

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

Sono stati compilati da parte dei familiari degli ospiti n. 30 questionari su un totale di 59 (50,8%). I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) sono state, infatti, pari al 89,58% dei giudizi espressi, il 4,79% delle risposte corrisponde a "scarso" e il 5,63% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 50,8% dei familiari, ossia 30 familiari su 59, 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 risultano comunque 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)



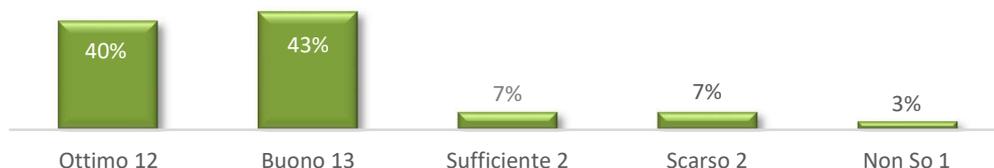
L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla totalità dei familiari: il 37% (n. 11 familiari) ha espresso un giudizio ottimo, il 47% (n. 14 familiari) buono, il 3% (n. 1 familiare) sufficiente, mentre il 13% ha espresso un giudizio scarso (n. 4 familiari).

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



Il 94% (n. 28 familiari) riserva una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura del proprio congiunto: il 40% (n. 12 familiari) esprime un giudizio ottimo, il 37% (n. 11 familiari) buono, il 17% (n. 5 familiari) sufficiente, mentre il 3% (n. 1 familiare) scarso e il 3% (n. 1 familiare) non ha espresso un giudizio.

3. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite



Il 40% (n. 12 familiari) ha dichiarato che il proprio congiunto ha riscontrato un significativo miglioramento delle condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, il 43% (n. 13 familiari) ritiene

che i miglioramenti siano buoni, il 7% (n. 2 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 essenzialmente positivi: il 50% (n. 15 familiari) ha confermato una soddisfazione ottima, il 33% (n. 10 familiari) buona, il 13% (n. 4 familiari) sufficiente e il 3% (n. 1 familiare) non ha espresso alcuna valutazione.

5. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 33% (n. 10 familiari) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 37% (n. 11 familiari) buono, il 20% (n. 6 familiari) sufficiente, il 3% (n. 1 familiare) scarso, mentre il 7% (n. 2 familiari) non ha risposto al quesito.

6. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



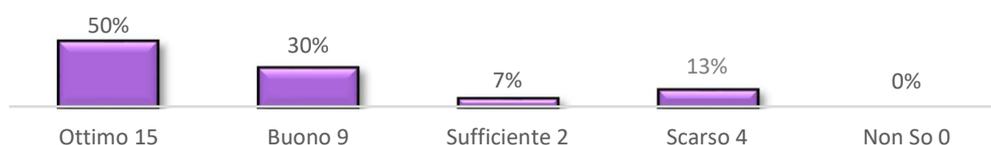
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto giudizi positivi: per il 43% (n. 13 familiari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 33% (n. 10 familiari) buono, per il 17% (n. 5 familiari) sufficiente, mentre il 3% (n. 1 familiare) considera il servizio scarso e il 3% (n. 1 familiare) non ha espresso alcun giudizio.

7. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



Il servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottime per il 33% (n. 10 familiari), buone per il 30% (n. 9 familiari), sufficienti per il 20% (n. 6 familiari), mentre l'17% (n. 5 familiari) non ha formulato alcuna risposta.

8. Disponibilità e professionalità personale di animazione



Il servizio di animazione è stato valutato ottimamente dall'50% (n. 15 familiari), considerato buono dal 30% (n. 9 familiari) e sufficiente dal 7% (n. 2 familiari) e scarso dal 13% (n. 4 familiari).

9. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



Disponibilità e professionalità del personale amministrativo hanno ricevuto valutazioni positive: ottime per il 40% (n. 12 familiari), buone per il 37% (n. 11 familiari), sufficienti per l'10% (n. 3 familiari), scarso per il 3% (n. 1 familiare), mentre l'11% (n. 3 familiari) non ha espresso alcun giudizio.

