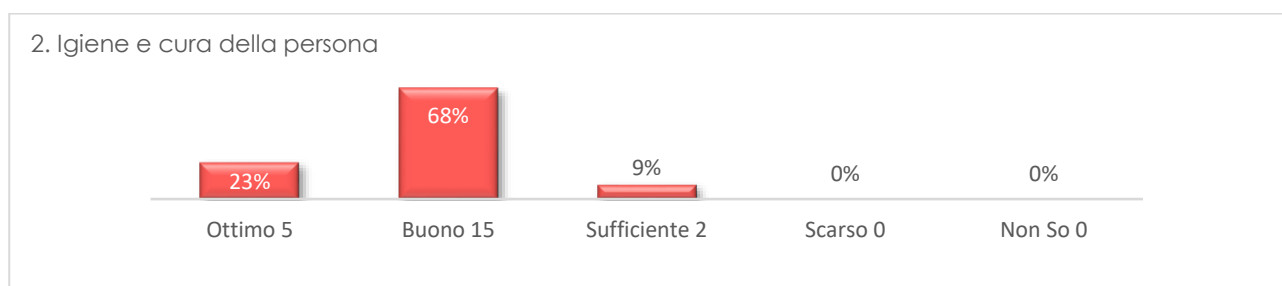
Il numero di questionari compilati, pari al 36,66% degli ospiti, ossia 22 ospiti su 60, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono alla maggioranza, risultano indicativi e ricchi di spunti di riflessione.

Gli ospiti che hanno compilato in modo autonomo il questionario sono stati supportati nella redazione dalle educatrici professionali Guerrini Giulia e Pascolutti Cinzia, indirizzate dal responsabile sanitario verso gli utenti con integra capacità cognitiva. In base all'esame dello stato mentale (MMSE), somministrato periodicamente agli ospiti, sono state rilevate n. 5 fasce di valutazione; gli ospiti che hanno riportato un punteggio pari o superiore a 17 punti sono stati in grado di rispondere ai quesiti proposti. La possibilità di esprimere la propria valutazione in modo diretto ha permesso di raccogliere il reale grado di soddisfazione degli ospiti in relazione ai servizi offerti. La somministrazione dei questionari da parte delle educatrici professionali Guerrini Giulia e Pascolutti Cinzia ha inoltre garantito neutralità e imparzialità nei confronti degli ospiti, posti in condizione di totale libertà nell'esprimere anche considerazioni negative.

Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

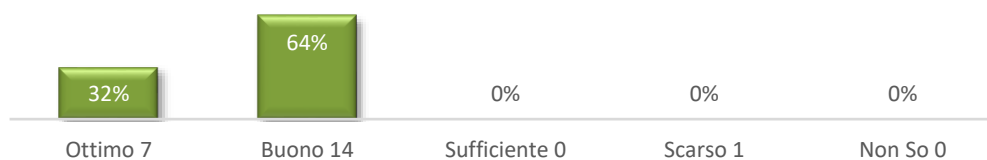


L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo molto positivo dalla totalità degli ospiti: il 27% (n. 6 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, mentre il 55% (n. 12 ospiti) ha valutato buono il servizio.



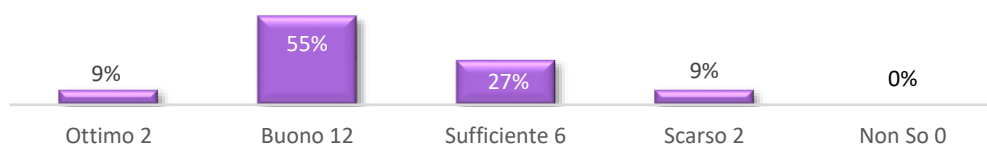
Il 91% (n. 20 ospiti) riserva una valutazione molto positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 23% (n. 5 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 68% (n. 15 ospiti) buono e il 9% (n. 2 ospite) sufficiente.

### 3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita



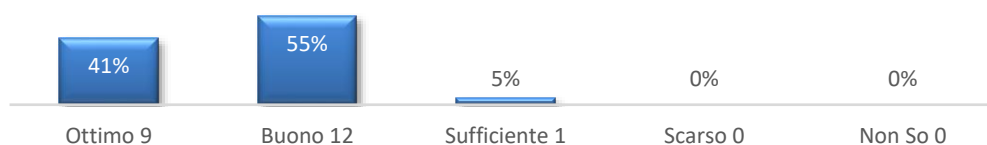
La totalità degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 32% (n. 7 ospiti) ritiene ottimo il servizio, mentre il 64% (n. 14 ospiti) lo considera buono.

### 4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dopo l'ingresso



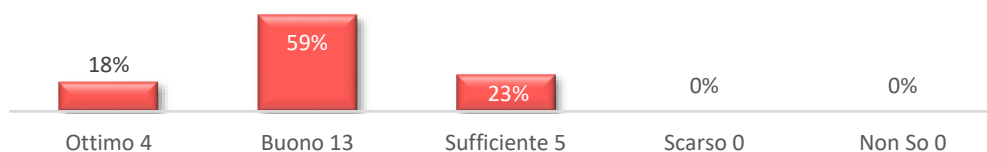
Il 91% (n. 20 ospiti) ha dichiarato che ha subito un miglioramento delle proprie condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, mentre il 9% (n. 2 ospite) ha espresso un giudizio negativo.

### 5. Disponibilità e professionalità personale medico



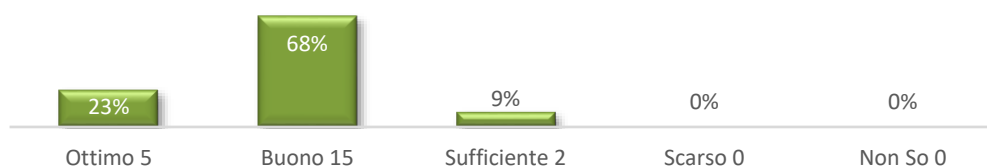
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto esclusivamente giudizi positivi: il 41% (n. 9 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 55% (n. 12 ospiti) buona e il 5% (n. 1 ospite) sufficiente.

### 6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



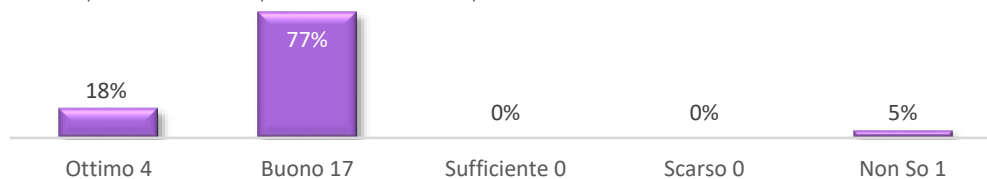
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 18% (n. 4 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 59% (n. 12 ospiti) buono, mentre il 23% (n. 5 ospiti) lo considera sufficiente.

