

## INDAGINE 2021 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 2021.

Elaborazione a cura della Direzione della Fondazione.

Approvata con verbale del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 18.10.2021.

## 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 2021, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 10 agosto 2021 e il 31 agosto 2021, 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 2021, 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. Servizio parrucchiera
16. Servizio religioso
17. Organizzazione visite familiari durante l'emergenza COVID-19
18. Tutela della riservatezza e della privacy
19. 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. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite
4. Disponibilità e professionalità personale medico
5. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
6. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
7. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico

8. Disponibilità e professionalità personale di animazione
9. Disponibilità e professionalità personale di amministrativo
10. Servizio lavanderia e guardaroba
11. Informazione misure di contenimento adottate durante l'emergenza COVID-19
12. Informazione condizioni sanitarie dell'Ospite durante l'emergenza COVID-19
13. Organizzazione delle visite di familiari/visitatori durante l'emergenza COVID-19
14. Tutela della riservatezza e della privacy
15. Relazioni con il personale
16. 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
3. Ambiente fisico di lavoro (locali, pulizia, arredo)
4. Organizzazione complessiva del lavoro
5. Relazioni con i colleghi
6. Relazioni con gli ospiti
7. Relazioni con i parenti degli ospiti
8. Livello di comunicazione interna
9. Gestione dei conflitti
10. Clima del gruppo di lavoro
11. Attività di formazione e aggiornamento
12. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)
13. Misure di contenimento adottate per l'emergenza COVID-19
14. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura

Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 19 Ospiti, n. 30 familiari e n. 13 operatori.

## A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

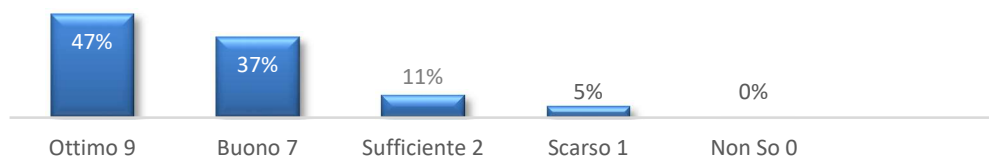
Sono stati somministrati n. 19 questionari su un totale di n. 57 ospiti (33%). Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo molto positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il 97,23% dei giudizi espressi, il 1,94% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e lo 0,83% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 33,33% degli ospiti, ossia 19 ospiti su 57, 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 16 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.

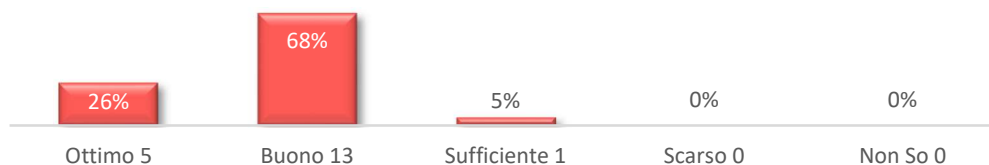
Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

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



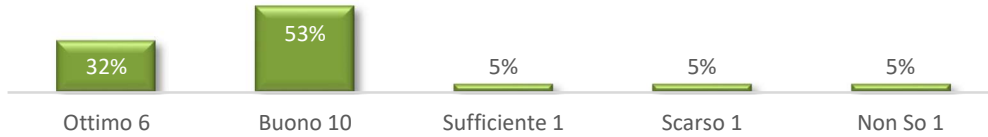
L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo molto positivo dalla totalità degli ospiti: il 47% (n. 9 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, il 37% (n. 7 ospiti) buono, mentre il 10% (n. 2 ospiti) ha valutato sufficiente il servizio.

### 2. Igiene e cura della persona



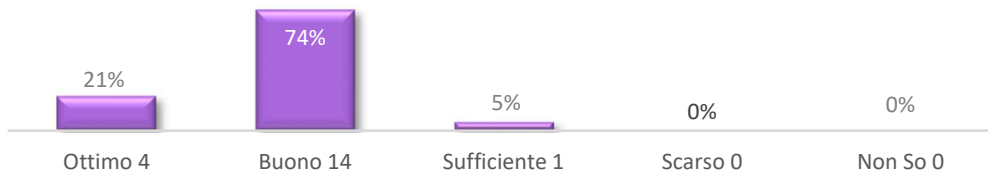
Il 100% (n. 19 ospiti) riserva una valutazione molto positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 26% (n. 5 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 68% (n. 13 ospiti) buono e il 5% (n. 1 ospite) sufficiente.

