



# Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS

## Relazione analisi Customer Satisfaction

Anno 2020

### PREMESSA

Conoscere il grado di soddisfazione percepito rispetto ai servizi offerti nonché all'organizzazione e alla gestione, rappresenta un passaggio fondamentale ed assolutamente importante per un Ente Gestore quale è la Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS.

L'uscita da un'ottica di semplice obbligatorietà dell'adempimento - la somministrazione del questionario di soddisfazione appunto - e l'approdo ad una concezione di tale momento come significativo per la crescita dell'intera organizzazione, è stato un processo culturale non sempre facile che ha condotto tutti ad interrogarsi in continuazione *su cosa è giusto fare, su cosa puntare, su come prendersi cura dell'utente nel modo migliore, su come garantire una piena partecipazione dei familiari alla vita del proprio congiunto, su come garantire agli operatori un ambiente di lavoro sempre migliore*; in cinque parole - se così si può dire - *"mettere la persona al centro"*.

La somministrazione dei questionari di soddisfazione è anche un debito informativo, verso la Regione Lombardia e l'A.T.S. Val Padana, conseguente all'autorizzazione al funzionamento ed all'accreditamento dei vari servizi; debito che si completa con la raccolta del questionario, il suo esame, la successiva diffusione e la definizione di azioni di miglioramento rispetto alle eventuali criticità emerse dall'indagine. Nel contesto emergenziale della pandemia da Covid-19, gli Ospiti/Utenti dei vari servizi si sono trovati in una condizione di maggiori restrizioni che ne amplificano l'isolamento dalla realtà sia interna che esterna. Questo potrebbe comportare una relativa modificazione dei bisogni e ne consegue che l'indagine di soddisfazione risulta ancora di più uno strumento indispensabile. Tuttavia le stesse restrizioni a cui sono purtroppo sottoposti gli Ospiti e Utenti, sono applicate anche a qualsiasi visitatore esterno, di conseguenza è stato difficile, ma la Fondazione si è attivata per consegnare materialmente il questionario di soddisfazione a Familiari e Caregivers degli Ospiti/Utenti per dar loro la possibilità di offrire la propria risposta. Per l'indagine di Soddisfazione agli Ospiti e Utenti si è provveduto al supporto di figure interne all'organizzazione per la raccolta del grado di soddisfazione e la successiva compilazione del questionario; l'aiuto era finalizzato ad una migliore lettura e comprensione delle domande rivolte. Si è valutato di revisionare il questionario, rendendolo più adeguato al contesto emergenziale della pandemia, modificandolo rispetto a quello che veniva somministrato abitualmente negli anni precedenti, ad eccezione dei servizi domiciliari.

Nella presente relazione vengono analizzati i questionari somministrati agli Ospiti/Utenti, Familiari/Caregiver ed ai lavoratori dei Servizi R.S.A., C.D.I., M.A.P., Servizi domiciliari; i questionari sono stati consegnati per la compilazione nei primi mesi dell'anno 2021. I testi dei questionari sono agli atti.

## R.S.A.

### OSPITI

I questionari prevedevano 5 domande aperte e sono stati somministrati solamente agli Ospiti in grado di intendere e volere. I questionari restituiti sono stati 35 (100%) (8 Maschi e 27 Femmine). L'età media degli Ospiti che ha compilato il questionario è 84.7 anni.

Alla domanda "Sono parecchi i mesi ormai passati dall'inizio della pandemia, riesce a raccontarmi le sue emozioni e le sue preoccupazioni a riguardo?", gli Ospiti hanno risposto principalmente "Non ho preoccupazioni", "Spero finisca presto la pandemia", "Voglio andare a casa anche se qui sto bene", "Mi mancano i miei figli", "Sono preoccupato per i miei parenti e dispiaciuto/a per le persone che sono morte", "Sono felice e tranquillo/a, sto bene qui perché mi curano bene".

Le risposte complessive fanno emergere da un lato la preoccupazione per la pandemia in corso ma dall'altro un buon grado di soddisfazione per l'assistenza ricevuta.

