



## **INDAGINE DI SODDISFAZIONE RIVOLTA AI FAMIGLIARI-CAREGIVERS DEI RESIDENTI DEL CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI E RESIDENZIALI DI MALÈ**

novembre 2022 - gennaio 2023

### **LA RESPONSABILE DELLA QUALITA'**

*Dott.ssa Denise Fezzi - A cura del Servizio Formazione e Qualità di U.P.I.P.A sc.*

Collaborazione **R**esponsabilizzazione **E**quità **A**pertura **T**rasferibilità **I**nnovazione **V**isione **I**ntegrazione

Dott.ssa Denise Fezzi

e-mail: [denise.fezzi@upipa.tn.it](mailto:denise.fezzi@upipa.tn.it)



## INDICE

1. Premessa.....	3
2. Obiettivi.....	3
3. Destinatari dell'indagine.....	3
4. Strumento di rilevazione.....	3
5. Modalità di coinvolgimento dei destinatari.....	4
6. Modalità di somministrazione .....	4
7. Analisi dei dati .....	4
8. Risultati dell'indagine .....	5
8.1 Dati generali.....	7
8.2 Carta dei Servizi.....	9
8.3 Ingresso e personalizzazione dell'assistenza .....	9
8.4 Piano di Assistenza Individualizzato .....	10
8.5 Spazi e ambienti.....	11
8.6 Soddisfazione sui singoli servizi erogati.....	12
8.6.1 Servizio di Assistenza Medica .....	12
8.6.2 Servizio di Coordinamento Socio-Assistenziale.....	13
8.6.3 Servizio Infermieristico.....	14
8.6.4 Servizio Socio-Assistenziale .....	15
8.6.5 Servizio di fisioterapia.....	16
8.6.6 Servizio di animazione.....	17
8.6.7 Servizio ristorazione.....	18
8.6.8 Servizi complementari e altre attività .....	19
8.6.9 Servizio amministrativo.....	21
8.6.10 Direzione.....	22
8.7 Gestione delle visite e coinvolgimento .....	23
8.8 Soddisfazione complessiva .....	27
8.9 Suggerimenti e commenti.....	29
9. Disseminazione dei risultati e archiviazione.....	30
10. Conclusioni.....	30
11. Riferimenti bibliografici.....	30

*“Qualità è soddisfare le necessità del cliente e superare le sue stesse aspettative continuando a migliorarsi”.*

*Cit. Edwards William Deming*

## **1. Premessa**

La rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi percepito dell'utenza rappresenta uno degli elementi strategici per il miglioramento continuo della qualità (*kaizen*) e delle prestazioni erogate dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.). Il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè aveva tra gli obiettivi previsti dal Piano della qualità 2020-2022 l'effettuazione di un'indagine di soddisfazione (*Customer Satisfaction*) rivolta ai famigliari dei residenti e/o caregivers. La rilevazione della *Customer Satisfaction* (CS) è uno strumento di ascolto privilegiato e di coinvolgimento dei famigliari/caregivers al miglioramento della qualità dei servizi, una leva strategica per conoscere e rendere più consapevoli i principali fruitori delle prestazioni erogate. Conoscere le aspettative e i bisogni dei fruitori rappresenta la condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità.

## **2. Obiettivi**

Attraverso la presente indagine il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè ha inteso perseguire i seguenti macro-obiettivi:

- attivare una fase di ascolto dei principali fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- indagare il livello di soddisfazione percepito rispetto ai vari servizi e verificare il livello di qualità attesa, a fronte di quella erogata;
- raccogliere esigenze, bisogni ed aspettative dei familiari e/o caregivers dei residenti;
- identificare i punti di forza e le aree di miglioramento dei vari servizi evidenziando eventuali criticità verso le quali orientare azioni e piani di miglioramento;
- dare visibilità all'organizzazione e al suo operato in un'ottica di maggiore trasparenza;

## **3. Destinatari dell'indagine**

### *Il campione di riferimento*

La procedura di campionamento rappresenta la prima operazione empirica che un analista si trova a realizzare. Il campionamento offre notevoli vantaggi in termini di costi di rilevazione; di tempo richiesto per la raccolta dati ed elaborazione; di organizzazione, in quanto riduce il numero di personale necessario per la rilevazione. Il campione non conduce ad un valore esatto del parametro studiato ma solo ad una stima di esso. Di comune accordo con lo Staff Direttivo dell'Ente si è scelto di coinvolgere nell'indagine il solo famigliare di riferimento per avere una maggiore rappresentatività del rapporto residente/familiare. Complessivamente sono state coinvolte 83 persone (38 uomini e 45 donne).

## **4. Strumento di rilevazione**

Lo strumento di rilevazione che è stato utilizzato è il questionario semi-strutturato composto da 70 domande a risposta multipla. È stata offerta la possibilità di ampliare le risposte in modo “aperto” per alcune domande specifiche rispetto ai temi considerati come prioritari dalla Struttura. Ciò ha consentito di raccogliere sia dati “quantitativi” rielaborati in

forma di percentuali in grado di determinare i livelli di soddisfazione percepita, che di dati “qualitativi” utili per la raccolta di informazioni aggiuntive, commenti, suggerimenti e/o apprezzamenti. In riferimento alle domande di gradimento dei servizi, la scala di modulazione utilizzata per valutare il grado di soddisfazione è stata la seguente: “molto”, “abbastanza”, “poco”, “per niente”. Tutte le domande includevano anche l’opzione “non so”.

