

### **13. GRADO DI SODDISFAZIONE**

Avere il feedback da parte degli utenti sulla qualità dei servizi erogati, non solo costituisce un momento di confronto diretto, ma rappresenta anche uno stimolo a trovare sempre soluzioni più specifiche e pertinenti alle esigenze emergenti degli ospiti. La valutazione del grado di soddisfazione sui servizi erogati è anche requisito essenziale della check list specifica per l'Accreditamento Istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali.

In questa analisi, sono coinvolti, non solo gli anziani che possono esprimere una loro opinione in merito all'assistenza, ma anche i loro familiari; questo rappresenta un momento di apertura della Fondazione alla propria utenza, una trasparenza dell'operato e della disponibilità al confronto, con possibili spunti di riflessione e ipotesi di miglioramento dei servizi.

Nel caso in cui vengano evidenziati aspetti di insoddisfazione, suggerimenti o reclami; in tal caso, come verrà anche detto successivamente, l'eventuale dissenso o critica o suggerimento verrà preso in considerazione ai fini sempre del miglioramento dei servizi per gli anziani ospiti.

La novità introdotta nell'anno 2023, rappresentata dal nuovo modello di rilevazione dei dati, consente di effettuare un confronto solamente per due annualità; dopo aver, infatti, utilizzato per parecchi anni il precedente modello, di derivazione dal Progetto ULISSE, cofinanziato dal Ministero della Salute e da Pfizer e opportunamente modificato per la realtà della Fondazione, il nuovo modello trae spunti dal vecchio, ma entra più nello specifico degli ambiti assistenziali, è maggiormente comprensibile ed esaustivo in alcuni items e si spera possa offrire un reale contributo alla valutazione del grado di soddisfazione<sup>3</sup> degli ospiti e dei loro familiari sui servizi erogati.

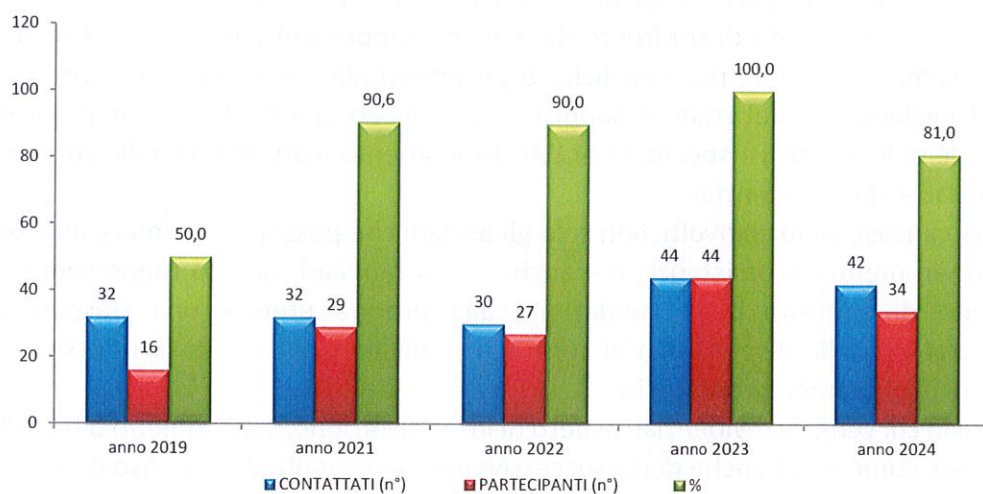
#### **Individuazione degli eventi**

Nell'anno 2024 è stato possibile contattare un numero significativo di persone, tra ospiti e loro familiari, che sono stati coinvolti nell'indagine conoscitiva di *customer satisfaction*.

coinvolgere un discreto numero di utenti per il recupero dei dati legati alla valutazione del grado di soddisfazione percepito nell'erogazione dei servizi agli anziani.

Grazie al lavoro di sensibilizzazione e motivazione effettuato dall'Assistente Sociale, per l'anno 2024 sono stati contattati 42 utenti e di questi 34 hanno riconsegnato il questionario, consentendo al campione di risultare significativo, pari al 81.0% (Fig.1). Su tale campione è stato possibile effettuare la valutazione del grado di soddisfazione sui servizi erogati.

**Fig. 1 CAMPIONE PARTECIPANTE ALL'INDAGINE  
DI CUSTOMER SATISFACTION: periodo 2019 - 2024**



Di seguito vengono riportate le figure relative agli item (servizi) facenti parte dell'indagine conoscitiva; il commento dell'andamento dei singoli item verrà effettuato alla fine.