Alla domanda "Cosa pensa riguardo alle modalità in atto di isolamento e di mancanza di contatti all'interno e all'esterno della Struttura?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Voglio abbracciare i miei figli", "Sono felice quando vedo i miei parenti", "Qui sto bene/benissimo con il personale e le mie amiche", "Sono curato e mi sento a casa", "Fate troppi tamponi", "All'inizio non è stato semplice però ora va bene", "E' stato necessario", "Mi sono sentito sicuro in Struttura".

Le risposte complessive fanno affiorare un buon livello di tranquillità tra gli Ospiti, considerando le difficoltà riscontrate nel primo periodo della pandemia ma che oggi fanno emergere tra gli Ospiti la consapevolezza che la Fondazione ha messo in atto modalità in atto di isolamento per loro adeguate e necessarie.

Alla domanda "Quanto è cambiato il rapporto con gli altri Ospiti, in particolar modo con il suo compagno/compagna di stanza?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Vado d'accordo con tutti, sono adorabili", "Sono amata da tutti", "Il rapporto è migliorato", "Sto bene sola", "Sono felice e sto bene con tutti", "Con la pandemia è peggiorato il rapporto con gli altri ospiti", "Alternato, con alcuni bene e con altri meno".

Le risposte complessive fanno emergere che tra gli Ospiti il rapporto è buono, in alcuni casi addirittura migliorato.

Alla domanda "La lontananza dai suoi famigliari quanto influenza il suo umore?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Mi dispiace molto e non vedo l'ora di rivederli", "Mancano ma sono felice", "Sto bene grazie al personale", "Non mi mancano", "Sono felice ma voglio andare a casa", "Nessuna influenza", "Triste però vengono spesso a trovarmi".

Le risposte complessive degli Ospiti fanno emergere che la lontananza dai loro famigliari influenza in alcuni casi il loro umore ma attraverso le visite programmate la Fondazione è riuscita a mantenere le relazioni tra gli anziani e i familiari e far vivere la quotidianità agli Ospiti con la massima serenità possibile.

Alla domanda "Ha suggerimenti o proposte riguardo alle modalità di comunicazione in uso ad oggi per mantenere i contatti con l'esterno?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Le visite vanno bene", "Va tutto bene", "Sto bene, non cambio niente e siete gentili", "Mangiare qualcosa di diverso", "Mi trovo bene ma la cucina no".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati mentre segnalano criticità rispetto al servizio ristorazione.

## **FAMILIARI/CAREGIVER**

I questionari prevedevano 4 domande aperte e sono stati somministrati ai Familiari/Caregiver degli Ospiti (76) mentre i questionari restituiti sono stati 42 (55.2%).

Alla domanda "Da quanto tempo è ospitato il Suo caro presso la Fondazione?" risulta che sono presenti in Struttura n. 6 Ospiti da Più di cinque anni; n.17 Da 1 a 5 anni; n. 13 Da 3 mesi a 1 anno e n. 6 da Meno di tre mesi.

Alla domanda "Ha richieste o suggerimenti specifici per migliorare i Servizi offerti, tenuto conto del Covid-19?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Fare più visite da vicino tramite vetro", "Per adesso no", "No", "Tutto ok", "Non ho suggerimenti", "No bravissimi", "Più attività", "Non ho richieste ma auguro a tutti quanti che finisca quanto prima", "Migliorare servizi lavanderia e ristorazione".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

Alla domanda "Cosa apprezza maggiormente?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Gentilezza/cortesia/attenzione/impegno/sensibilità del personale", "Cura degli Ospiti", "Tutto", "Bella struttura con personale preparato, disponibile e professionale", "Umanità nei rapporti con gli Ospiti".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

Alla domanda "Come giudica la Cortesia, disponibilità e professionalità del personale nel periodo di emergenza sanitaria?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Molto buona/buona", "Tutto ok", "Bravissimi", "Ottimo", "Discreta", "Ottima sono tutti molto bravi e disponibili", "Eccellente".

