



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Risultati complessivi customer satisfaction anno 2024

RSA CASA PADRE PIO

OPERATORI, OSPITI, PARENTI/CAREGIVER



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction OPERATORI 2024

RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione luglio → settembre 2024

Raccolta dati: **ottobre 2024**

➤ n. totale questionari compilati: **22**

1. PREMESSA

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

La maggior parte del personale è costituito da Liberi professionisti (medici, infermiere, fisioterapisti) e da lavoratori in somministrazione con l'agenzia interinale Family Care di Openjobmetis spa (oss e personale amministrativo); 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 PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

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 PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

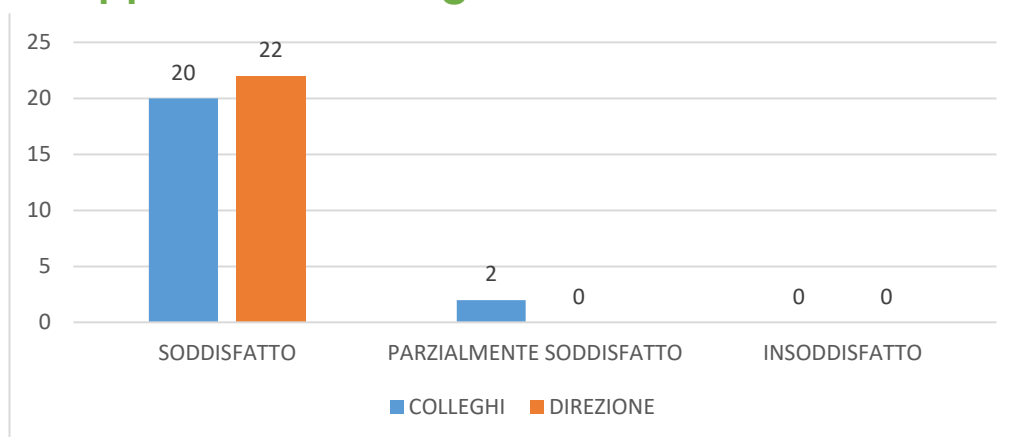
Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle PERSONALE

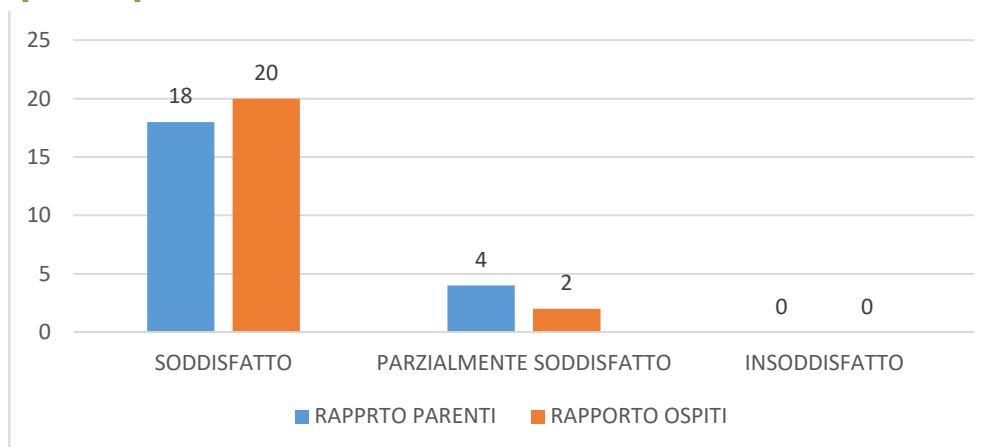
► 7 degli operatori che hanno risposto lavorano da oltre 4 anni,
10 da 1-4 anni,
5 da meno di un anno.

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 riguardo ai rapporti tra colleghi. 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





RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

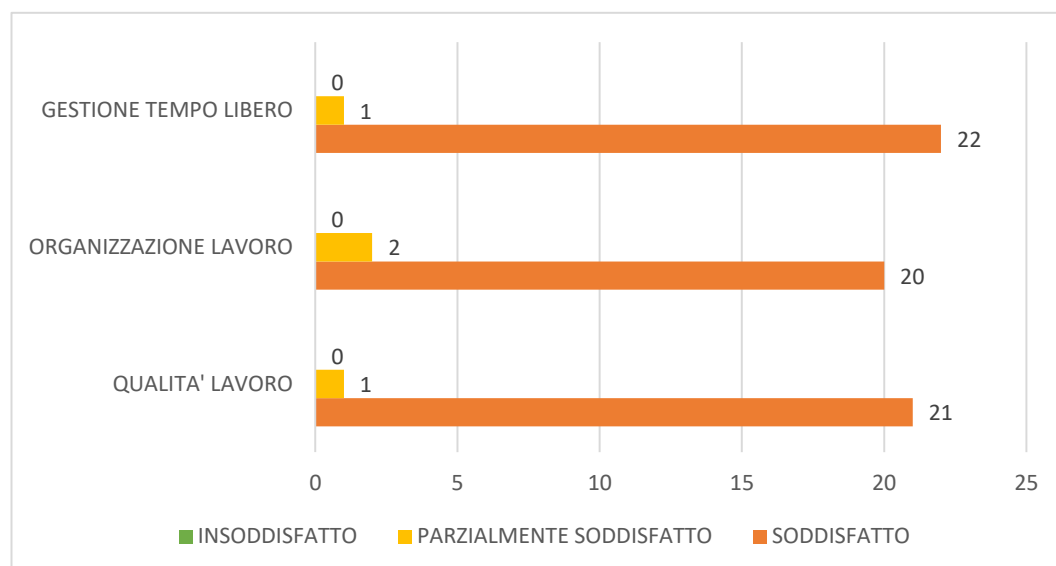
Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Come nel punto precedente prevale il numero dei giudizi positivi; 18 operatori si dicono soddisfatti del rapporto con i parenti delle Signore Ospiti 4 si dicono parzialmente soddisfatti. Per quanto riguarda il rapporto con le Ospiti il giudizio è di quasi totale soddisfazione, infatti 20 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. 2 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 1 si dice parzialmente soddisfatto.

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 PADRE PIO

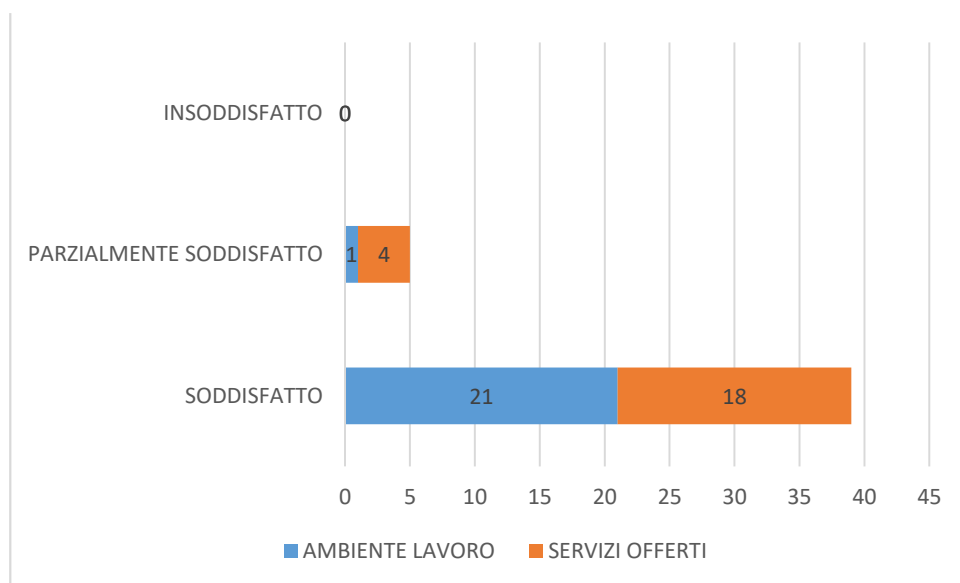
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

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. 21 operatori si sono espressi come molto soddisfatti riguardo alla pulizia, al decoro e alle condizioni delle strutture e degli ambienti di questa RSA.

Sono emersi 4 giudizi di parziale soddisfazione riguardo ai servizi offerti dalla struttura, dai commenti emergono critiche nei confronti del distributore di bevande calde; questa situazione è già nota alla struttura, infatti abbiano già più volte segnalato alla ditta proprietaria dei distributori i continui disservizi. Si sta ipotizzando una sostituzione della macchinetta o eventuale cambio di fornitore.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

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
Legnano, 19 ottobre 2024



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction

OSPITI 2024 - RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione: luglio → settembre 2024

Raccolta dati: **ottobre 2024**

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **76**
- n. totale Ospiti che hanno espresso un giudizio: **55**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Padre Pio 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 della reception, religioso o dalle animatrici.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Alcuni questionari non sono stati compilati a causa delle condizioni di particolare criticità dell'Ospite.

