

## CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI/ADS/TUTORI/CAREGIVERS e OSPITI RSD RELATIVA ALL'ANNO 2023

I questionari per la Customer satisfaction, inviati a familiari, Tutori, curatori e AdS, con possibilità di compilazione in condivisione con l'Ospite 93.

Il periodo per la somministrazione è stato dall'8 gennaio al 15 febbraio 2024.

Il questionario è stato inviato in modalità digitale (Google Moduli) a tutti gli aventi indirizzo di posta elettronica e consegna di copia cartacea a una persona che ne ha fatto richiesta.

La modalità di risposta, sia digitale che cartacea, ha garantito sempre l'anonimato del compilatore.

Le risposte rientrate sono state 13 pari al 14% circa.

Il compilatore è per il 53,8% è l'Amministratore di sostegno e in percentuale uguale (23,1%) un familiare o un tutore.

Nel 77% dei casi si tratta di persona presente per lo più con frequenza settimanale o mensile e occasionale per il restante 23% (1v/anno, quando possibile...).

Tutte le Unità Abitative della RSD sono rappresentate nelle risposte, con percentuali comprese indicativamente tra il 7 e il 30 %.

Nella maggior parte dei casi si tratta di Ospiti provenienti dal proprio domicilio: 61,5%. Solo il 23% circa del totale proviene da altra struttura residenziale.

La scelta della Struttura è stata determinata principalmente dai riscontri positivi ricevuti con il passaparola, dalla conoscenza delle Suore Adoratrici e l'ubicazione vicino a casa. A seguire hanno motivato la scelta le informazioni fornite dai Servizi Territoriali, con i quali Casa Famiglia lavora in rete da tempo.

Le valutazioni ricevute si attestano in grande prevalenza sul valore **"buono"** e **"ottimo"**, sia in merito alle prestazioni offerte che alla relazione con le Suore e la Direzione.

Sono valutati positivamente sia la Struttura (ambienti) che i Servizi generali (pulizia, cura del verde, Reception, Contabilità, Amministrazione, U.R.P.) e i Servizi alla persona (ristorazione e lavanderia).

La cura dell'Ospite per l'area medica, infermieristica, socio sanitaria, socio assistenziale, educativa e sociale ha ricevuto **valutazioni prevalentemente "buone" e "ottime"** (valutate per professionalità, disponibilità, chiarezza e completezza delle informazioni).

Valutazioni di **"insufficienza"** e **"carezza"** a singole voci sono state espresse da 2 compilatori, ma anch'essi concordano con la totalità dei compilatori nell'esprimere un GIUDIZIO GLOBALE POSITIVO e, SODDISFAZIONE per il servizio globale, giudicato corrispondente alle proprie aspettative iniziali e adeguato al mantenimento dello stato di salute del proprio caro. Tutti i compilatori consiglierebbero la Struttura a un amico/conoscente/parente.

La percezione di essere coinvolti e informati in merito al Progetto individuale (PI), pari complessivamente all'84,7% dei casi.

In qualche caso (da un minimo di 1 persona a un massimo di 4) è stata rimandata la **“mancanza di elementi sufficienti per valutare”**, con riferimento alle misure anticovid che da quattro anni a questa parte limitano la permanenza del visitatore alle aree dedicate all'accoglienza e molto meno nell'ambiente di vita dell'Ospite e alla frequentazione occasionale della Struttura da parte del compilatore (“1 volta l'anno”, “quando il tempo e la salute lo consentono” .....).

Alla richiesta di SUGGERIMENTI E PROPOSTE hanno risposto:

- NESSUNO (10)
- BENE, CONTINUE COSI' (2)
- In 1 caso si rileva un peggioramento della qualità dei rapporti umani e del servizio in riferimento al “periodo covid” e alle relative restrizioni.
- In 1 caso è stato espresso il desiderio di conoscere di più le attività svolte dall'Ospite.

Considerazioni conclusive:

Il numero di questionari rientrati nel 2023 è in calo del 5% circa rispetto al 2022.

Pur nell'esiguità del numero di risposte ricevute, la valutazione globale positiva espressa all'unanimità trova riscontro anche nei pochi reclami ricevuti nel corso del 2023, riferiti a singoli e circostanziati episodi accaduti occasionalmente.

La percezione di “essersi sentito coinvolto e informato in merito al Progetto Individualizzato (P.I.) dell'Ospite” in maniera insufficiente o molto carente espressa dal 15% circa dei compilatori, dà motivo di rivalutare l'efficacia delle modalità di condivisione attualmente utilizzate, soprattutto nella specificità di ogni singolo caso.

Nei questionari restituiti non c'è evidenza di coinvolgimento dell'Ospite nella compilazione, pertanto è da considerare la possibilità che nell'anno in corso sia la Casa a offrire direttamente l'opportunità di farlo all'Ospite che ne abbia la competenza.

Rivolta d'Adda, 14 marzo 2024