## 5. Modalità di coinvolgimento dei destinatari

I familiari coinvolti nell’indagine hanno ricevuto il link al questionario *online* (<https://forms.office.com/r/4ZGAN47yLu>) da compilare al loro indirizzo di posta elettronica accompagnato da una Lettera di Presentazione a firma del Presidente, finalizzata a spiegare il senso dell’iniziativa, modalità di compilazione, riferimenti normativi garantenti l’anonimato, riservatezza dell’utilizzo e trattamento dei dati raccolti, tempi di riconsegna. È stato predisposto anche un questionario cartaceo che è stato inviato per posta ordinaria al domicilio degli utenti coinvolti che avevano scarsa dimestichezza con l’utilizzo degli strumenti informatici e telematici. Il tempo stimato per la compilazione del questionario era di 20 minuti. La modalità di rilevazione utilizzata è stata l’auto-compilazione da parte dei familiari e/o caregivers interessati. Quest’ultima ha presentato notevoli punti di forza: in primo luogo, i costi di realizzazione sono stati contenuti; l’assenza dell’intervistatrice ha permesso, inoltre, di evitare condizionamenti; l’intervistato/a ha avuto un maggior tempo a disposizione per meditare sulle domande potendo scegliere il momento più opportuno per rispondere. I limiti dell’utilizzo di tale tecnica erano collegati al fatto che non era possibile spiegare eventuali incomprensioni o correggere interpretazioni delle domande errate; infine, in tutti i casi di auto-compilazione il vero problema è il ridotto tasso di risposta. Spesso, infatti, si ottiene un campione poco rappresentativo dell’universo di riferimento. In base agli obiettivi posti all’interno della presente indagine, lo strumento di raccolta dati utilizzato si è rilevato nel complesso “idoneo”. Presso la Struttura, è stato richiesto di affiggere un avviso per informare gli utenti dell’indagine di soddisfazione intrapresa e di pubblicare un’informativa sul sito web istituzionale dell’Ente.

## 6. Modalità di somministrazione

Il questionario è stato inviato nell’arco temporale compreso tra il 15 novembre 2022 e il 06 dicembre 2022 con invito alla compilazione/restituzione entro i termini prefissati. Lo Staff direttivo della Struttura in collaborazione con la Responsabile della Qualità di U.P.I.P.A. s.c. ha deciso di prorogare di una settimana la data di scadenza dei termini (13 dicembre 2022) visto che il numero dei questionari pervenuti è stato ritenuto non sufficiente. Per quanto riguarda la riconsegna dei questionari cartacei, i familiari hanno potuto avvalersi della cassetta postale sita all’ingresso della Struttura oppure potevano essere consegnati personalmente alla Responsabile dell’ufficio contabilità dell’Ente. Complessivamente sono stati compilati 33 questionari online e 8 questionari cartacei per un totale di 41.

## 7. Analisi dei dati

Trascorso il tempo di raccolta stabilito, i questionari cartacei sono stati ritirati dalla Responsabile del Servizio Qualità di U.P.I.P.A. s.c. che ha provveduto a digitalizzarli al fine di agevolare le fasi di codifica, aggregazione ed elaborazione. Per snellire e facilitare il lavoro di analisi dei dati è stato utilizzato Excel, un foglio di calcolo sviluppato da Microsoft per Windows, macOS, Android e iOS. Si è deciso di non utilizzare il software SPSS (*Statistical Package for Social Science*)<sup>1</sup> visto il numero esiguo dei questionari raccolti. Al fine di identificare gli eventuali errori di raccolta o di codifica delle informazioni è stata condotta una prima operazione di “pulizia” sulla matrice degli stessi. Successivamente sono state eseguite le analisi statistiche salienti del presente lavoro. I dati rielaborati sono stati sottoposti all’attenzione della Direzione per l’analisi ed interpretazione degli stessi, diventando oggetto di valutazione al fine di intraprendere

---

<sup>1</sup> Tra gli altri software disponibili in commercio è possibile menzionare SAS, Minitab S-plus, Systat. Esistono, inoltre, buoni prodotti anche nell’ambito del software Open Source: OpenStat, Microsiris e R-Project.

eventuali iniziative di miglioramento. A seguito dell'analisi è stato prodotto un Report di sintesi a cura della Responsabile del Servizio Qualità di U.P.I.P.A. s.c.

## 8. Risultati dell'indagine

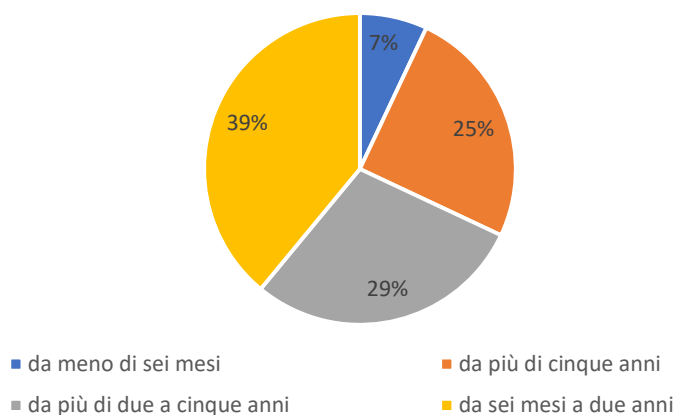
La percentuale di risposta pari al 49,4% risulta parzialmente rappresentativa dei familiari e/o caregivers che frequentano la Struttura. I dati e le informazioni raccolte si ritengono nel complesso attendibili. Nei paragrafi successivi verranno illustrati i risultati più pregnanti ottenuti.

Totale Residenti presenti in Struttura	83
Totale questionari spediti/consegnati = totale Residenti con familiare/caregiver di riferimento	83
Totale questionari pervenuti	41
Questionari neutralizzati (Non attendibili - errata compilazione)	0
Percentuale di risposta considerata	49,4%

*Tabella 1 - I numeri dell'indagine*

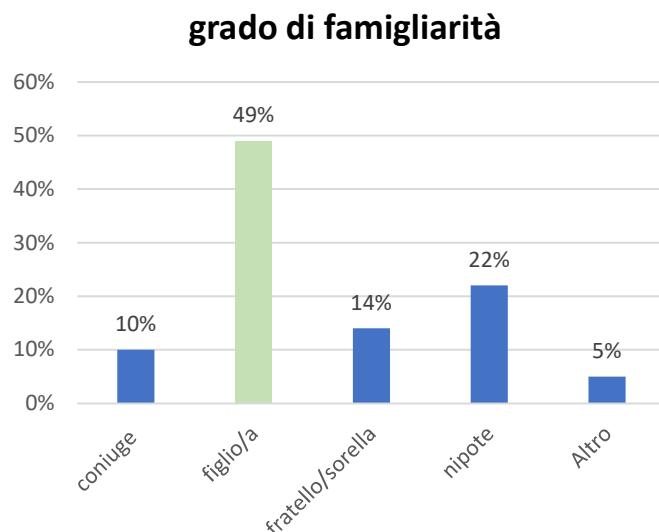
Con riferimento ai familiari/caregivers che hanno compilato/riconsegnato il questionario, il 39% dichiara di essere referente di un residente che si trova presso il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè da sei mesi a due anni, il 29% da più di due a cinque anni mentre il 25% da più di cinque anni. Una percentuale minima pari al 7% riferisce di essere il referente di un residente presente in struttura da meno di sei mesi.