10. Servizio lavanderia e guardaroba



Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dall'23% (n. 7 familiari), buono dal 23% (n. 7 familiari), sufficiente dal 23% (n. 7 familiari), scarso dal 23% (n. 7 familiari), mentre il 7% (n. 2 familiari) non ha formulato alcuna risposta.

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. 11 familiari), dal 40% (n. 12 familiari) buona, dal 13% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre l'10% (n. 3 familiari) non ha espresso alcun giudizio.

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 27% (n. 8 familiari), il 50% (n. 15 familiari) la ritiene buona, il 17% (n. 5 familiari) sufficiente, mentre il 7% (n. 2 familiari) 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 33% (n. 10 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 33% (n. 10 familiari) buona, il 20% (n. 6 familiari) sufficiente, mentre per l'10% (n. 3 familiari) è stata considerata scarsa e il 3% (n. 1 familiare) non ha espresso alcun giudizio.

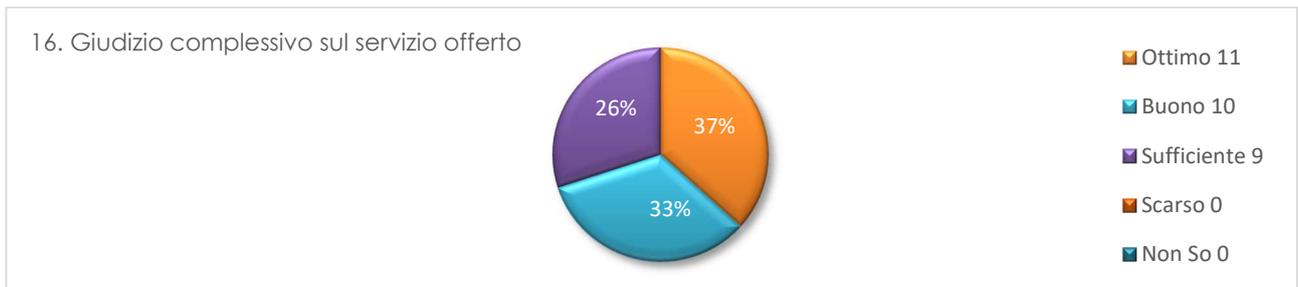
14. Tutela della riservatezza e della privacy



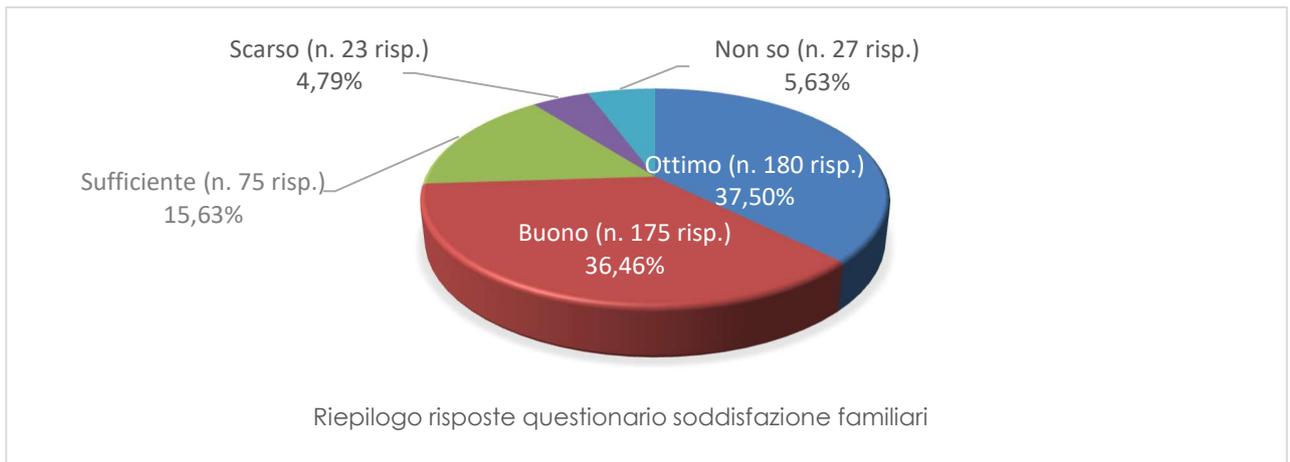
Il grado di tutela della riservatezza e della privacy è stato percepito positivamente dalla maggioranza dei familiari: il 33% (n. 10 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 43% (n. 13 familiari) buona, il 23% (n. 7 familiari) sufficiente.