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



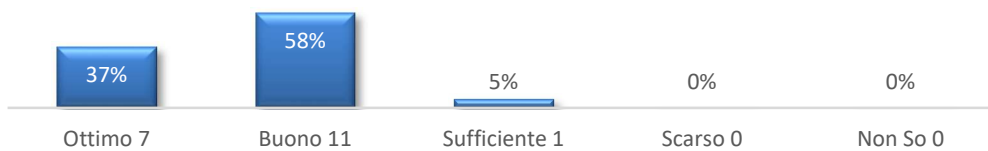
La maggioranza degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 32% (n. 6 ospiti) ritiene ottimo il servizio, il 53% (n. 10 ospiti) lo considera buono, il 5% (n. 1 ospite) sufficiente, il 5% (n. 1 ospite) scarso e il 5% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio.

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



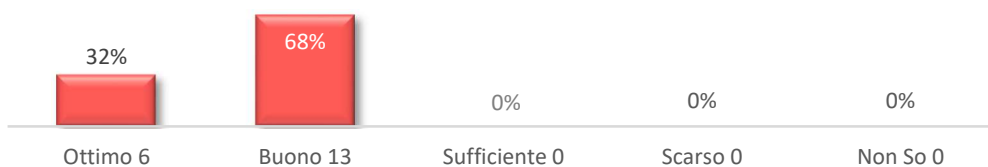
Il 100% (n. 19 ospiti) ha dichiarato che ha subito un miglioramento delle proprie condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa.

### 5. Disponibilità e professionalità personale medico



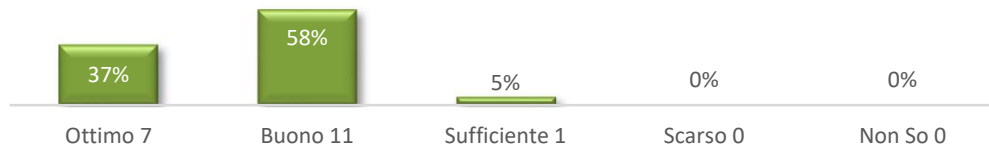
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto esclusivamente giudizi positivi: il 37% (n. 7 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 58% (n. 11 ospiti) buona e il 5% (n. 1 ospite) sufficiente.

### 6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



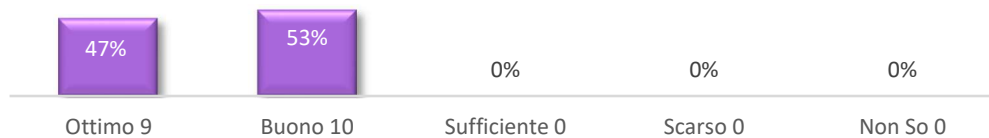
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 32% (n. 6 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, mentre il 68% (n. 13 ospiti) lo considera buono.

## 7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



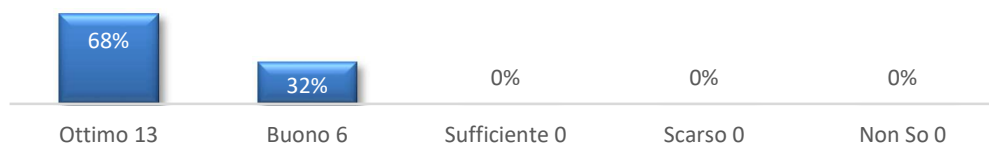
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la totalità dei giudizi positivi: 37% (n. 7 ospiti) ottimo, 58% (n. 11 ospiti) buono, mentre il 5% (n. 1 ospiti) sufficiente.

## 8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



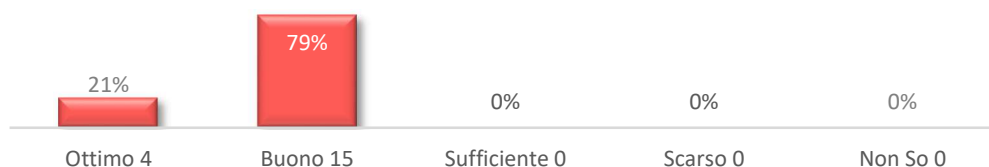
Il giudizio relativo al servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottimo per il 47% (n. 9 ospiti), mentre buono per il 53% (n. 10 ospiti).