Le risposte complessive fanno emergere un elevato grado di soddisfazione rispetto alla cortesia, disponibilità e professionalità del personale nel periodo di emergenza sanitaria.

Alla domanda "Raccomanderebbe la Struttura a uno dei Suoi Familiari/Amici/Conoscenti?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Certamente ho detto ai miei figli che quando non capirò più niente oppure non sarò più in grado di fare le faccende quotidiane di mettermi presso la vostra struttura", "Sì", "Certamente sì", solo un familiare ha risposto "No".

Le risposte complessive fanno emergere che i Familiari/Caregiver hanno fiducia nella Fondazione e raccomanderebbero la Struttura a uno dei loro Familiari/Amici/Conoscenti.

## **C.D.I.**

### **UTENTI**

I questionari prevedevano 3 domande aperte. I questionari restituiti sono stati 10 (100%) (5 Maschi e 5 Femmine). L'età media degli Utenti che ha compilato il questionario è 77 anni.

Alla domanda "Sono parecchi i mesi ormai passati dall'inizio della pandemia, riesce a raccontarmi le sue emozioni e le sue preoccupazioni a riguardo?", gli Utenti hanno risposto principalmente "Spaventato", "Spaventato ma tranquillo", "Non mi sono spaventato", "Ho fatto tre mesi in ospedale".

Le risposte complessive fanno emergere una giustificata preoccupazione per la pandemia in corso ma tramutata poi in un senso di tranquillità.

Alla domanda "Quanto è cambiato il rapporto con gli altri Utenti?" gli Utenti hanno risposto principalmente "Sto bene", "Mi trovo bene/benissimo", "Non mi trovo bene solo con una persona", "Resterei sempre qui".

Le risposte complessive fanno emergere che tra gli Utenti il rapporto è ottimo.

Alla domanda "Ha suggerimenti o proposte riguardo al servizio erogato?" gli Utenti hanno risposto principalmente "Va bene così", "Non ho nulla da dire tutto ok".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

## **FAMILIARI/CAREGIVER**

I questionari prevedevano 4 domande aperte e sono stati somministrati ai Familiari/Caregiver degli Utenti (8) mentre i questionari restituiti sono stati 5 (62.5 %).

Alla domanda "Da quanto tempo il Suo caro usufruisce del Servizio C.D.I. presso la Fondazione?" risulta che sono usufruiscono del servizio n. 1 da Più di cinque anni; n. 2 Da 1 a 5 anni; n. 2 Da 3 mesi a 1 anno. Alla domanda "Ha richieste o suggerimenti specifici per migliorare i Servizi offerti, tenuto conto del Covid-19?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "No", "Tutto bene", "Colloquio con èquipe per avere maggiori informazioni rispetto al piano assistenziale dell'Utente; mantenere attivo il Centro 6 o 7 giorni a settimana".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

Alla domanda "Cosa apprezza maggiormente?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente Cura e disponibilità degli operatori, attività proposte", "Collaborazione con caregiver, coinvolgimento con il familiare; buona assistenza sanitaria", "Che è sempre allegra quando torna a casa", "Tutto mi piacerebbe aggiungere il sabato".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

Alla domanda "Come giudica la Cortesia, disponibilità e professionalità del personale nel periodo di emergenza sanitaria?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Ottima", "Buona".

Le risposte complessive fanno emergere un elevato grado di soddisfazione rispetto alla cortesia, disponibilità e professionalità del personale nel periodo di emergenza sanitaria.

Alla domanda "Raccomanderebbe la Struttura e il Servizio C.D.I. a uno dei Suoi Familiari/Amici/Conoscenti?" i Familiari/Caregiver hanno risposto principalmente "Sì", "Certo".

Le risposte complessive fanno emergere che i Familiari/Caregiver hanno fiducia nella Fondazione e raccomanderebbero la Struttura e il Servizio C.D.I. a uno dei loro Familiari/Amici/Conoscenti.

