



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

RISULTATI COMPLESSIVI COSTUMER SATISFACTION ANNO 2024

RSA CASA MATER ORPHANORUM

OPERATORI, OSPITI, PARENTI/CAREGIVER



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction OPERATORI 2024

RSA Casa MATER ORPHANORUM

❖ Periodo di somministrazione: annuale

❖ Compilazione luglio → agosto 2024

Raccolta dati: **agosto 2024**

➤ n. totale OPERATORI al momento della somministrazione: **11**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione del personale operante in struttura.

La maggior parte del personale è costituito da Liberi professionisti (medici, infermiere) e da lavoratori in somministrazione con l'agenzia interinale Family Care di Openjobmetis spa (oss); lavorano in struttura anche alcune Religiose dell'Opera Mater Orphanorum con la qualifica di oss, le quali si occupano oltre che dell'assistenza alle ospiti, anche dell'animazione religiosa e dei servizi di reception/segreteria.

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese del proprio personale
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario operatori** è composto da **10 domande** riguardanti diverse aree tematiche che vogliono analizzare i rapporti interpersonali (con colleghi, responsabili, parenti e ospiti), l'organizzazione e la qualità dell'ambiente e degli strumenti di lavoro. Per ciascuna domanda è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, insoddisfazione o parziale soddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. DIFFUSIONE RISULTATI

La Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con il personale per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto costruttivo e utile al fine del miglioramento della qualità complessiva del lavoro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione da parte degli interessati.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

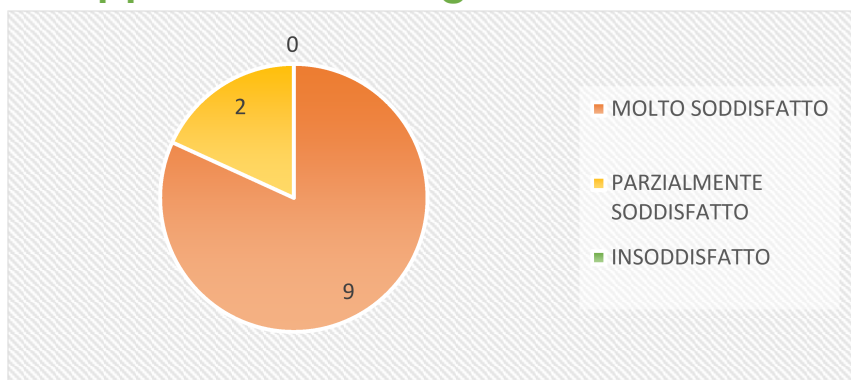
Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle PERSONALE

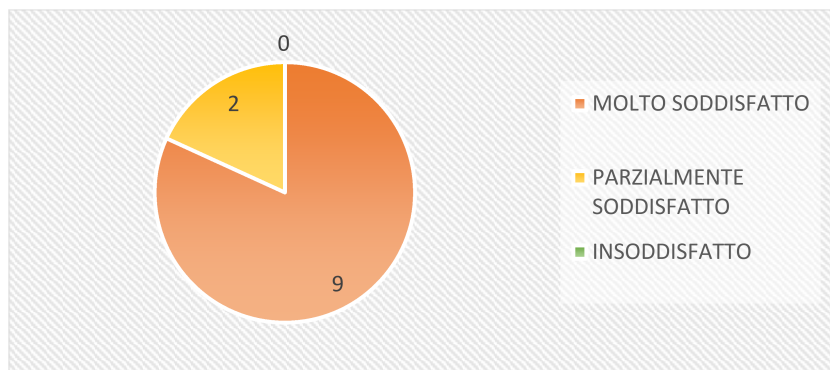
► 5 degli operatori che hanno risposto lavorano da oltre 4 anni, 4 da 1-4 anni, 2 da meno di un anno.

1. Rapporto con colleghi e direzione



Dai dati analizzati emerge una quasi totale soddisfazione del personale nei rapporti instaurati sia con i propri colleghi che con la direzione. Soltanto 2 operatori hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione. Le maggiori problematiche, come anche evidenziato nella parte dei commenti conclusivi, riguarda la difficoltà di comunicazione tra le varie figure professionali operanti in RSA.

