



RSA Beata Paola
Gruppo Mantova Salus

**REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION ESEGUITA SUI FAMIGLIARI DELLA RSA BEATA
PAOLA
ANNO 2023**

Periodo di somministrazione: dicembre 2023
Raccolta ed elaborazione dati: gennaio 2024



n. utenti a cui è stato somministrato il questionario: 115
n. utenti che hanno espresso un giudizio: 39
Percentuale di partecipazione: 34 %



1. Premessa

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Beata Paola sul livello di soddisfazione dei propri clienti (famigliari) in merito alla qualità dei servizi erogati.

I questionari di rilevazione della soddisfazione dei famigliari sono parte integrante della Carta dei Servizi che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura e che si può scaricare dal sito della RSA (www.rsabeatapaola.it).

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, previsto dalla attuale normativa regionale (D.G.R. n 2569 del 31/10/2014), ma è indispensabile alla Direzione della RSA e all'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli obiettivi della customer dell'Ente Gestore si possono così sintetizzare:

- 1.comprendere i bisogni dell'utenza
- 2.migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve
- 3.intervenire con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione sia risultata debole

Per la rilevazione del grado di soddisfazione 2023 la Direzione Generale ha redatto un nuovo questionario, univoco per tutte le RSA del Gruppo Mantova Salus, modificando e integrando i contenuti del precedente e introducendo sei possibilità di giudizio, al fine di rendere l'indagine più completa e veritiera possibile. Proprio per questo motivo, è stata mantenuta la possibilità di esprimere la motivazione in caso di giudizio totalmente negativo.

Alla bassa percentuale di chi ha espresso il giudizio, dovuta a nostro parere al particolare momento storico che ha senz'altro rivisto le priorità di ognuno, fanno da contraltare le numerose attestazioni di stima, affetto ed incoraggiamento, espresse da molti nella sezione dedicata alle osservazioni e suggerimenti.

Per quanto riguarda le modalità operative, si fa riferimento al protocollo (PA/23) condiviso ed avallato dall'equipe di vigilanza ATS Mantova.

2. La struttura del questionario

Il questionario è strutturato in blocchi di domande che corrispondono alle diverse fasi dei servizi oggetto dell'indagine; le domande presuppongono una risposta prevalentemente chiusa, tranne che per il giudizio negativo (totalmente inadeguato) per il quale è permesso di esplicitare la motivazione.

La compilazione è effettuabile in forma anonima.

1. Sezione dedicata al periodo di ricovero
2. Sezione dedicata alla rilevazione della soddisfazione in merito alle modalità e figure di riferimento
3. Sezione dedicata alla rilevazione della soddisfazione delle aspettative precedenti al ricovero



4. Sezione dedicata alla valutazione del servizio articolata in sottosezioni riguardanti i servizi offerti e gli aspetti relazionali
5. Sezione attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per l'espressione libera di osservazioni, proposte e suggerimenti, con la finalità di favorire una partecipazione costruttiva degli utenti al percorso di miglioramento dei servizi resi.

I diversi aspetti del questionario riguardano:

- Ambienti di vita
- I servizi socio assistenziali
- Igiene e cura dell'ospite
- Gestione dell'emergenza Covid
- Relazione con il personale
- Altri servizi offerti (alberghieri e accessori)
- Valutazione conclusiva