## 9. Disponibilità e professionalità personale di animazione



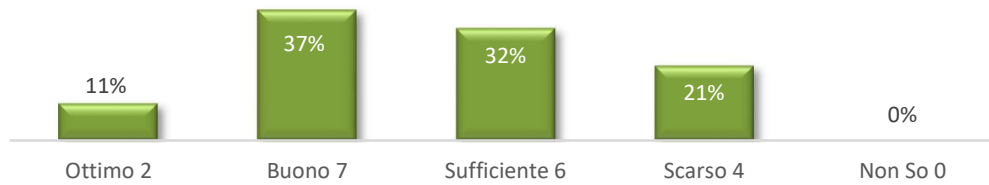
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione molto buoni: è stato valutato ottimamente dal 68% (n. 13 ospiti) degli ospiti e considerato buono dal 32% (n. 6 ospiti).

## 10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



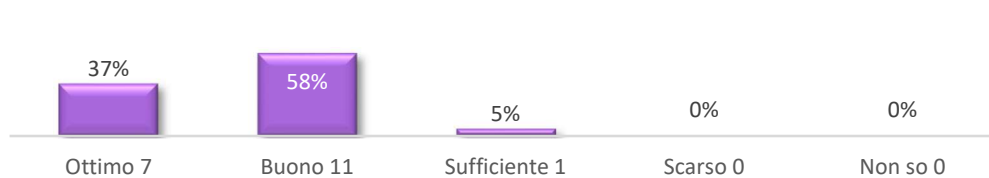
Il personale amministrativo ha ricevuto valutazioni positive: ottime per il 21% (n. 4 ospiti) e buone per il 79% (n. 15 ospiti).

## 11. Attività e iniziative del servizio di animazione



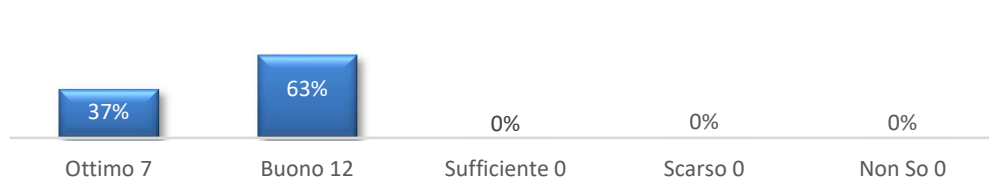
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di animazione sono state accolte in modo positivo dall'11% (n. 2 ospiti), considerate buone dal 37% (n. 7 ospiti), sufficienti dal 32% (n. 6 ospiti) e scarse dal 21% (n. 4 ospiti).

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



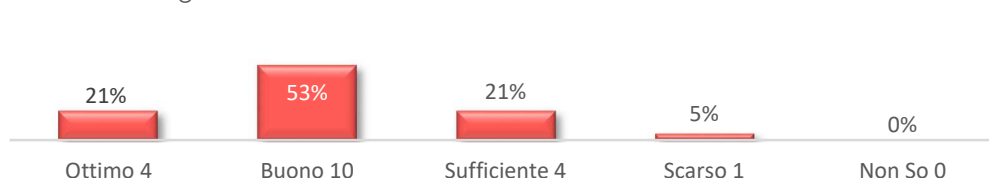
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per il 37% (n. 7 ospiti), buono per il 58% (n. 11 ospiti) e sufficiente per il 5% (n. 1 ospite).

## 13. Servizio ristorazione



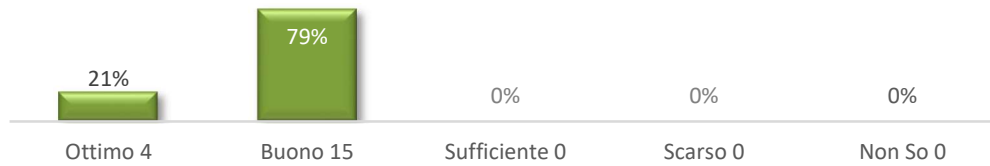
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 37% (n. 7 ospiti) ottime e 63% (n. 12 ospiti) buone.

## 14. Servizio lavanderia e guardaroba



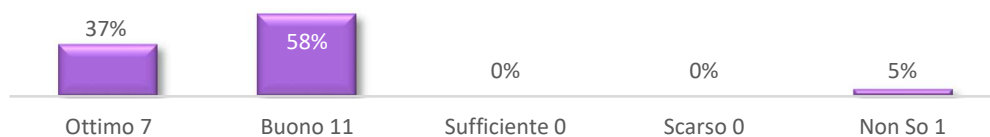
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 21% (n. 4 ospiti), buono dal 53% (n. 10 ospiti), 21% (n. 4 ospiti) sufficiente, mentre il 5% (n. 1 ospite) lo ritiene scarso.