## **M.A.P.**

## **OSPITI**

I questionari prevedevano 5 domande aperte. I questionari restituiti sono stati 5 (100%) (4 Maschi e 1 Femmina). L'età media degli Ospiti che ha compilato il questionario è 81.8 anni.

Alla domanda "Sono parecchi i mesi ormai passati dall'inizio della pandemia, riesce a raccontarmi le sue emozioni e le sue preoccupazioni a riguardo?", gli Ospiti hanno risposto principalmente "Tranquillo/a", "Preoccupato ma tranquillo".

Le risposte complessive fanno emergere da un lato la preoccupazione per la pandemia in corso ma dall'altro un buon grado di soddisfazione per l'assistenza ricevuta.

Alla domanda "Cosa pensa riguardo alle modalità in atto di isolamento e di mancanza di contatti all'interno e all'esterno della Struttura?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Va bene così".

Le risposte complessive fanno affiorare un buon livello di tranquillità tra gli Ospiti, considerando le difficoltà riscontrate nel primo periodo della pandemia ma che oggi fanno emergere tra gli Ospiti la consapevolezza che la Fondazione ha messo in atto modalità in atto di isolamento per loro adeguate e necessarie.

Alla domanda "Quanto è cambiato il rapporto con gli altri Ospiti?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Mi trovo bene con tutti".

Le risposte complessive fanno emergere che tra gli Ospiti il rapporto è buono.

Alla domanda "La lontananza dai suoi famigliari quanto influenza il suo umore?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Mi vengono a trovare come prima", "Mi vengono a trovare come prima e sta migliorando", "Sono tranquillo perché mi vengono a trovare".

Le risposte complessive fanno emergere che la lontananza dai loro familiari non ha influenzato in modo significativo l'umore degli Ospiti ma attraverso le visite programmate la Fondazione è riuscita a mantenere le relazioni tra gli Ospiti e i familiari e far vivere la quotidianità agli Ospiti con la massima serenità possibile. Alla domanda "Ha suggerimenti o proposte riguardo alle modalità di comunicazione in uso ad oggi per mantenere i contatti con l'esterno?" gli Ospiti hanno risposto principalmente "Va bene così", "Nessuno". Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

## **FAMILIARI/CAREGIVER**

Si è ritenuto di non somministrare il questionario ai Familiari/Caregiver degli Ospiti dei M.A.P. in quanto gli stessi hanno già provveduto alla compilazione del questionario per il servizio C.D.I., in quanto gli Ospiti usufruiscono di detto servizio.

## **SERVIZI DOMICILIARI**

### **ADI**

#### **ADI ATS Brescia**

I questionari somministrati sono stati 7 mentre i questionari restituiti sono stati 5 (71.4 %); di questi 3 compilati da Familiari e 2 dagli Utenti. L'80% da persone che usufruiscono del servizio da meno di sei mesi e il 20 % da 6 mesi ad un anno. In generale le risposte sono molto positive, con risposte "ottimo" che superano l'85 % in media. In estrema sintesi le customer hanno segnalato ottimi risultati a conferma dei riscontri ottenuti dai caregiver e soggetti istituzionali in modo informale durante l'anno. Gli "ottimi" sono stati in media l'85 %, mentre i "buoni" il 15 %. Non c'è stato nemmeno un voto "sufficiente" e non è emersa nessuna insufficienza. Obiettivo futuro è quello di mantenere l'elevato grado di soddisfazione percepito.

#### **ADI ATS Val Padana**

I questionari somministrati sono stati 99 mentre i questionari restituiti sono stati 56 (56.5 %); di questi 3 compilati principalmente da Familiari. Il 73.21 % da persone che usufruiscono del servizio da meno di sei mesi, il 19.64 % da 6 mesi ad un anno, il 5.35 % da 1 anno a 2 anni e l'1,80 % non ha risposto.