#### 7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



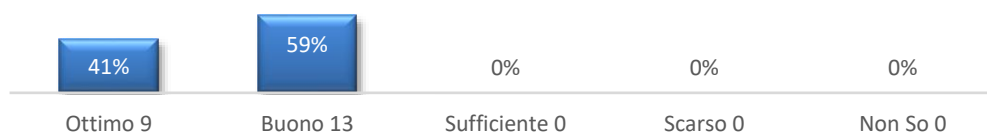
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la totalità dei giudizi positivi: 23% (n. 5 ospiti) ottimo, 68% (n. 15 ospiti) buono, mentre il 9% (n. 2 ospiti) sufficiente.

#### 8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



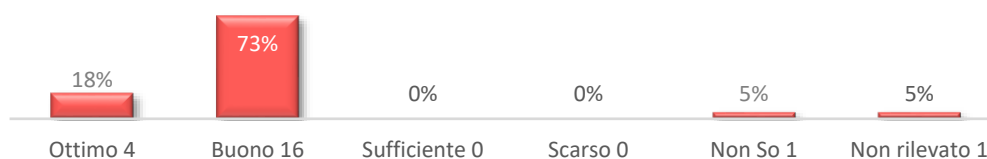
Il giudizio relativo al servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottimo per il 18% (n. 4 ospiti), buono per il 77% (n. 17 ospiti), mentre un ospite non è stato in grado di esprimere alcun giudizio.

#### 9. Disponibilità e professionalità personale di animazione



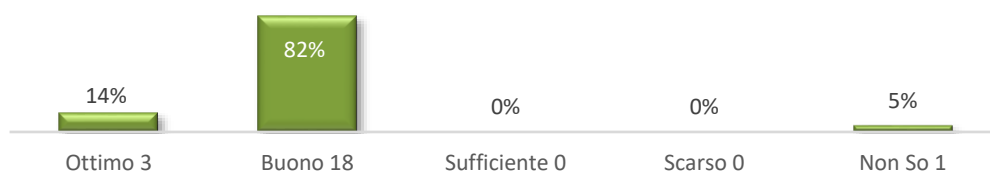
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione molto buoni: è stato valutato ottimamente dal 41% (n. 9 ospiti) degli ospiti e considerato buono dal 59% (n. 13 ospiti).

#### 10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



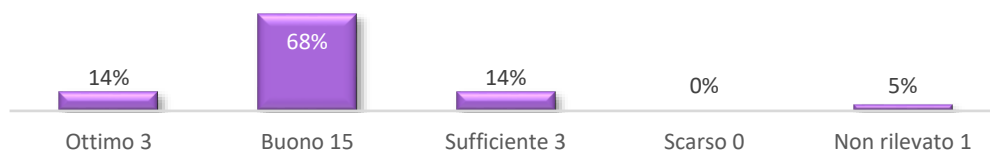
Il personale amministrativo ha ricevuto valutazioni positive: ottime per il 18% (n. 4 ospiti) e buone per il 73% (n. 16 ospiti). Il 5% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio e il 5% (n. 1 ospite) non ha compilato alcuna risposta.

#### 11. Attività e iniziative del servizio di animazione



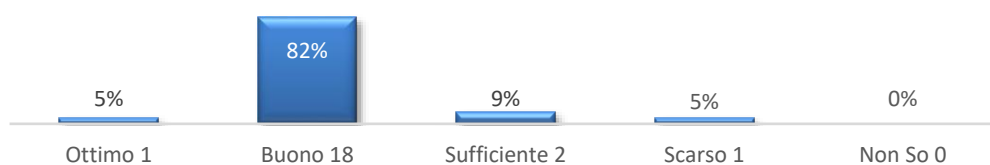
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di animazione sono state accolte in modo positivo dal 14% (n. 3 ospiti) e considerate buone dall'82% (n. 18 ospiti).

#### 12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)



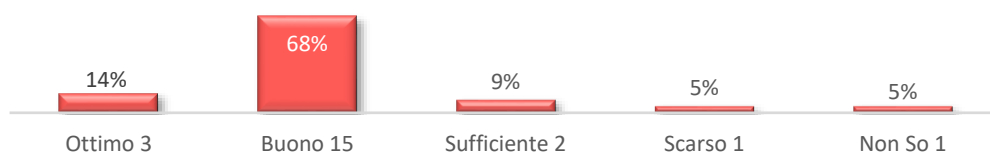
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per il 14% (n. 3 ospiti) e buono per il 68% (n. 15 ospiti).

#### 13. Servizio ristorazione

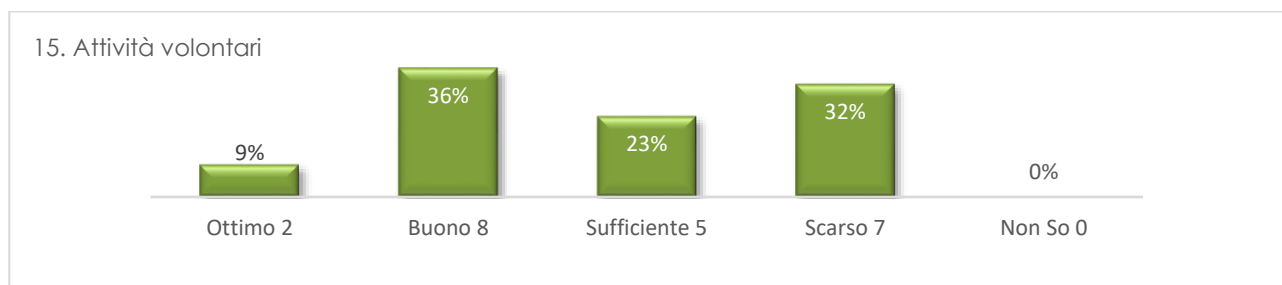


Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 5% (n. 1 ospite) ottime, 82% (n. 18 ospiti) buone, 9% (n. 2 ospiti) sufficienti e 5% (n. 1 ospite) scarse.

