

INDAGINE 2023 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 2023.

Elaborazione a cura della Direzione della Fondazione.

Approvata con verbale del Consiglio di Amministrazione n. del 4 del 18.12.2023.

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 2022, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 1 dicembre 2023 e il 15 dicembre 2023, 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.

Prima di analizzare i dati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction della RSA per l'anno 2023, 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 la fase post COVID-19
12. Organizzazione delle visite di familiari/visitatori durante la fase post COVID-19
13. Tutela della riservatezza e della privacy
14. Relazioni con il personale
15. 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. 17 Ospiti, n. 30 familiari e n. 10 operatori.

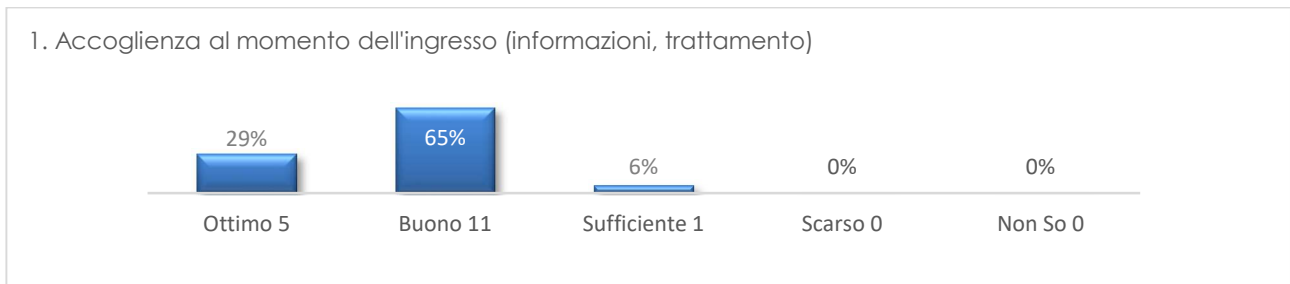
A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

Sono stati somministrati n. 17 questionari su un totale di n. 59 ospiti (28,81%). Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo molto positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il **93,81%** dei giudizi espressi, il 3,10% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e il 3,10% a "non so".

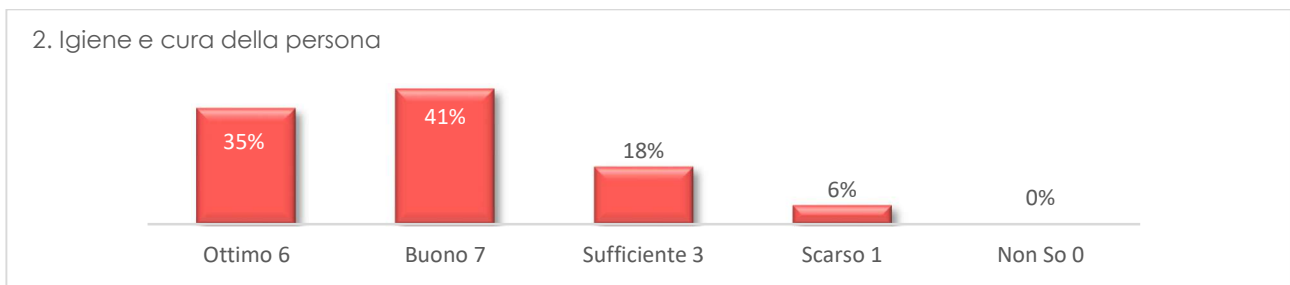
Il numero di questionari compilati, pari al 28,81% degli ospiti, ossia 17 ospiti su 59, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono 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 dall'educatrice professionale Guerrini Giulia, indirizzata 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 dell'educatrice professionale Guerrini Giulia 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.

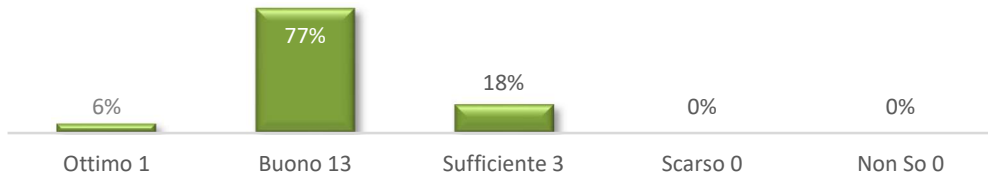


L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo molto positivo dalla totalità degli ospiti: il 29% (n. 5 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, il 65% (n. 11 ospiti) buono, mentre il 6% (n. 1 ospite) ha valutato scarso il servizio.