3. Modalità di somministrazione e di socializzazione:

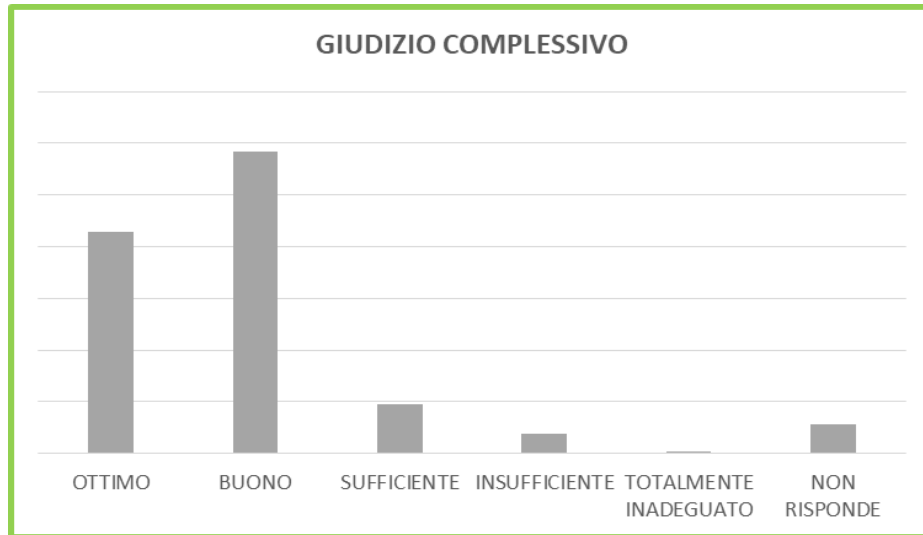
I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti quest'anno sono stati inviati principalmente tramite posta elettronica ai famigliari/AdS degli ospiti; in parte sono stati inviati tramite posta ordinaria, in parte consegnati brevi manu in occasione delle viste programmate o in occasione della consegna/ritiro presso l'ufficio accettazione di documentazione o effetti personali da recapitare agli ospiti.

Il questionario compilato è stato restituito alla struttura rispedendolo a mezzo posta ordinaria o a mezzo mail entro il 31 dicembre 2023. I risultati dell'indagine sono pubblicati sul sito della RSA in forma grafica e il presente documento è a disposizione dell'utenza per la consultazione. La Direzione Amministrativa inoltre è disponibile per qualsiasi chiarimento in merito alle risultanze dell'indagine. Oltre al questionario, ciascun utente aveva a disposizione una lettera di presentazione della Direzione in cui è stato spiegato il contesto in cui si colloca l'indagine conoscitiva e l'importanza del contributo richiesto ai clienti ai fini di un miglioramento dei servizi, ed una breve spiegazione circa le modalità di compilazione del questionario, in cui si sottolineava che la risposta al questionario era volontaria e anonima.

4. Obiettivi specifici:

- Comprendere meglio le aspettative dell'utenza
- Monitorare le eventuali criticità del servizio
- Pianificare le azioni di miglioramento
- Definire i futuri obiettivi in modo sempre più coerente con le esigenze e le aspettative dei nostri clienti

5. Livello complessivo di soddisfazione



Da una prima sommaria analisi dei giudizi espressi, è possibile riscontrare un **buon livello** di soddisfazione generale, pressoché il linea con gli anni passati. Come lo scorso anno, seppur con un miglioramento, la percentuale dei giudizi “non so” è senz’altro dovuta all’impossibilità di accedere liberamente alla struttura a causa della persistenza di alcune misure restrittive anti Covid 19 e della conseguente difficoltà ad appurare la positività o meno di alcuni aspetti.

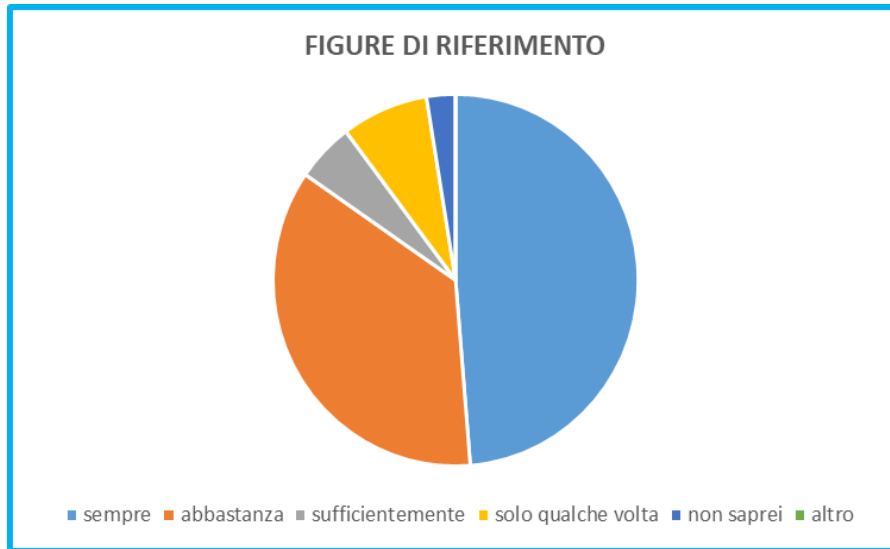
6. Analisi dettagliata per area rilevazione anno 2023