**Fig. 2 COME GIUDICA NEL COMPLESSO L'ASSISTENZA E LE CURE  
RICEVUTE?**

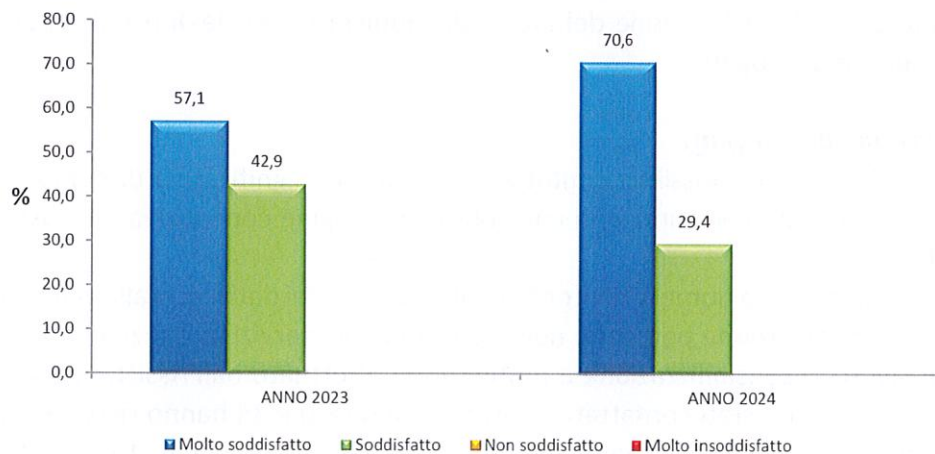


FIG.3 COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA AL SUO ARRIVO?

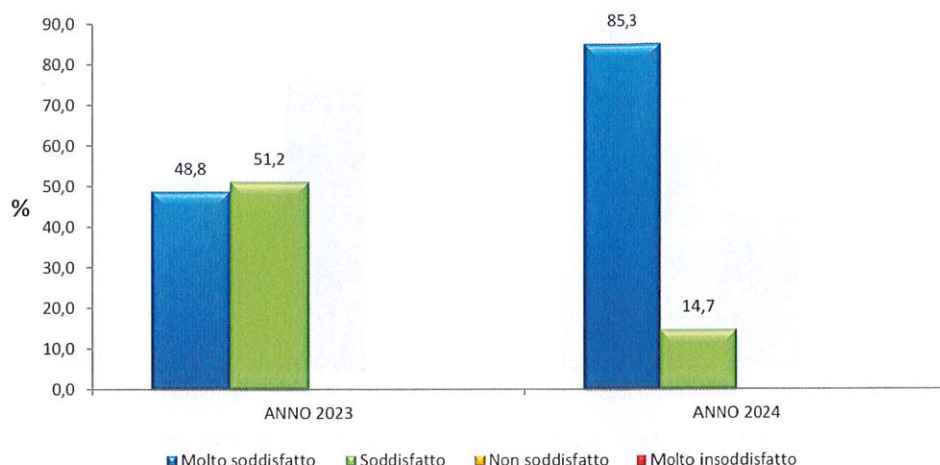


FIG.4 E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE AL SUO ARRIVO IN TERMINI DI CHIAREZZA E COMPLETEZZA?

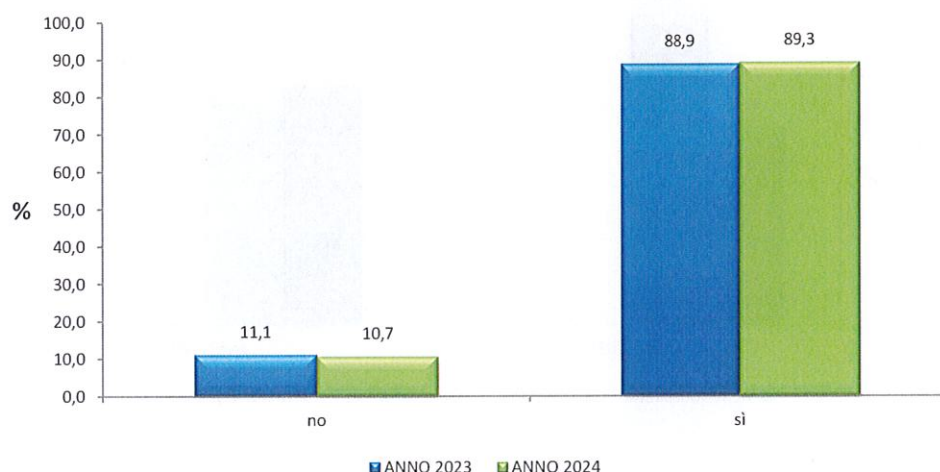


FIG. 5 COME GIUDICA L'IGIENE E LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI?