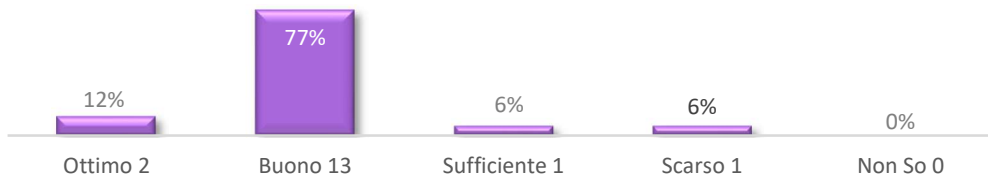
N. 16 ospiti riservano una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 35% (n. 6 ospite) esprime un giudizio ottimo, il 41% (n. 7 ospiti) buono e il 18% (n. 3 ospiti) sufficiente, mentre il 6% (n. ospite) lo definisce scarso.

3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita



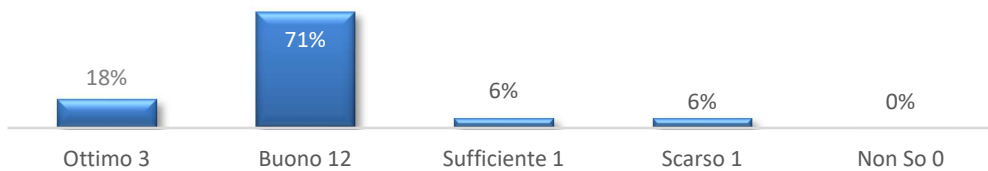
La maggioranza degli ospiti ha espresso un'opinione molto positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 6% (n. 1 ospite) ritiene ottimo il servizio, mentre il 77% (n. 13 ospiti) lo considera buono e il 18% (n. 3 ospiti) sufficiente.

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



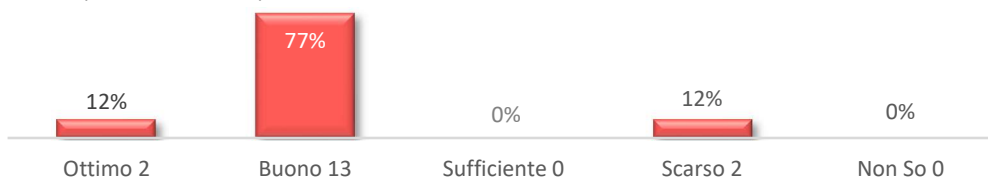
Il 94% (n. 16 ospiti) ha dichiarato che ha subito un miglioramento delle proprie condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, mentre il 6% (n. 1 ospite) non ha riscontrato miglioramenti.

5. Disponibilità e professionalità personale medico



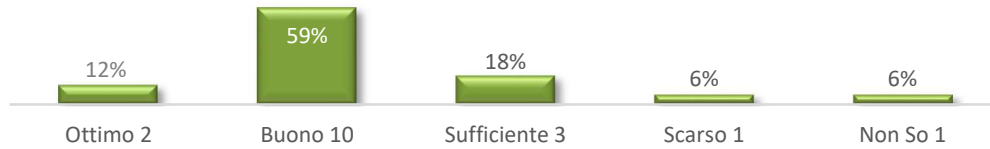
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto giudizi positivi: il 18% (n. 3 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 71% (n. 12 ospiti) buona, il 6% (n. 1 ospite) sufficiente e il 6% (n. 1 ospite) scarsa.

6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



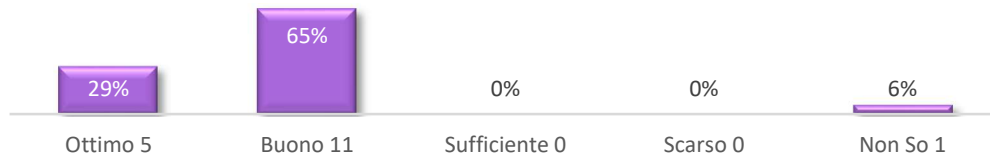
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 12% (n. 2 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 77% (n. 13 ospiti) lo considera buono, mentre il 12% (n. 2 ospiti) lo ritiene scarso.