## 15. Servizio di parrucchiere



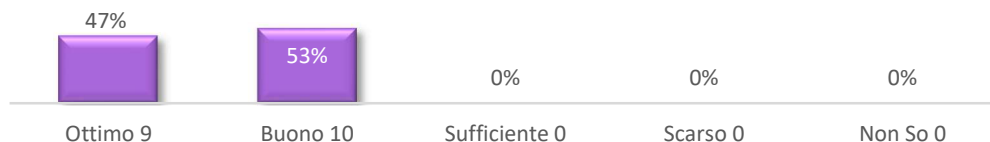
Il servizio di parrucchiere è stato valutato ottimo dal 21% (n. 4 ospiti), mentre il 79% (n. 15 ospiti) lo giudica buono.

## 16. Servizio religioso



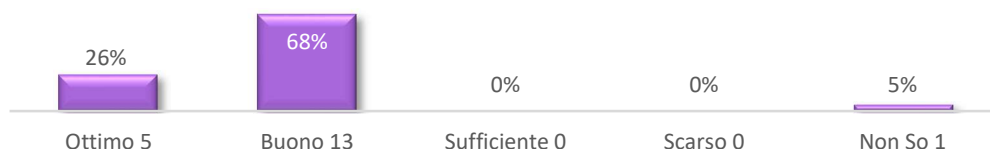
Il servizio religioso si attesta su livelli più che ottimali rispetto alla globalità degli ospiti: 37% (n. 7 ospiti) lo definiscono ottimo, mentre il 58% (n. 11 ospiti) buono.

## 17. Organizzazione visite familiari durante l'emergenza COVID-19



L'organizzazione delle visite per familiari e visitatori durante il periodo di emergenza COVID-19 è stata valutata positivamente dalla totalità degli ospiti: il 47% (n. 9 ospiti) la giudicano ottima e il 53% (n. 10 ospiti) buona.

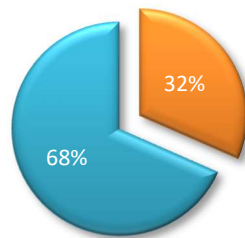
## 18. tutela della riservatezza e della privacy



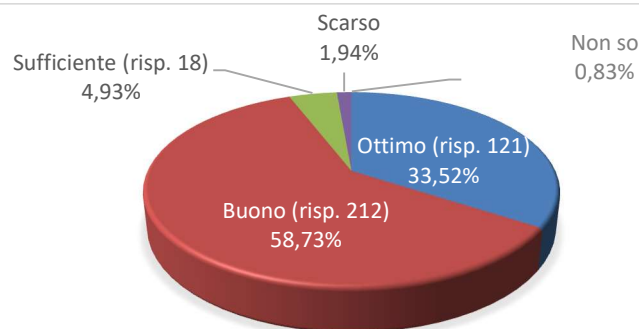
Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta su livelli più che ottimali rispetto alla globalità degli ospiti; solo il 5% (n. 1 ospite) non ha dato alcun giudizio.



## 19. 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 32% ottimo e per il 68% buono.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione ospiti

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 2021 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.

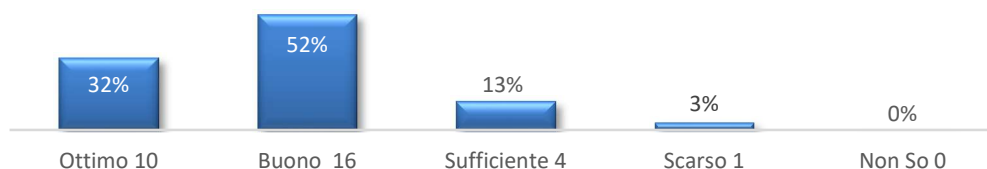
## B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

Sono stati compilati da parte dei familiari degli ospiti n. 31 questionari su un totale di 57 (54%). I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) sono state, infatti, pari al 91,53% dei giudizi espressi, il 5,24% delle risposte corrisponde a "scarso" e il 3,23% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 54% dei familiari, ossia 31 familiari su 57, 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.

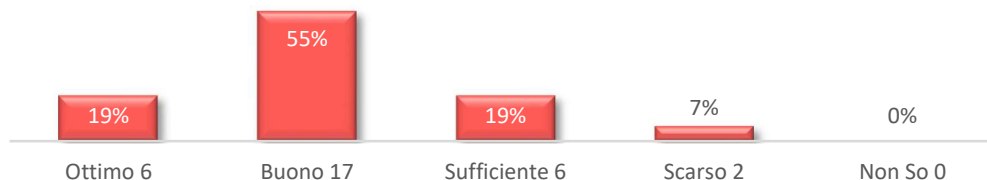
Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

### 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 32% (n. 10 familiari) ha espresso un giudizio ottimo, il 52% (n. 16 familiari) buono, il 13% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre il 3% ha espresso un giudizio scarso.