2. Rapporto con ospiti e parenti

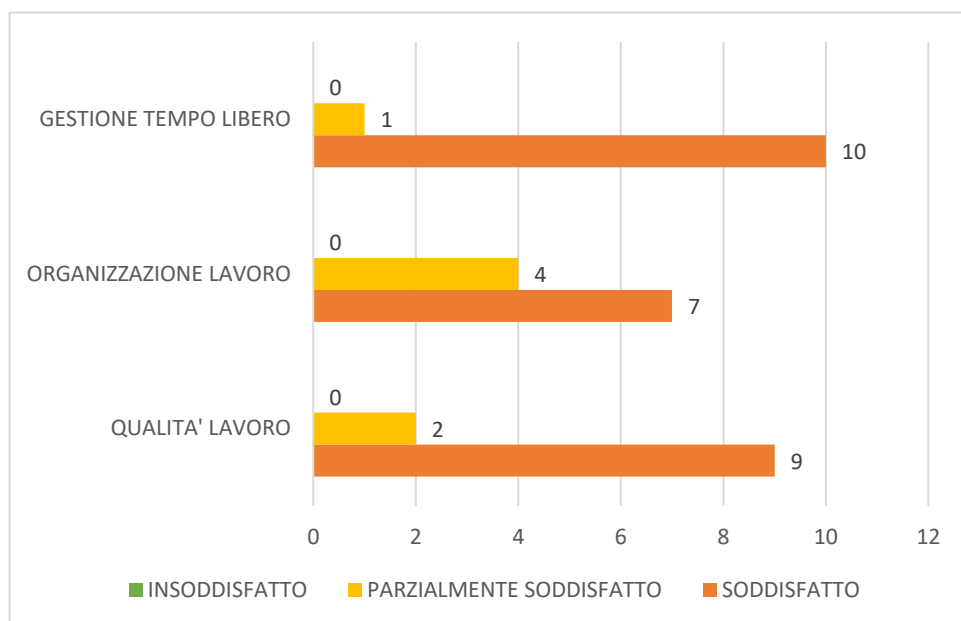


Come nel punto precedente prevale il numero dei giudizi positivi; 9 operatori si dicono soddisfatti del rapporto con i parenti delle Signore Ospiti 2 si dicono parzialmente soddisfatti. Per quanto riguarda il rapporto con le Ospiti il giudizio è di totale soddisfazione, infatti tutti gli 11 operatori hanno espresso giudizio positivo.



Da questi dati, i quali trovano ulteriore conferma in quelli analizzati nel questionario dedicato a parenti e ospiti, non emergono situazioni di particolare criticità nei rapporti tra Personale, Ospite e Parenti.

3.Ambito lavorativo



In questa sezione sono stati analizzati i dati relativi diversi aspetti relativi al lavoro svolto in RSA. La maggior parte delle risposte evidenziano un buon livello di soddisfazione riguardo al proprio lavoro sia da un punto di vista organizzativo, che qualitativo. 4 operatori si dicono parzialmente soddisfatti, riguardo all'organizzazione dei turni. Questo dato deve tenere conto dell'esigenza di un'RSA di avere sempre del personale in struttura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per garantire una corretta assistenza alle Signore Ospiti. Per quanto riguarda la qualità del lavoro soltanto 2 si dicono parzialmente soddisfatti.

E' stato richiesto anche di dare un giudizio sulla gestione del proprio tempo libero in base all'entità degli impegni lavorativi intercorsi con questa struttura: si evince una quasi totale soddisfazione con un solo operatore che si dice parzialmente soddisfatto.

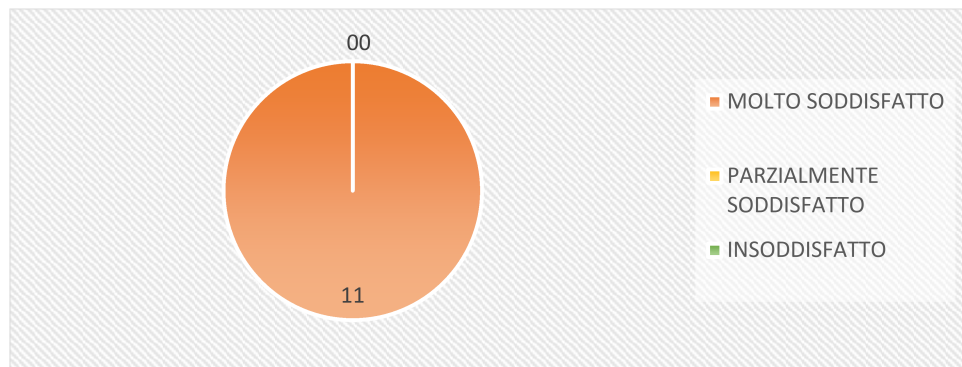
Per tutte le domande di questa sezione non è emerso nessun giudizio di insoddisfazione.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

4. Ambiente di lavoro e servizi offerti



Dai dati raccolti emerge una piena e totale soddisfazione riguardo agli ambienti di lavoro. Tutti gli operatori si sono espressi come molto soddisfatti riguardo alla pulizia, al decoro e alle condizioni delle strutture e degli ambienti di questa RSA.

Totale soddisfazione viene riscontrata anche riguardo ai servizi offerti dalla struttura e alla velocità di risposta alle proprie richieste.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Dalla maggior parte dei giudizi si evince un ottimo grado di soddisfazione in tutti gli ambiti. Emergono soltanto una piccola parte degli operatori parzialmente soddisfatta dai turni di lavoro e dai rapporti instaurati con colleghi, responsabili e familiari; questo dato è forse riconducibile al turn over degli ultimi anni, per cui gli operatori di recente assunzione potrebbero non essere ancora pienamente abituati ai ritmi propri di una RSA e alle dinamiche tra il personale.

Tra i suggerimenti raccolti c'è quello di migliorare le comunicazioni tra le varie figure asa/oss/infermiere/medici operanti in struttura durante il passaggio di consegna e in caso di situazioni particolari. È importante affrontare tutte le problematiche relative alle difficoltà di comunicazione tra il personale, in modo da migliorare l'efficienza dei servizi offerti.