7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



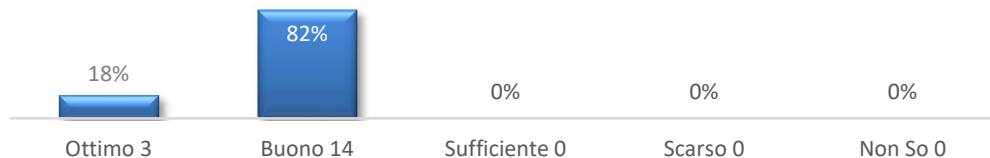
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 12% (n. 2 ospiti) ottimo, il 59% (n. 10 ospiti) buono, il 18% (n. 3 ospiti) sufficiente, mentre il 6% (n. 1 ospite) scarso e il 6% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio.

8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



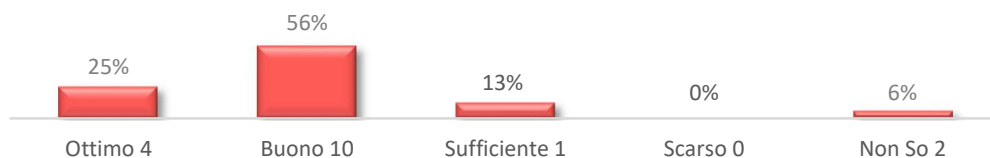
Il giudizio relativo al servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottimo per il 29% (n. 5 ospiti), buono per il 65% (n. 11 ospiti) e il 6% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio.

9. Disponibilità e professionalità personale di animazione



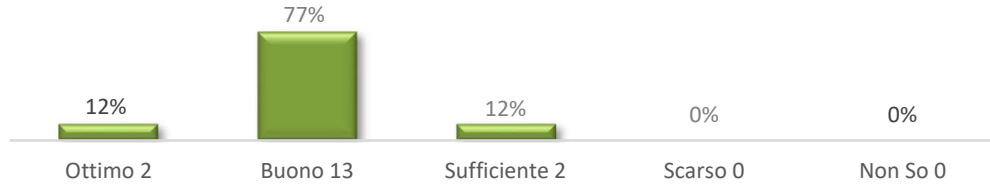
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione molto buoni: è stato valutato ottimamente dal 18% (n. 3 ospiti) degli ospiti e considerato buono dall'82% (n. 14 ospiti).

10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



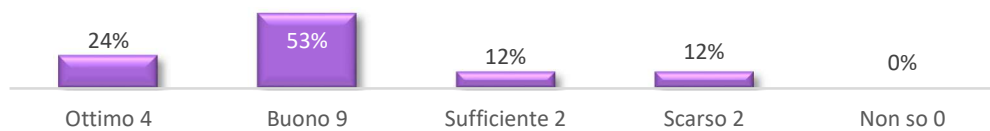
Il personale amministrativo ha ricevuto valutazioni positive: ottime per il 25% (n. 4 ospiti), buone per il 56% (n. 10 ospiti), per il 13% (n. 1 ospite) sufficienti, mentre il 6% (n. 2 ospiti) non hanno espresso alcuna valutazione.

11. Attività e iniziative del servizio di animazione



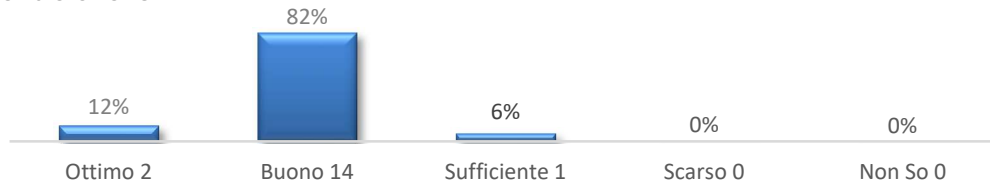
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di animazione sono state valutate ottimamente dal 12% (n. 2 ospiti), considerate buone dal 77% (n. 13 ospiti) e sufficienti dal 12% (n. 2 ospiti).

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 24% (n. 4 ospiti), buono per il 53% (n. 9 ospiti), sufficiente per il 12% (n. 2 ospiti) e scarso per il 12% (n. 2 ospiti).

13. Servizio ristorazione



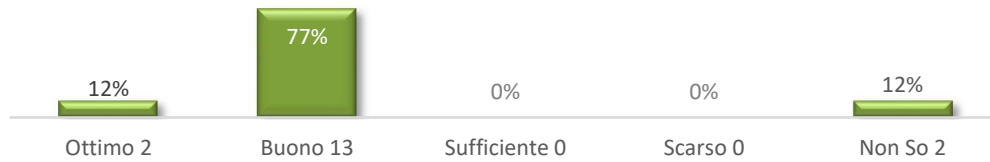
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 12% (n. 2 ospiti) ottime, 82% (n. 14 ospiti) buone e 6% (n. 1 ospite) sufficienti.