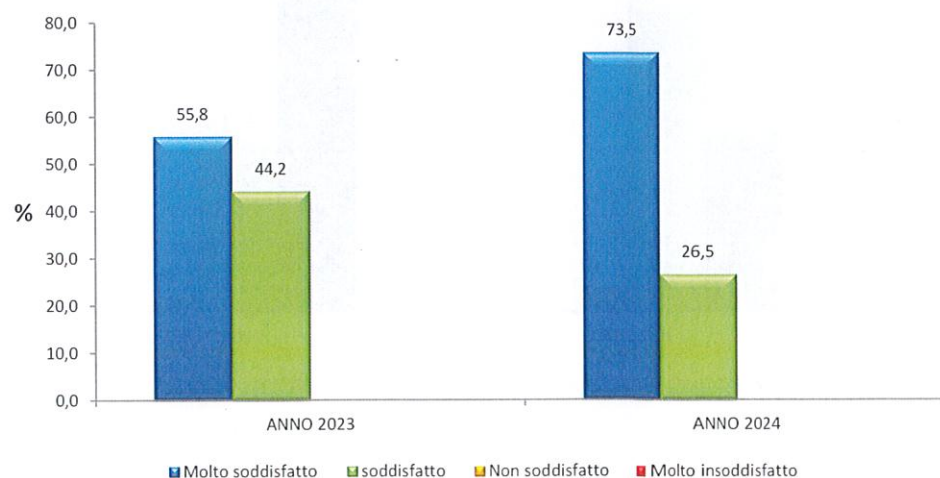


FIG. 6 COME GIUDICA LA QUALITÀ E LA VARIETÀ DEL MENÙ?

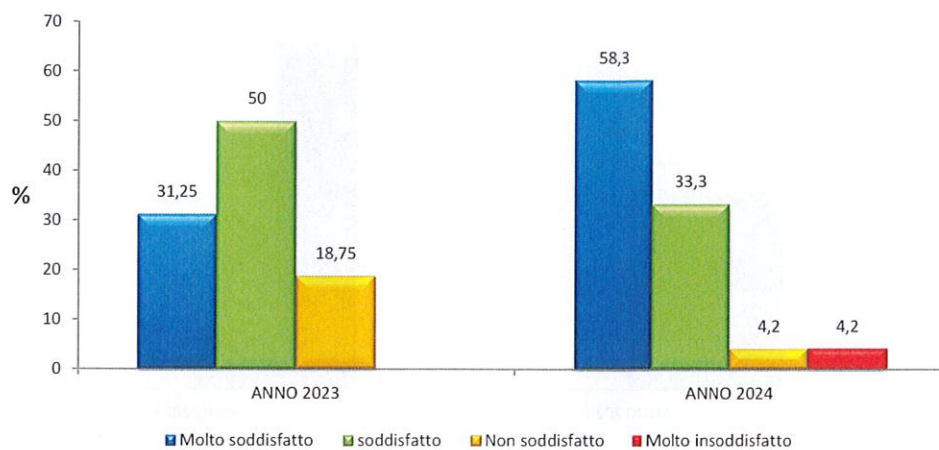


FIG. 7 COME GIUDICA LA CURA DELL'ASPETTO DELLA PERSONA?

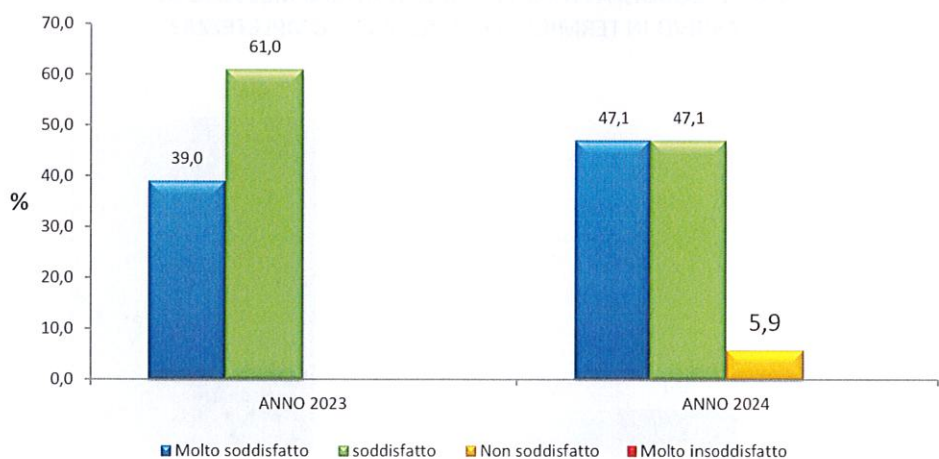
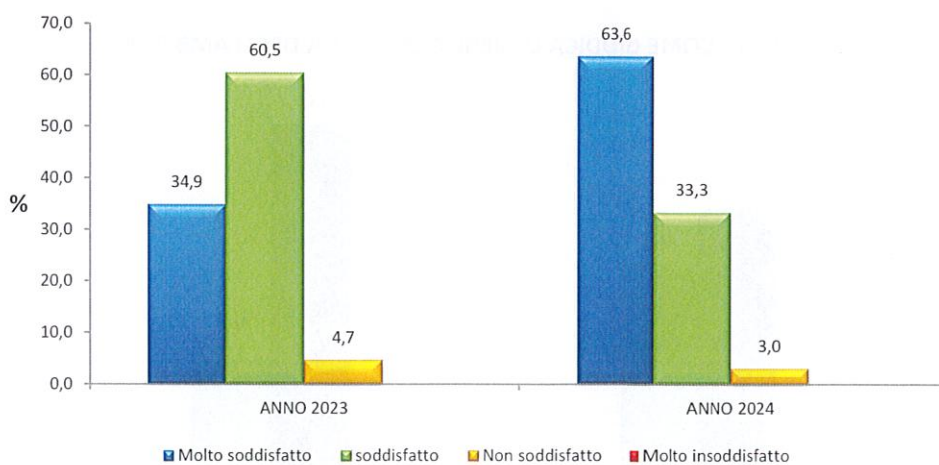
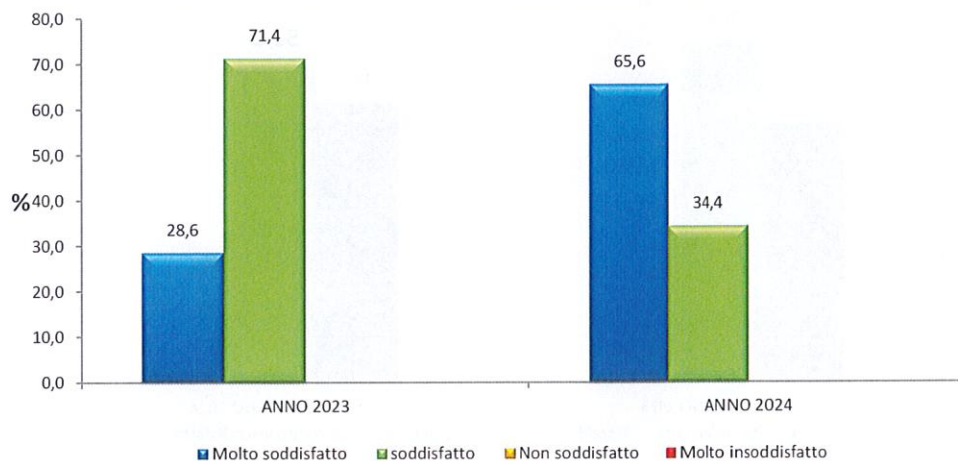