All’indagine hanno risposto trasversalmente i famigliari di tutte le fasce temporali di ricovero degli ospiti, con un maggiore interesse per gli utenti in permanenza presso la RSA dai 2 ai 5 anni (circa il 40%). Questo dato potrebbe indurre a riflettere circa lo strumento di indagine ed i relativi contenuti, i quali potrebbero risultare oramai scontati e poco adatti ad una valutazione aggiornata e coerente da parte di utenti che da più anni hanno un proprio congiunto degente presso al RSA Beata Paola.

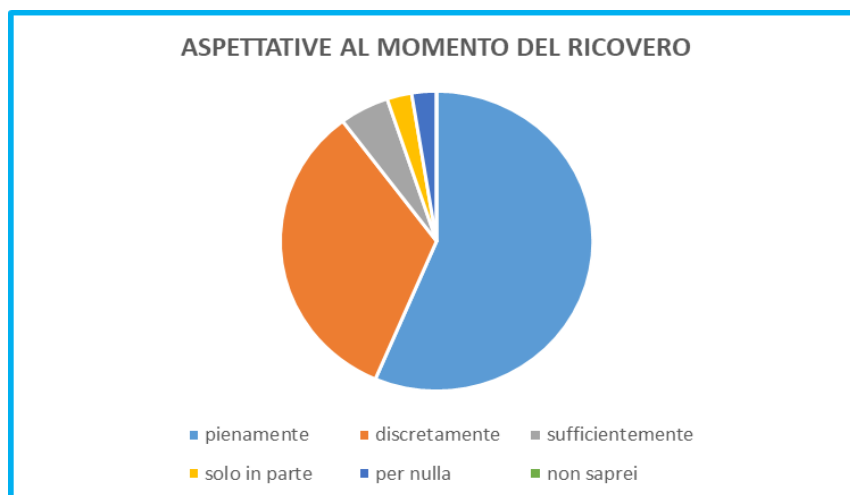
Secondariamente, anche il turn over dell’ultimo anno, può avere influito sulle percentuali riscontrate.



Il 49% degli intervistati ha dichiarato di essere **sempre** informato circa le modalità e le relative figure di riferimento a cui ricorrere in caso di necessità.