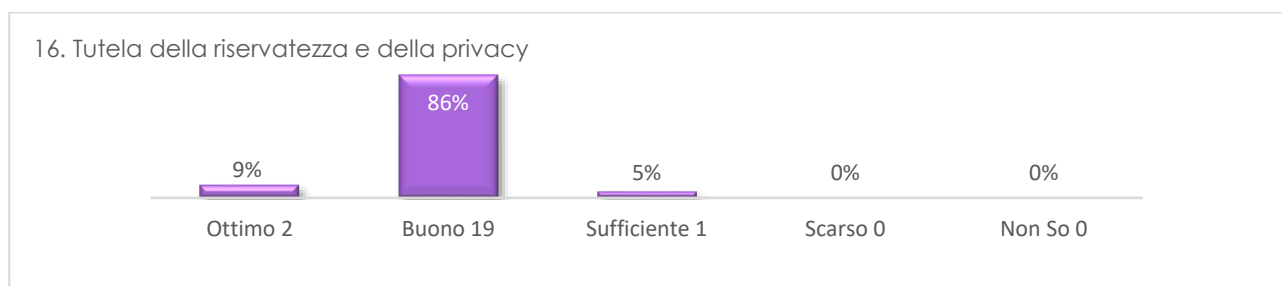
#### 14. Servizio lavanderia e guardaroba



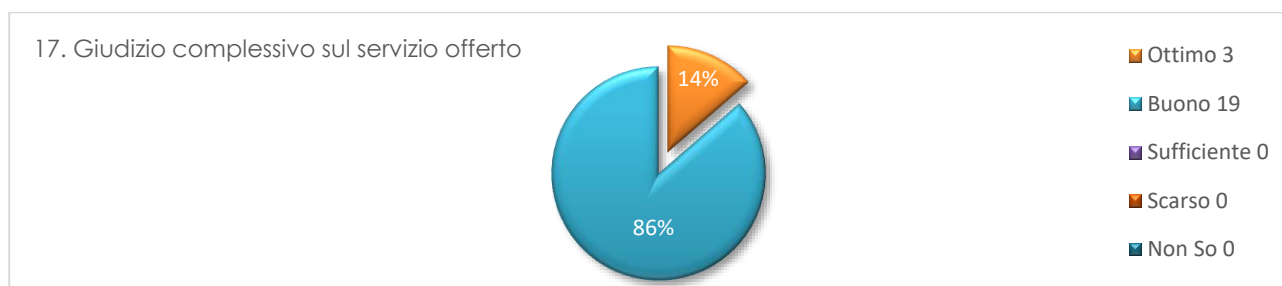
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ampiamente positivo dal 82% (n. 18 ospiti), il 9% (n. 2 ospiti) lo considera sufficiente, mentre il 5% (n. 1 ospite) lo ritiene scarso. Il 5% (n. 1 ospite) non esprime alcun giudizio.



L'attività dei volontari presenti in Rsa è stata valutata molto positivamente dal 45% (n. 10 ospiti), mentre il 23% (n. 5 ospite) lo giudica sufficiente e per il 32% (n. 7 ospiti) è considerata scarsa.

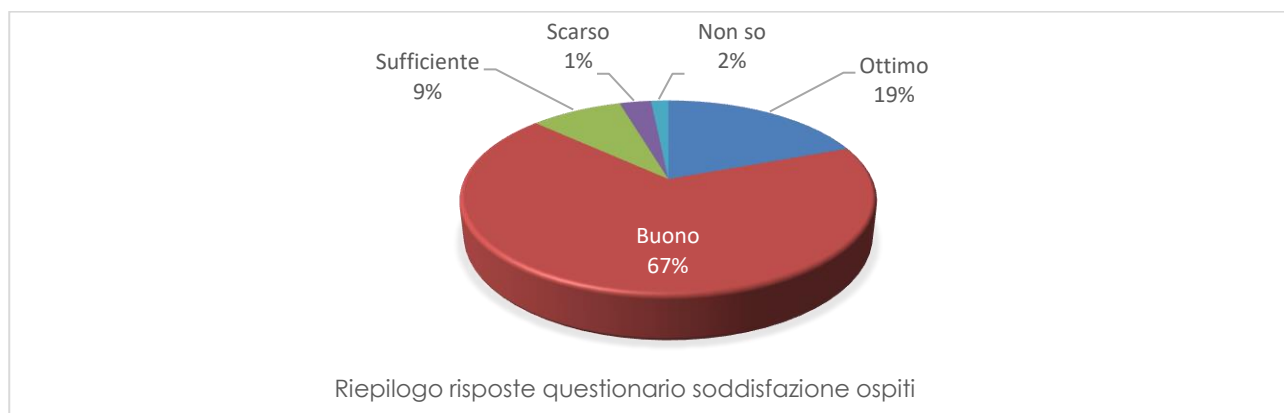


Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta su livelli più che ottimali rispetto alla globalità degli ospiti.



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 14% (n. 3 ospiti) ottimo e per l'86% (n. 19 ospiti) buono.





Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse:  
 - un ospite afferma che: "Per quel che mi riguarda è tutto ottimo".

#### Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e condivisi in équipe da tutte le figure professionali.

La relazione sulla Customer Satisfaction è stata pubblicizzata attraverso:

1. L'affissione all'Albo della Fondazione (i risultati resteranno esposti per i prossimi tre mesi, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati);
2. La pubblicazione sul sito internet [www.rsacologne.it](http://www.rsacologne.it).

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2019 PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI.

Ringraziando gli ospiti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

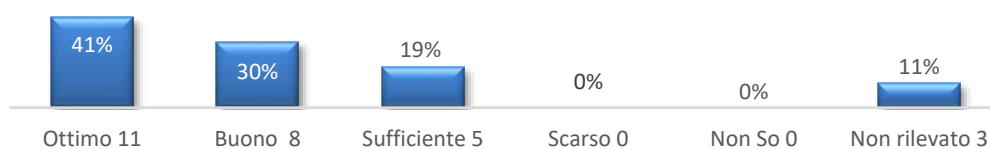
## B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

Sono stati compilati da parte dei familiari degli ospiti n. 27 questionari su un totale di 60. I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) sono state, infatti, pari al 71,68% dei giudizi espressi, il 17,65% delle risposte corrisponde a "scarso", l'1,31% a "non so" e il 9,37% a "non rilevato".

Il numero di questionari compilati, pari al 45% dei familiari, ossia 27 familiari su 60, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono alla maggioranza, risultano indicativi e ricchi di spunti di riflessione.

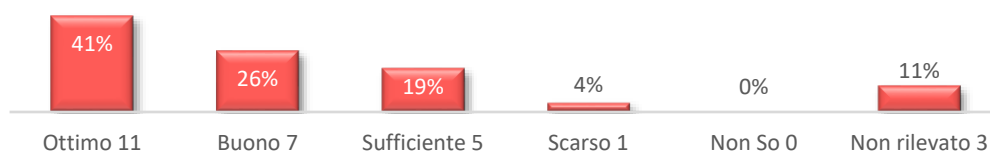
Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

### 1. Accoglienza dell'Ospite al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)



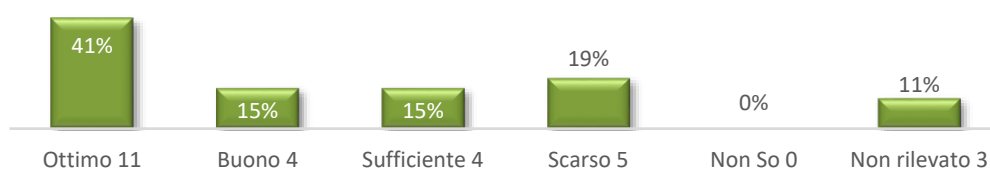
L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla totalità dei familiari: il 41% (n. 11 familiari) ha espresso un giudizio ottimo, il 30% (n. 8 familiari) buono, il 19% (n. 5 familiari) sufficiente, nessun familiare ha espresso giudizio scarso e l'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.