14. Servizio lavanderia e guardaroba



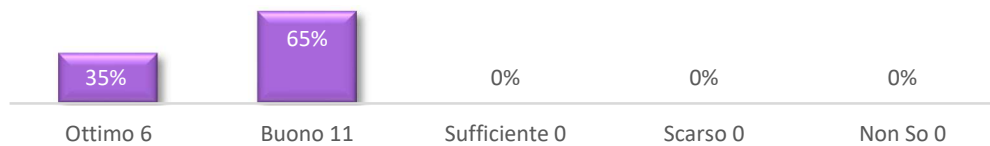
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 6% (n. 1 ospite), buono dal 53% (n. 9 ospiti), sufficiente dal 29% (n. 5 ospiti), mentre il 12% (n. 2 ospiti) lo ritiene scarso.

15. Servizio di parrucchiere



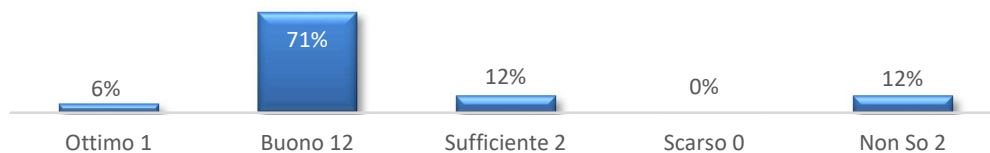
Il servizio di parrucchiere è stato valutato ottimo dal 12% (n. 2 ospiti), mentre il 77% (n. 13 ospiti) lo giudica buono e il 12% (n. 2 ospiti) non ha risposto al quesito.

16. Servizio religioso



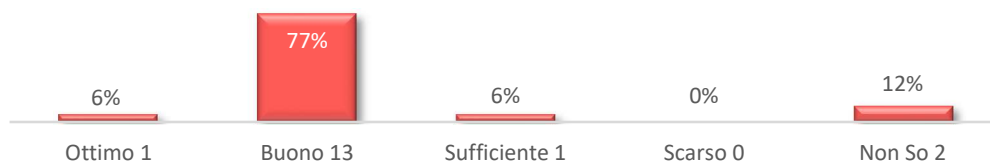
Il servizio religioso si attesta su livelli più che buoni rispetto alla globalità degli ospiti: il 35% (n. 6 ospiti) lo definisce ottimo, mentre il 65% (n. 11 ospiti) buono.

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



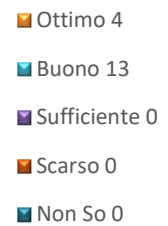
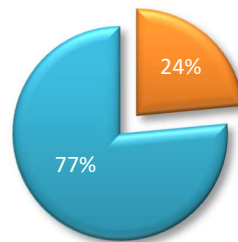
L'organizzazione delle visite per familiari e visitatori durante il periodo post COVID-19 è stata valutata positivamente dalla quasi totalità degli ospiti: il 6% (n. 1 ospite) la giudicano ottima, il 71% (n. 12 ospiti) buona, il 12% (n. 2 ospiti) sufficiente, mentre il 12% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.

18. Tutela della riservatezza e della privacy

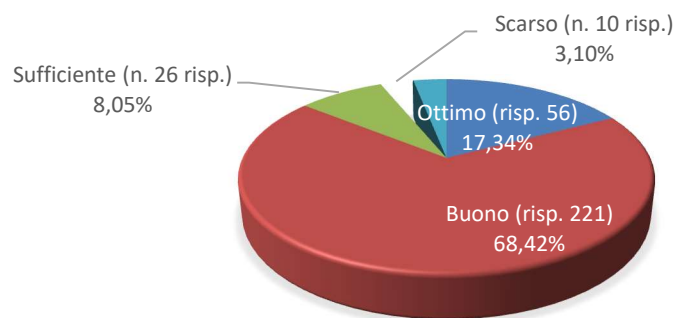


Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta su livelli buoni rispetto alla globalità degli ospiti; solo il 12% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.

19. Giudizio complessivo sul servizio offerto



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sulla globalità dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 24% ottimo e per il 77% buono.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione ospiti

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 da gennaio a marzo 2024, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati);
2. La pubblicazione sul sito internet ww.rsacologne.it.