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 PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle Signore Ospiti in RSA

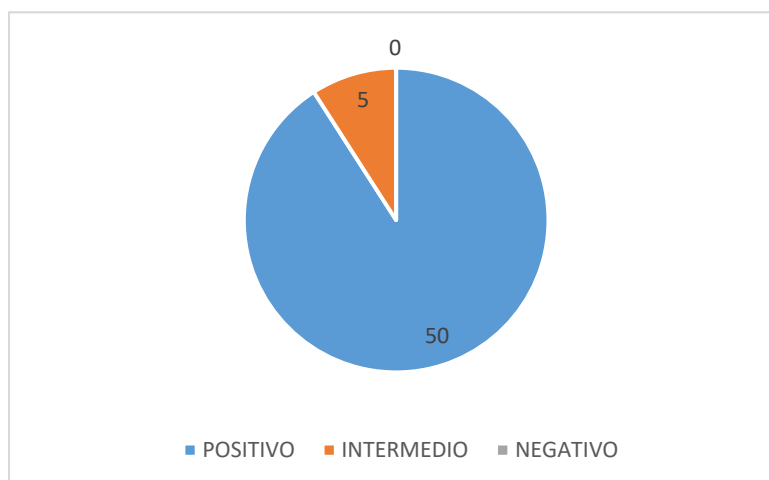
L'età media delle Signore Ospiti: **89 anni**

► Sezioni dedicate alle Ospiti compilate: 55 (21 sono stati lasciati in bianco a causa delle compromesse condizioni di salute della Signora Ospite che le impedivano di esprimere un giudizio. Alcuni ospiti non hanno compilato il questionario dato che sono entrate in struttura soltanto da pochi giorni/settimane)

► Periodo ricovero in RSA: nr.21 ospiti < 1 anno; nr. 41 ospiti 1- 5 anni; nr . 14 ospiti > 5 anni.

1. 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 50 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

5 Ospiti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione e non sono emerse situazioni di insoddisfazione. Questi giudizi rispecchiano i molti apprezzamenti e il buon rapporto di fiducia che c'è tra le nostre ospiti e i medici/infermiere



RSA CASA PADRE PIO

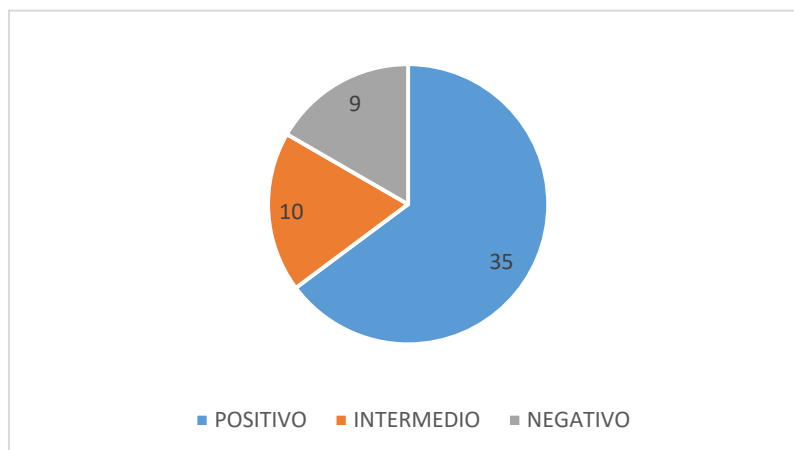
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

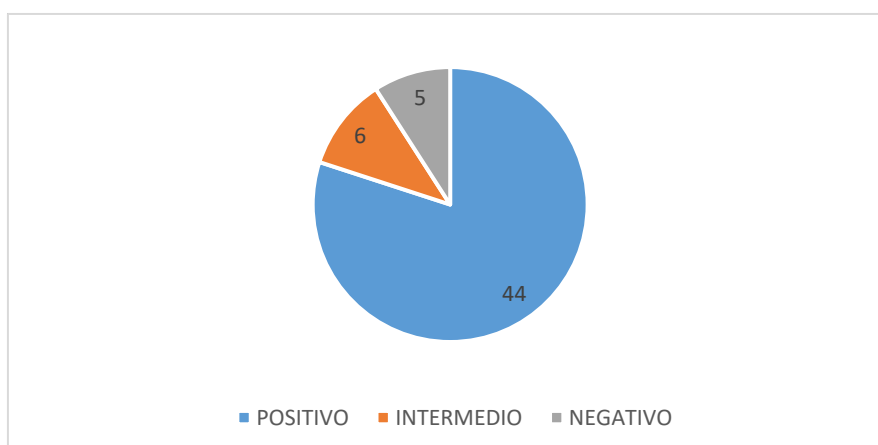
Personale Assistenziale (ASA e OSS)



La maggioranza dei giudizi esprime una buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono però stati espressi 10 giudizi di parziale soddisfazione e 9 di insoddisfazione. Nella sezione dei commenti sono state raccolte lamentele relativamente ai comportamenti di alcune operatrici, ritenute troppo superficiali, frettolose e poco attente. Sicuramente questo risultato verrà discusso con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio. Per un maggior controllo delle operatrici è stata anche nominata una referente addetta alla supervisione e all'organizzazione del personale assistenziale, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio.