### 2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite

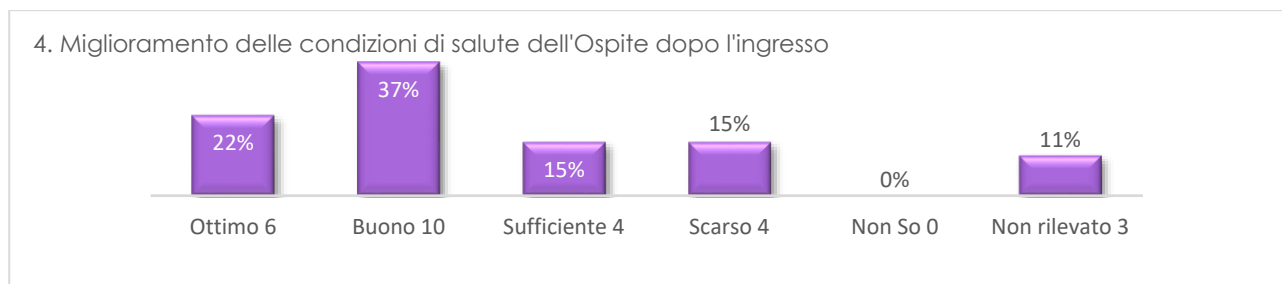


L'85% (n. 23 familiari) riserva una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura del proprio congiunto: il 41% (n. 11 familiari) esprime un giudizio ottimo, il 26% (n. 7 familiari) buono, il 19% (n. 5 familiari) sufficiente, il 4% (n. 1 familiare) scarso, mentre l'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.

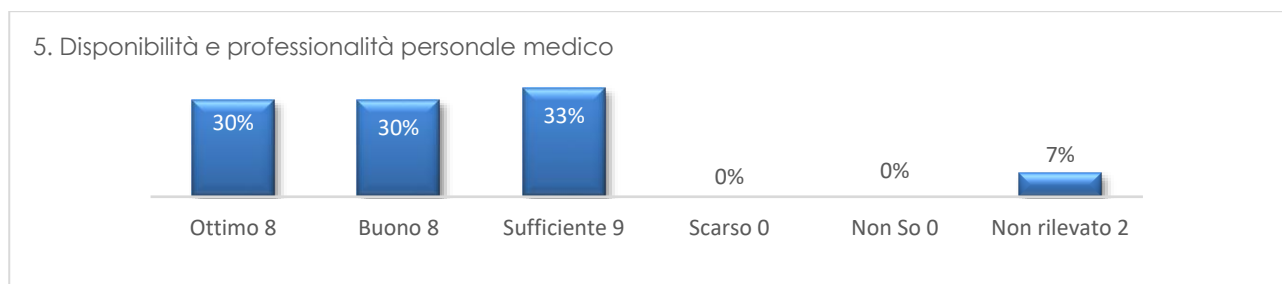
### 3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita dell'Ospite



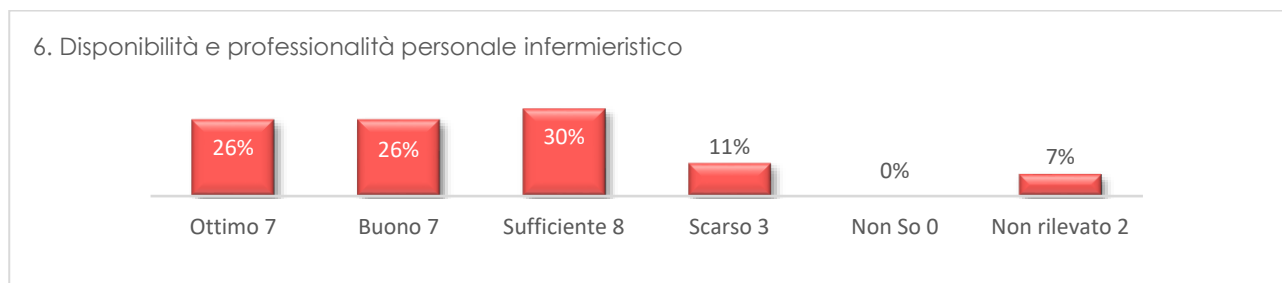
La quasi totalità dei familiari ha manifestato un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 41% (n. 11 familiari) ritiene ottimo il servizio, il 15% (n. 4 familiari) lo considera buono, il 15% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre il 19% (n. 5 familiare) lo considera scarso e l'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.



Il 22% (n. 6 familiari) ha dichiarato che il proprio congiunto ha riscontrato un significativo miglioramento delle condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, il 37% (n. 10 familiari) ritengono che i miglioramenti siano buoni, il 15% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre il 15% (n. 4 familiari) dichiara che non ci sono stati progressi rispetto alle condizioni di salute e l'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.

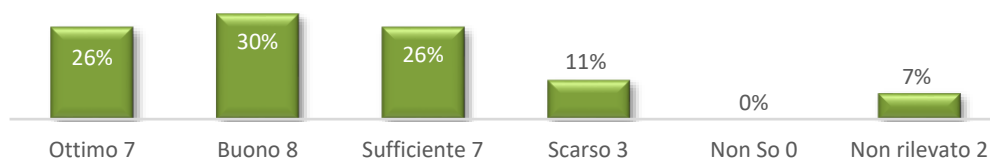


Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto giudizi sostanzialmente positivi: il 30% (n. 8 familiari) ha confermato una soddisfazione ottima, il 30% (n. 8 familiari) buona, il 33% (n. 9 familiari) sufficiente, nessun familiare ha riservato un giudizio scarso. L'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.



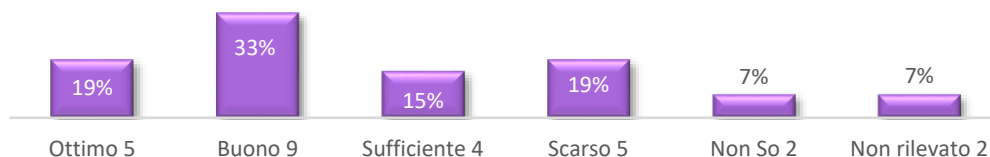
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 30% (n. 7 familiari) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 26% (n. 7 familiari) buono, il 30% (n. 8 familiari) sufficiente, mentre l'11% (n. 3 familiari) lo considera scarso. L'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.