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



Il 93% (n. 29 familiari) riserva una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura del proprio congiunto: il 19% (n. 6 familiari) esprime un giudizio ottimo, il 55% (n. 17 familiari) buono, il 19% (n. 6 familiari) sufficiente, mentre il 7% (n. 2 familiare) scarso.

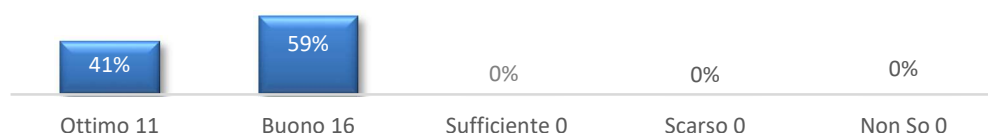
### 3. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite



Il 26% (n. 8 familiari) ha dichiarato che il proprio congiunto ha riscontrato un significativo miglioramento delle condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, il 48% (n. 15 familiari) ritiene che i miglioramenti siano buoni, il 16% (n. 5 familiari) sufficienti, mentre il 7% (n. 2 familiari) dichiara

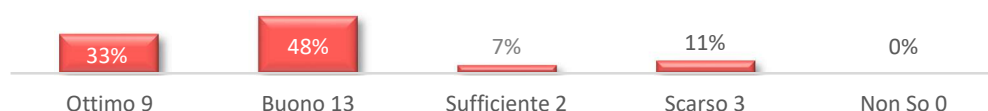
che non ci sono stati progressi rispetto alle condizioni di salute e il 3% (n. 1 familiari) non ha risposto al quesito.

#### 4. Disponibilità e professionalità personale medico



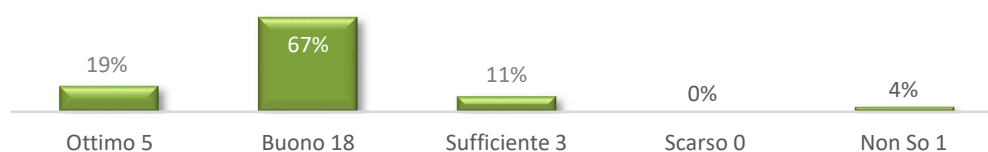
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto giudizi totalmente positivi: il 41% (n. 11 familiari) ha confermato una soddisfazione ottima e il 59% (n. 16 familiari) buona.

#### 5. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



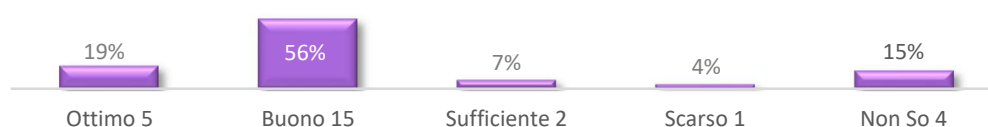
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 33% (n. 9 familiari) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 48% (n. 13 familiari) buono, il 7% (n. 2 familiari) sufficiente, mentre l'11% (n. 3 familiari) lo considera scarso.

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



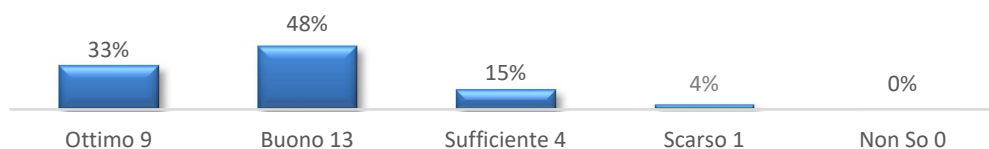
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto giudizi positivi: per il 19% (n. 5 familiari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 67% (n. 18 familiari) buono, per l'11% (n. 3 familiari) sufficiente, mentre il 4% (n. 1 familiare) non ha espresso alcun giudizio.

#### 7. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



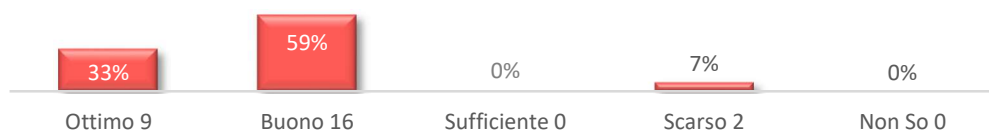
Il servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottime per il 19% (n. 5 familiari), buone per il 56% (n. 15 familiari), sufficienti per il 7% (n. 2 familiari), scarse per il 4% (n. 1 familiare), mentre il 15% (n. 4 familiari) non ha formulato alcuna risposta.