### Tempo di permanenza in Struttura del residente



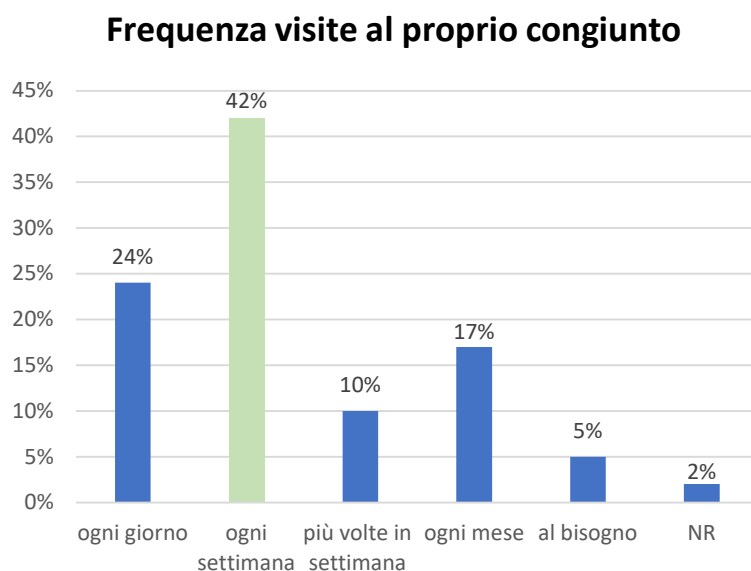
**Grafico 1**

Per quanto riguarda il grado di parentela del familiare/caregivers di riferimento con il residente si rileva la netta maggioranza di figli che rappresentano quasi la metà del campione (49%) seguita dai nipoti (22%). I rimanenti si distribuiscono tra fratelli/sorelle (14%), coniugi (10%), cugini e pronipoti (5%).



**Grafico 2**

Il 42% dei rispondenti dichiara di far visita al proprio congiunto presso il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè almeno una volta ogni settimana, il 24% effettua una visita giornaliera/quotidiana più sistematica seguito da una percentuale pari al 10% del campione che afferma di recarsi 2-3 volte alla settimana. Si tratta in misura prevalente di donne, con un'età media compresa tra i 55 e i 75 anni appartenenti al ceto medio. La frequenza di visita mensile è rappresentata complessivamente dal 17% dei rispondenti. Una percentuale minima pari al 5% del campione riferisce, invece, di recarsi a far visita al proprio congiunto solo in caso di bisogno/necessità.

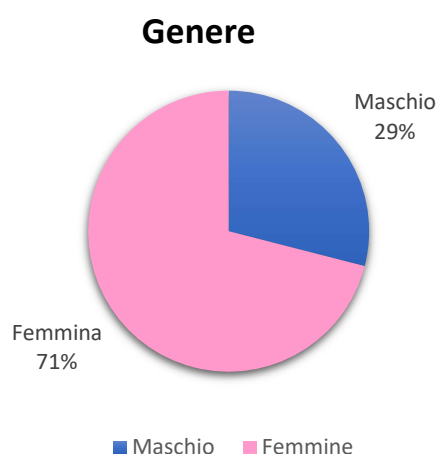


**Grafico 3**

## 8.1 Dati generali

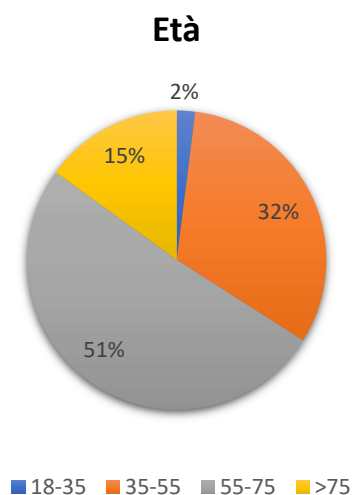
In questa sezione vengono riportate le variabili indipendenti<sup>2</sup> sociodemografiche: 1. genere 2. età 3. ceto sociale<sup>3</sup> 4. titolo di studio. Quest'ultime sono state intersecate con i quesiti più pregnanti della rilevazione per valutarne il possibile impatto e "significatività". L'analisi che viene presentata nelle pagine seguenti è puramente descrittiva sulla cui base sono state rilevate le frequenze in termini percentuali. Sono stati creati, inoltre, dei grafici mirati per rispondere in modo più specifico agli obiettivi che la presente rilevazione si è prefissata.

Dal grafico 4 è possibile osservare una netta maggioranza della componente femminile (71%) rispetto a quella maschile (29%). Si rileva, quindi, che il campione non è abbastanza omogeneo ed equilibrato sotto questo profilo.



**Grafico 4**

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 55-75 anni mentre quella che lo è meno rientra nella coorte d'età tra i 18-35 anni. Ci troviamo di fronte ad un campione relativamente "giovane" se pensiamo che è composto per il 66% da famigliari/caregivers che hanno un'età compresa tra i 55 e maggiore di 75 anni.