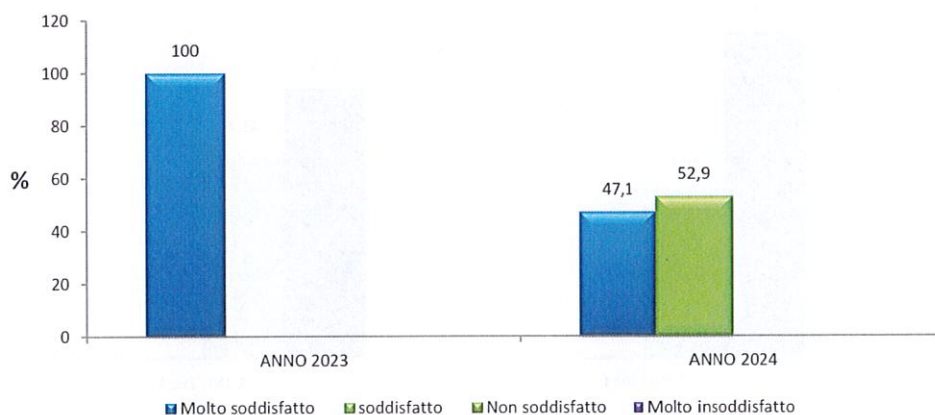
FIG. 8 COME GIUDICA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA?



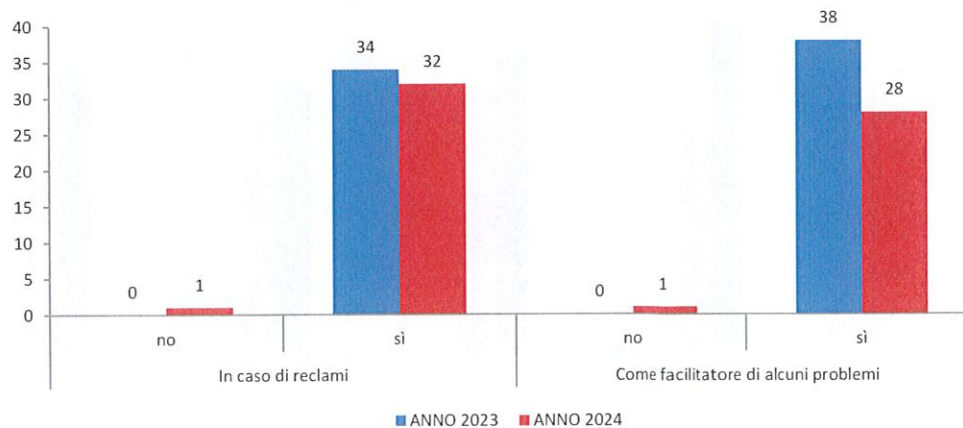
**FIG. 9 COME GIUDICA IL COMFORT AMBIENTALE (ARREDI, SPAZI COMUNI, TEMPERATURA, MACCHINE EROGATRICI DI BEVANDE)?**