Sicuramente in sede di discussione degli esiti del questionario verranno affrontate le tematiche che hanno riscosso minori livelli di soddisfazione, in modo da poter anche migliorare la comunicazione e la collaborazione tra le varie figure che operano all'interno dell'RSA.

In nessun ambito analizzato in questa sede è stato espresso alcun giudizio di piena insoddisfazione; questo dato è molto importante per noi, in quanto sappiamo che L'RSA è un ambito lavorativo delicato nel quale è richiesto a tutti un particolare sforzo nell'adempimento delle proprie mansioni e nell'interfacciarsi quotidianamente con colleghi, Ospiti e loro parenti. Non sempre è facile, ma siamo certi che, grazie anche ad occasioni di scambio come questo, si potrà sempre proseguire con l'ottimo lavoro fin ora svolto.

con religiose cordialità

Suor Juana Velasquez Garcia
Cuggiono, 19 Agosto 2024



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction

OSPITI 2024 - RSA Casa MATER ORPHANORUM

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione delle: luglio → agosto 2024

Raccolta dati: **agosto 2024**

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **34**
- n. totale Ospiti che hanno espresso un giudizio: **25**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione delle proprie Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto.

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario Signore Ospiti** è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina. Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza e delle aree comuni; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura. Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Vista la situazione generale delle Signore Ospiti abbiamo preferito consegnare la maggior parte dei questionari ai parenti delle ospiti Ospiti, in modo da consentirne la gestione assieme al proprio familiare. In alternativa alcune ospiti hanno compilato il questionario assistite dal personale religioso o dalle animatrici.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

Il Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto simpatico in cui le Signore Ospiti si esprimono liberamente, commentando le spiegazioni che vengono date loro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle Signore Ospiti in RSA

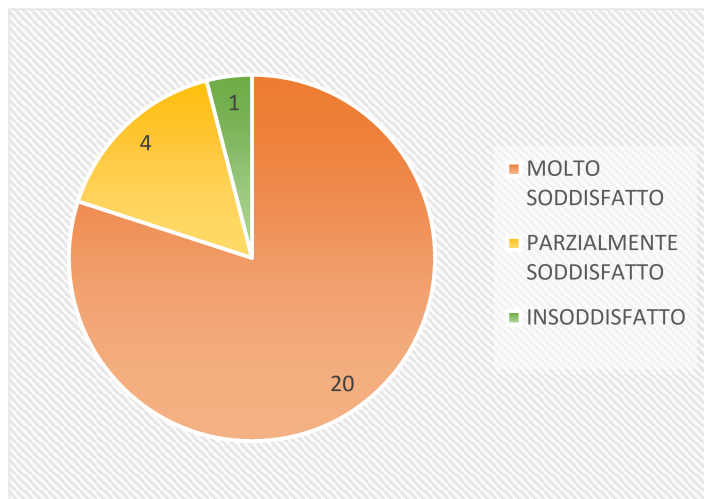
L'età media delle Signore Ospiti: **RANGE ETA' DA 68 A 103 ANNI**

► Sezioni dedicate alle Ospiti compilate: 25 (9 sono stati lasciati in bianco, per scelta del parente oppure a causa delle compromesse condizioni di salute della Signora Ospite che le impedivano di esprimere un giudizio)

► Periodo ricovero in RSA: nr.4 ospiti < 1 anno; nr. 16 ospiti 1- 5 anni; nr . 5 ospiti > 5 anni.

1. Personale e servizi

Personale Medico-Infermieristico



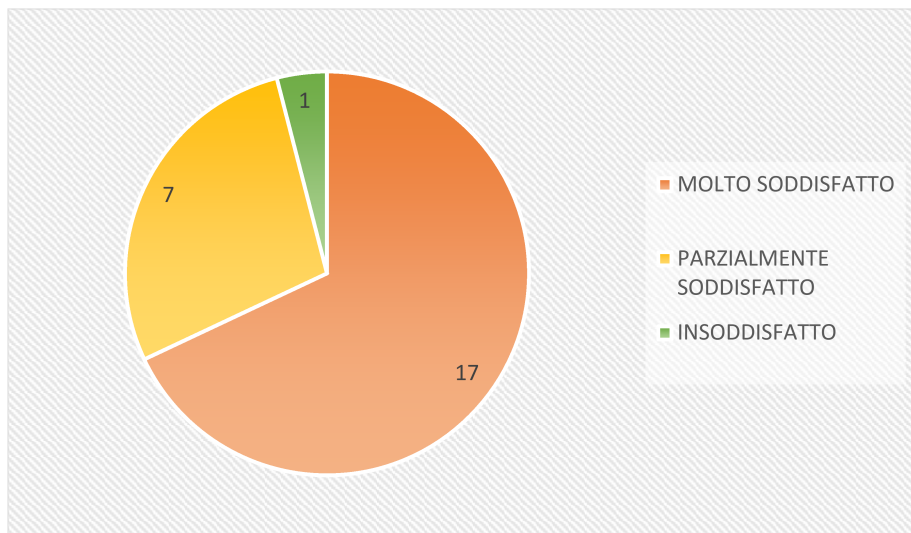
Il giudizio di Ospiti è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico e Infermieristico; sono infatti stati raccolti 20 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

4 Ospiti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione.

Di tutti i questionari è stato raccolto soltanto un giudizio di insoddisfazione nei confronti dell'assistenza medica, specificando che il medico non fornisce l'adeguata assistenza durante i pasti -ovviamente non rientra tra le mansioni proprie del medico di struttura aiutare durante i pasti- magari il giudizio era rivolto alle assistenti o era una semplice preferenza dell'Ospite che avrebbe gradito la supervisione del medico durante il pasto.