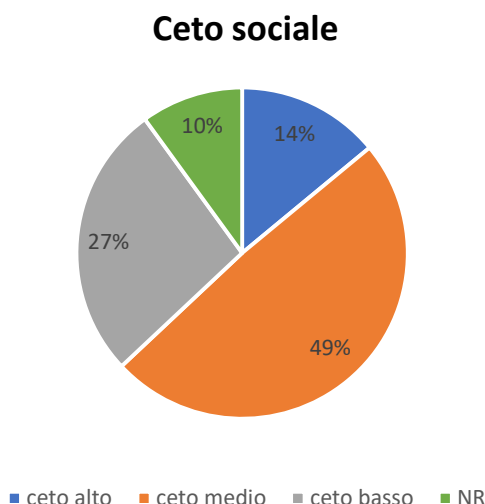
**Grafico 5**

---

<sup>2</sup> Come il lettore avrà modo di vedere nel proseguo del lavoro le variabili prese in esame non sono state considerate incisive in quanto il campione di riferimento è apparso disequilibrato sotto vari profili.

<sup>3</sup> Nel presente Report è stato utilizzato il termine "ceto sociale" solo per comodità di categorizzazione.

Dal grafico 6 si può osservare come il ceto sociale maggiormente rappresentato sia quello medio (49%) all'interno del quale vengono fatti rientrare piccoli commercianti, artigiani, tecnici, impiegati, dipendenti pubblici seguito da quello basso (27%) che ricomprende casalinghe, operai generici, studenti, lavoratori a tempo determinato. I rimanenti si distribuiscono nel ceto sociale alto (14%) e vi rientrano dirigenti, funzionari, liberi professionisti, imprenditori. Non è stato possibile, invece, classificare il 10% delle risposte pervenute. Si rileva che trattandosi di una indagine esplorativa, non sono state prese in considerazione altre variabili più specifiche che avrebbero potuto condurre ad una maggiore precisione e accuratezza di categorizzazione ma avrebbero comportato un ingente dispendio di tempo ed energie.



**Grafico 6**

La quarta variabile analizzata è il grado di istruzione dei partecipanti all'indagine. Le alternative proposte all'interno del questionario riguardo a questo aspetto sono quattro: obbligo scolastico, qualifica professionale, diploma e laurea/titolo post-laurea. In riferimento al titolo di studio, è possibile riscontrare una maggioranza di persone in possesso del diploma che rappresentano il 39% del campione. Le percentuali dei rispondenti in possesso dell'obbligo scolastico e di una qualifica professionale si equivalgono (24,50%). Risultano in netta minoranza i rispondenti in possesso di una laurea o di un titolo post-universitario (per esempio: master, dottorato ecc.). Il grafico mette quindi in risalto come il campione non sia particolarmente equilibrato.



**Grafico 7**



## 8.2 Carta dei Servizi

In relazione al tema della conoscenza dei contenuti della nuova Carta dei Servizi presente sul sito istituzionale, i dati che emergono dalla rilevazione mettono in luce che il 37% del campione esaminato dichiara di essere a conoscenza dei contenuti presenti nel documento mentre il 34% afferma, invece, di conoscerli solo in misura parziale. Tali dati denotano come strumenti quali il sito internet rappresentino mezzi efficaci per veicolare verso l'esterno informazioni e aggiornamenti riguardanti la Struttura e liberamente consultabili dagli utenti finali. È interessante però mettere in risalto come il 29% dei rispondenti non sia al corrente dei contenuti ivi presenti. L'analisi mette in risalto alcuni spunti rilevanti che possono essere di grande utilità per riorientare lo Staff di Direzione a intraprendere nuove azioni strategiche di comunicazione al fine di consentire una più ampia diffusione del documento. La nuova *brochure* realizzata sarà resa disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici Amministrativi della Struttura. La copia digitale verrà invece spedita per mezzo e-mail a tutti i referenti dei famigliari/caregivers oltre ad essere caricata sul sito Aziendale. Non è stato possibile sondare all'interno del questionario il grado e la modalità di utilizzo del sito internet aziendale da parte dell'utenza e il livello di interesse e apertura rispetto all'uso potenziale degli strumenti innovativi di comunicazione aziendale.

### Conoscenza della Carta dei Servizi

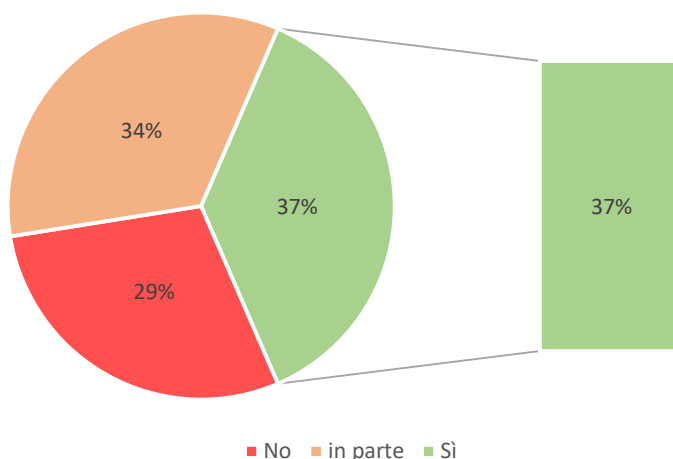
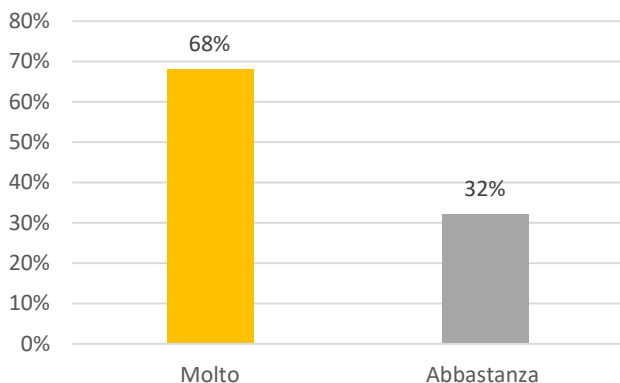