Le relazioni con il personale hanno ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 43% (n. 13 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 33% (n. 10 familiari) buona, l'10% (n. 3 familiari) sufficiente, l'10% (n. 3 familiari) scarso e il 3% (n. 1 familiare) non ha risposto al quesito.



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 37% (n. 11 familiari) ottimo, per il 33% (n. 10 familiari) buono e per il 26% (n. 9 familiari) sufficiente.



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 afferma che “bisogna aggiungere del personale”; n. 1 familiare scrive “personale insufficiente”; n. 1 familiare argomenta che “la domenica e i giorni festivi gli ospiti sono lasciati soli la percezione è che in questi giorni non ci sia personale sufficiente”.

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, fisioterapia e di animazione per ogni ospite; Ats di Brescia, in qualità di organo che vigila sulla quantità/qualità delle prestazioni erogate dalle RSA, effettua annualmente 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 2022, nonostante la Fondazione abbia dovuto affrontare durante tutto il periodo dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 le difficili criticità legate al reperimento di operatori socio-sanitari, ha garantito gli standard obbligatori relativi a tutte le figure professionali. 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.

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

AREA SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

- n. 2 familiari argomentano che “si potrebbe migliorare il lavoro delle animatrici con partecipazione dell'ospite, in modo di farlo sentire attivo, stimolarlo con lavoretti (ora quasi nulli), indovinelli, giochi, canti. Inoltre si potrebbero ospitare delle associazioni di volontariato per alleviare la degenza, con qualcosa di nuovo”.

Premesso che per tutto il periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19 la priorità assoluta è stata quella di garantire in modo continuativo i contatti tra ospiti e familiari attraverso l'organizzazione di visite in presenza, con l'ausilio di pannelli in plexiglass e videochiamate con frequenza giornaliera, la Fondazione ha comunque mantenuto la programmazione settimanale del servizio di animazione che, nello specifico, si articola nelle seguenti attività:

N.	Giorno	Mattino	Pomeriggio
1	Lunedì	Attività colorazione	Stimolazione cognitiva sull'attenzione
2	Martedì	Stimolazione cognitiva	Conversazione attività colorazione
3	Mercoledì	Coccole	S. Messa
4	Giovedì	Attività colorazione	Tombola
5	Venerdì	Lettura quotidiani	Laboratori di arteterapia
6	Sabato	Laboratori linguistici	
7	Domenica	Stimolazione cognitiva memoria	

- n. 1 familiare scrive di “incaricare un addetto o un volontario all'accoglienza dei parenti, per evitare che le animatrici tolgano le attività agli ospiti, che sono “posizionati tutto il giorno davanti alle vetrate senza nessuno stimolo, coinvolgimento o attività ricreative allegre e coinvolgenti”.

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 siano 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.

AREA OSPITI:

- n. 1 familiare argomenta di *“fare relazionare di più l'ospite in modo di migliorare la sua salute mentale”*.

Nell'arco dell'intera giornata gli operatori della Fondazione (medici, infermieri, personale socio-assistenziale, fisioterapisti e educatori professionali), oltre all'attività di assistenza specifica a cui sono preposti, garantiscono costantemente stimolazione motoria e cognitiva in tutte le attività quotidiane degli ospiti.

- n. 1 familiare chiede di *“lasciare gli ospiti un po' di tempo in più a tavola”*.

Considerati i limiti organizzativi legati ai tempi della gestione dei pasti giornalieri, la richiesta evidenziata sia dal familiare che dall'ospite è stata soddisfatta.

AREA VISITE FAMILIARI/VISITATORI:

- n. 1 familiare vorrebbe *“la possibilità di uscita con l'ospite una volta alla settimana (2h) il pomeriggio (dalla primavera prossima)”*.