Personale Assistenziale (ASA e OSS)

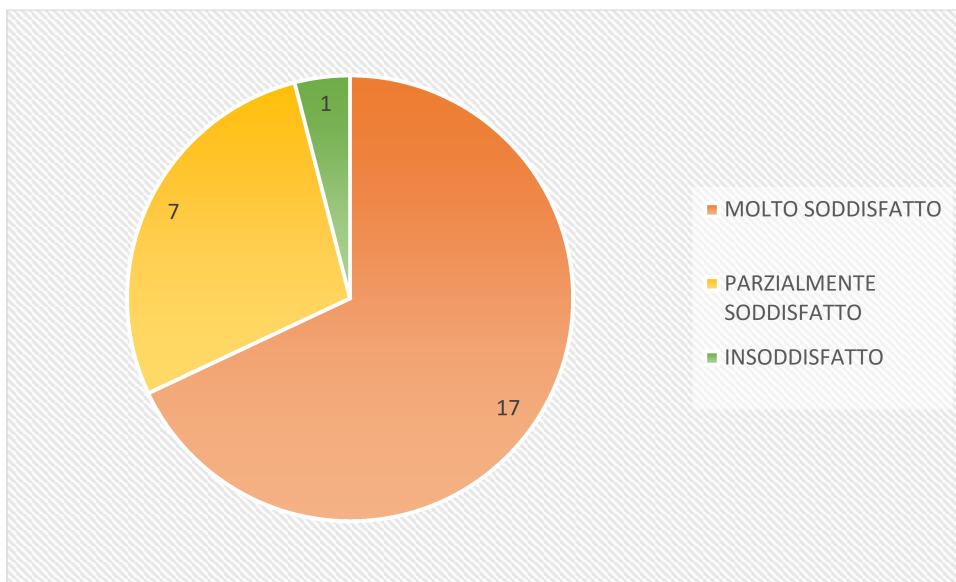


Viene confermata, con una larga maggioranza, la buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono stati espressi giudizi di parziale soddisfazione dalle ospiti e dai parenti.

Soltanto un'Ospite ha espresso un giudizio di insoddisfazione.

Personale Animazione



Identico giudizio è stato espresso anche per il servizio animazione. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza delle Signore ospiti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 1 giudizi negativi e 7 di parziale soddisfazione. Recentemente è presente in struttura del nuovo personale, quindi magari i giudizi sono influenzati dal fatto che le Ospiti non conoscono bene ancora le nuove animatrici e faticano ad accettare

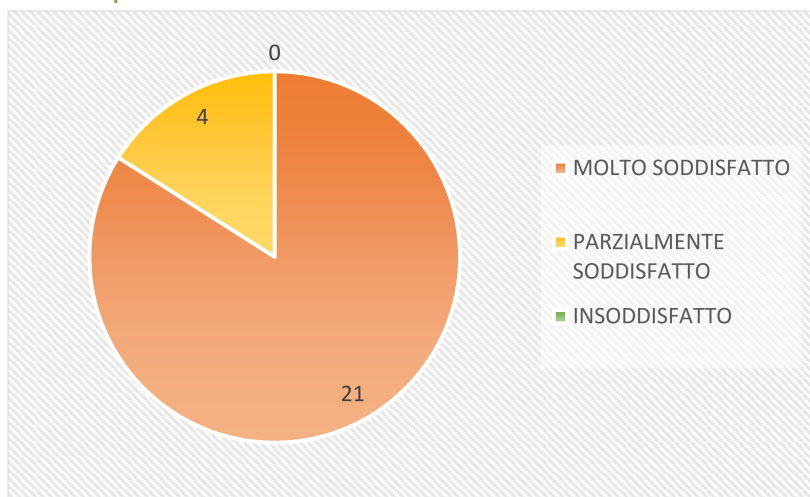


RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

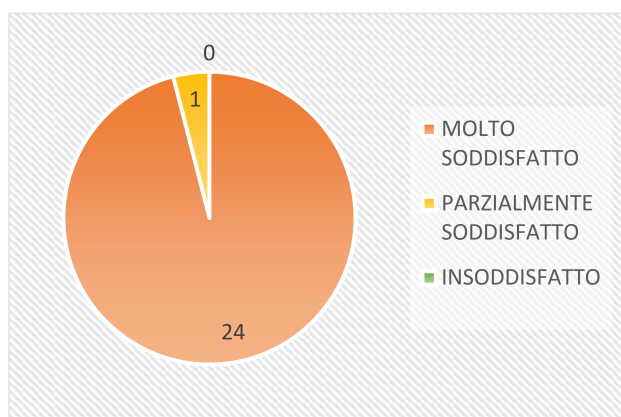
i cambiamenti. Sicuramente le attività animative proposte, quali ad esempio la tombola o il grande gioco, potranno creare occasioni per creare un ottimo legame Animatrice-Ospite anche con il nuovo personale.