Personale Animazione



Analogo giudizio è stato espresso anche per il servizio animazione. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza delle Ospiti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 5 giudizi negativi e 6 di parziale soddisfazione. E' doveroso specificare che dai commenti raccolti i giudizi negativi non riguardano il



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

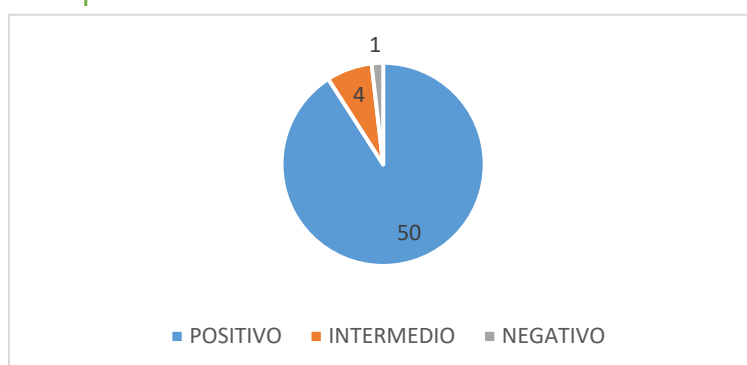
Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

comportamento delle Animatrici ma la complessità del servizio, ritenuto a tratti carente. Le educatrici professionali che operano in struttura, oltre alle attività ludico-ricreative, quali ad esempio la tombola, il grande gioco e le feste di compleanno, tutte attività che riscuotono sempre un ottimo livello di partecipazione tra le Ospiti, si occupano anche della parte burocratica, relativa alla scheda sociale, alla rilevazione delle capacità cognitive, al giudizio MMSE ecc. Svolgono anche attività specifiche per le ospiti con significative compromissioni, le quali non riescono a partecipare ad attività ricreative.

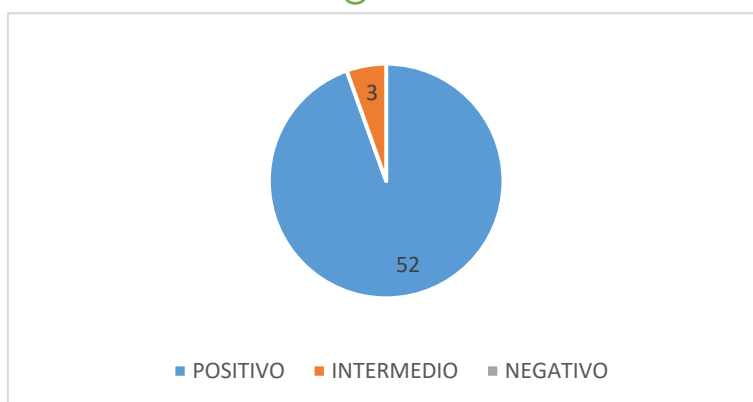
Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio di animazione, ma l'obiettivo principale della Struttura sarà quello di aumentare le occasioni di "intrattenimento", riaprendo l'accesso alle varie associazioni di volontariato, alle quali era stato interdetto l'accesso. Verranno anche coinvolte altre associazioni che si occuperanno di coinvolgere le ospiti con spettacoli e canti popolari.

Personale Fisioterapia



I giudizi sono di buona soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 4 giudizi di media soddisfazione e 1 di insoddisfazione, il resto dei giudizi è positivo.