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2023 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 presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

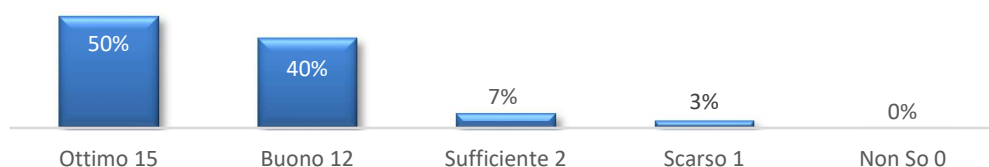
B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

Sono stati compilati da parte dei familiari degli ospiti n. 30 questionari su un totale di 59 (50,85%). I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) sono state, infatti, pari al 90,44% dei giudizi espressi, l'8% delle risposte corrisponde a "scarso" e il 1,56% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 50,85% dei familiari, ossia n. 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 quasi totalità dei familiari: il 50% (n. 15 familiari) ha espresso un giudizio ottimo, il 40% (n. 12 familiari) buono, il 7% (n. 2 familiari) sufficiente, mentre il 3% ha espresso un giudizio scarso (n. 1 familiare).

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



Il 97% (n. 29 familiari) riserva una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura del proprio congiunto: il 20% (n. 6 familiari) esprime un giudizio ottimo, il 30% (n. 18 familiari) buono, il 17% (n. 5 familiari) sufficiente, mentre il 3% (n. 1 familiare) lo considera scarso.

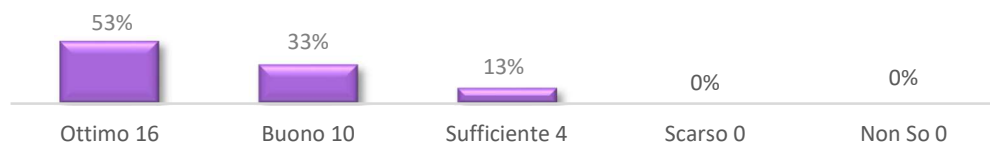
3. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite



Il 17% (n. 5 familiari) ha dichiarato che il proprio congiunto ha riscontrato un significativo miglioramento delle condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, il 50% (n. 15 familiari) ritiene

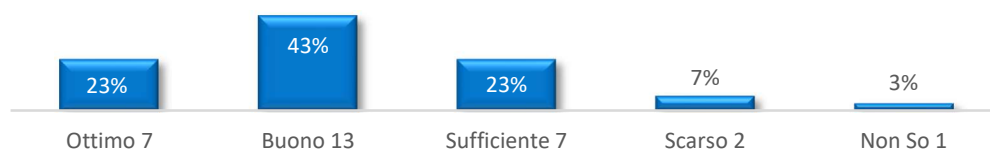
che i miglioramenti siano buoni, il 27% (n. 8 familiari) sufficienti, mentre il 7% (n. 2 familiari) dichiara che non ci sono stati progressi rispetto alle condizioni di salute.

4. Disponibilità e professionalità personale medico



Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto giudizi essenzialmente positivi: il 53% (n. 16 familiari) ha confermato una soddisfazione ottima, il 33% (n. 10 familiari) buona, il 13% (n. 4 familiari) sufficiente.

5. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



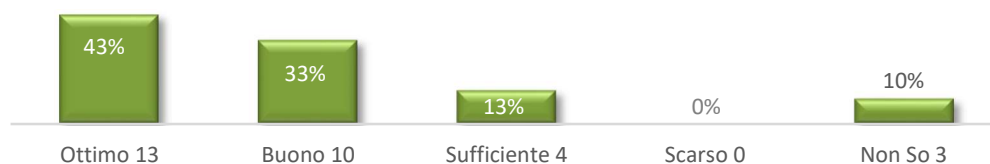
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 23% (n. 7 familiari) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 43% (n. 13 familiari) buono, il 23% (n. 7 familiari) sufficiente, il 7% (n. 2 familiari) scarso.