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



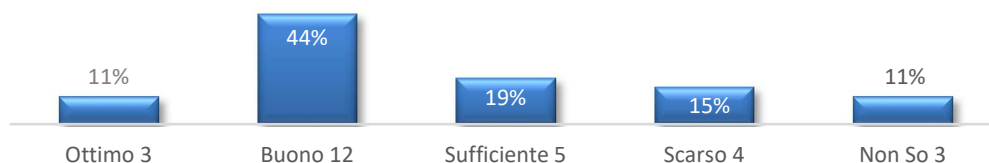
Il servizio di animazione è stato valutato ottimamente dall'33% (n. 9 familiari), considerato buono dal 48% (n. 13 familiari) e sufficiente dal 15% (n. 4 familiari) e scarso dal 4% (n. 1 familiare).

#### 9. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



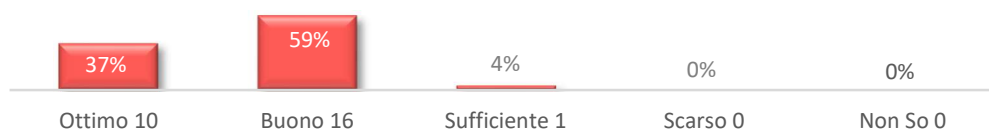
Disponibilità e professionalità del personale amministrativo hanno ricevuto valutazioni positive: ottime per il 33% (n. 9 familiari), buone per il 59% (n. 16 familiari) e scarse per il 7% (n. 2 familiari).

#### 10. Servizio lavanderia e guardaroba



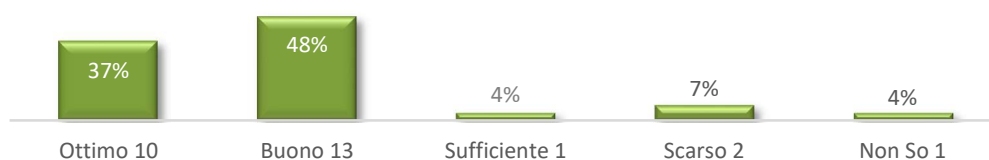
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dall'11% (n. 4 familiari), buono dal 44% (n. 4 familiari), sufficiente dal 19% (n. 5 familiari), scarso dal 15% (n. 4 familiari), mentre l'11% (n. 3 familiari) non ha formulato alcun giudizio.

#### 11. Informazione misure contenimento durante l'emergenza COVID-19



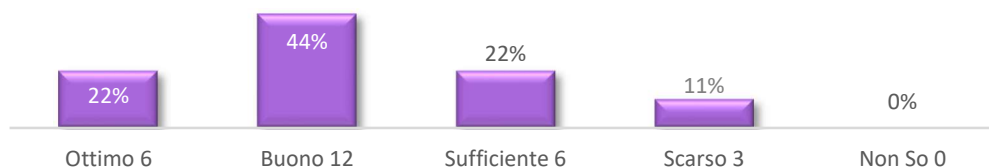
L'informazione relativa alle misure di contenimento adottate durante l'emergenza COVID-19 è stata valutata positivamente dal 37% (n. 10 familiari), dal 59% (n. 16 familiari) buona e dal 4% (n. familiare) sufficiente.

#### 12. Informazione condizioni sanitarie dell'Ospite durante l'emergenza COVID-19



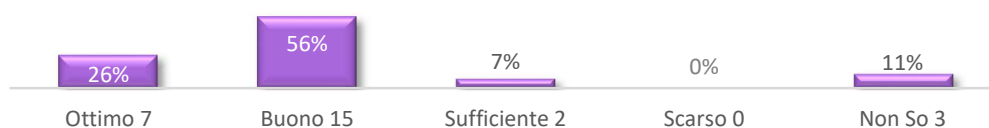
L'informazione sulle condizioni sanitarie degli ospiti fornita durante l'emergenza COVID-19 è stata giudicata ottima del 37% (n. 10 familiari), il 48% (n. 13 familiari) la ritiene buona, il 4% (n. 1 familiare) sufficiente, il 7% (n. 2 familiari) scarsa, mentre il 4% (n. 2 familiare) non ha risposto al quesito.