Personale Amministrativo e Religioso





RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

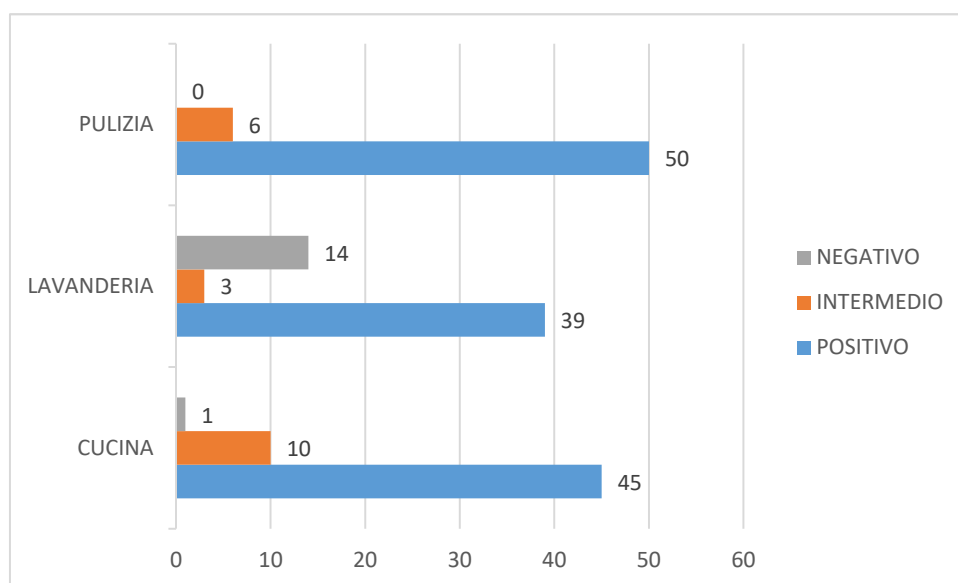
20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 3 parenti si dicono mediamente soddisfatti.

2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)



Le Signore Ospiti 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, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti, emergono soltanto 6 giudizi di media soddisfazione.

Per quanto riguarda il servizio di lavanderia sono sicuramente da segnalare 14 giudizi negativi e 3 di media soddisfazione. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio. Le ospiti lamentano scarsa cura nella distribuzione dei vestiti, i quali spesso vengono erroneamente consegnati ad Ospiti diverse dalla proprietaria, nonostante i capi siano correttamente numerati. Per cercare di risolvere questa problematica, già segnalata spesso dalle nostre Ospiti e dai parenti, sono state designate specifiche operatrici che si occuperanno della distribuzione dei capi lavati, oltre che una Referente che si occuperà del controllo. Anche in questo caso la situazione e i disservizi verranno discussi con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio.

Riguardo ai servizi di ristorazione la maggioranza dei giudizi è positiva, vi è un giudizio negativo e 10 di parziale soddisfazione, sono emerse alcune richieste di aumentare la varietà del menù.



RSA CASA PADRE PIO

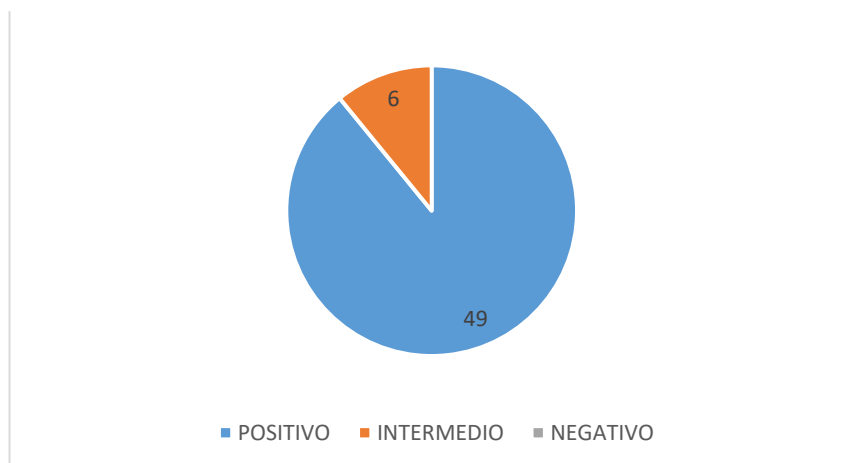
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. Qualità della Stanza e Aree comuni



E' stata una valutazione positiva anche rispetto alle stanze e ai comfort delle stesse. 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 6 Ospiti si dicono parzialmente soddisfatte. Vengono richiesti maggior numero di tavolini nell'area dedicata alle visite, la struttura cercherà di soddisfare questa richiesta, nei limiti fissati dalla normativa sulla sicurezza. Altre lamentele riguardano le poche panchine presenti negli spazi esterni dell'RSA, utilizzati maggiormente in estate durante le visite.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

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 soddisfatti.

I giudizi espressi dalle Ospiti sono abbastanza simili a quelli espressi dai loro Parenti.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto giudizi negativi, soprattutto riguardo al personale ASA, alla Lavanderia e alle attività di animazione, in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Ad esempio a seguito delle richieste di alcune Ospiti di avere una maggiore animazione, l'RSA si sta riattivando per consentire l'accesso regolare in struttura di volontari di vari enti e associazioni, nel fine settimana. Sono già state programmate alcune giornate a tema, durante le quali sono previste le esibizioni di cori e canti popolari. Queste attività, a causa del covid, erano state sospese.