6. Disponibilità e professionalità personale di assistenza

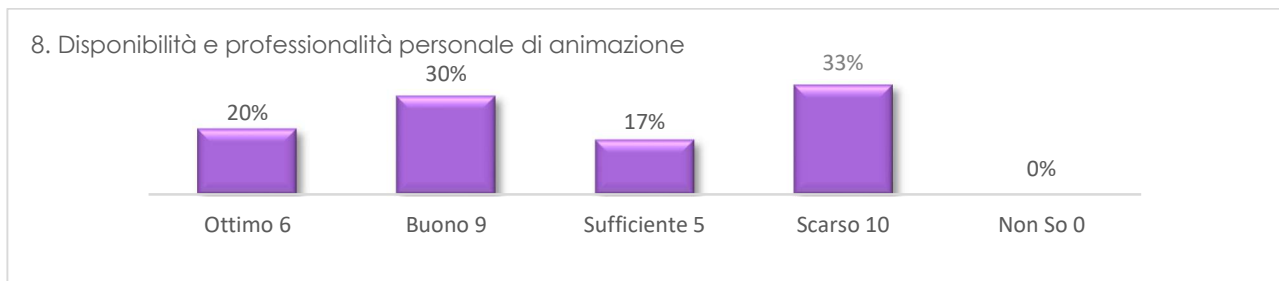


Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto giudizi positivi: per il 13% (n. 4 familiari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 53% (n. 16 familiari) buono, per il 20% (n. 6 familiari) sufficiente, mentre il 13% (n. 4 familiari) considera il servizio scarso.

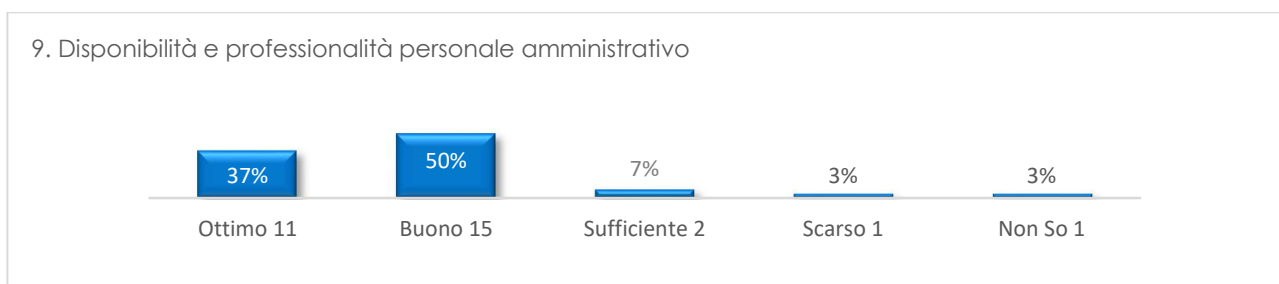
7. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico



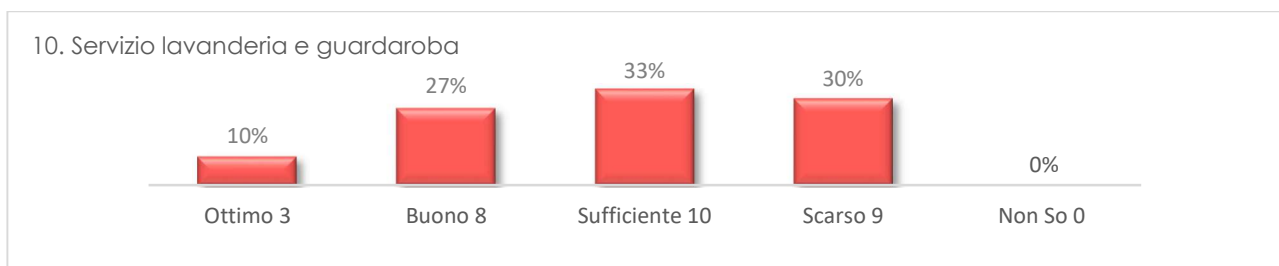
Il servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottime per il 43% (n. 13 familiari), buone per il 33% (n. 10 familiari), sufficienti per il 13,3% (n. 4 familiari), mentre il 10% (n. 3 familiari) non ha formulato alcuna risposta.



Il servizio di animazione è stato valutato ottimamente dall'20% (n. 6 familiari), considerato buono dal 30% (n. 9 familiari) e sufficiente dal 17% (n. 5 familiari), mentre lo considera scarso il 33% (n. 4 familiari).



Disponibilità e professionalità del personale amministrativo hanno ricevuto valutazioni positive: ottime per il 37% (n. 11 familiari), buone per il 50% (n. 15 familiari), sufficienti per il 7% (n. 2 familiari), scarso per il 3% (n. 1 familiare), mentre il 3% (n. 1 familiari) non ha espresso alcun giudizio.