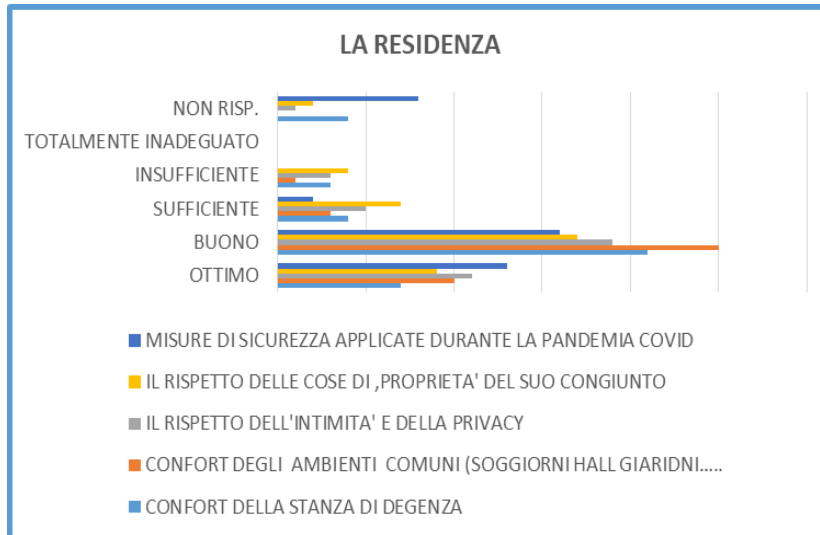


Il 56% degli intervistati ha dichiarato di essere **pienamente** soddisfatto circa le aspettative che nutriva al momento del ricovero.

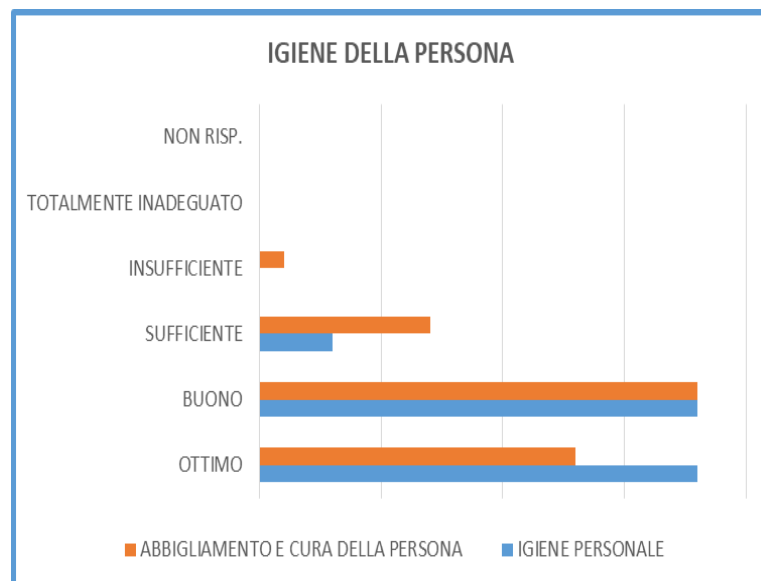
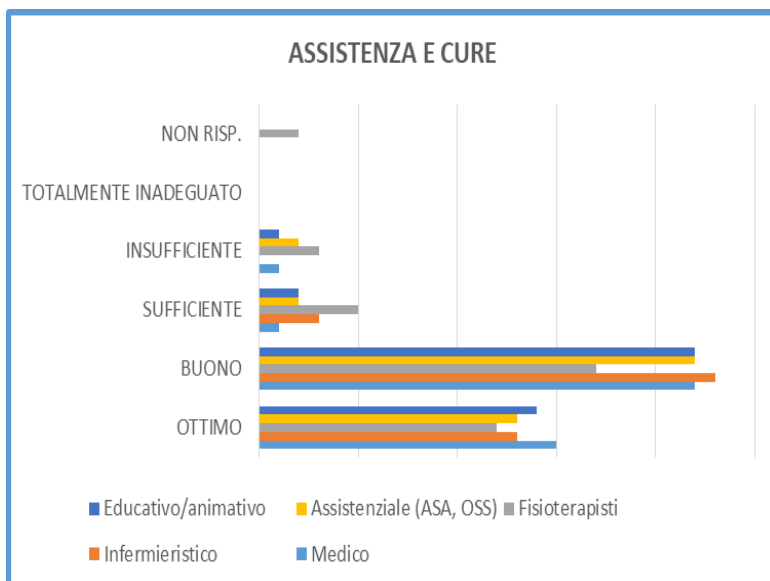


VALUTAZIONE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI

Il 76% degli intervistati ha espresso un giudizio ottimo o buono per quanto riguarda la residenza nel suo complesso, valutando assolutamente positivi gli aspetti che riguardano la privacy, il confort degli ambienti, nonché la gestione della pandemia.