Come specificato anche nel dettaglio dell'analisi delle singole aree tematiche è stata nominata una referente del personale della Cooperativa che si occupa del servizio di assistenza tutelare e della lavanderia, questa figura avrà la mansione di monitorare e coordinare le operatrici in modo da migliorare il servizio, oltre che a controllare il corretto svolgimento delle varie attività.

Anche per quanto riguarda i commenti di insoddisfazione riguardo al distributore delle bevande l'RSA si è già attivata con il fornitore per chiedere una riduzione delle tariffe e una sostituzione della macchina obsoleta.

A parte queste situazioni che sicuramente non verranno trascurate, non sono emerse gravi 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 ottobre 2024



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction

PARENTI / CAREGIVER 2024 - RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione: luglio → settembre 2024

Raccolta dati: **ottobre 2024**

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **76**
- n. totale Parenti che hanno espresso un giudizio: **51**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Padre Pio 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 PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

La 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. La Responsabile è sempre disponibile a fissare incontri con i Parenti nel caso emergessero particolari criticità o se gli stessi desiderano esporre qualche problema riscontrato.

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.

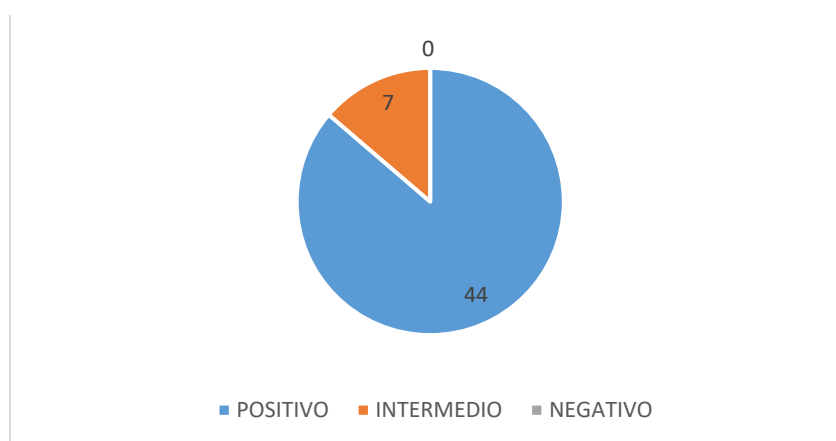
Questionario soddisfazione PARENTI / CAREGIVER

► Sezioni dedicate ai parenti compilate: 51 (alcuni 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. Altri hanno preferito non esprimere giudizio per motivi personali o non hanno mai riconsegnato il documento compilato)

► Periodo ricovero in RSA: nr.21 ospiti < 1 anno; nr. 41 ospiti 1- 5 anni; nr . 14 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 44 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

7 parenti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione e non sono emerse situazioni di insoddisfazione.



RSA CASA PADRE PIO

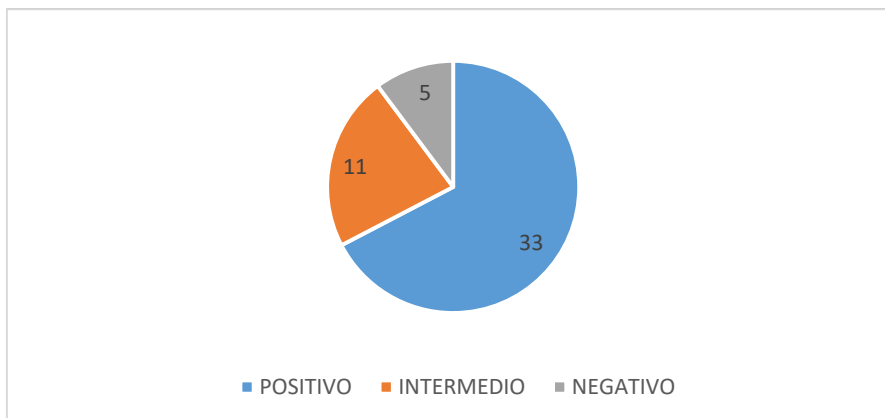
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

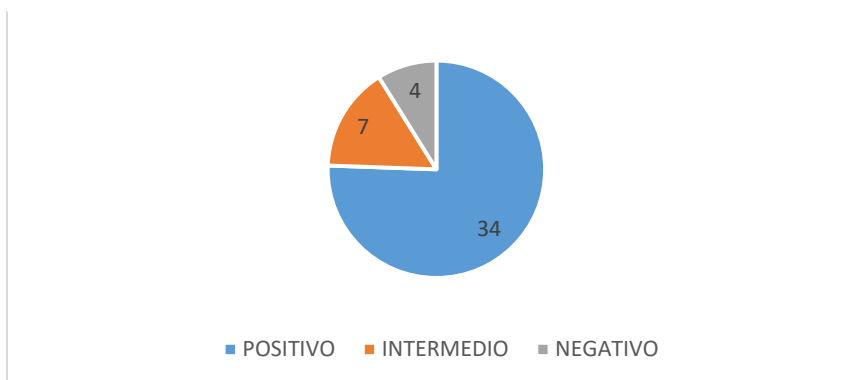
Personale Assistenziale (ASA e OSS)



