



Salutevita

Servizi sociosanitari
e assistenziali

CUSTOMER SATISFACTION 2024

PROCESSO DI GESTIONE ai sensi D.G.R. 2569/2014 Regione Lombardia

2.2.5. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

Il soggetto gestore assicura quanto segue:

c) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Il soggetto gestore adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari.

3.2.4. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

b) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, di cui al punto 2.2.5, lettera c), viene effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei famigliari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

Il soggetto gestore garantisce:

- 1) l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- 2) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento (tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità).

1. Modalità di rilevazione del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in carico delle criticità

La Fondazione Salutevita onlus ha quale scopo primario quello di garantire la necessaria assistenza alle persone anziane o svantaggiate per condizione psico-fisica, operando altresì per l'attuazione di un'organizzazione di servizi tra loro integrati e complementari per dare risposte articolate ai bisogni che esprimono gli utenti e più in generale la collettività.

Come riportato nella D.G.R. 2569/2014 Regione Lombardia, PUNTO 2.2.5. e in linea con i principi sopra riportati, la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei famigliari, costituisce un valido supporto per poter migliorare la qualità dei servizi erogati.

Lo strumento di misurazione utilizzato è il questionario di rilevazione periodica (annuale) del grado di soddisfazione dell'utenza, e viene utilizzato quale input primario per il miglioramento della qualità dei servizi. Lo strumento di rilevazione periodica è utilizzato anche per la rilevazione del grado di soddisfazione di famigliari e caregiver.

Il sistema è stato progettato, sperimentato e implementato ogni anno in base all'ampliamento dei servizi erogati dalla Fondazione e in linea con quanto richiesto dalle normative in vigore.

La normativa Regionale di esercizio e accreditamento delle strutture socio sanitarie, quali la nostra Fondazione, richiede specificatamente che la rilevazione del grado di soddisfazione, venga effettuata attraverso precisi step e indicatori:

- almeno annualmente
- nei confronti dell'utenza, dei famigliari e dei caregiver
- rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28

CASA CANOSSA Via Mantovana 6 - Serravalle a Po - CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 - Sermide e Felonica

uffici 0386 61314 - fax 0386 62156 - info@salutevita.it - fonsalutevita@messaggipec.it

P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207



2. La struttura del questionario

La Fondazione Salutevita per l'anno 2024 ha svolto l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità sei servizi attraverso l'analisi di specifiche aree di seguito riportate:

OSPITI DELLE R.S.A. CASA SOLARIS E CASA CANOSSA:

1. La residenza
2. Igiene e cura dell'Ospite
3. Gentilezza, disponibilità e chiarezza nelle risposte nei bisogni dell'Ospite
4. Qualità dei servizi offerti

FAMILIARI DELLE R.S.A. CASA SOLARIS E CASA CANOSSA:

1. La residenza
2. Igiene e cura dell'ospite
3. Gentilezza, disponibilità e chiarezza nelle risposte nei bisogni dell'Ospite
4. Qualità dei servizi offerti

In ciascun questionario, al termine di ogni area è stato inserito uno spazio per proposte e suggerimenti, creato allo scopo di favorire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

Le domande sono a risposta chiusa e prevedono 4 livelli di giudizio: soddisfacente, accettabile, poco soddisfacente, non soddisfacente.

La compilazione, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, perché richiede solo di barrare la casella con la emoticon corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

3. Rilevazione delle risposte

Si procederà, qui di seguito, spiegando le varie fasi di rilevazione di risposta e analisi dei risultati ottenuti, dividendoli per i vari destinatari (Ospiti e Familiari)

4. Ospiti RSA

4.1 Ospiti RSA Casa Canossa

4.2 Ospiti RSA Casa Solaris

5. Familiari

5.1 Familiari ospiti RSA Casa Canossa

5.2 Familiari ospiti RSA Casa Solaris

OSPITI R.S.A.

I questionari degli Ospiti R.S.A. sono stati somministrati dalle Educatrici delle due R.S.A. – casa Canossa e casa Solaris- nel mese di Novembre 2024 a tutti gli Ospiti con un indice di Mini Mental State Examination uguale o superiore a 13, in grado di fornire una valutazione attendibile; gli utenti con deficit cognitivi non sono stati coinvolti nella somministrazione.

Gli ospiti normo vedenti e con conservate capacità motorie hanno compilato il questionario in maniera autonoma; gli ospiti ipovedenti, con difficoltà di scrittura o con un basso grado di scolarità sono aiutati dal somministratore, che, comunque, non ha in alcun modo influenzato le risposte.

	OSPITI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
Compilazione questionari	Gli ospiti presenti in R.S.A. casa Canossa al momento della somministrazione risultano essere 57, gli utenti ai quali è possibile somministrare il questionario (quindi con MMSE>13) sono 28, pari al 49% del totale. Di questi 28, solo 7 hanno voluto rispondere al questionario, cioè un 25%.	Gli ospiti presenti in R.S.A. casa Solaris al momento della somministrazione risultano essere 58, gli utenti ai quali è stato possibile somministrare il questionario (quindi con MMSE>13) sono 23, pari al 39% del totale.