Personale Fisioterapico



I giudizi sono di piena soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 4 giudizi di media e 21 di totale soddisfazione.

Personale Amministrativo e religioso



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 1 Ospite si dice mediamente soddisfatta.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

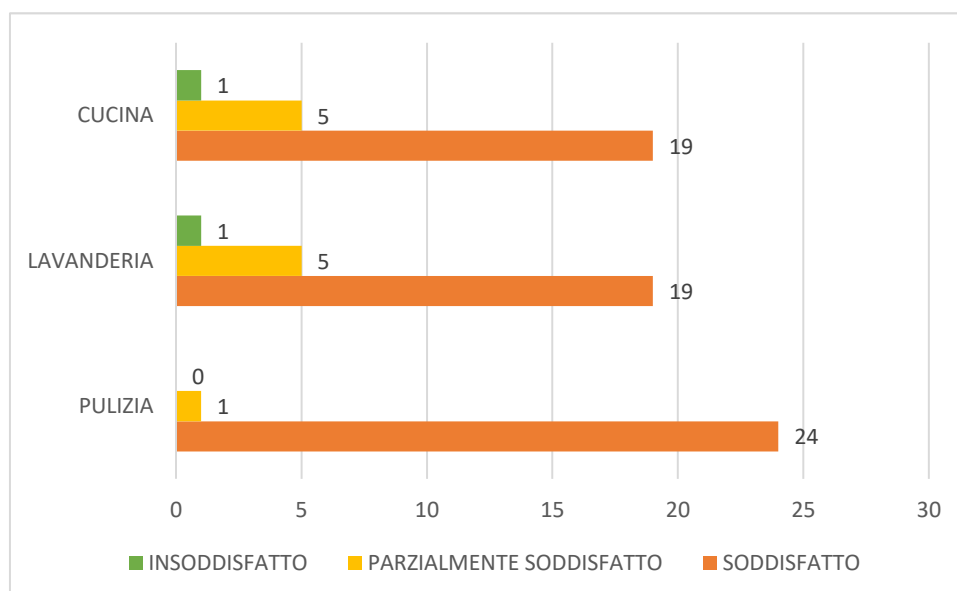
Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)



Le Signore Ospiti e i loro Parenti si sono espresse molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine.

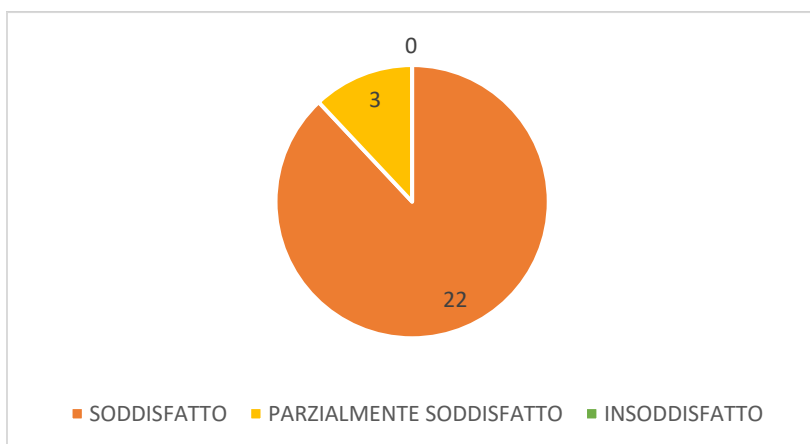
Sono emersi anche 1 giudizio di insoddisfazione e 5 di parziale soddisfazione nei confronti della Cucina e del Servizio di Lavanderia. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. Qualità della Stanza e Aree comuni



Le Ospiti hanno espresso una valutazione positiva anche rispetto alla loro stanza e ai comfort della stessa. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 3 ospiti si dicono parzialmente soddisfatte.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2024, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere pienamente soddisfatti.

Si evidenzia, come riportato in premessa, che l'età delle nostre Ospiti varia da 68 a 103 anni, e le stesse hanno situazioni psico-fisiche tra loro molto differenti; quindi alcune di loro partecipano regolarmente ad attività di fisioterapia, animazione sociale e religiosa, mentre altre riescono a partecipare meno attivamente. Sono comunque previste attività che coinvolgono anche le Ospiti più compromesse, come il colloquio individuale e la recita del Santo Rosario.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto meno giudizi di piena soddisfazione in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Non sono emerse particolari criticità e tutte le Signore ospiti hanno mostrato grande forza d'animo e hanno interagito molto bene con gli operatori, e con tutto il personale.

con religiose cordialità

Suor Juana Velasquez Garcia

Legnano, 19 Agosto 2024



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction

PARENTI / CAREGIVER 2024 -

RSA Casa MATER ORPHANORUM

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione delle: luglio → agosto 2024

Raccolta dati: **agosto 2024**

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **34**
- n. totale Parenti che hanno espresso un giudizio: **31**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione dei parenti/caregiver delle Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto. La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario Parenti / Caregiver** è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina. Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura.

Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Come è emerso talvolta le opinioni di un medesimo ambito sono coincise con quelle delle Ospiti, in altri casi la percezione varia tra Ospite e Familiare.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

Il Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario sottoposto a loro e ai loro familiari. E' un momento di confronto, spesso molto simpatico in cui le Signore Ospiti si esprimono liberamente, commentando le spiegazioni che vengono date loro.

Nel caso in cui emergessero particolari criticità si procederà, in accordo anche con il Responsabile Sanitario, a programmare eventuali incontri con i parenti per analizzare le situazioni di insoddisfazione emerse.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione PARENTI / CAREGIVER

L'età media delle Signore Ospiti: **RANGE ETA' DA 68 A 103 ANNI**

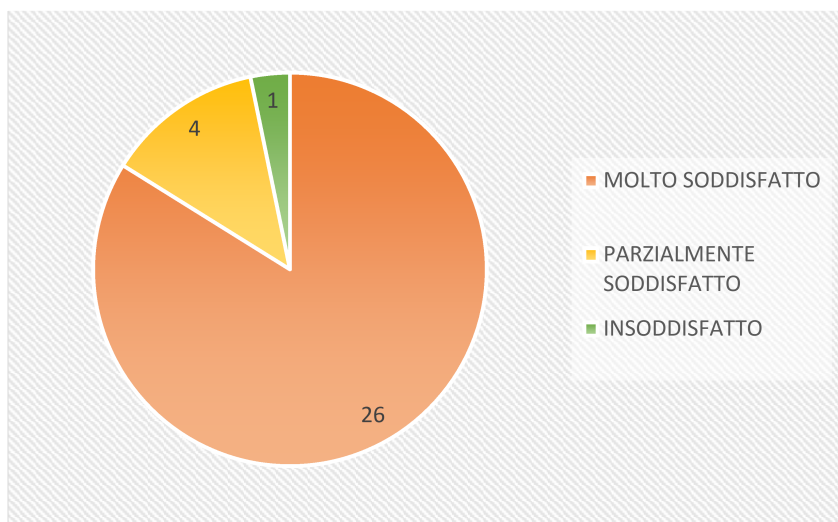
► Sezioni dedicate ai parenti compilate: 31 (3 parenti hanno preferito non esprimere il proprio giudizio, considerando anche il fatto che avendo inserito la propria cara in struttura da pochi giorni/settimane il giudizio non avrebbe potuto essere completo)

► Grado di parentela con l'ospite: nr. 8 NIPOTE, nr. 20 Figlio/a, nr. 2 FRATELLO/SORELLA, nr.1 Altro (amica)

► Periodo ricovero in RSA: nr. 5 ospiti < 1 anno; nr. 20 ospiti 1- 5 anni; nr. 6 ospiti > 5 anni.

4. Personale e servizi

Personale Medico-Infermieristico



Il giudizio è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico e Infermieristico; sono infatti stati raccolti 26 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

4 parenti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione.

Di tutti i questionari è stato raccolto soltanto un giudizio di insoddisfazione nei confronti dell'assistenza medica, mentre nessuno per quella infermieristica.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

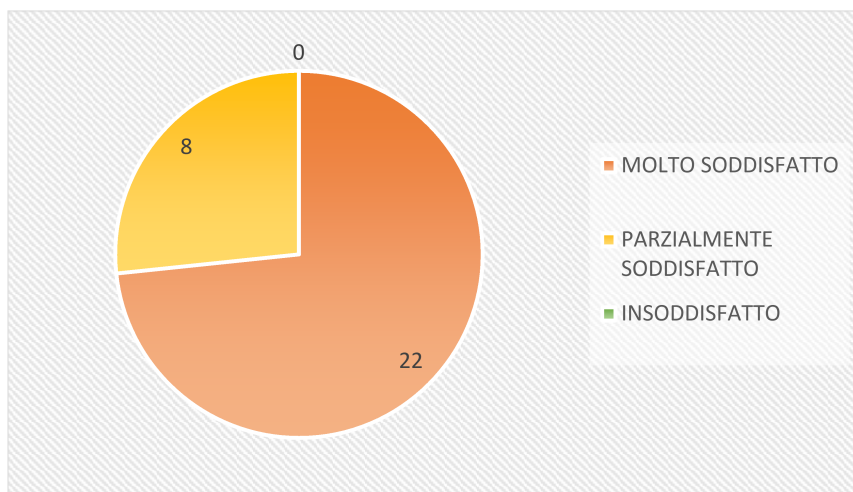
Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