In generale le risposte sono molto positive, con risposte "Ottimo" e "Buono". Non c'è stato nemmeno un voto "Sufficiente" e non è emersa nessuna insufficienza. In estrema sintesi le customer hanno segnalato ottimi risultati a conferma dei riscontri ottenuti dai caregiver e soggetti istituzionali in modo informale durante l'anno.

Obiettivo futuro è quello di mantenere l'elevato grado di soddisfazione percepito e aumentare il numero di questionari restituiti.

## **RSA APERTA**

I questionari somministrati sono stati 83 mentre i questionari restituiti sono stati 44 (53 %); compilati principalmente da Familiari. Il 31.8 % da persone che usufruiscono del servizio da meno di sei mesi, il 50 % da 6 mesi ad un anno, il 6.82 % da 1 anno a 2 anni e l'11,39 % non ha risposto.

In generale le risposte sono molto positive, con risposte "Ottimo" e "Buono". Si registrano 10 voti "Insufficiente" ma su un totale di 352 risposte.

In estrema sintesi le customer hanno segnalato ottimi risultati a conferma dei riscontri ottenuti dai caregiver e soggetti istituzionali in modo informale durante l'anno.

Obiettivo futuro è quello di mantenere l'elevato grado di soddisfazione percepito e aumentare il numero di questionari restituiti.

## **SAD**

### **SAD Comunali**

I questionari somministrati sono stati 58 mentre i questionari restituiti sono stati 33 (56.89 %); compilati principalmente da Familiari. Il 72.72 % da persone che usufruiscono del servizio da meno di sei mesi, il 24.24 % da 6 mesi ad un anno, il 3.04 % da 1 anno a 2 anni.

In generale le risposte sono molto positive, con risposte "Ottimo" e "Buono". Si registrano 5 voti "Insufficiente" ma su un totale di 264 risposte.

In estrema sintesi le customer hanno segnalato ottimi risultati a conferma dei riscontri ottenuti dai caregiver e soggetti istituzionali in modo informale durante l'anno.

Obiettivo futuro è quello di mantenere l'elevato grado di soddisfazione percepito e aumentare il numero di questionari restituiti.

### **SAD Privati**

I questionari somministrati sono stati 18 mentre i questionari restituiti sono stati 12 (66.66 %); compilati principalmente da Familiari. Il 58.34 % da persone che usufruiscono del servizio da meno di sei mesi e il 41.66 % da 6 mesi ad un anno.

In generale le risposte sono molto positive, con risposte "Ottimo" e "Buono". Non c'è stato nemmeno un voto "Sufficiente" e non è emersa nessuna insufficienza.

In estrema sintesi le customer hanno segnalato ottimi risultati a conferma dei riscontri ottenuti dai caregiver e soggetti istituzionali in modo informale durante l'anno.

Obiettivo futuro è quello di mantenere l'elevato grado di soddisfazione percepito e aumentare il numero di questionari restituiti.

## **LAVORATORI E COLLABORATORI**

I questionari prevedevano 6 domande aperte e sono stati somministrati ai Dipendenti e Collaboratori (77) mentre i questionari restituiti sono stati 22 (28.5%). Hanno compilato il questionario n. 5 Maschi e n.17 Femmine, inoltre l'età media è 43 anni.

Alla domanda "Da quanto tempo è dipendente o collaboratore presso la Fondazione?" risulta che il tempo di collaborazione medio è di 14 anni.

Al questionario hanno partecipato alla compilazione n. 5 dipendenti/collaboratori del servizio RSA, n.1 dipendenti/collaboratori del servizio CDI, n. 6 dipendenti/collaboratori dei Servizi Domiciliari, n. 4 dipendenti/collaboratori dell'Ufficio Amministrativo, n. 1 dipendenti/collaboratori del Servizio Ristorazione, n. 0 dipendenti/collaboratori del Servizio Lavanderia, n. 2 dipendenti/collaboratori del Servizio

manutenzione, n. 1 dipendenti/collaboratori del Servizio Medico e n. 1 dipendenti/collaboratori Coordinatore.

