

## RSA BAITA SERENA

### CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2020

#### QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Di seguito si propongono i risultati dei questionari somministrati agli ospiti della struttura, ai Familiari del servizio di RSA.

#### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI**

L'analisi della soddisfazione dei Parenti degli Ospiti della RSA Baita Serena è un processo che si sviluppa in modo continuativo durante l'anno e mira ad evidenziare, oltre al livello di soddisfazione, circa il servizio ricevuto, anche eventuali mancanze o disfunzioni organizzativo-assistenziali alle quali porre immediatamente rimedio.

L'Amministrazione dell'Ente è ben cosciente che la prospettiva di valutazione del Parente è parziale e spesso falsata da dinamiche relazionali con il congiunto o con il Personale di assistenza che ne inficiano la correttezza e l'oggettività.

Ciò nonostante, si è convinti dell'utilità del giudizio del Parente, in qualche modo, anch'egli cliente del servizio.

Rispetto allo strumento del "questionario di soddisfazione", le domande proposte sono simili a quelle presentate agli Ospiti.

E' stata introdotta un'ulteriore domanda relativa alla modalità di gestione dell'emergenza COVID da parte dell'RSA vista la situazione pandemica verificatasi durante l'anno.

La somministrazione è avvenuta in forma anonima con trasmissione per mail o per consegna diretta, ad ogni familiare di riferimento, dello strumento, con la preghiera di riconsegna alla segreteria dell'Ente entro 30 giorni. Il ritorno è stato inferiore alle aspettative: solo 16 persone hanno partecipato alla rilevazione.

La grandezza del campione può definirsi statisticamente poco significativo (16 su 43 utenti), ma dalle risposte si possono evincere, comunque, interessanti suggerimenti.

Il risultato complessivo, dettato dal numero di risposte "Ottimo/buono" è estremamente alto, giungendo alla ragguardevole percentuale del 97%. Solo il 3% ha dato un giudizio "discreto" solo su 3 domande.

AMBITI DI INDAGINE	RISULTATI
Gli aspetti strutturali e logistici	sono valutati dalla totalità dei Familiari "buoni/ottimi"
Le camere, la pulizia e gli spazi comuni	sono considerati eccellenti da tutti gli intervistati.
Gli orari della giornata	sono considerati più che adeguati.
La qualità e la quantità del cibo	è considerata buona/ottima dalla maggioranza.
La lavanderia, settore cruciale del servizio di RSA per la complessità di gestione di numerosi capi	ha ottenuto il 93% dei consensi mentre il giudizio ottenuto sulla riservatezza è pari al 100%.

Temperatura e areazione, grazie ad un controllo differenziato per camera ed un diffuso sistema di riciclo dell'aria	sono considerati più che buoni dagli intervistati.
Nell'ambito dell'operato dei diversi professionisti	esprimono all'unanimità giudizio positivo per le figure sanitarie (medico, infermieri, fisioterapisti, educatori) ed amministrative.
La domanda relativa alle iniziative di intrattenimento è stata superata per la difficoltà a creare momenti ricreativi e di gruppo in RSA a causa dell'emergenza Covid.	Il giudizio espresso dai familiari sulla modalità di gestione dell'emergenza COVID in RSA è più che positivo. I familiari hanno apprezzato e valorizzato il lavoro svolto durante l'emergenza segnalando che è stato fatto il possibile e l'impossibile per salvaguardare gli ospiti. Un altro familiare ha sottolineato che sono state fatte scelte opportune e in linea con le difficoltà legate all'emergenza sanitaria e di aver agito tempestivamente per mettere in sicurezza gli ospiti.

<b>SUGGERIMENTI</b>
<p>Un familiare suggerisce di costruire una struttura attrezzata e protetta per poter incontrare i congiunti in sicurezza e di ricevere settimanalmente una videochiamata.</p> <p>Un altro chiede di essere aggiornato periodicamente sulla situazione sanitaria del congiunto (visite e controlli ematici) tramite comunicazione scritta.</p> <p>Un miglioramento dei contatti informativi tra la Direzione della RSA e i familiari degli ospiti circa le regole di svolgimento delle attività della RSA anche indicando la visione nel medio periodo per poter costruire rapporti tra familiari, operatori e ospiti improntati ad una maggiore consapevolezza sulle prospettive future</p>
<b>CRITICITA'</b>
<p>Da parte di un familiare come elemento da approfondire internamente per un miglioramento del servizio. Nello specifico sottolinea che le informazioni sull'evoluzione dell'emergenza Covid da parte dell'RSA sono state piuttosto carenti e per la maggior parte sono giunte ai familiari tramite gli organi di stampa o altre fonti e non direttamente dalla Direzione della RSA.</p> <p>Un esempio è la comunicazione delle dimissioni del Direttore Sanitario che è stata inviata con lettera ai parenti su iniziativa della medesima dott.ssa .</p>