Grafico 8

## 8.3 Ingresso e personalizzazione dell'assistenza

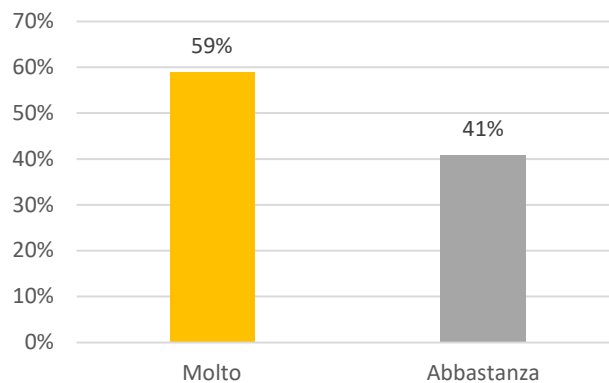
La fase di accoglienza rappresenta un momento “delicato”, un “biglietto da visita” che se non gestito in misura attenta e accorta può influenzare in modo negativo le aspettative dei residenti e dei rispettivi famigliari e/o caregivers. Complessivamente i quesiti relativi all'accoglienza del residente in RSA e alla “chiarezza e completezza delle informazioni” fornite dal personale durante il periodo di ambientamento registrano gradi molto elevati di soddisfazione come si può osservare dai grafici 9 e 10. La maggioranza assoluta dei rispondenti (68%) riferisce infatti di essere “molto” soddisfatta dell'accoglienza che l'Ente ha riservato in ingresso. Un grado di soddisfazione analogo seppur leggermente inferiore (59%) si registra rispetto alla “chiarezza e completezza delle informazioni”. Il dato rilevante e significativo che emerge dai grafici è relativo al fatto che nessun intervistato ha scelto le opzioni “poco”, “per niente” o “non so”. Non si registrano, inoltre, commenti aggiuntivi o altre particolari criticità riscontrate da parte dei rispondenti in relazione alla gestione della fase di ingresso e personalizzazione dell'assistenza.

**E' soddisfatto di come il suo  
congiunto è stato accolto dal  
personale della Residenza con  
cortesia, attenzione e  
disponibilità ?**



**Grafico 9**

**E' soddisfatto della chiarezza e  
completezza delle informazioni  
che le sono state fornite nel  
primo periodo di  
ambientamento ?**

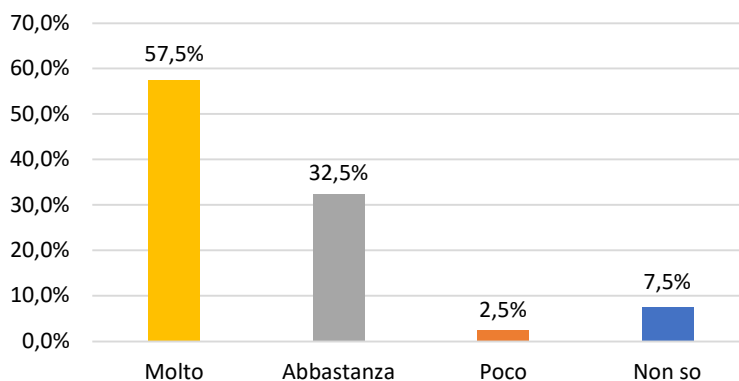


**Grafico 10**

#### **8.4 Piano di Assistenza Individualizzato**

Dal grafico 11 si può osservare come più della metà del campione in esame (57,5%) è complessivamente soddisfatto di poter partecipare al PAI del proprio congiunto mentre il 32,5% si dichiara abbastanza soddisfatto. Vediamo, inoltre, che solo il 2,5% si considera invece poco soddisfatto mentre il 7,5% afferma di non saper rispondere probabilmente perché non ha avuto occasione di prendere ancora in considerazione tale opportunità. Complessivamente tali dati denotano un costante lavoro da parte della Struttura di coinvolgimento dei familiari e/o caregivers nella condivisione della progettazione assistenziale individualizzata del proprio congiunto.

**E' soddisfatto di poter partecipare al  
PAI del suo congiunto (1-2 volte  
all'anno) ?**



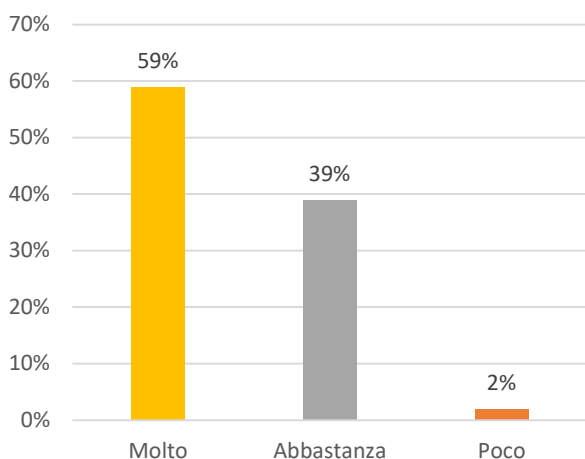
**Grafico 11**

## 8.5 Spazi e ambienti

La qualità di vita della persona anziana è strettamente correlata alla qualità degli spazi/ambienti in cui dimora. Per ottenere delle situazioni di ben-essere occorre creare non solo un clima disteso e collaborativo ma è necessario anche riprodurre un ambiente (interno ed esterno) stimolante e funzionale dal punto di vista ergonomico per soddisfare comfort, salute e sicurezza del residente. Vediamo come l'ambiente residenziale della Struttura e, in modo particolare, la funzionalità degli spazi comuni interni quali l'atrio, le sale, il soggiorno e i servizi igienici risultano molto apprezzati dal 59% dei rispondenti mentre il 39% si ritiene complessivamente abbastanza soddisfatto. Solo il 2% ha manifestato apertamente la propria insoddisfazione legata principalmente alla "scarsa manutenzione" dei locali.