#### 13. Organizzazione delle visite di familiari/visitatori durante l'emergenza COVID-19



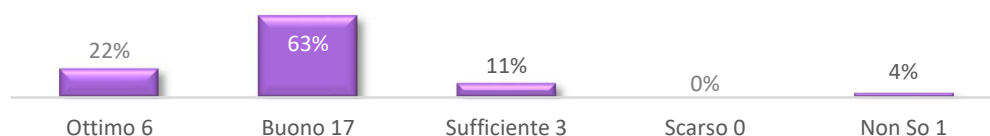
L'organizzazione delle visite di familiari/visitatori durante l'emergenza COVID-19 ha ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 22% (n. 6 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 44% (n. 12 familiari) buona, il 22% (n. 6 familiari) sufficiente, mentre per l'11% (n. 3 familiari) è stata considerata scarsa.

#### 14. Tutela della riservatezza e della privacy



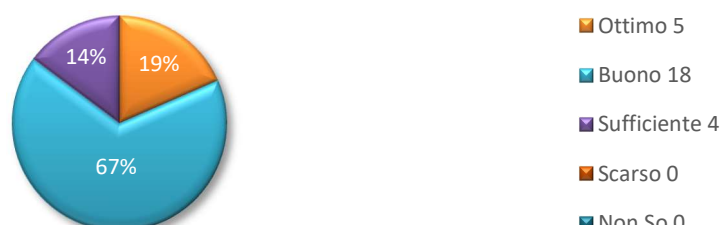
Il grado di tutela della riservatezza e della privacy è stato percepito positivamente dalla maggioranza dei familiari: il 26% (n. 7 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 56% (n. 15 familiari) buona, il 7% (n. 2 familiari) sufficiente, mentre l'11% (n. 3 familiari) non ha risposto al quesito.

## 15. Relazioni con il personale

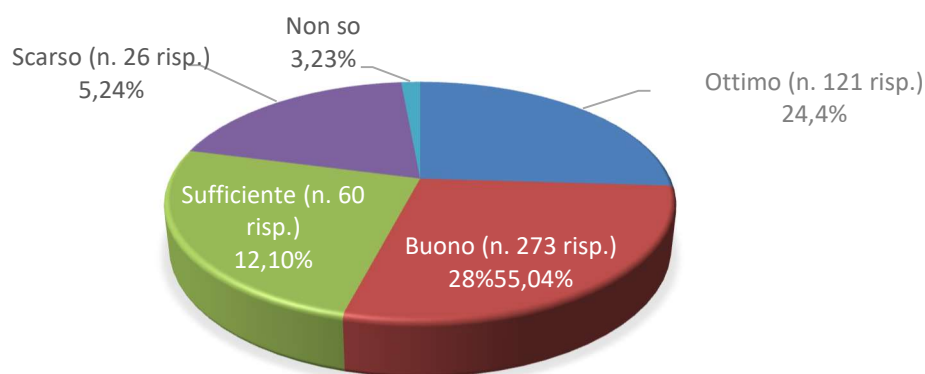


Le relazioni con il personale hanno ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 22% (n. 6 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 63% (n. 17 familiari) buona, l'11% (n. 3 familiari) sufficiente e il 4% (n. 1 familiare) non ha risposto al quesito.

## 16. 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 19% (n. 5 familiari) ottimo, per il 67% (n. 18 familiari) buono e per il 14% (n. 4 familiari) sufficiente.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione familiari

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 consiglia di "aumentare il personale infermieristico, di assistenza e di animazione";
- n. 1 familiare "ha l'impressione che il personale sia insufficiente".

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 relativi agli operatori e puntualmente certifica il rispetto degli standard gestionali da parte della Fondazione.

Nello specifico, nel corso del 2020, la Fondazione ha superato gli standard obbligatori relativi a tutte le figure professionali, come si evince dal seguente prospetto (anche per l'anno 2021 si conferma l'andamento rilevato nell'anno precedente):

N.	Figura professionale	Ore standard	Ore effettuate	Differenza
1.	Medico	1.456	2.026	+ 570
2.	Infermiere	7.280	10.271	+ 2.991
3.	Fisioterapista	2.184	2.542	+ 358
4.	Ausiliario socio assistenz.	35.048	35.137	+ 89
5.	Animazione	884	2.026	+ 1.142

Si aggiunge, inoltre, che per tutto il periodo di emergenza pandemica la Fondazione non è ricorsa ai cosiddetti "ammortizzatori sociali", quali la cassa integrazione, mantenendo il proprio organico invariato.