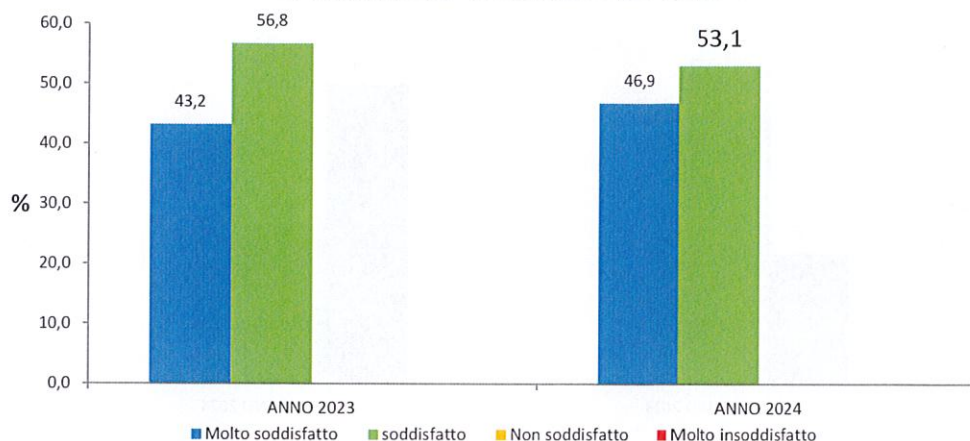
**FIG. 10 COME GIUDICA IL RUOLO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?**



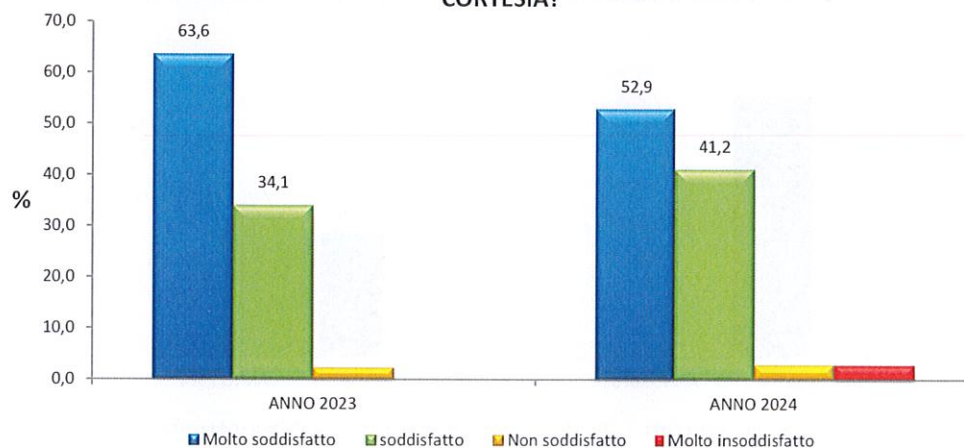
**FIG.11 E' SODDISFATTO DELLA RISPOSTA DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?**



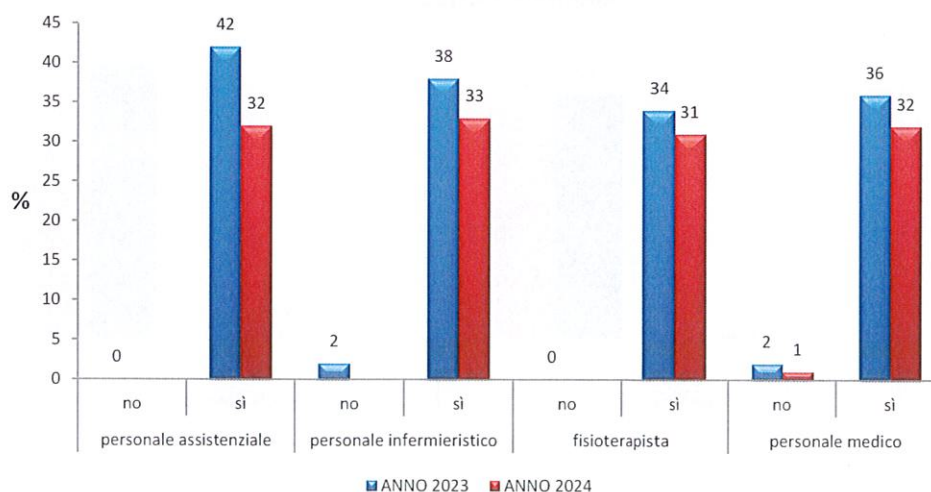
**FIG. 12 COME GIUDICA LE POSSIBILITÀ DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE DI E SVAGO PROPOSTE?**