TOTALE QUESTIONARI COMPILATI	Agli ospiti sono stati somministrati 30 questionari su 115 ospiti presenti, pari al 26% del totale	
Commenti	In 3 questionari sono stati forniti da parte degli ospiti dei commenti/suggerimenti, di seguito riportati, rispetto la permanenza in Casa Canossa (diversi utenti hanno fornito più di un suggerimento): -1 utente segnala che la retta dovrebbe diminuire -2 utenti segnalano che vorrebbero vedere maggior presenza del medico e visite una volta alla settimana -1 utente riferisce che la lavanderia perde talvolta dei capi -1 utente segnala che il servizio ristorazione dovrebbe migliorare -1 utente lamenta che viene svolto tutto con troppa fretta	In 16 questionari sono stati forniti dei suggerimenti, di seguito riportati, rispetto la permanenza degli utenti in Casa Solaris (diversi utenti hanno fornito più di un suggerimento): -1 utente segnala che il personale è talvolta poco paziente -3 utenti lamentano disservizi a carico della lavanderia, la consegna è lenta, non sempre precisa e alcuni indumenti vanno persi -10 utenti lamentano scarsa qualità del cibo, pietanze a volte fredde, risotto che tende ad essere troppo compatto, pasta a volte non ben cotta, a volte troppo cotta, cibi poco saporiti e talvolta con poco condimento -4 utenti vorrebbero maggiore presenza da parte dei medici - 1 utente vorrebbe fare il bagno più spesso - 7 utenti riferiscono di non avere risposto alla domanda riguardante il personale amministrativo perché non lo conosce -1 utente riferisce di trovarsi bene - 1 utente desidererebbe svolgere più attività manuali - 1 utente vorrebbe maggiore presenza del manutentore - 1 utente lamenta che gli ambienti comuni sono stretti - 1 utente lamenta che il suo bagno non è funzionante

	OSPITI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
NUMERO OSPITI	7	23
☐ SODDISFACENTE		
☐ ACCETTABILE		
☐ POCO SODDISFACENTE		
☐ NON SODDISFACENTE		
☐ NON RISPONDE		
LA RESIDENZA		
Accoglienza delle stanze di degenza e servizi igienici	43 % 43 % 14 % 0 % 0 %	83 % 17 % 0 % 0 % 0 %
Accoglienza del nucleo di degenza e ambienti comuni	57 % 43 % 0 % 0 % 0 %	78 % 22 % 0 % 0 % 0 %
IGIENE E CURA DELL'OSPITE		
Qualità dell'igiene personale	71 % 14 % 14 % 0 % 0 %	87 % 13 % 0 % 0 % 0 %
Cura della persona e dell'abbigliamento	57% 43% 0% 0% 0%	91% 9% 0% 0% 0%
GENTILEZZA, DISPONIBILITÀ, CHIAREZZA NELLE RISPOSTE NEI BISOGNI DELL'OSPITE		
Personale Assistenziale	43% 43% 14% 0% 0%	61% 39% 0% 0% 0%
Personale Infermieristico	86% 14% 0% 0% 0%	91% 9% 0% 0% 0%
Personale Medico	57% 14% 14% 14% 0%	57% 35% 9% 0% 0%
Personale Servizi Socio-Educativi	71% 29% 0% 0% 0%	91% 9% 0% 0% 0%
Personale Fisioterapico	57% 43% 0%	96% 4% 0%

	0% 0%	0% 0%
Personale addetto ai servizi generali (lavanderia, ristorazione, pulizia degli ambienti)	43% 57% 0% 0%	91% 4% 4% 0% 0%
Personale Amministrativo	57% 43% 0% 0%	43% 17% 4% 0% 35%
QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI		
Servizio socio-educativo	71% 29% 0% 0%	83% 13% 0% 0% 4%
Servizio fisioterapico	71% 29% 0% 0%	91% 9% 0% 0%
Servizio di ristorazione	14% 29% 57% 0% 0%	17% 39% 30% 13% 0%
Servizio di pulizia degli ambienti	100% 0% 0% 0%	87% 13% 0% 0%
Servizio di lavanderia e guardaroba	86% 14% 0% 0%	78% 22% 0% 0%
Manutenzione della struttura	57% 29% 0% 0% 14%	61% 35% 4% 0% 0%

FAMILIARI R.S.A.

I questionari di rilevazione riguardanti la soddisfazione dei Familiari degli Ospiti R.S.A. sono stati consegnati nel mese di Novembre 2024. Le modalità di raccolta, come indicato nella parte introduttiva del questionario, prevedevano la consegna manuale al personale socio-educativo, l'invio a mezzo posta alla sede della Fondazione o l'invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo segnalato.

I questionari sono stati raccolti trascorsi i 15 giorni dalla consegna degli stessi.