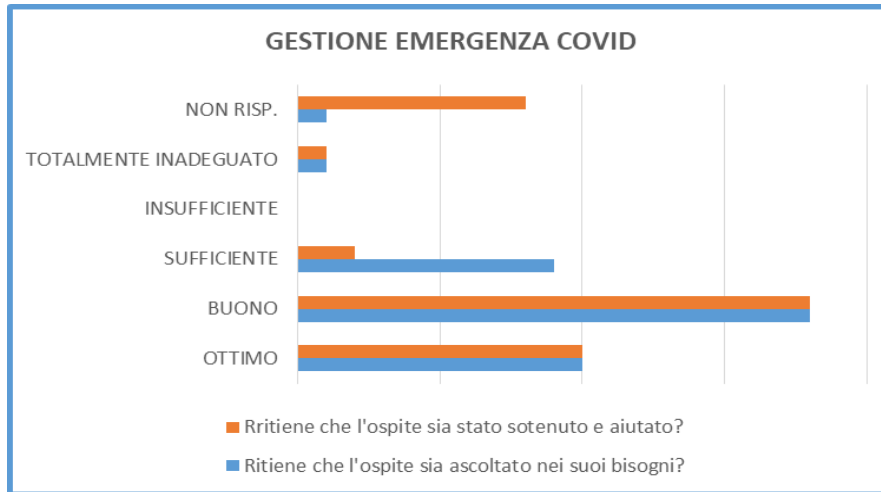


L'84% degli intervistati ha espresso un giudizio ottimo o buono circa l'assistenza e le cure prestate da tutti i settori dell'organizzazione. L'86% ha giudicato ottimo o buono il servizio di igiene e cura della persona.



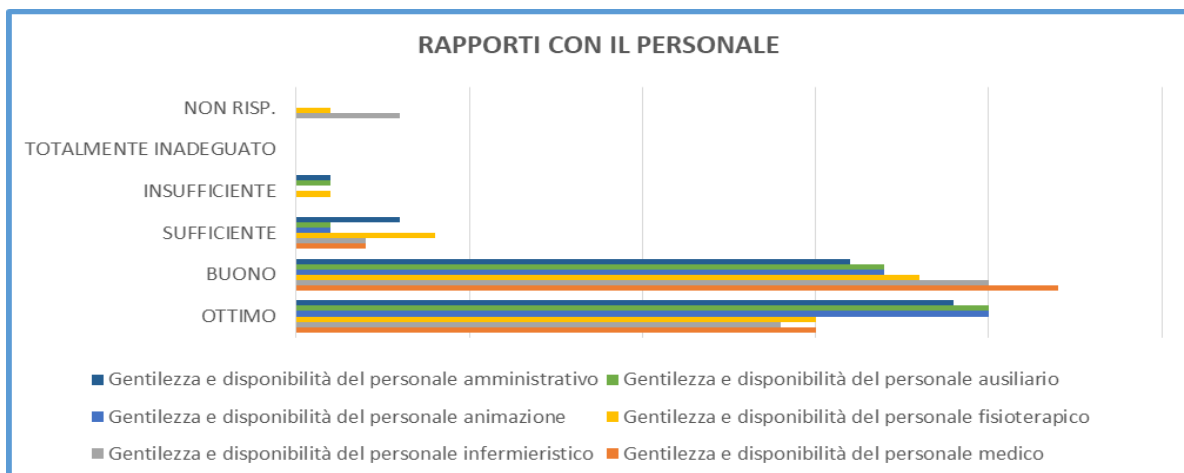
GESTIONE EMERGENZA COVID NELLA RELAZIONE CON L'OSPITE

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere un giudizio sulle misure di sicurezza e la gestione della pandemia da Covid 19 presso la RSA Beata Paola; il 74% ha espresso un giudizio ottimo o buono.