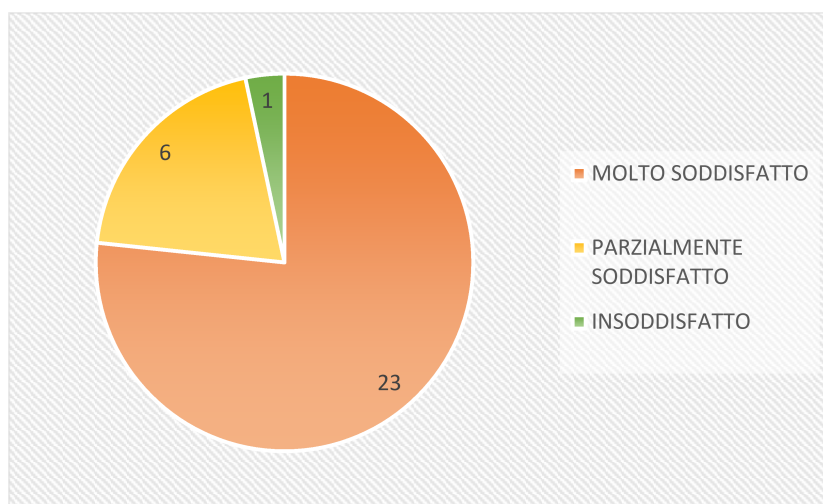
Personale Assistenziale (ASA e OSS)



Viene confermata, con una larga maggioranza, la buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono stati espressi 8 giudizi di parziale soddisfazione dai parenti, nessuno di insoddisfazione. 1 parente non si è espresso.

Personale Animazione



Analogo giudizio è stato espresso anche per il servizio animazione. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza dei parenti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 1 giudizi negativi e 6 di parziale soddisfazione. Recentemente è presente in struttura del nuovo personale, quindi magari i giudizi sono influenzati dal fatto che le Ospiti non conoscono bene ancora le nuove animatrici e faticano ad accettare i cambiamenti. Sicuramente le attività animative proposte, quali ad esempio la tombola o il grande gioco, potranno creare occasioni per creare un ottimo legame Animatrice-Ospite anche con il nuovo personale.

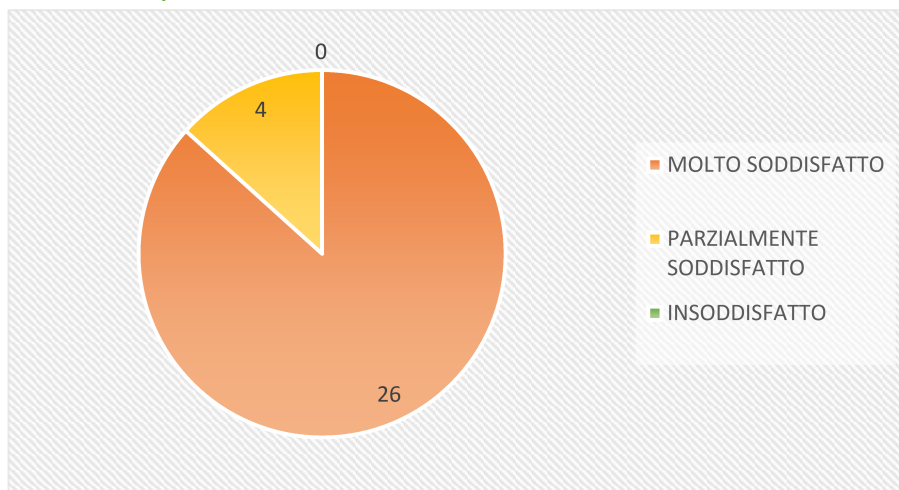


RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

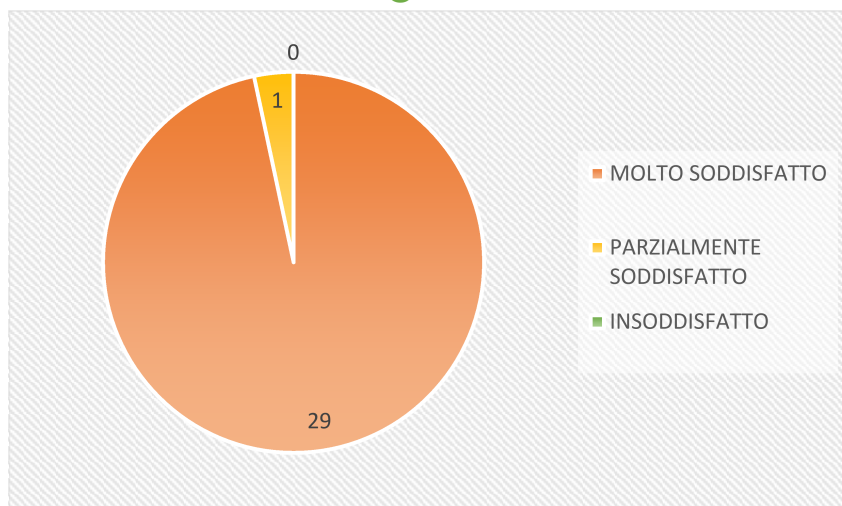
Tra i commenti pervenuti ne sono stati raccolti alcuni con i quali si chiede di aumentare le attività proposte. Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio di animazione sociale che religiosa. 1 parente ha preferito non esprimersi.

Personale Fisioterapia



I giudizi sono di piena soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 4 giudizi di media e 26 di totale soddisfazione. 1 parente ha preferito non esprimersi.