## 7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



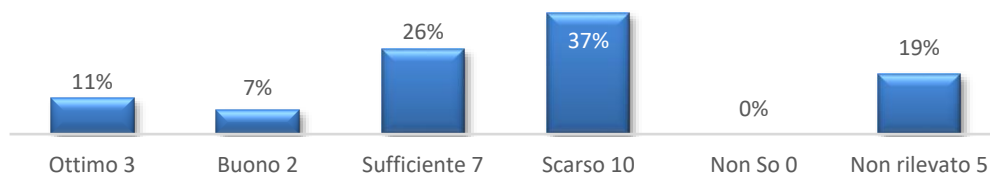
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto giudizi positivi: per il 26% (n. 7 familiari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 30% (n. 8 familiari) buono, per il 26% (n. 7 familiari) sufficiente, per l'11% (n. 3 familiari) scarso e per il 7% (n. 2 familiari) non è stato possibile rilevare il dato.

## 8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



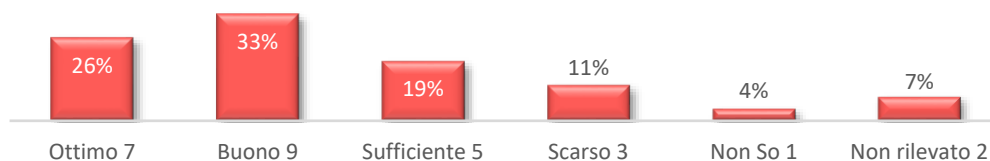
Il servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottime per il 18% (n. 5 familiari), buone per il 33% (n. 9 familiari), sufficienti per il 15% (n. 4 familiari), scarse per il 18% (n. 5 familiari), mentre il 7% (n. 2 familiari) non ha formulato alcuna risposta e per il 7% (n. 2 familiari) non è stato possibile rilevare il dato.

## 9. Disponibilità e professionalità personale di animazione



Il servizio di animazione è stato valutato ottimamente dall'11% (n. 3 familiari), considerato buono dal 7% (n. 2 familiari) e sufficiente dal 26% (n. 7 familiari), scarso dal 37% (n. 10 familiari), mentre per il 18% (n. 5 familiari) non è stato possibile rilevare il dato.

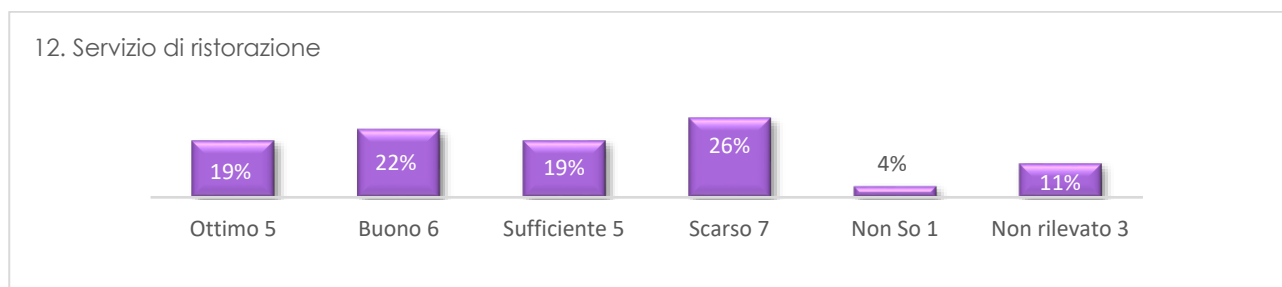
## 10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



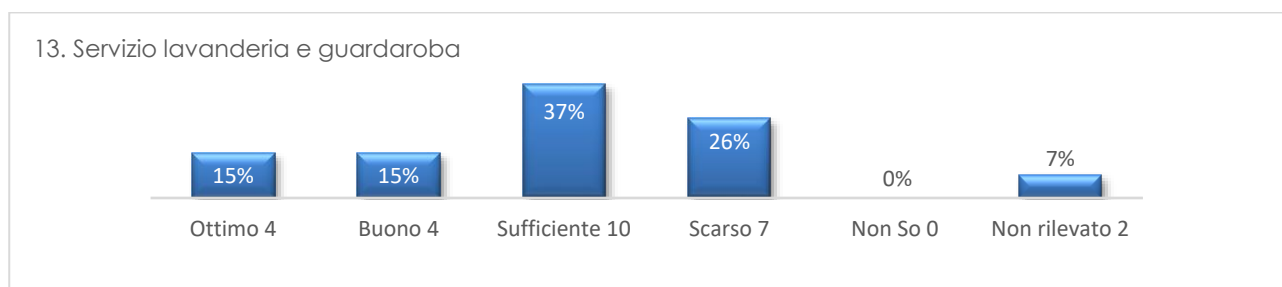
Disponibilità e professionalità del personale amministrativo hanno ricevuto valutazioni positive: ottime per il 26% (n. 7 familiari), buone per il 33% (n. 9 familiari), sufficienti per il 19% (n. 5 familiari), scarse per il 11% (n. 3 familiari), il 4% (n. 1 familiare) non ha espresso alcun giudizio e per il 7% (n. 2 familiari) non è stato possibile rilevare il dato.



Le attività e le iniziative proposte dal servizio di animazione sono state accolte in modo molto positivo dall'11% (n. 3 familiari), considerate buone dal 26% (n. 7 familiari), sufficienti dal 19% (n. 5 familiari) e scarse dal 37% (n. 10 familiare). Il 7% (n. 2 familiari) non ha risposto al quesito.

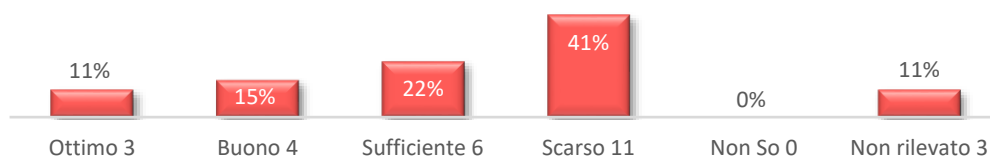


Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 19% (n. 5 familiari) ottime, 22% (n. 6 familiari) buone, 19% (n. 5 familiari) sufficienti, 26% (n. 7 familiari) scarse e 4% (n. 1 familiare) "non so". L'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.



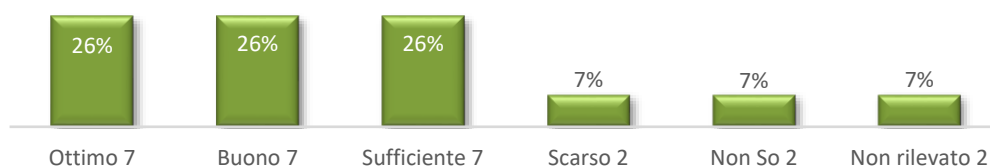
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 15% (n. 4 familiari), buono dal 15% (n. 4 familiari), sufficiente dal 37% (n. 10 familiari), scarso dal 26% (n. 7 familiari), mentre il 7% (n. 2 familiari) non ha formulato alcun giudizio.

