



## **RSA BAITA SERENA**

### **CUSTOMER SATISFACTION**

**ANNO 2023**

#### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

La presente relazione ha lo scopo di illustrare i risultati dell'annuale indagine di gradimento del servizio reso rilevato attraverso la somministrazione di questionari anonimi agli ospiti e ai familiari nell'arco del primo trimestre 2024.

#### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE AI FAMILIARI**

L'analisi della soddisfazione dei familiari 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 familiare è parziale e spesso sfalsata 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 familiare, anch'egli beneficiario del servizio essendo coinvolto nel processo di cura e assistenza del proprio caro.

Lo strumento è stato pensato per una compilazione anonima online tramite un Form Google intuitivo, stabilendo un tempo congruo per la compilazione. La somministrazione del questionario, e quindi il relativo link online, è stato inviato con apposita mail da parte dell'Assistente Sociale della struttura che ha questo compito.

Rispetto allo strumento del "questionario di soddisfazione", le domande proposte (30 item), che ricalcano le medesime presentate nell'annualità 2022, presentano una prima parte dedicata al servizio generale offerto (organizzazione, cura della persona, spazi e attività realizzate), una seconda parte dedicata all'operato e il rapporto con le diverse figure professionali presenti, una terza parte dedicata al benessere psico fisico dell'ospite, le relazioni con l'esterno e la vita comunitaria. L'ultima parte del questionario è stata dedicata alla gestione dell'emergenza COVID da parte dell'RSA. Nonostante la pandemia da COVID 19 è formalmente conclusa si è deciso di mantenere questa parte di questionario essendo che durante l'anno alcune misure a tutela dell'ospite sono state ancora mantenute (DPI, appuntamenti programmati).

17 persone hanno partecipato alla rilevazione. Il campione non assume rilevanza statistica (considerato il totale del target che ammonta a 40 persone), tuttavia è sufficiente per acquisire preziose informazioni e suggerimenti.

Il risultato complessivo, dettato dal numero di risposte "Ottimo/buono" è molto alto, confermando il mantenimento dello standard di apprezzamento dell'offerta.

Nel 100% Il giudizio complessivo che le famiglie danno del servizio ricevuto nell'anno 2023 dalla struttura è un giudizio tra l'ottimo e il buono.

All'interno di questa macro-domanda, è stato chiesto anche un giudizio sull'organizzazione del servizio offerto al proprio caro e come vengono valutate le modalità di comunicazione con il servizio. Su entrambe le aree il giudizio espresso è tra il buono e l'ottimo, in linea con la precedente annualità.

Riguardo al rapporto tra il familiare e gli operatori con il proprio familiare è da segnalare che il 50% degli intervistati lo giudica ottimo, il restante buono e solo in un caso sufficiente.

A seguire il questionario propone una serie di domande mirate relative: la camera, gli spazi comuni, la pulizia dei locali, gli orari della giornata, la qualità e quantità del cibo, la temperatura dei locali, la tutela della riservatezza e il servizio di lavanderia. In tutte le voci i familiari hanno dato valutazioni che al 90% si esprimono tra il buono e l'ottimo; così come i servizi offerti per la cura della persona e le attività ricreative proposte. In due situazioni alla voce "cura della persona", la famiglia, esprimendo comunque valutazione sufficiente o superiore, propone di focalizzarsi maggiormente sull'igiene degli ospiti. L'80% degli intervistati ritiene la cura della persona offerta "Buona" e "Ottima".

Passando alla successiva sezione dedicata alle diverse figure professionali presenti, Medico, personale sanitario, personale socioassistenziale, personale educativo, assistente sociale, personale ausiliario e personale amministrativo hanno ottenuto un giudizio complessivo tra l'ottimo e il buono. Tra i commenti si legge "personale disponibile, ma non sufficiente per tutte le necessità". Si evidenzia tuttavia, nonostante le difficoltà dei recenti anni nel reperire risorse umane (in particolare Infermieri e ASA/OSS) di aver sempre garantito gli standard di minutaggio e presenza degli operatori come prescritto da normativa.

Per quanto riguarda il rapporto con l'Assistente Sociale del servizio e l'utilità di avere una figura che funge da riferimento, viene valutato dalla maggior parte delle famiglie come utile, per altre molto utile, altri due, dichiarano di non aver avuto contatti con l'assistente sociale. La totalità delle persone che ha risposto valuta il rapporto istaurato con la stessa buono e ottimo.

Quasi la totalità delle famiglie ritiene che la RSA Baita Serena abbia avuto un ruolo di aiuto e condivisione del carico di assistenza e di cura nei confronti del proprio familiare nell'anno 2023 andando a migliorare parzialmente lo stile di vita delle famiglie.

Alla domanda se la struttura RSA Baita Serena sta rispondendo, ai bisogni di assistenza diurna e notturna, alle prestazioni sanitarie essenziali, ad un sostegno costante nelle azioni quotidiane e alla possibilità di svolgere delle attività ricreative e sociali del familiare, la totalità delle persone che hanno risposto hanno espresso un giudizio favorevole.

Nel corso dell'annualità si è mantenuto, da parte dell'Assistente Sociale e del personale educativo una programmazione delle attività che prevedesse il coinvolgimento dei familiari e degli ospiti nelle proposte da realizzare sia per quanto riguarda le attività da realizzare con gli ospiti sia quelle dedicate ai familiari.