Alla domanda "Ha ritenuto utile il Servizio "Sportello Ascolto" attivato nel periodo di emergenza sanitaria?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente di "Sì", qualcuno ha risposto "Non ho usufruito".

Le risposte complessive fanno emergere che è risultato utile il Servizio "Sportello Ascolto" attivato nel periodo di emergenza sanitaria.

Alla domanda "Ha richieste o suggerimenti specifici per migliorare i Servizi offerti, tenuto conto del Covid-19?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente "No", "Non saprei dire", "Bisognerebbe a mio avviso dare più fiducia nei confronti dei dipendenti permettendo loro di dare sempre il massimo", "Migliorare nei passaggi delle consegne", "E' necessario potenziare due aspetti: l'umanizzazione delle cure e la personalizzazione della presa in carico e puntare sulla responsabilizzazione del personale a tutti i livelli.", "E' necessario che i dipendenti vengano coinvolti maggiormente nell'attività di assistenza attiva al paziente creando collaborazione".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione per i servizi erogati.

Alla domanda "Cosa apprezza maggiormente?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente "Apprezzo maggiormente la disponibilità dei vari servizi forniti dalla fondazione", "Ascolto e coinvolgimento e soprattutto comprensione da parte dei miei superiori", "Collaborazione dei colleghi", "La disponibilità, la competenza e la cortesia", "I rapporti che si instaurano tra i colleghi", "La chiarezza nelle informazioni", "Disponibilità nell'agire nel proprio servizio", "I colleghi", "Il rapporto sereno tra ospite e operatore", "Quasi tutto", "Tempestività", "Le dimensioni della struttura e la conformazione su un unico piano rendono la struttura idonea per una assistenza umana".

Le risposte complessive fanno emergere un buon livello di soddisfazione rispetto al clima organizzativo.

Alla domanda "Come giudica il supporto del Medico Competente e dell'RSPP nel periodo di emergenza sanitaria?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente "Buono/Positivo", "Ho percepito maggiore supporto durante il periodo di emergenza, soprattutto nelle attività di formazione/informazione", "Non ne ho avuto bisogno", "Assente", "Non molto coinvolto", "Molto attivo e presente", "Puntuale negli aggiornamenti", "Inesistente", "Non pervenuto".

Le risposte complessive fanno emergere un sufficiente supporto del Medico Competente e dell'RSPP nel periodo di emergenza sanitaria.

Alla domanda "Come giudica l'attività di formazione/informazione, nel periodo di emergenza sanitaria, in merito alle precauzioni standard ed al corretto utilizzo dei Dispositivi Protezione Individuali (D.P.I.)?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente "Ottimo/Buona", "Ottima e puntuale", "Molto utile", "Completo e chiaro", "Tutto è stato spiegato in modo esauriente; il corretto utilizzo dei DPI è stato mostrato e ripassato più volte", "Ottimissimo, utilissimo anche al di fuori".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione rispetto all'attività di formazione/informazione, nel periodo di emergenza sanitaria, in merito alle precauzioni standard ed al corretto utilizzo dei Dispositivi Protezione Individuali (D.P.I.).

Alla domanda "Come giudica la gestione complessiva della Fondazione nel periodo di emergenza sanitaria?" i dipendenti/collaboratori hanno risposto principalmente "Ritengo ci fossero inizialmente parecchie lacune sulla gestione, migliorate poi con il tempo", "Positivo/Buona/Ottimo", "Molto corretta", "In generale c'è stata un'adeguata collaborazione fra le varie figure professionali ed un sostegno collettivo che ha permesso di gestire al meglio delle possibilità l'emergenza sanitaria", "Visto ciò che l'emergenza ha richiesto lo giudico più che competente e soddisfacente", "Discreta, considerata la non preparazione ad un'emergenza di questa portata", "Non mi permetto di giudicare nulla", "Valida ed efficace", "Pronta a risolvere le problematiche", "All'inizio un po' abbandonata poi c'è stato un miglioramento", "Ottimo, con le pecche legate ad una emergenza sconosciuta e l'assenza di supporto da parte di ATS ed ASST".