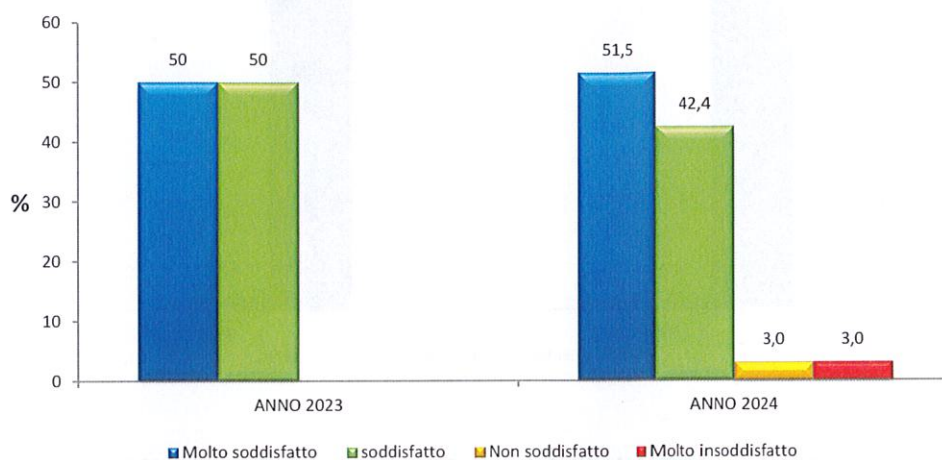
**FIG. 13 COME GIUDICA IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE DI CURA E DI ASSISTENZA IN TERMINI DI DISPONIBILITÀ, ATTENZIONE E CORTESIA?**



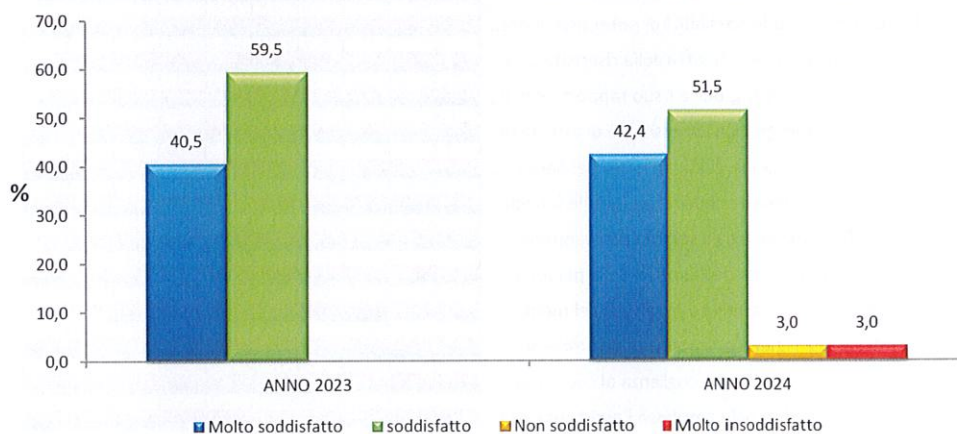
**FIG. 14 IN PARTICOLARE, È SODDISFATTO DEL SUO RAPPORTO CON IL...**



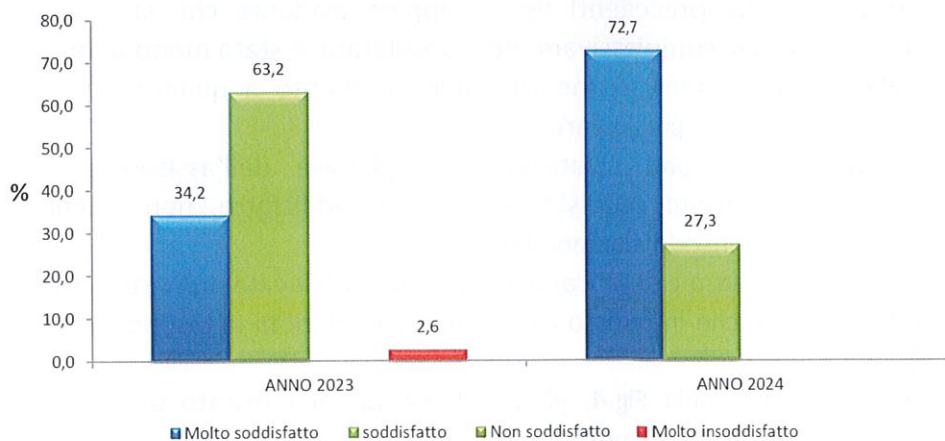
**FIG. 15 COME GIUDICA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DELLA DIGNITÀ DELL'OSPITE DA PARTE DEL PERSONALE?**



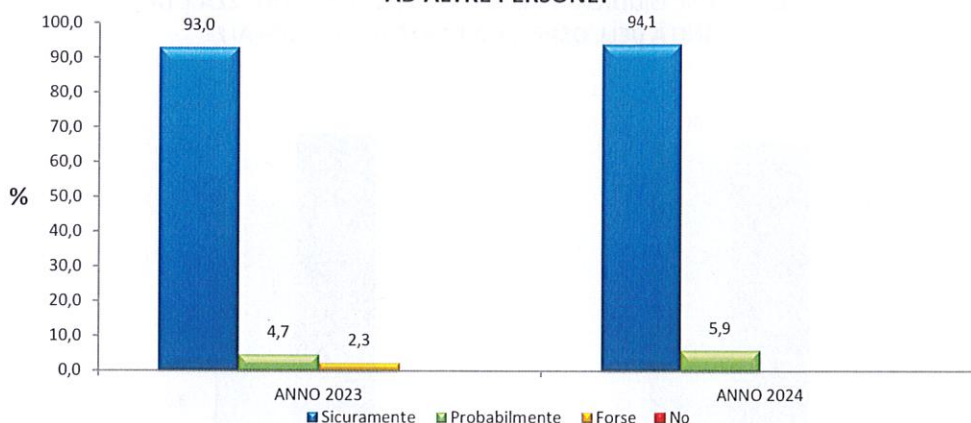
**FIG. 16 COME GIUDICA LE POSSIBILITÀ DI POTER ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE IN MERITO ALLE ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA?**