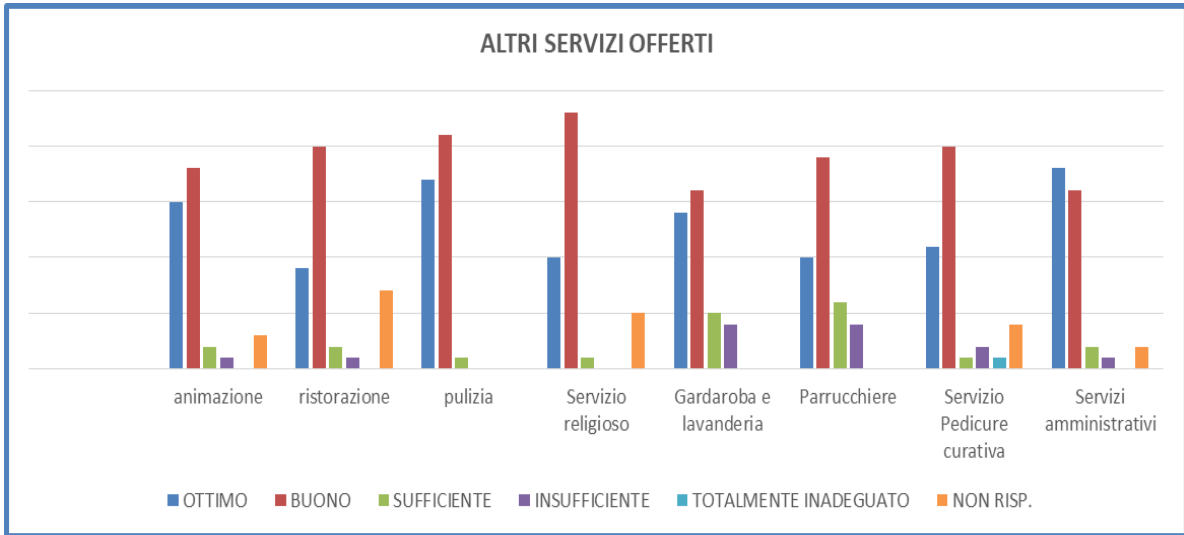
I RAPPORTI CON IL PERSONALE

Il 47% degli intervistati ritiene che i rapporti con il personale della residenza, sotto il profilo della gentilezza e disponibilità, siano ottimi; il 44% ha espresso un giudizio buono.



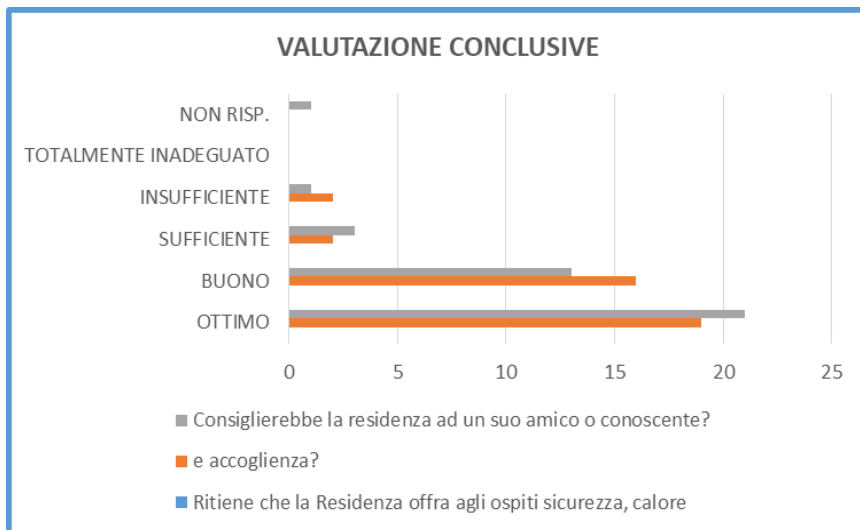
VALUTAZIONE SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

Il 33% degli intervistati ha ritenuto ottimi i servizi alberghieri e di supporto offerti dalla residenza; il 48% ha espresso un giudizio buono.