La maggioranza dei giudizi esprime una buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono però stati espressi 11 giudizi di parziale soddisfazione e 5 di insoddisfazione. Nella sezione dei commenti sono state raccolte lamentele relativamente ai comportamenti di alcune operatrici, ritenute troppo superficiali, frettolose e poco attente. Sicuramente questo risultato verrà discusso con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio. Per un maggior controllo delle operatrici è stata anche nominata una referente addetta alla supervisione e all'organizzazione del personale assistenziale, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio.

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 4 giudizi negativi e 7 di parziale soddisfazione. E' doveroso specificare che dai commenti raccolti i giudizi negativi non riguardano il comportamento delle Animatrici ma la complessità del servizio, ritenuto a tratti carente. Le educatrici professionali che operano in struttura, oltre alle attività ludico-ricreative, quali ad esempio la tombola, il grande gioco e le feste di compleanno, tutte attività che riscuotono



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

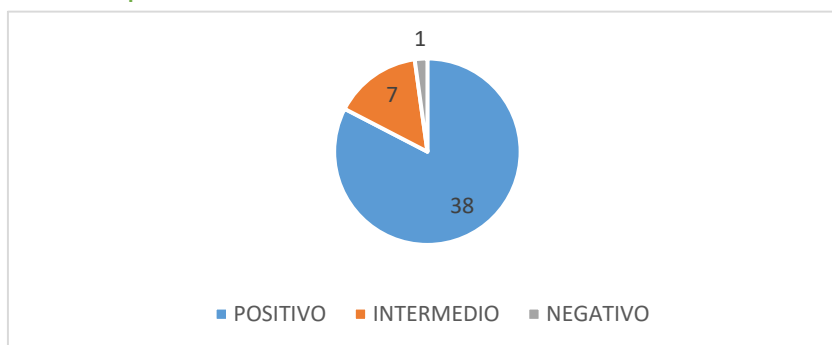
Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

sempre un ottimo livello di partecipazione tra le Ospiti, si occupano anche della parte burocratica, relativa alla scheda sociale, alla rilevazione delle capacità cognitive, al giudizio MMSE ecc. Svolgono anche attività specifiche per le ospiti con significative compromissioni, le quali non riescono a partecipare ad attività ricreative.

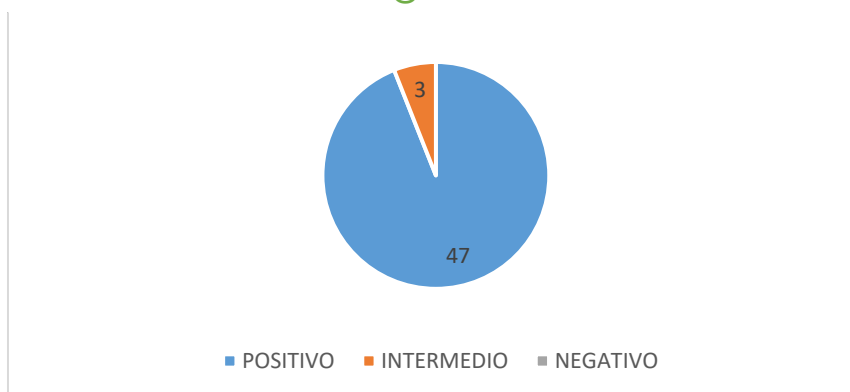
Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio di animazione, ma l'obiettivo principale della Struttura sarà quello di aumentare le occasioni di "intrattenimento", riaprendo l'accesso alle varie associazioni di volontariato, alle quali era stato interdetto l'accesso. Verranno anche coinvolte altre associazioni che si occuperanno di coinvolgere le ospiti con spettacoli e canti popolari.

Personale Fisioterapia



I giudizi sono di buona soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 7 giudizi di media soddisfazione e 1 di insoddisfazione, il resto dei giudizi è positivo.

Personale Amministrativo e Religioso



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 3 parenti si dicono mediamente soddisfatti.