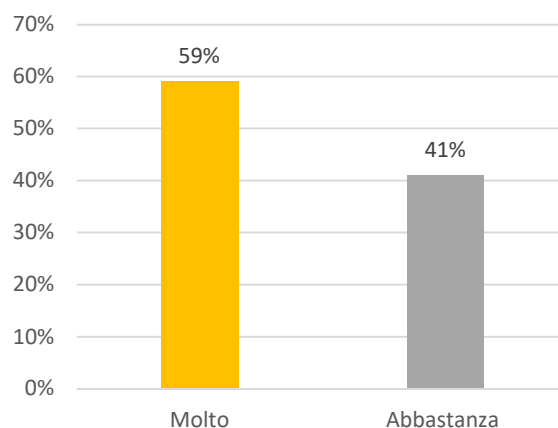
A livello generale, anche la soddisfazione rispetto alla strutturazione delle camere dei propri congiunti (numero di letti per stanza, dimensione, posizione, bagno in camera, luminosità, adeguatezza della temperatura) evidenzia un ottimo riscontro. Come emerge dal grafico 13 i dati risultano positivi a fronte di un livello di insoddisfazione nullo. La percentuale di gradimento dei rispondenti rispetto alla cura del giardino e degli spazi adiacenti esterni della Struttura tende ad innalzarsi ulteriormente raggiungendo un valore eccellente (73%).

**Ritiene che gli spazi comuni siano funzionali ?**



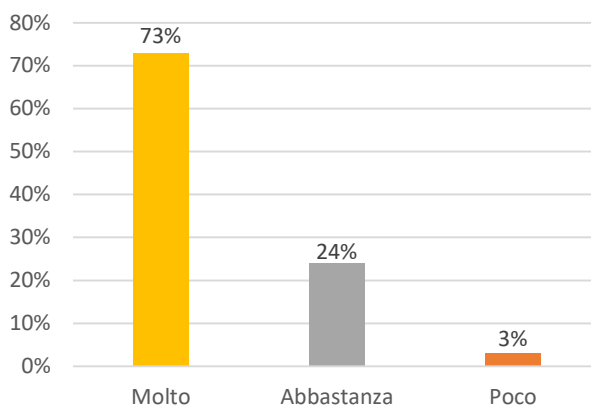
**Grafico 12**

**Ritiene che la camera sia strutturata secondo le necessità del suo congiunto ?**



**Grafico 13**

**Le piace come viene curato il giardino e gli spazi esterni della Struttura ?**



**Grafico 14**

## 8.6 Soddisfazione sui singoli servizi erogati

Nelle sezioni sottostanti si riportano gli esiti dei dati quantitativi raccolti tramite i questionari illustrati da rappresentazioni grafiche. Verranno richiamati anche i commenti e suggerimenti rilasciati dai famigliari e/o caregivers che risultano particolarmente significativi ai fini della rilevazione. L'utilizzo di metodologie di analisi diversificate va ad arricchire il quadro d'insieme tanto più se vengono utilizzate in modo congiunto. Come già anticipato nella sezione introduttiva la scala di valutazione utilizzata per rilevare il livello di soddisfazione è stata la seguente: "molto", "abbastanza", "poco", "per niente". Per limitare al minimo il numero delle mancate risposte è stata inserita anche l'opzione "non so". Gli esiti della rilevazione che verranno presentati nelle pagine seguenti contengono nella sua impostazione alcuni elementi di originalità. Tuttavia, il presente lavoro non ha la pretesa di essere esaustivo e completo ma si pone come punto di partenza per intraprendere nuove azioni di miglioramento e spunti di riflessione.

### 8.6.1 Servizio di Assistenza Medica

L'elaborazione statistica dei dati raccolti dai questionari ha permesso di sondare il grado di soddisfazione degli intervistati in relazione agli item qui di seguito elencati: tempestività d'intervento rispetto a problemi sanitari del residente, chiarezza e completezza delle informazioni fornite relativamente alle condizioni di salute generali dell'ospite e cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata nei confronti del congiunto. È possibile constatare che oltre la metà dei partecipanti alla rilevazione ha affermato di essere molto soddisfatta rispetto ai tre item indagati con percentuali che oscillano tra il 61% e il 73%. Come si evince dal Grafico 15, il 70% dei famigliari/caregivers ha dichiarato, infatti, di essere complessivamente molto soddisfatto del servizio di assistenza medica seguito dal 27% che ha invece scelto l'opzione "abbastanza". Solo una minoranza di rispondenti pari al 3% del campione ha affermato di non saper rispondere al quesito. Tutto ciò potrebbe essere legato al fatto che il residente è stato inserito e accolto solo di recente all'interno della struttura e, di conseguenza, il familiare/caregiver del residente non ha avuto molto tempo per poter elaborare un giudizio complessivo esaustivo rispetto all'operato svolto dal servizio. A tale proposito, non è comunque possibile trarre delle conclusioni nette in quanto non c'è stata la possibilità di realizzare ulteriori verifiche ed approfondimenti. È possibile, invece, constatare come il grado di soddisfazione sia sensibilmente più elevato soprattutto tra le donne diplomate, di età media compresa tra i 55 e 75 anni appartenenti al ceto medio. Non si registrano elementi di particolare criticità né commenti aggiuntivi in relazione al presente servizio.