## 14. Attività volontari



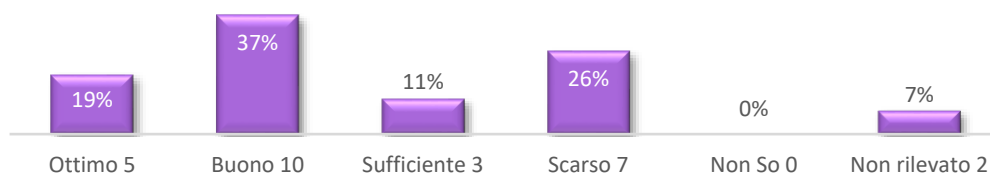
L'attività dei volontari presenti in Rsa è stata valutata positivamente dal 26% (n. 7 familiari), il 22% (n. 6 familiari) lo giudica sufficiente, per il 41% (n. 11 familiari) è scarso, mentre il 11% (n. 3 familiare) non ha risposto al quesito.

## 15. Tutela della riservatezza e della privacy



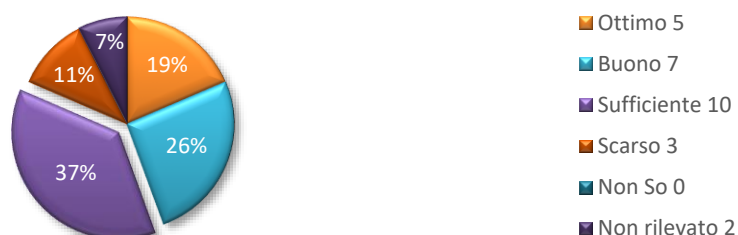
Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta su livelli positivi rispetto alla globalità dei familiari: il 26% (n. 7 familiari) lo considera ottimo, il 26% (n. 7 familiari) buono, il 26% (n. 7 familiari) sufficiente, il 7% (n. 2 familiari) scarso, il 7% (n. 2 familiari) non ha espresso nessun parere e il 7% (n. 2 familiari) non ha risposto al quesito.

## 16. Relazioni con il personale

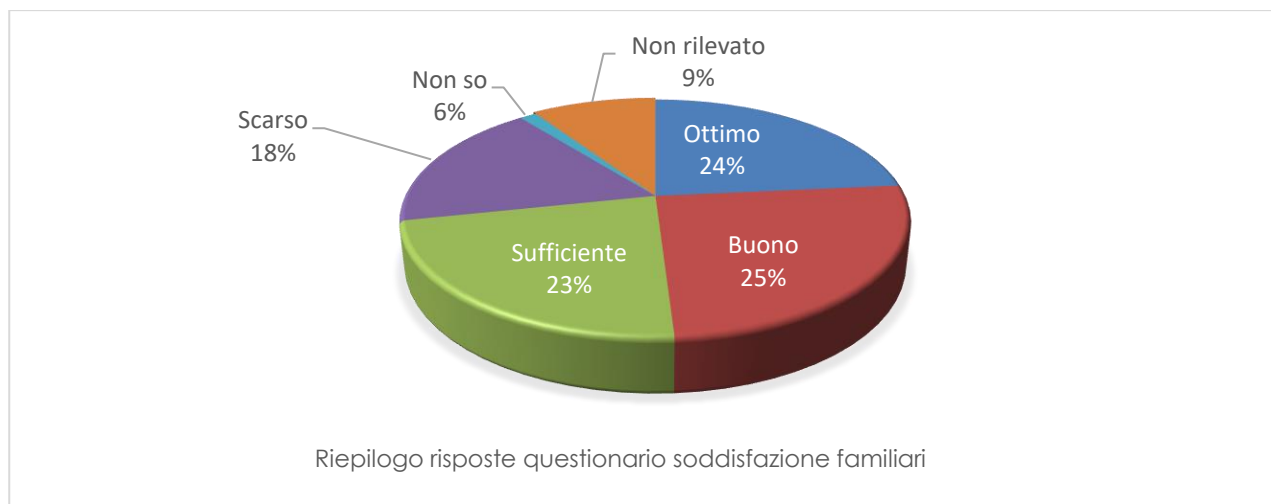


Le relazioni con il personale hanno ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 19% (n. 5 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 37% (n. 10 familiari) buona, l'11% (n. 3 familiari) sufficiente, il 26% (n. 7 familiare) scarsa e il 7% (n. 2 familiare) non ha risposto al quesito.

## 17. Giudizio complessivo sul servizio offerto



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 13% (n. 3 familiari) ottimo, per il 38% (n. 9 familiari) buono, per il 33% (n. 8 familiari) sufficiente e per il 17% (n. 4 familiari) scarso.



Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse che, raggruppate in macro aree, sono di seguito esposte ed analizzate:

#### AREA PERSONALE:

- n. 1 familiare dichiara che il personale sanitario-assistenziale risulta essere insufficiente rispetto al costo della retta di degenza.

Regione Lombardia, ai fini dell'autorizzazione al funzionamento della Fondazione, impone il rispetto di standard gestionali che prevedono l'erogazione di n. 901 minuti settimanali di assistenza medica, infermieristica, assistenziale, fisioterapica e di animazione per ogni ospite. Ats di Brescia, in qualità di organo che vigila sulla quantità/qualità delle prestazioni erogate dalla RSA, effettua periodicamente la verifica dei requisiti organizzativo-gestionali degli operatori e puntualmente certifica il rispetto degli standard gestionali da parte della Fondazione.

Nella consapevolezza che le rette di degenza sono un notevole onere a carico degli ospiti e delle loro famiglie, si precisa che le tariffe applicate dalla Fondazione si attestano al 16° posto tra le 80 case di riposo della provincia di Brescia e, per maggiore chiarezza, si puntualizza che il costo medio mensile sostenuto dalla Fondazione per l'assistenza di ogni ospite corrisponde a circa €. 2.500,00.

- n. 1 familiare argomenta la professionalità di chi dirige la parte sanitaria utilizzando termini inappropriati e aggressivi.

In base alla Raccomandazione n. 8/2007 "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" del Ministero della Salute, dipartimento della qualità, direzione generale della programmazione sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema, gli atti di violenza a danni degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di prevenzione e protezione.

Le tipologie di aggressione sono molteplici e si suddividono in aggressioni fisiche e aggressioni verbali attive dirette (es. insultare o umiliare pubblicamente qualcuno) e passive dirette (es. diffondere informazioni o notizie malevoli su qualcuno).