	FAMILIARI R.S.A. CASA CANOSSA	FAMILIARI R.S.A. CASA SOLARIS
Compilazione questionari	I questionari riconsegnati dai famigliari degli ospiti degenti sono stati 20, pari al 35 % del totale degli ospiti presenti in Casa Canossa al momento della somministrazione (57).	I questionari riconsegnati dai famigliari degli ospiti degenti sono stati 27, pari al 46 % del totale degli ospiti presenti in Casa Solaris al momento della somministrazione (58).
Totale dei questionari consegnati	In totale sono stati riconsegnati compilati 47 questionari sui 115 fatti pervenire ai familiari, pari al 41% del totale	
Suggerimenti	Nella sezione riservata ai suggerimenti per migliorare la permanenza in struttura, 8 familiari hanno riportato i seguenti suggerimenti (anche in questo caso ogni singolo familiare fornisce più suggerimenti): - 1 familiare suggerisce che sarebbe necessaria una pulizia delle carrozzine - 1 familiare riporta che non tutti gli operatori sono disponibili, 2 familiari affermano che i propri cari sono trattati con cura e il personale è gentile - 2 familiari lamentano la poca presenza dei Medici - 2 familiari lamentano scarsa qualità dei cibi serviti ai pasti - 1 familiare lamenta poco personale in turno; 1 familiare afferma che, quando il personale è nel numero adeguato, la cura verso la persona è un'eccellenza - 1 familiare afferma che la guardarobiera è molto attenta e gentile - 1 familiare chiede di poter aumentare il numero di attività educative	Nella sezione riservata ai suggerimenti per migliorare la permanenza in struttura, 9 familiari riportano i seguenti commenti/suggerimenti: - 1 familiare lamenta che si sente puzza di urina - 2 familiari lamentano maleducazione da parte del personale verso i propri cari - 3 familiari lamentano problematiche a carico del servizio ristorazione, in particolare cibo di scarsa quantità e poca quantità, cibo freddo, pastasciutta troppo dura, brodo troppo acquoso e con poca pastina, cibo poco condito, i pasti dovrebbero essere più appetitosi e meglio abbinati - 1 familiare riferisce che dovremmo continuare così - 2 familiari segnalano che servirebbe maggior animazione e più personale/volontari dedicati all'intrattenimento dell'Utenza - 1 familiare segnala che gradirebbe sapere che terapia fa il proprio caro e quanto tempo passa tra un esame ematico e l'altro; 1 familiare segnala che gradirebbe ci fossero orari per poter parlare con infermieri, medici e direttore sanitario - 1 familiare segnala che a volte vengono scambiati i vestiti, non tenendo conto della taglia - 1 familiare riporta che, dopo che il proprio caro ha esposto problematiche riguardanti il servizio di animazione ed i pasti, le cose sono migliorate

	FAMILIARI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
NUMERO OSPITI	20	27
☐ SODDISFACENTE		
☐ ACCETTABILE		
☐ POCO SODDISFACENTE		
☐ NON SODDISFACENTE		
☐ NON RISPONDE		
LA RESIDENZA		
Accoglienza delle stanze di degenza e servizi igienici	80 % 20 % 0 % 0 %	59 % 37 % 4 % 0 %

	0 %	0 %
Accoglienza del nucleo di degenza e ambienti comuni	70 % 25 % 0 % 0 % 5 %	63 % 33 % 4 % 0 % 0 %
IGIENE E CURA DELL'OSPITE		
Qualità dell'igiene personale	80 % 15 % 5 % 0 % 0 %	67 % 19 % 15 % 0 % 0 %
Cura della persona e dell'abbigliamento	80% 10% 10% 0% 0%	59% 26% 15% 0% 0%
GENTILEZZA, DISPONIBILITÀ, CHIAREZZA NELLE RISPOSTE NEI BISOGNI DELL'OSPITE		
Personale Assistenziale	70% 20% 10% 0% 0%	67% 22% 7% 4% 0%
Personale Infermieristico	75% 25% 0% 0% 0%	67% 22% 11% 0% 0%
Personale Medico	65% 10% 15% 0% 10%	63% 26% 0% 7% 4%
Personale Servizi Socio-Educativi	80% 20% 0% 0% 0%	70% 26% 0% 4% 0%
Personale Fisioterapico	75% 20% 0% 0% 5%	78% 15% 0% 0% 7%
Personale addetto ai servizi generali (lavanderia, ristorazione, pulizia degli ambienti)	75% 15% 0% 5% 5%	67% 30% 4% 0% 0%
Personale Amministrativo	85% 10% 5% 0% 0%	70% 26% 0% 0% 4%

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI		
Servizio socio-educativo	65% 35% 0% 0% 0%	63% 30% 0% 4% 4%
Servizio fisioterapico	65% 30% 0% 0% 5%	70% 22% 0% 0% 7%
Servizio di ristorazione	55% 25% 5% 10% 5%	33% 37% 11% 11% 7%
Servizio di pulizia degli ambienti	70% 30% 0% 0% 0%	67% 26% 0% 4% 4%
Servizio di lavanderia e guardaroba	80% 15% 0% 0% 5%	56% 30% 4% 4% 7%
Manutenzione della struttura	65% 30% 0% 0% 5%	63% 26% 4% 0% 7%