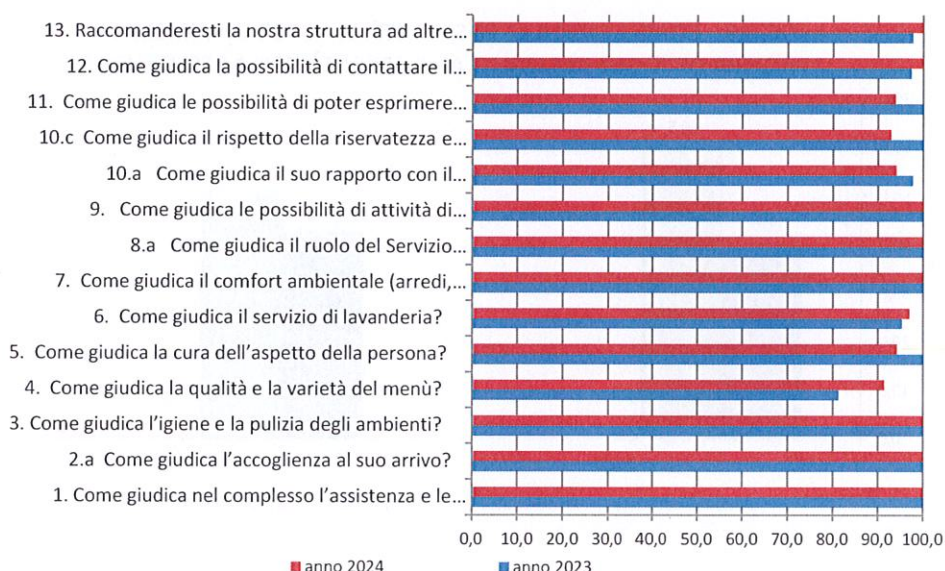
**FIG. 17 COME GIUDICA LA POSSIBILITÀ DI CONTATTARE IL PERSONALE DELLA STRUTTURA PER RICEVERE INFORMAZIONI?**



**FIG. 18 RACCOMANDERESTI LA NOSTRA STRUTTURA AD ALTRE PERSONE?**



**FIG. 19 MEDIA ANNUALE DEL GRADIMENTO DI TUTTI I SERVIZI EROGATI: anno 2024 (Soddisfatti e Molto Soddisfatti)**



### Analisi dei dati e delle cause degli eventi

Dai dati riportati nelle precedenti figure, appare evidente che la qualità delle prestazioni assistenziali, complessivamente considerata, è stata molto buona. Nel dettaglio possiamo fare alcune riflessioni in merito a quanto riportato dai partecipanti alla survey; in particolare:

- relativamente a una valutazione complessiva dell'assistenza, tutto il campione è rimasto soddisfatto o molto soddisfatto, non essendo stati riportati casi di insoddisfazione (Fig. 2)
- anche l'accoglienza è stata caratterizzata da un'elevata numerosità di "molto soddisfatti", anche in questo caso senza segnalazioni di insoddisfazione (Fig. 3)
- come evidente dalla Fig.4, gli utenti hanno manifestato una quasi piena soddisfazione relativamente alle informazioni ricevute al momento

dell'ingresso; momento appunto di "orientamento" dei nuovi ospiti e dei loro familiari a un ambiente nuovo