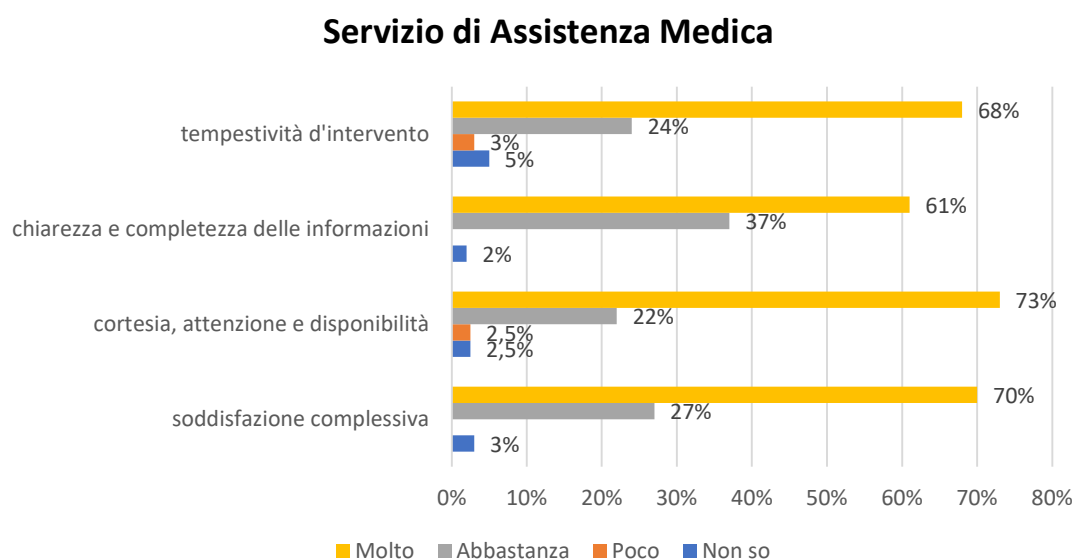


Grafico 15

### 8.6.2 Servizio di Coordinamento Socio-Assistenziale

Nel proseguo del lavoro viene presentata la sezione relativa a valutare il livello di soddisfazione degli intervistati in relazione agli item collegati al servizio di coordinamento socio-assistenziale. Dall'analisi dei dati restituiti dai questionari si registra come la percentuale di soddisfazione media complessiva è pari al 47% del campione; si rileva comunque un'elevata percentuale di persone che si è dichiarata mediamente soddisfatta (40%) mentre esigua è quella di coloro che si ritengono totalmente insoddisfatti (2%). Le percentuali rimanenti si distribuiscono invece tra quelli che hanno dichiarato esplicitamente di non saper rispondere al quesito (4%) e quelle che non hanno volontariamente risposto (2%). Tutto ciò è probabilmente da ascrivere al fatto che alcuni familiari e/o caregivers hanno avuto modo di relazionarsi con la Coordinatrice dei Servizi solo per discutere di aspetti burocratici relativi, per esempio, all' informativa da compilare all'ingresso del residente in RSA. Complessivamente i dati mostrano un trend positivo: i partecipanti alla rilevazione si sono infatti collocati in una fascia medio-alta di soddisfazione. Nello specifico, come si può osservare dal Grafico 16, si può rilevare come una percentuale significativa pari al 56% di familiari/caregivers, ha affermato di essere "abbastanza soddisfatta" relativamente all'organizzazione della vita quotidiana della struttura rispetto alle esigenze del proprio congiunto seguita dal 37% dei rispondenti che ha espresso un livello di soddisfazione molto elevato. Solo il 5% ha manifestato di essere "poco" soddisfatto rispetto a tale aspetto.

Per quanto riguarda il quesito orientato a valutare la "cortesìa, attenzione e disponibilità" della Coordinatrice dei Servizi si può constatare come una fetta cospicua di rispondenti pari al 54% abbia messo in risalto livelli di soddisfazioni ottimali seguiti dal 29% di coloro che si ritengono abbastanza appagati rispetto all'indicatore considerato. La percentuale di rispondenti che si è espressa in termini di "poca" soddisfazione è pari al 7%. Tutto ciò sembra essere legato, in modo particolare, alla "rapidità" delle relazioni instaurate dalla Coordinatrice dei Servizi con familiari/caregivers dovute probabilmente al fatto che il tempo, risorsa scarsa e preziosa, risulta sempre più difficile da gestire all'interno dei continui e pressanti impegni quotidiani e alle scadenze da ottemperare. In relazione agli item collegati alla "tempestività d'intervento" e alla "chiarezza e completezza delle informazioni fornite" non vi è l'evidenza di aspetti critici. Le percentuali di elevata (49%) e media (37%) soddisfazione dei due item infatti si equivalgono. Le percentuali di "poca" soddisfazione e totale insoddisfazione sono esigue e oscillano tra il 2% e il 5%.