Riguardo alla domanda se RSA BAITA SERENA avesse contribuito al miglioramento del grado di autonomia del proprio caro e al livello di socialità/partecipazione del proprio familiare, più della metà degli intervistati dichiara che ha contribuito a migliorarli seppur parzialmente, il restante dichiara di non aver visto miglioramenti commentando anche nelle note che è dipeso anche dalle condizioni del paziente.

Il 70% dei familiari ritiene che il livello di benessere fisico e psichico del proprio caro sia buono. Nessuno esprime pareri negativi.

Alla domanda: "Nell'anno 2023 la struttura RSA Baita Serena ha contribuito a migliorare la qualità della vita della vostra famiglia?" il 46% degli intervistati dichiara che ha contribuito a migliorarla totalmente, il restante parzialmente.

Riguardo l'ultima parte del questionario la maggior parte degli intervistati è soddisfatto delle modalità di interazione con i familiari e delle proposte fatte durante l'anno.

L'80% degli intervistati dichiara che la gestione delle visite e le soluzioni proposte sono buone/ottime.

Nei commenti si legge il desiderio di maggior aderenza alle norme da parti di alcuni familiari e la proposta di mantenere un tempo di visita stabilito. (si suppone, per permettere a tutti equamente di godere degli spazi a disposizione).

## **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE AGLI OSPITI**

Il questionario proposto è il medesimo presentato nel 2022. La modalità di somministrazione, a differenza dei familiari e degli operatori, prevede una proposta delle domande cartacea. In caso di pazienti che per limiti di autonomia necessitassero di supporto, è stata proposta la compilazione da parte dell'educatrice o dall'Assistente Sociale.

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.

Oltre alle domande rispetto alla valutazione dell'organizzazione del servizio, al rapporto con gli operatori, al servizio offerto per la cura della persona, delle attività proposte dal servizio, continuano a essere proposte domande rispetto alle diverse figure professionali. Rimangono incluse nel questionario anche domande rispetto alla valutazione delle capacità funzionali e relative ai rapporti interpersonali. E' stata fatta una domanda mirata su come viene valutato il livello di benessere generale a livello psico fisico dell'ospite. E' stato chiesto all'ospite se nell'anno 2023 la struttura RSA Baita Serena ha contribuito a migliorare sia l'aspetto legato alle autonomie nel compiere certe azioni, sia nella parte di vita sociale/comunitaria a livello di comunicazione e di relazione con l'altro. In tutti gli items proposti, come nell'annualità precedente, la totalità degli ospiti esprime giudizi buoni e ottimi.

Il ritorno, in termini di questionari compilati, è stato superiore all'anno precedente (10 su 40), ma comunque statisticamente non significativo. I motivi sono da imputare alla forte compromissione della maggior parte degli ospiti e le difficoltà nell'esprimere giudizi articolati su ogni aspetto di vita, senza pregiudicare o guidare le risposte date.

A tal proposito, si ipotizza, al fine di ottenere maggior coinvolgimento degli ospiti nel rilevamento, di proporre nella prossima annualità un questionario semplificato sia negli items che nella grafica.

Gli Ospiti, in linea con il 2022, sono unanimi nel dire che la RSA Baita Serena 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”.

Per quanto concerne il giudizio complessivo del servizio ricevuto è stato valutato come buono. L'organizzazione del servizio che viene offerto è buona.

Per quanto concerne i servizi offerti per la cura della persona i giudizi complessivi sono tra il buono/ottimo. Alla domanda rispetto alle attività ricreative proposte dal servizio i giudizi complessivi sono tra l'ottimo e il buono. Alle domande rispetto alla camera, agli spazi comuni, alla pulizia dei locali, agli orari della giornata, alla qualità e quantità del cibo, alla temperatura dei locali, alla tutela della riservatezza e al servizio di lavanderia la maggior parte delle risposte su ciascun item si aggira su una valutazione buono/ottimo. Solo un ospite trova il cibo “sufficiente”.

Le figure professionali quali medico, personale sanitario, personale socioassistenziale, personale educativo, assistente sociale, personale ausiliario e personale amministrativo hanno un giudizio buono come anche con la nuova figura professionale dell'assistente sociale introdotta ormai dal 2022 (sebbene nel corso del 2023 l'Assistente Sociale incaricata è stata sostituita per maternità, garantendo continuità con la scrivente).

Sempre rispetto alle figure professionali viene chiesto agli ospiti com'è il rapporto con gli operatori che si prendono cura di loro e la totalità dei giudizi è ottimo/buono.

Rispetto al grado di autonomia e il livello di socialità nell'anno 2023 e il livello psico – fisico degli ospiti della struttura la totalità delle risposte indica che grazie alla RSA Baita Serena sono state modificate totalmente, a parere degli stessi intervistati. In diversi casi, gli ospiti commentano la domanda indicando quanto si sentano assistiti e di poter contare, per ogni bisogno, su persone “fidate”.

Per quanto concerne l'organizzazione della struttura a seguito dell'emergenza Covid – 19 (ormai formalmente conclusasi), la maggior parte delle risposte danno esiti positivi non trovando più le regole comuni restrittive, essendosi adeguati agli spazi che consentono le visite dei propri cari ed avendo ripreso regolarmente le uscite.

Nessuno degli utenti esprime la volontà di abbandonare la struttura o di essere trasferito.

Complessivamente, si conclude l'analisi confermando un alto gradimento del servizio reso sia da parte dei familiari, sia da parte degli ospiti seguiti.

S.Nicolò Valfurva, 28/03/2024

Report a cura di A.S. Jessica Armanasco