Dal 01.09.2022 sono consentite le uscite degli ospiti, su autorizzazione da parte del Responsabile sanitario; è previsto un periodo di osservazione sanitaria al rientro dell'ospite in struttura per ovvie ragioni legate alla tutela della salute degli ospiti presenti in una comunità, quale è la nostra Fondazione. Si auspica che per il prossimo anno si ritorni ad una situazione sempre più favorevole alle uscite degli ospiti.

- n. 1 familiare chiede di *“aprire maggiormente ai familiari togliendo la prenotazione non richiesta nelle altre RSA”, mentre n. 1 familiare vorrebbe “poter stare di più con i nostri familiari come si faceva in passato. Con i vari accertamenti sullo stato di salute e con guanti e mascherina si potrebbe stare insieme ai nostri cari. Loro comunque si vede che hanno sofferto in questi due anni. Grazie comunque per quello che potrete fare”*.

Il sistema di prenotazioni relativo alle visite di familiari e visitatori si 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. Si auspica che, una volta conclusa la fase di emergenza epidemiologica, si ritorni in tempi brevi a modalità e tempi relativi alle visite di familiari e visitatori meno restrittivi.

AREA LAVANDERIA/GUARDAROBA:

- n. 1 familiare scrive: *“Non mi sembra logico che dopo 2 anni di chiusura non si possa accedere alla camera per controllare il guardaroba personale usando tutte le precauzioni possibili”*.

Le restrizioni adottate durante il periodo della pandemia si sono rese necessarie, come più volte ricordato ai familiari, al solo scopo di garantire il contenimento del rischio di contagio all'interno di una comunità composta da soggetti molto fragili.

- n. 1 familiare chiede *“Più attenzione al servizio lavanderia e guardaroba. In più occasioni l'ospite indossava indumenti non suoi e in un'occasione rotti”*.

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 comunque si verificano casi di smarrimento, di indumenti indossati che non appartengono all'ospite, ecc., si invitano vivamente i familiari a segnalare in modo tempestivo e puntuale il disservizio riscontrato: solo così sarà possibile intervenire rapidamente e in modo efficace.

AREA COMUNICAZIONE:

- n. 1 familiare scrive che vorrebbe *“una comunicazione migliore con l'amministrazione” e aggiunge che “i questionari non sono strumenti ottimali per comunicare ma sembra che altri modi di comunicare siano impossibili peccato!”*.

La Direzione amministrativa e la Direzione Sanitaria, figure di riferimento preposte per la rilevazione e la risoluzione di qualsiasi problematica e criticità inerente i servizi offerti dalla Fondazione, sono a

disposizione di familiari e visitatori dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00. È possibile confrontarsi con la Direzione amministrativa o con la Direzione Sanitaria personalmente, anche senza appuntamento, o telefonicamente contattando il numero di telefono 030 715184.

I questionari di soddisfazione sono essenzialmente strumenti utilizzati al fine di rilevare il grado di soddisfazione percepito dai familiari rispetto ai servizi offerti. Il carattere strettamente anonimo dei questionari permette semplicemente ai familiari di esprimere pareri e giudizi, anche negativi, senza rivelare la propria identità. Pertanto, come più volte consigliato ai familiari, al fine di risolvere in tempi brevi e in modo efficace qualsiasi problematica sui servizi offerti dalla Fondazione, le segnalazioni devono essere comunicate in modo preciso e puntuale alle figure preposte, non certo comunicate in modo anonimo attraverso un questionario di soddisfazione.

AREA ZONA ESTERNA:

- n. 1 familiare afferma che *“la pulizia delle panchine esterne da migliorare”* e n. 2 familiari scrivono che la *“parte esterna della struttura è molto sporca”*.

A partire da maggio 2022 una volta alla settimana, il lunedì, è stata disposta la pulizia del portico e delle panchine del parco. È chiaro che trattandosi di spazi all'aperto sarebbe necessario un intervento più continuo, ma le risorse a disposizione non consentono una frequenza maggiore.

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.

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2022 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 presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.