RSA CASA PADRE PIO

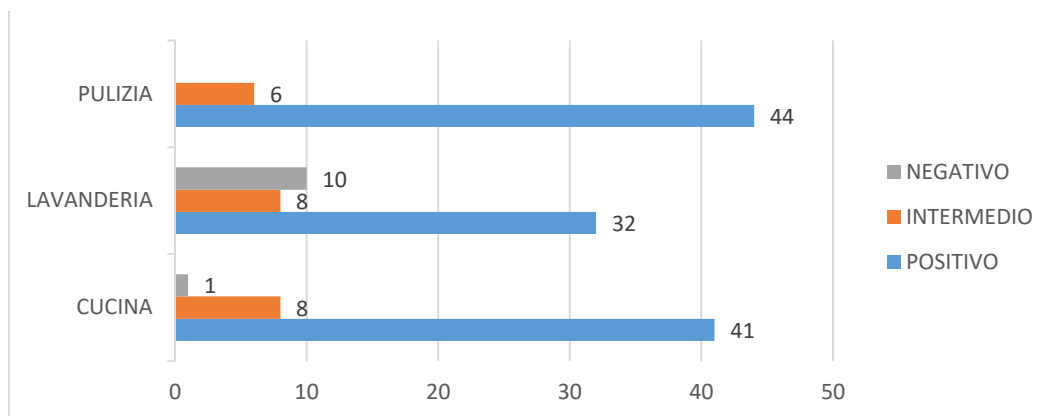
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

5. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)

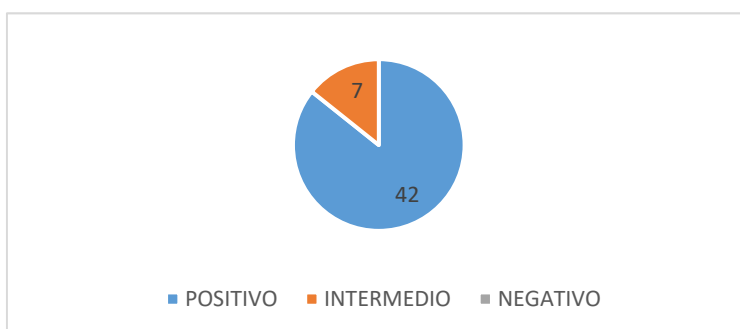


I parenti si sono espressi molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti, emergono soltanto 6 giudizi di media soddisfazione.

Per quanto riguarda il servizio di lavanderia sono sicuramente da segnalare 10 giudizi negativi e 8 di media soddisfazione. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio. I parenti lamentano scarsa cura nella distribuzione dei vestiti, i quali spesso vengono erroneamente consegnati ad Ospiti diverse dalla proprietaria, nonostante i capi siano correttamente numerati. Per cercare di risolvere questa problematica, già segnalata spesso dalle nostre Ospiti e dai parenti, sono state designate specifiche operatrici che si occuperanno della distribuzione dei capi lavati, oltre che una Referente che si occuperà del controllo. Anche in questo caso la situazione e i disservizi verranno discussi con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio.

Riguardo ai servizi di ristorazione la maggioranza dei giudizi è positiva, sono emerse alcune richieste di aumentare la varietà del menù.

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



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 7 parenti si dicono parzialmente soddisfatti. Vengono richiesti maggior numero di tavolini nell'area dedicata alle visite, la struttura cercherà di soddisfare questa richiesta, nei limiti fissati dalla normativa sulla sicurezza. Altre lamentele riguardano le poche panchine presenti negli spazi esterni dell'RSA, utilizzati maggiormente in estate durante le visite.

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 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 giudizi negativi, soprattutto riguardo al personale ASA, alla Lavanderia e alle attività di animazione, in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Ad esempio a seguito delle richieste di alcune Ospiti di avere una maggiore animazione, l'RSA si sta riattivando per consentire l'accesso regolare in struttura di volontari di vari enti e associazioni, nel fine settimana. Sono già state programmate alcune giornate a tema, durante le quali sono previste le esibizioni di cori e canti popolari. Queste attività, a causa del covid, erano state sospese.

Come specificato anche nel dettaglio dell'analisi delle singole aree tematiche è stata nominata una referente del personale della Cooperativa che si occupa del servizio di assistenza tutelare e della lavanderia, questa figura avrà la mansione di monitorare e coordinare le operatrici in modo da migliorare il servizio, oltre che a controllare il corretto svolgimento delle varie attività.

Anche per quanto riguarda i commenti di insoddisfazione riguardo al distributore delle bevande l'RSA si è già attivata con il fornitore per chiedere una riduzione delle tariffe e una sostituzione della macchina obsoleta.

A parte queste situazioni che sicuramente non verranno trascurate, non sono emerse gravi 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 ottobre 2024



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com