- n. 1 familiare afferma che *"alcuni operatori, che svolgono egregiamente il proprio lavoro, si stanno guardando in giro per trovare un'altra struttura in cui essere più valorizzate; io valuterei bene prima di lasciarle andare; a meno che non si voglia tenere personale nuovo con necessità di lavoro, così da poterli manipolare"*.

Si fa notare che l'attuale contesto della rete dei servizi residenziali territoriali è caratterizzato da carenza di personale socio-sanitario

- 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. 5 familiari chiedono di aumentare il personale di animazione, n. 1 familiare desidererebbe un maggiore coinvolgimento degli ospiti nelle attività e n. 1 familiare ritiene che l'attività di animazione sia ripetitiva e poco inclusiva.

Ribadendo quanto precedentemente evidenziato in merito al fatto che le ore rendicontate per l'attività di animazione corrispondono a più del doppio rispetto agli standard gestionali imposti da Regione Lombardia, è indubbio che durante il periodo di emergenza sanitaria COVID-19 gli operatori destinati al servizio di animazione si sono occupati prioritariamente della gestione delle visite di familiari e visitatori (videochiamate, visite ai box dotati di pannelli in plexiglass e visite in presenza) a scapito delle attività di animazione. Compatibilmente con l'andamento dell'emergenza sanitaria, la Fondazione adotterà le misure organizzative più opportune per trovare il giusto compromesso tra attività di animazione e visite di familiari e visitatori.

#### VISITE FAMILIARI/VISITATORI:

- n. 3 familiari chiedono di aumentare il numero delle visite.  
Compatibilmente con le disposizioni
- n. 1 familiare chiede "a cosa serve l'appuntamento per le visite alla vetrata, quando la domenica è libera a tutti".

La prenotazione obbligatoria stabilita per le visite che avvengono attraverso le vetrate della veranda posta a piano terra della struttura consente, dal lunedì al venerdì, la regolamentazione e lo svolgimento delle visite in presenza nel cortile della Fondazione garantendo il rispetto delle misure di contenimento del contagio da COVID-19 adottate per la sicurezza di ospiti e visitatori.

- n. 1 familiare vorrebbe che le visite fossero senza appuntamento e della durata di un'ora.  
Il sistema di prenotazioni relativo alle visite di familiari e visitatori è necessario per garantire l'applicazione delle prescrizioni anti Covid-19, evitare assembramenti e assicurare una frequenza regolare del numero di visite a cui ha diritto ciascun ospite.
- n. 1 familiare dichiara che per quanto riguarda le videochiamate "il segnale è scarso e la connessione ballerina".

Sin dall'inizio della pandemia, la Fondazione garantisce il servizio di videochiamate giornaliero (dal lunedì al sabato mattina) con una media di n. 220 videochiamate al mese.

#### RELAZIONI CON I FAMILIARI:

- n. 1 familiare dichiara che "la comunicazione con gli operatori è difficile".  
La Direzione amministrativa e la Direzione Sanitaria sono a completa disposizione di familiari e visitatori per risolvere qualsiasi problematica inerente i servizi offerti dalla Fondazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00.
- n. 1 familiare desidererebbe più informazioni circa lo stato di salute degli ospiti e n. 1 familiare dichiara che "le informazioni sanitarie sono scarse durante il fine settimana".
- n. 1 familiare espone la necessità di "una riunione annuale".
- n. 1 familiare dichiara di avere l'impressione che gli operatori della Fondazione vogliano "escludere i familiari come se volessero blindarsi in continue negoziazioni".



- n. 1 familiare afferma che *“la cosa che manca sono le affissioni sulle porte di manifesti funebri, non sapendo chi muore non si può fare visita ai parenti del defunto risultando scortese”*.
- 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, STIRERIA E GUARDAROBA:

- n. 1 familiare afferma testualmente: *“Abiti consegnati e più visti”* e n. 1 familiare sostiene che *“Il servizio è confusionario”*.

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 indelebile a trasferimento termico degli indumenti. Gli operatori incaricati procedono a contrassegnare gli indumenti all'atto dell'ingresso di un ospite e in caso di integrazione di nuovi capi di abbigliamento per evitare possibili smarrimenti. Considerato che si verificano ancora casi di smarrimento il consiglio è quello di segnalare tempestivamente il disservizio al fine di consentire le opportune verifiche e indagini.

- n. 1 familiare desidera *“più attenzione nel vestire i pazienti”*.

#### 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. 1 familiare esplicita la richiesta di *“una riunione annuale”*.

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 invita il familiare che ha 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 2021 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.