Le risposte complessive fanno emergere un buon grado di soddisfazione rispetto alla gestione complessiva della Fondazione nel periodo di emergenza sanitaria.

## CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nel presente documento, affisso nella bacheca del personale e pubblicato sul sito internet della Fondazione. Il giudizio espresso per tutte le domande risulta in generale positivo e pertanto l'analisi non suggerisce un'urgenza nell'attuare misure correttive.

La qualità delle risposte rispecchia a pieno il momento critico condizionato dalle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19. Periodo nel quale, nell'osservare le misure preventive del contagio, gli Ospiti/Utenti/Familiari e Caregiver si sono trovati a cambiare abitudini radicate nella propria quotidianità e variare anche le modalità di relazionarsi con il prossimo.

I diversi ambiti sono stati giudicati nel complesso positivi, si conviene di dover continuare a mantenere lo standard di soddisfazione, supportando il personale ad offrire continuamente proposte migliorative.

Dall'esame sopra riportato, si possono trarre alcune considerazioni conclusive:

### **Partecipazione all'indagine**

**R.S.A.:** per quanto riguarda gli Ospiti, la partecipazione si può considerare soddisfacente tenuto conto delle capacità di comprensione del questionario da parte degli Ospiti stessi. Per quanto riguarda i Familiari/Caregiver la partecipazione si può considerare soddisfacente.

**C.D.I.:** per quanto riguarda gli Utenti la partecipazione si può considerare ottima. Per quanto riguarda i Familiari/Caregiver la partecipazione si può considerare soddisfacente.

**M.A.P.:** per quanto riguarda gli Ospiti la partecipazione si può considerare ottima. Si è ritenuto di non somministrare il questionario ai Familiari/Caregiver degli Ospiti dei M.A.P. in quanto gli stessi hanno già provveduto alla compilazione del questionario per il servizio C.D.I., in quanto gli Ospiti usufruiscono di detto servizio.

**SERVIZI DOMICILIARI:** la partecipazione si può considerare soddisfacente ma risulta necessario valutare come incrementare il numero di questionari restituiti.

**LAVORATORI E COLLABORATORI:** per quanto riguarda i dipendenti/collaboratori la partecipazione si può considerare scarsa.

### **Grado di soddisfazione**

**R.S.A.:** per quanto riguarda gli Ospiti si registra un buon grado di soddisfazione. Per quanto riguarda i Familiari/Caregiver emerge che gli stessi hanno fiducia nella Fondazione e si registra un buon grado di soddisfazione.

**C.D.I.:** per quanto riguarda gli Utenti si registra un buon grado di soddisfazione. Per quanto riguarda i Familiari/Caregiver emerge che gli stessi hanno fiducia nella Fondazione e si registra un buon grado di soddisfazione.

**M.A.P.:** per quanto riguarda gli Ospiti si registra un buon grado di soddisfazione.

**SERVIZI DOMICILIARI:** si registra un elevato grado di soddisfazione.

**LAVORATORI E COLLABORATORI:** si registra un elevato grado di soddisfazione.

### **Azioni di miglioramento**

La Fondazione dovrà valutare:

- l'opportunità di anticipare la somministrazione del questionario con azioni informative mirate a far
- comprendere la necessità e l'utilità di dare il proprio contributo al miglioramento del servizio anche attraverso la compilazione del questionario di gradimento;

- valutare ulteriori soluzioni per ridurre il distanziamento tra Ospiti/Utenti e Familiari/Caregiver nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali;
- valutare l'ipotesi di ampliamento dei giorni di apertura del C.D.I. da 5 giorni a 6/7 giorni a settimana;
- incentivare lavoratori e collaboratori alla compilazione del questionario.

IL DIRETTORE SANITARIO  
Dott. Quattrone Antonio



Ostiano, Giugno 2021