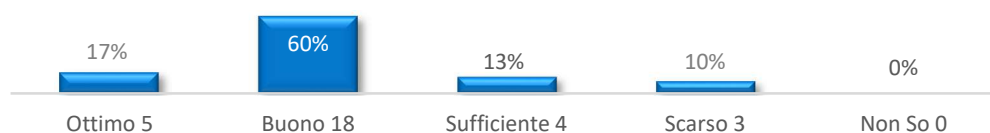


Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 10% (n. 3 familiari), buono dal 27% (n. 8 familiari), sufficiente dal 33% (n. 10 familiari) e scarso dal 30% (n. 9 familiari).



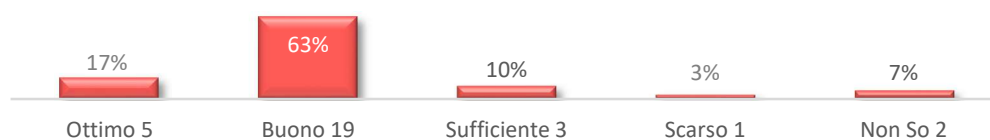
L'informazione relativa alle misure di contenimento adottate durante la fase post COVID-19 è stata valutata positivamente dal 27% (n. 8 familiari), dal 70% (n. 21 familiari) buona e dal 3% (n. 1 familiare) sufficiente.

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



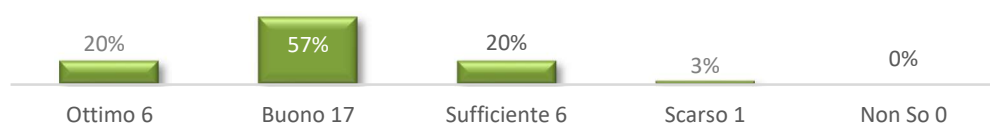
L'organizzazione delle visite di familiari/visitatori durante la fase post COVID-19 ha ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 17% (n. 5 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 60% (n. 18 familiari) buona, il 13% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre per il 10% (n. 3 familiari) è stata considerata scarsa.

13. Tutela della riservatezza e della privacy



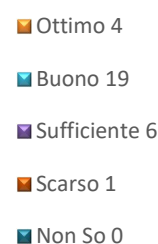
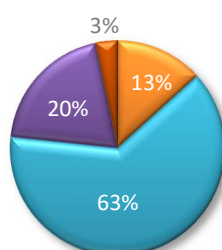
Il grado di tutela della riservatezza e della privacy è stato percepito positivamente dalla maggioranza dei familiari: il 17% (n. 5 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 63% (n. 19 familiari) buona, il 10% (n. 3 familiari) sufficiente, il 3% (n. 1 familiare) scarsa, mentre il 7% (n. 2 familiari) non ha formulato alcun giudizio.

14. Relazioni con il personale

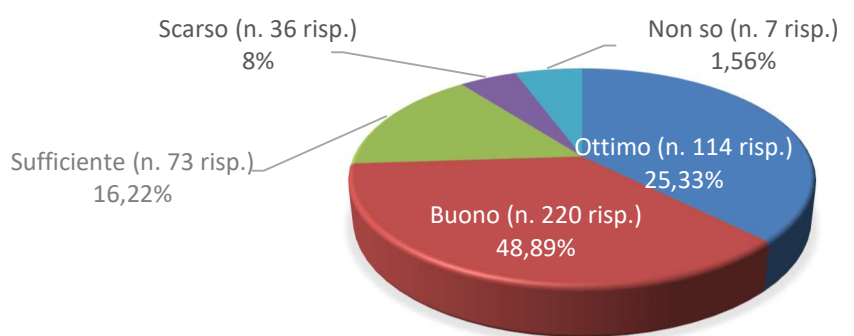


Le relazioni con il personale hanno ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 20% (n. 6 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 57% (n. 17 familiari) buona, il 20% (n. 6 familiari) sufficiente, mentre il 3% (n. 1 familiare) manifesta un'opinione scarsa.

15. 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 13% (n. 4 familiari) ottimo, per il 63% (n. 19 familiari) buono, per il 20% (n. 6 familiari) sufficiente e per il 3% (n. 1 familiare) scarso.



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 afferma che "bisogna aumentare il personale"; n. 1 familiare scrive "poco personale, alcune oss dovrebbero essere più umane per fare questo lavoro e soprattutto lavorare tutte allo stesso modo + umanità".

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 2023, 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.

AREA SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

- n. 1 familiare argomenta: "necessità di animazione, l'ingresso di suor Annamaria aspetto positivo", n. 1 familiare commenta che "l'animazione dovrebbe coinvolgere tutte non solo 2 o 3" e n. 1 familiare afferma che "il voto dell'animazione viene purtroppo abbassato dall'atteggiamento dell'animatrice".