La Fondazione, in ossequio a detta Raccomandazione, ha provveduto:

- a) ad aggiornare il Documentazione di valutazione dei rischi inserendo la valutazione del rischio violenze/aggressioni;

b) ad adottare il manuale che contiene specifiche procedure di prevenzione e protezione relative agli atti di violenza sui luoghi di lavoro;  
 c) ad adottare il modulo di segnalazione di eventi aggressivi/violenti;  
 d) ad introdurre il registro delle segnalazioni di aggressioni/violenze al fine di monitorare il numero e la frequenza degli episodi denunciati.

e) a formare e informare gli operatori socio-sanitari in merito al rischio specifico aggressioni/violenze, perseguendo l'obiettivo di favorire un senso di fiducia degli operatori nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva, nonché rendere edotto il personale sulle procedure da seguire per la gestione di ospiti e/o familiari che assumono comportamenti/atteggiamento aggressivi e violenti.

f) a predisporre materiale informativo atto a diffondere la politica di "tolleranza zero" della Fondazione nei confronti di atti di aggressione/violenza rivolti agli operatori socio-sanitari e volto a promuovere la sensibilizzazione di tutte le figure coinvolte (operatori, ospiti e familiari) sui concetti di rispetto e sostegno nei confronti degli operatori che lavorano e si prendono cura della salute degli ospiti. La campagna informativa ha l'obiettivo di contribuire, in un clima di reciproca collaborazione, al mantenimento di un ambiente di cura sicuro e sereno per tutti.

Tutto ciò premesso, confermando la totale e completa disponibilità del personale socio-sanitario nei confronti di ospiti e familiari per la risoluzione di qualsiasi problematica, si pregano i sigg. familiari di mantenere comportamenti rispettosi, civili e appropriati.

- n. 1 familiare commenta testualmente: "Non so se al momento l'ospite sia seguita dalla fisioterapista; mi era stato riferito dalla stessa che la signora era poco collaborativa, quindi...". Considerato che nel caso in cui un ospite assuma atteggiamenti poco collaborativi riguardo al servizio di fisioterapia, gli operatori non possono imporre trattamenti riabilitativi, tutti gli ospiti della Rsa ricevono assistenza fisioterapica continuativa con frequenza giornaliera. I fisioterapisti sono a disposizione per qualsiasi informazione e chiarimento in merito al servizio offerto; si invita, pertanto, il familiare che ha formulato la predetta segnalazione a rivolgersi ai referenti del servizio per chiarire qualsiasi dubbio o perplessità.

#### AREA SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

- n. 4 familiari affermano che "gli animatori sono scarsi" e n. 2 familiari desidererebbero un maggiore coinvolgimento degli ospiti nelle attività.

Dal 01/05/2019 il servizio di animazione ha subito un notevole cambiamento; a seguito delle dimissioni volontarie dell'animatore sig. Marco Brida, la Fondazione ha introdotto due nuove educatrici professionali, dotate di specifico titolo di studio, che si occupano del servizio di animazione dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì e dalle 9,00 alle 11,00 tutti i sabati. La presenza di due figure professionali destinate al servizio di animazione garantisce, inoltre, la continuità del servizio stesso in caso di assenze o di ferie.

Nella consapevolezza del vuoto lasciato dal sig. Marco Brida dal punto di vista professionale e umano, la Fondazione è certa che i nuovi operatori si dimostreranno all'altezza delle responsabilità e degli impegni loro assegnati.

#### AREA SERVIZIO DI ASSISTENZA:

- n. 3 familiari chiedono che l'orario definito per l'accesso ai servizi igienici sia esteso a tutte le ore del giorno.

Nell'arco dell'intera giornata il cambio degli ausili per incontinenza è programmato per le seguenti fasce orarie, oltre tutti i cambi eseguiti in caso di emergenza:

1. dalle 06,30 alle 8,30 nei reparti durante l'alzata mattutina;
2. dalle 08,30 alle 10,00 nei reparti su richiesta;
3. dalle 10,00 alle 12,00 a piano terra;
4. dalle 13,00 alle 14,00 nei reparti durante l'allettamento pomeridiano;
5. dalle 14,30 alle 15,30 nei reparti su richiesta;
6. dalle 15,30 alle 18,15 a piano terra;
7. dalle 19,00 alle 21,00 nei reparti durante l'allettamento serale;
8. dalle 02,00 alle 03,00 nei reparti durante la notte.



L'assoluta attenzione e sensibilità rivolta all'igiene personale e alla cura dell'ospite è prioritaria per tutti gli operatori in servizio che, nonostante l'obbligo di rispettare le disposizioni organizzative impartite, sono a disposizione per qualsiasi richiesta imprevista.

#### AREA SERVIZIO DI RISTORAZIONE:

- *n. 1 familiare chiede di "migliorare la cucina", n. 1 familiare afferma che la "cucina è veramente penosa", n. 1 familiare dichiara che "la ristorazione non rispetta mai o quasi mai il menù segnato" e n. 1 familiare scrive testualmente "ci prendete in giro?".*

Migliorare il servizio di ristorazione dal punto di vista qualitativo è una delle priorità della Fondazione; a tal fine, l'attenzione e il controllo giornaliero da parte della Coordinatrice sanitaria puntano all'ottenimento di menù più differenziati e, nei limiti del possibile, che vadano incontro alle richieste di ospiti e familiari. Il rispetto dei menù relativi ai periodi estivo e invernale è garantito dal sistema di controllo quotidiano, salvo variazioni dovute esclusivamente da inconvenienti relativi alla fornitura dei prodotti alimentari e ai cambi di stagione.

#### AREA SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA:

- *n. 1 familiare afferma che "sono spariti vari capi".*

La valutazione globale sul servizio di lavanderia e stireria è migliorata rispetto agli anni precedenti; le segnalazioni di capi smarriti si sono ridotte drasticamente grazie all'adozione di un sistema di etichettatura degli indumenti indelebile a trasferimento termico. La procedura impartita al personale di procedere a contrassegnare gli indumenti all'atto dell'ingresso di un ospite e in caso di integrazione di nuovi capi di abbigliamento incide notevolmente sull'eventualità che i capi vengano smarriti.

#### AREA SERVIZIO DI VOLONTARIATO:

- *n. 1 familiare lamenta che "i volontari devono aiutare i nonni nell'animazione o devono giocare a carte tra di loro per divertirsi e approfittare del riscaldamento o dell'aria condizionata?".*

I giudizi espressi dai familiari in relazione al servizio di volontariato sono per il 50% positivi e per il 50% negativi; il dato rilevato consente pertanto di fare alcune considerazioni.

Premesso che la Fondazione considera i volontari una risorsa importante e che, in virtù di ciò, riconosce valore e merito a quanto realizzato a sostegno e a supporto dei servizi di assistenza e di animazione, nel 2019, in ossequio alle specifiche disposizioni espresse da Regione Lombardia, si è provveduto alla formalizzazione dei rapporti tra la struttura e i singoli volontari attraverso la sottoscrizione di una convenzione e la predisposizione di un regolamento del servizio di volontariato.

Sfortunatamente, negli ultimi anni si è riscontrata una progressiva diminuzione del numero di persone che dedicano il proprio tempo all'attività di volontariato presso la Rsa. Pertanto, intento della Fondazione è non solo favorire la presenza dei volontari in Rsa quale espressione di partecipazione, aiuto e solidarietà nei confronti degli ospiti residenti, ma incoraggiare e sostenere proposte di progetti da parte di soggetti esterni (corsi di inglese, corsi di Tai Chi, corsi di ginnastica del benessere), nonché promuovere iniziative che favoriscano l'integrazione con altre realtà presenti sul territorio e la sensibilizzazione della comunità colognese nei confronti della Fondazione.