## **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DI RSA**

La percezione di "Qualità del Servizio", da parte degli Ospiti, dimostrata attraverso lo strumento del questionario semi strutturato, ha indicato la totale soddisfazione rispetto all'offerta. Ovvero, gli Ospiti ritengono adeguato il Servizio di RSA in relazione ai propri bisogni, aspettative, esigenze sanitario-assistenziali ed alberghiere.

La rilevazione si è definita attraverso interviste con l'intervento di una figura professionale debitamente addestrata all'imparzialità ed al distacco emotivo.

Sei le domande a risposta multipla, di cui due con possibilità di motivare la scelta, e tre a risposta aperta.

Gli ambiti di indagine sono stati, come l'anno precedente, quelli inerenti la capacità dell'organizzazione di rispondere ai bisogni clinico-assistenziali, le competenze relazionali

degli operatori sanitari ed amministrativi, la qualità dei locali di vita e degenza, le iniziative di intrattenimento e gli eventuali suggerimenti.

Il ritorno, in termini di questionari compilati, è stato numericamente inferiore all'anno precedente (14 su 43), in ragione ad un progressivo aggravarsi delle condizioni cliniche degli Assistiti, con ovvie incapacità a rispondere.

Gli Ospiti sono unanimi nel dire che la RSA risponde ai propri bisogni assistenziali e che in struttura si vive un clima di familiarità ed accoglienza. Nessuno si è espresso in termini negativi.

Tutti gli intervistati (100%) considera il servizio di RSA, complessivamente, "buono/ottimo".

AMBITI DI INDAGINE	RISULTATI
Gli aspetti logistici Le camere di degenza e gli spazi comuni	Molto positivi. Quattro ospiti assegnano alla camera un "discreto". Nessuno si esprime negativamente. Ciò dimostra, non solo l'accoglienza degli alloggi,
Punto di vista ambientale, climatizzazione Abbinamento degli ospiti in camera doppia	Adeguatezza complessiva
Pulizia ambientale	Più che buona
Qualità del cibo in struttura	tre persone hanno considerato discreta la quantità del cibo, senza esprimersi ulteriormente in merito e giudicando complessivamente buono il servizio ricevuto in RSA. I rimanenti intervistati si esprimono con giudizi buono/ottimi sulla quantità e sulla qualità del cibo. Si fa notare che la RSA acquista le materie prime di ottima qualità da alcuni fornitori locali.
Orari della giornata (orario sveglia, pasti, ecc.)	sono considerati adeguati dal 100% degli Ospiti.
Il servizio di lavanderia	è apprezzato a testimonianza dell'estrema attenzione data dall'organizzazione a questa tipologia di processo alberghiero, solo un'ospite ha espresso un giudizio "discreto" su questo item.
Tutela della riservatezza	è un mantra tra gli operatori ed il fatto è riconosciuto da tutti gli Assistiti.
Figure professionali impegnate in RSA gli item concernevano gli aspetti relazionali, di cortesia e di capacità tecnica nel risolvere le problematiche assistenziali.	La totalità delle risposte sono contrassegnate dal "buono/ottimo", eccetto quattro giudizi discreti sulla disponibilità del medico. Sulle figure professionali non si sono avuti giudizi negativi
INIZIATIVE ANIMATIVE	A causa dell'emergenza sanitaria, le iniziative animative sono state sospese. Pertanto la totalità degli intervistati ha espresso un giudizio "discreto" su questo aspetto.

SUGGERIMENTI
Due Ospiti affermano di apprezzare la gentilezza e il rispetto degli operatori, altri due suggeriscono di assumere le figure tirocinanti in quanto hanno gradito la modalità di lavoro e di approccio nei loro confronti.

## CRITICITA'

Una persona si lamenta del fatto che ha chiesto più volte alla Direzione della RSA di cambiare camera a causa dell'odore di fumo da sigaretta proveniente da un'altra camera.

Tra gli aspetti migliorabili, un ospite, che già lo aveva segnalato nelle domande chiuse, ribadisce di curare maggiormente la qualità del cibo.