Premesso che per tutto il periodo pre e post 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, 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	Laboratorio arteterapia	Attività dinamiche
2	Martedì	Stimolazione cognitiva	Laboratorio autobiografico
3	Mercoledì	Musicoterapia (S. Messa)	Laboratorio arteterapia (S. Messa)
4	Giovedì	Attività dinamiche	Tombolata a premi
5	Venerdì	Lettura quotidiani terapia occupazionale	Musicoterapia
6	Sabato	Momenti di socializzazione	-

AREA OSPITI:

- n. 1 familiare argomenta che "il sabato e la domenica gli ospiti rimangono soli per almeno un'ora".

Dal lunedì alla domenica l'organizzazione degli operatori destinati al piano terra prevede:

- dalle 8,00 alle 12,00 la presenza di n. 1 operatore addetto alla supervisione degli ospiti, alla preparazione della sala da pranzo e all'accompagnamento in bagno;
- dalle 15,30 alle 18,00 la presenza di n. 2 operatori addetti alla somministrazione della merenda e all'accompagnamento in bagno degli ospiti.

Anche gli operatori del reparto blu sabato e domenica pomeriggio hanno la disposizione di verificare a metà pomeriggio le esigenze degli ospiti a loro assegnati presenti al piano terra.

- n. 1 familiare consiglia "di ospitare nelle camere pazienti con esigenze simili".

La composizione delle stanze di degenza è chiaramente vincolata ai decessi degli ospiti; pertanto l'ingresso di un nuovo ospite presuppone l'occupazione del posto letto resosi disponibile a seguito del decesso. Ciò non esclude la possibilità di considerare la ricomposizione di alcune stanze di degenza in funzione di esigenze organizzative dal punto di vista assistenziale e funzionale.

- n. 1 familiare suggerisce "maggiore attenzione e cura nel modo di vestire gli ospiti secondo le variazioni climatiche e le loro esigenze fisiche; possibilmente con i propri capi di abbigliamento personali e non di altri come avviene molto spesso".

Può accadere di ricevere sporadicamente segnalazioni in merito allo stato dell'abbigliamento degli ospiti; comunicare tempestivamente il disservizio permette agli operatori di intervenire efficacemente per risolvere in tempi brevi la problematica riscontrata.

- n. 1 familiare dichiara che "va rivisto l'orario del bagno non è possibile dover aspettare le dieci per essere portate".

Come argomentato in precedenza è prevista la presenza di n. 1 operatore tutti i giorni dalle 8,00 alle 12,00 addetto alla supervisione degli ospiti, alla preparazione della sala da pranzo e all'accompagnamento in bagno. Indicativamente l'orario per l'accompagnamento in bagno corrisponde alle ore 10,00; in realtà, in base alle esigenze e ai bisogni fisiologici degli ospiti, la disposizione impartita agli operatori prevede di soddisfare tempestivamente le richieste di accompagnamento in bagno.

Si invitano i sigg. familiari a rivolgersi direttamente all'operatore in servizio per segnalare le necessità del proprio congiunto.

- *n. 1 familiare suggerisce di "di dare da bere a tutti gli ospiti, non solo a quelli che lo possono chiedere. Lo so con certezza che quelli che non bevono da soli, tipo la mia mamma, nessuno le dà mai da bere".*

L'idratazione di tutti gli ospiti della RSA è garantita quotidianamente, sia nei reparti di degenza che nelle aree comuni, nel corso di tutta la giornata: al momento della mobilitazione degli ospiti, durante i pasti, a merenda e, in ogni caso, in relazione alle condizioni e alle necessità dell'ospite. Acqua gel e addensanti vengono utilizzati esclusivamente al bisogno e solo per pazienti con particolari patologie (es. pazienti disfagici).

AREA LAVANDERIA/GUARDAROBA:

- *n. 2 familiari chiede "più attenzione al servizio lavanderia e guardaroba" e n. 3 familiari argomentano la necessità "di migliorare il servizio e destinare n. 1 operatore in lavanderia".*

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 i disservizi riscontrati: solo così sarà possibile intervenire rapidamente e in modo efficace.

Il servizio lavanderia viene gestito tutti i giorni dal lunedì alla domenica da operatori che si dedicano esclusivamente all'attività di lavaggio e stiraggio.

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 da gennaio a marzo 2024, 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 2023 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.