#### QUESTIONARIO:

- *n. 1 familiare dichiara che "il questionario è inutile! Nessuno ci ha mai comunicato i risultati/opinioni, ecc."*

La valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti è corredata da approfondita e dettagliata analisi dei dati raccolti attraverso la distribuzione dei questionari; i risultati vengono puntualmente discussi dal Consiglio di Amministrazione e condivisi in équipe da tutte le figure professionali presenti in struttura.

La relazione annuale sulla Customer Satisfaction viene resa nota mediante la pubblicazione all'albo della Fondazione per permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati; inoltre, viene garantita la disponibilità a richiederne una copia presso gli uffici amministrativi.

#### RICHIESTA RIUNIONE:

- n. 3 familiari esplicitano il desiderio di "fare una riunione con i responsabili/dirigenti per chiarire alcuni punti".

Confermando la disponibilità della Direzione amministrativa e della Direzione sanitaria, organi direttivi e di controllo preposti alla risoluzione di tutte le problematiche inerenti i servizi offerti dalla Fondazione, e ricordando la possibilità di incontrare, su appuntamento, i membri del Consiglio di Amministrazione, si invitano i familiari che hanno espresso il desiderio di un incontro a presentarsi personalmente per esporre le proprie argomentazioni.

#### **Diffusione**

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e condivisi in équipe da tutte le figure professionali.

La relazione sulla Customer Satisfaction è stata pubblicizzata attraverso:

1. L'affissione all'Albo della Fondazione (i risultati resteranno esposti per i prossimi tre mesi, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati);
2. La pubblicazione sul sito internet [www.rsacologne.it](http://www.rsacologne.it).

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2019 PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI.

Ringraziando i familiari per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2019-2020

Si dà atto che si sono conseguiti effettivi miglioramenti di valutazione rispetto alle criticità che erano emerse nelle rilevazioni condotte nel corso del 2018, ciò anche in conseguenza della realizzazione delle azioni di miglioramento opportunamente adottate nel 2019. In particolare, si vogliono qui ricordare gli interventi di:

- **miglioramento del servizio-socio assistenziale:** è stato mantenuto il turno "M", introdotto dal 01/05/2017, che prevede la presenza di un operatore socio-assistenziale dalle 8,30 alle 11,30 tutte le domeniche. Le mansioni assegnate a tale turno prevedono assistenza psicologica, ricreativa e di supporto agli ospiti. Nel reparto blu è stata mantenuta l'ora giornaliera aggiuntiva, per tutti i giorni della settimana, introdotta dal 01/02/2016 a beneficio dell'assistenza agli ospiti.

- **miglioramento delle procedure di refezione dei pasti e di idratazione degli ospiti:** nel corso del 2019 si è provveduto al monitoraggio delle modalità di somministrazione e distribuzione dei pasti, delle operazioni di pulizia successiva dell'ospite, nonché ad assicurare la disponibilità di liquidi e di sostituti per garantire un'idratazione adeguata dell'ospite anche al di fuori dei pasti. Contestualmente, si è provveduto a integrare lo specifico protocollo operativo disciplinante il percorso alimentare dell'ospite con una più dettagliata definizione delle modalità e delle procedure connesse alla prescrizione, predisposizione e somministrazione di diete speciali.

- **miglioramento dell'igiene degli ambienti:** per garantire un livello elevato di igiene degli ambienti sono stati mantenuti i turni di lavoro "1P", reparto blu, che prevede n. 7 ore settimanali in più da destinare alle pulizie straordinarie e "P", reparti rosso e verde, che prevede n. 4 ore settimanali in più da destinare alle pulizie straordinarie; detti turni sono stati introdotti nel corso del 2016.

- **miglioramento del servizio di animazione:** è stato introdotto un turno che prevede la presenza dell'educatore professionale dalle 9,00 alle 11,00 tutti i sabati.

- **miglioramento delle relazioni operatori-ospiti e operatori-familiari:** tutti gli operatori della struttura hanno partecipato, in corso d'esercizio, ad un evento formativo sulla comunicazione e sulla gestione dei conflitti "Ascoltare sé stessi e gli altri: Percorso per favorire la cooperazione tra colleghi", in ossequio alle disposizioni di cui alla DGR 2569/2014.

- **miglioramento della rilevazione e della soddisfazione dei bisogni e delle necessità degli ospiti:** mensilmente vengono svolte riunioni d'equipe per tutti gli operatori addetti all'assistenza (medici, infermieri, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali e animatore) con l'obiettivo di migliorare l'organizzazione e il tempestivo soddisfacimento dei bisogni emergenti degli ospiti.

Si riconferma la necessità di continuare ad assicurare:

- **interventi di miglioramento della relazione operatori-ospiti ed operatori-familiari** attraverso la realizzazione di appositi corsi di formazione rivolti a tutti gli operatori.

Pur avendo registrato una valutazione complessivamente positiva attestata su valori medio alti per la generalità delle variabili indagate, la Direzione, valutati anche le indicazioni e i suggerimenti forniti negli appositi spazi presenti sui questionari in uso e analizzati gli aspetti sui quali sono stati espressi alcuni giudizi di non soddisfazione o riconducibili alla valutazione "scarso", ha ritenuto opportuno, a seguito di analisi congiunte con i responsabili dei diversi servizi presenti in struttura, di definire le sotto riportate proposte/azioni di miglioramento.

Criticità	Azioni di miglioramento	Risorse/Strumenti	Tempistiche
Relazioni ospiti/familiari e personale	Realizzazione di specifici corsi di formazione. Sensibilizzazione del personale in occasione delle riunioni tecnico operative, nelle riunioni di équipe, PAI e nelle assemblee del personale.	Piano di formazione	Durante il 2019 - 2020 Referente: Direzione
Servizio ristorazione	Monitoraggio e controllo quotidiano di qualità e quantità dei cibi e della pulizia delle stoviglie.	Verifiche giornaliere	Durante 2019 - 2020

	Introduzione nell'arco dell'anno di menù caratteristici legati alla tradizione culinaria locale.		Referente: Coordinatrice Feriti Susanna
Lavanderia	Monitoraggio costante del sistema di riconoscimento della biancheria e rispetto della procedura di etichettamento degli indumenti di ogni ospite all'ingresso e in caso di integrazione di nuovi capi da parte del personale in servizio.	Sistema di riconoscimento della biancheria	Durante 2019 - 2020 Referente: Coordinatrice Feriti Susanna
Volontari	Formazione e potenziamento della comunicazione. Promozione di eventi, iniziative e progetti elaborati e realizzati dal personale del servizio di animazione.	Modulo volontariato; Circolari- Cartelloni - Contatti con i familiari	Durante 2019 - 2020 Referenti: Direzione e Animazione