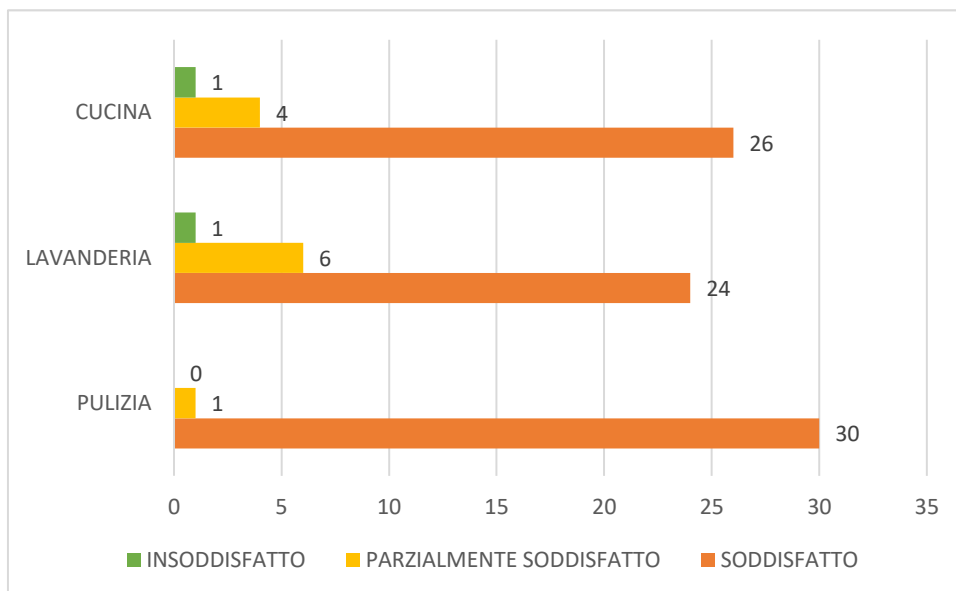
Personale Amministrativo e Religioso



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 1 parente si dice mediamente soddisfatto e 1 non si esprime.



5. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)



I parenti si sono espressi molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti.

Sono emersi anche 1 giudizio di insoddisfazione e 6 di parziale soddisfazione nei confronti del Servizio di Lavanderia. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio. Anche per la cucina 1 giudizio di insoddisfazione e 4 di media soddisfazione.

Un parente si dice insoddisfatto dato che la propria familiare ha una dieta di tipo frullata quindi non sa cosa le viene realmente dato come pasto, essendo tutto appunto frullato. Questo tipo di dieta viene però prescritta dal medico per particolari esigenze di salute e sicurezza



RSA CASA MATER ORPHANORUM

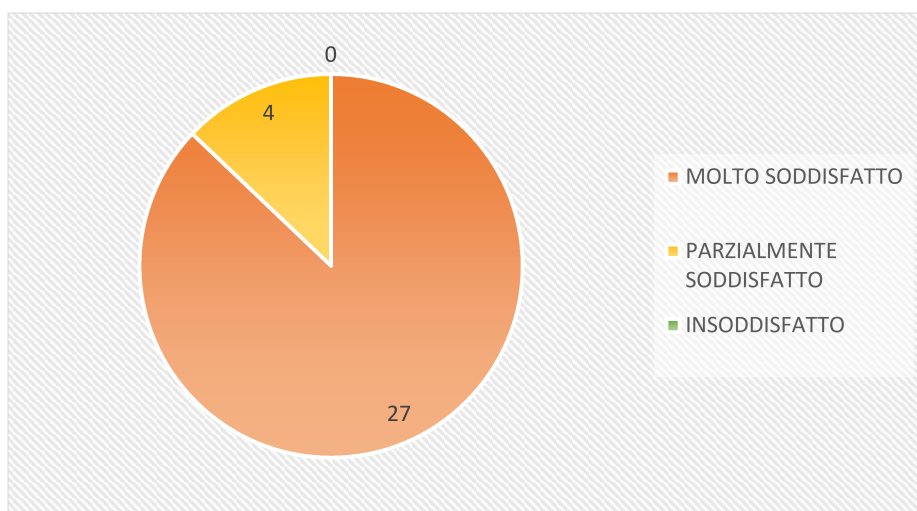
Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

6. Qualità della Stanza e Aree comuni



I Parenti hanno espresso una valutazione positiva anche rispetto alla stanza della propria Parente e al comfort della stessa. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 4 parenti si dicono parzialmente soddisfatti.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1

20012 CUGGIONO MI

Telefono 02.974057

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2024, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere pienamente soddisfatti.

Il giudizio dei parenti/caregiver è per noi sempre molto utile perché ci serve per confermare i giudizi espressi dalle Ospiti; così raccogliamo le opinioni di persone esterne, ovvero che non vivono la quotidianità in RSA, ma che comunque hanno a cuore i vari aspetti analizzati in quanto fanno parte di tutti i servizi offerti alla propria cara parente. Questi giudizi, seppur a volte condizionati dall'emotività, tendono ad essere più realistici e concreti, aiutandoci ad avere un quadro più obiettivo della situazione.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto meno giudizi di piena soddisfazione in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Non sono emerse particolari criticità e tutte le Signore ospiti hanno mostrato grande forza d'animo e hanno interagito molto bene con gli operatori, e con tutto il personale; in questo modo anche i parenti si sono sentiti rassicurati.

con religiose cordialità

Suor Juana Velasquez Garcia

Legnano, 19 Agosto 2024