VALUTAZIONI CONCLUSIVE

L'88% degli intervistati consiglierebbe la RSA Villa Azzurra ad amici e conoscenti, ritenendo che la stessa offra nel complesso un servizio di qualità.





7. La rielaborazione dei questionari

Il giudizio globale della qualità percepita è risultato più che buono, rispetto alle aspettative del familiare/garante. L'analisi dei dati ha permesso di individuare elementi per un ulteriore miglioramento della qualità in termini generali e specifici per tipologia di servizio offerto.

Per finire, il 88% degli intervistati, consiglierebbero la RSA Beata Paola ad amici e conoscenti per il ricovero di un loro congiunto

8. Reclami ed encomi

In corso d'anno non sono stati formalizzati reclami. I rilievi mossi su singoli aspetti dei servizi erogati in ogni caso sono stati prontamente presi in considerazione dalla Direzione, cercando soluzioni tempestive.

Sono state numerose le attestazioni di ringraziamento ed apprezzamento rivolte a tutto il personale della struttura, evidenziate in lettere formali, puntualmente condivise con tutto il personale nonché formule di gratitudine esposte nei necrologi pubblicati sui quotidiani locali.













9. Griglia riassuntiva

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI ANNO 2023

STRUMENTO UTILIZZATO: Questionario di valutazione della soddisfazione					
N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNA TO IL QUESTIONARIO	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO				
	Valore assoluto	% sul totale			
115	39	34%			
LA RESIDENZA <i>Comfort e accoglienza della struttura</i>					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totalmente inadeguato
Comfort della stanza di degenza	7	21	4	3	0
Comfort degli ambienti comuni	10	25	3	1	0
Rispetto intimità e privacy	11	19	5	3	0
Rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto	9	17	7	4	0
Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID	13	16	2	0	0
TOTALE	50	98	21	11	0
L'ASSISTENZA E LE CURE <i>Adeguatezza delle prestazioni</i>					
Assistenza dei medici	15	22	1	1	0
Assistenza degli infermieri	13	23	3	0	0
Assistenza dei fisioterapisti	12	17	5	3	2
Assistenza del personale ausiliario (ASA, OSS)	13	22	2	2	0
Assistenza personale animativo/educativo	14	22	2	1	0
TOTALE	67	106	13	7	2
IGIENE E CURA DELL'OSPITE <i>Accuratezza</i>					
Igiene personale	18	18	3	0	0
Abbigliamento e cura della persona	13	18	7	1	0
TOTALE	31	36	10	1	0
RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE					
Impegno della struttura per far mantenere un rapporto costante con il Suo Caro	14	17	2	1	1
Sostegno e aiuto all'ospite durante le misure restrittive dovute al COVID	10	18	9	0	1
TOTALE	24	35	11	1	2
I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE					
Gentilezza e disponibilità del personale medico	15	22	2	0	0
Gentilezza e disponibilità del personale	14	20	2	0	0



infermieristico					
Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico	15	18	4	1	0
Gentilezza e disponibilità del personale di animazione	20	17	1	0	1
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario	20	17	1	1	0
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	19	16	1	1	0
TOTALE	103	110	13	3	1
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA					
Attività proposte dal servizio animazione	15	18	2	1	0
Servizio di ristorazione	9	20	2	1	0
Pulizia della residenza	17	21	1	0	0
Servizio religioso	10	23	1	0	0
Guardaroba e lavanderia	14	16	5	4	0
Parrucchiere	10	19	6	4	0
Servizio pedicure curativa	11	20	1	2	1
Servizi amministrativi	18	16	2	1	0
TOTALE	104	153	20	13	1
VALUTAZIONI CONCLUSIVE					
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza?	19	16	2	2	0
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?	21	13	3	1	0
TOTALE	40	29	5	3	0