- non ci sono stati utenti che non abbiano apprezzato quanto svolto dallo staff della Fondazione relativamente alla condizione igienica degli ambienti (Fig. 5)
- difficile è sempre dare una valutazione sulla varietà del menù, nonostante che questo sia esposto e visibile per avere un'idea; a tal riguardo ci sono state piccole percentuali di risposte "non soddisfatto" e "molto insoddisfatto", entrambe al 4.2% (Fig. 6)
- più o meno nella stessa percentuale, si è avuto una lieve insoddisfazione nella cura e nell'aspetto della persona (5,9%) (Fig.7), nella valutazione del servizio lavanderia (3,0%) (Fig.8)
- positivo è risultato il confort generale della struttura, che tiene conto degli arredi, degli spazi comuni, della temperatura ambientale nei vari mesi dell'anno, di macchine erogatrici di bevande (Fig.9)
- nelle Figg. 10 e 11 è riportato il livello di soddisfazione relativo al ruolo del Servizio amministrativo e delle sue risposte a eventuali problemi contingenti, insorti successivamente al ricovero dell'anziano
- ovviamente è stato chiesto ai partecipanti anche una valutazione sulle iniziative socializzanti e psicostimolanti offerte dalla struttura; la Fig. 12 indica la completa soddisfazione da parte degli utenti in merito a quanto detto
- molto buona è risultata la percentuale di risposte in merito al rapporto tra utenti e personale assistenziale tutto; la Fig. 13 mostra come siano state davvero trascurabili le percentuali di utenti "non soddisfatti" o "molto insoddisfatti"; particolare per tutte le figure professionali c'è stato un apprezzamento da parte degli utenti (Fig. 14)
- una minima percentuale di "insoddisfatti" (3,0%) e "molto insoddisfatti" (3,0%) è stata riscontrata a proposito dell'item del rispetto della riservatezza e dignità dell'ospite da parte del personale (Fig. 15)
- nella stessa misura, con analoga percentuale, è stata rilevata un'insoddisfazione a proposito della possibilità di esprimere la propria opinione in merito alle attività da svolgere nella struttura (Fig. 16)
- totale soddisfazione è stata riscontrata a proposito della possibilità di contattare la struttura e ricevere informazioni (Fig. 17)
- infine, l'item che riassume l'operato dello staff assistenziale e del personale amministrativo e del Servizio di Assistenza sociale, "... *raccomanderesti la struttura ad altre persone*", è stato molto esplicativo, con una elevata rappresentazione di utenti che hanno apprezzato e sicuramente raccomanderebbero la struttura della Fondazione (94.1%), il dato è stato anche superiore a quello dell'anno 2023 (Fig. 18).

In conclusione, si può dire che, grazie al nuovo modello adottato per la registrazione delle informazioni provenienti dagli utenti, l'analisi dei dati mostra un andamento molto buono del livello di soddisfazione percepita.

La Fig. 19 esprime un riepilogo dei dati ottenuti da questa survey e offre nello stesso tempo la possibilità di effettuare il confronto con l'anno precedente. Ancorché sia migliorato rispetto all'anno 2023 e abbia superato il livello di soddisfazione del 90,0%, l'unico item che è rimasto lievemente indietro rispetto agli altri è quello relativo a

"...qualità e varietà del menù"; verrà fatta una riflessione sull'opportunità di mantenere tale item, data la relativa possibilità che gli utenti familiari hanno nel verificare di persona tale aspetto.

Possiamo quindi affermare che relativamente alla qualità dei servizi erogati **l'obiettivo previsto dal Piano d'Azione è stato raggiunto** sia per quanto attiene al campione raggiunto e partecipante all'indagine, che alla qualità dei servizi erogati (standard previsto rispettivamente > 80% e > 90% di utenti soddisfatti).

#### **Definizione e pianificazione delle azioni correttive e di miglioramento**

Ai fini del mantenimento dell'alto livello di soddisfazione sui servizi erogati, si ritengono fondamentali:

- mantenere i rapporti con i familiari sempre adeguati, rispettosi, coinvolgenti e frequenti
- attuare costantemente un'opera di sensibilizzazione e di educazione dei familiari sulle condizioni degli anziani, con lo scopo di implementare le occasioni relazionali, di incontro e condividere anche le strategie assistenziali più opportune, a seconda della condizione clinica presente
- assicurare loro che lo staff della Fondazione farà di tutto per facilitare gli scambi relazionali e conoscitivi sulle condizioni degli anziani ospiti
- effettuare, se necessario e in alcuni casi, un'azione di counselling al fine di informare i familiari sulle condizioni cliniche e psicologiche dei rispettivi anziani ospiti (soprattutto laddove si evidenziano le difficoltà, da parte dello staff, ad assicurare l'assunzione di alimenti e di liquidi, per il peggioramento delle condizioni cognitivo-comportamentali)

#### **Attuazione**

Per l'attuazione delle azioni sopra riportate sarà necessario:

- 1) pianificare/mantenere i contatti per le visite di pre-ingresso in presenza, secondo un'agenda che l'Assistente Sociale continuerà a organizzare
- 2) coinvolgere sempre i familiari compatibilmente con la loro disponibilità a venire in struttura
- 3) favorire la visita del familiare al letto dell'ospite, se questo versa in condizioni gravi o comunque di impossibilità a essere trasportato nel luogo adibito per la visita
- 4) attuare una relazione interpersonale, accogliente e motivante, quale strumento per migliorare ulteriormente i rapporti con gli utenti, soprattutto laddove potrebbero verificarsi disagi o conflitti, legati a diverse situazioni
- 5) sensibilizzare le figure professionali a mantenere alto il livello qualitativo delle prestazioni assistenziali e a cedere informazioni, eventualmente agli ospiti e/o ai loro familiari, nei modi e nei tempi previsti, ciascuna figura per le proprie competenze
- 6) stimolare le aziende in outsourcing a mantenere alto il livello di attenzione, di cura e di realizzazione delle prestazioni contrattualmente definite

#### **Verifica**

Verrà effettuata una verifica a lungo termine alla fine dell'anno prossimo.