#### Servizio di Coordinamento Socio-Assistenziale

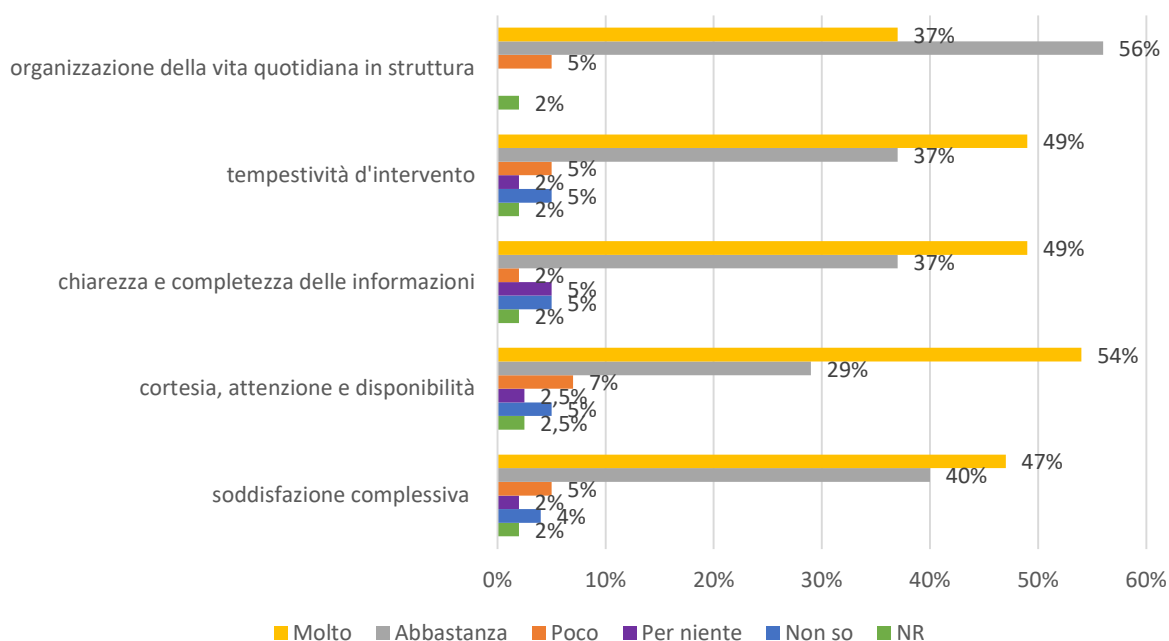


Grafico 16

### 8.6.3 Servizio Infermieristico

Altri aspetti indagati all'interno della rilevazione erano orientati a valutare il livello di soddisfazione dei familiari e/o caregivers rispetto al servizio infermieristico in relazione agli item riportati nel Grafico 17. A livello generale, i dati raccolti mettono in risalto un grado di soddisfazione complessiva molto elevato con assenza di elementi di particolare criticità. Vediamo come il 71% si dichiara molto soddisfatto mentre il 27% ha affermato di essere mediamente soddisfatto. Rimane da rilevare solo una percentuale residua di insoddisfatti pari al 2% del campione. Il livello di soddisfazione appare più elevato nella componente femminile con un'età media compresa tra i 55 e i 75 anni appartenente al ceto medio. Nello specifico, dal grafico 17 emerge come il livello di soddisfazione maggiore si registra in riferimento alla "cortesìa, attenzione e disponibilità" mostrata dal personale infermieristico seguito dalla "tempestività d'intervento". Si rilevano alcuni elementi di soddisfazione minore in riferimento alla "chiarezza e completezza delle informazioni" probabilmente legati alla difficoltà dei familiari/caregivers nell'ottenere "informazioni utili". I commenti pervenuti erano orientati ad enfatizzare il tema della "carenza del personale", dei "bisogni/necessità del residente" e della "complessità di gestire in autonomia le situazioni emergenziali".

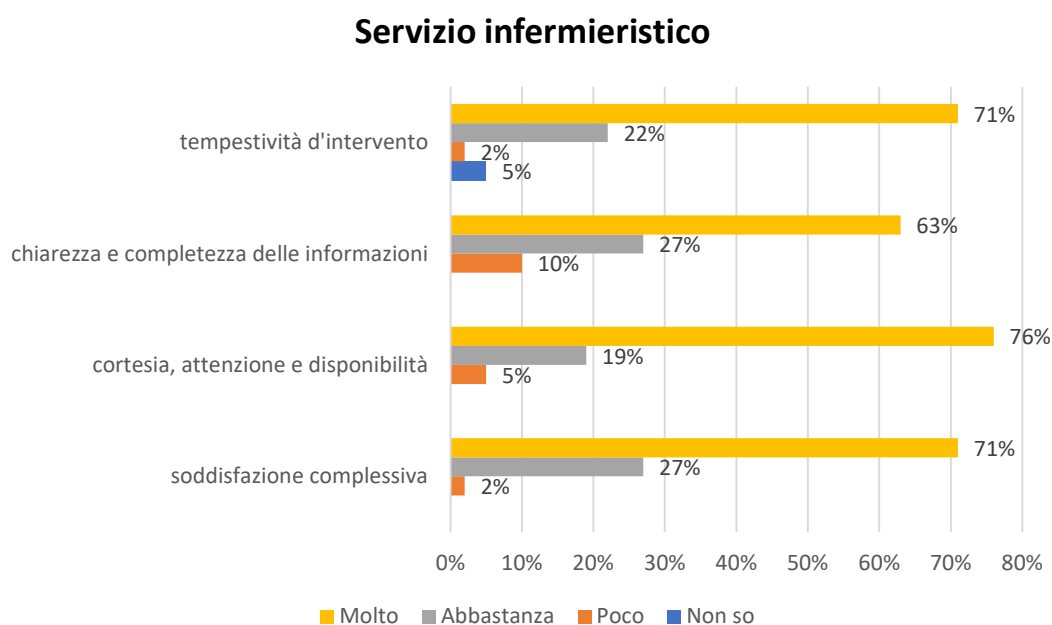


Grafico 17

#### 8.6.4 Servizio Socio-Assistenziale

In questa sezione del documento vengono illustrati i dati emersi relativi ai quesiti orientati a valutare il livello di soddisfazione dei famigliari/caregivers rispetto al servizio socio-assistenziale. Gli aspetti principali che sono stati indagati hanno riguardato la cura dell'aspetto e dell'igiene personale, l'umanità e il rispetto mostrato verso il residente, l'attenzione posta relativamente alla tutela della privacy e, in ultima analisi, l'ascolto e la valutazione dei bisogni e delle specifiche esigenze dell'ospite. A livello generale è possibile constatare come il 66% dei partecipanti all'indagine dichiara di essere complessivamente/mediamente molto soddisfatto del servizio e il 29% di esserne abbastanza soddisfatto. La percentuale di coloro che si sono espressi in termini di poca soddisfazione risulta, invece, molto bassa (3%). Dall'analisi specifica degli item relativi al servizio assistenziale si registra come l'aspetto in cui emerge la percentuale di maggiore soddisfazione (81%) è quello relativo al "rispetto e all'umanità" dimostrata dagli Operatori sanitari nei confronti del residente. Un dato rilevante riguarda il fatto che le percentuali di massima soddisfazione rispetto alla "cura dell'aspetto e dell'igiene personale" e "dell'ascolto e valutazione dei bisogni" si equivalgono e si aggirano attorno al 61% seguite da quelle di media soddisfazione che oscillano tra il 32% e il 37%. Rimane comunque da rilevare una minima percentuale di rispondenti insoddisfatti pari a circa il 2-2,5 % del campione. Rispetto a tali temi, l'analisi qualitativa dei dati ha messo in luce la necessità di prestare un'attenzione sempre maggiore, soprattutto da parte degli operatori/trici più "anziani/e", alla cura dell'igiene della persona (taglio unghie, lavaggio dei denti ecc.) e di dedicare tempo e attenzioni all'ascolto e soddisfazione dei bisogni primari del residente (per es. l'alimentazione dei residenti non autosufficienti ecc.). Non si registrano altri elementi di particolare criticità ma alcuni apprezzamenti nei confronti del servizio.

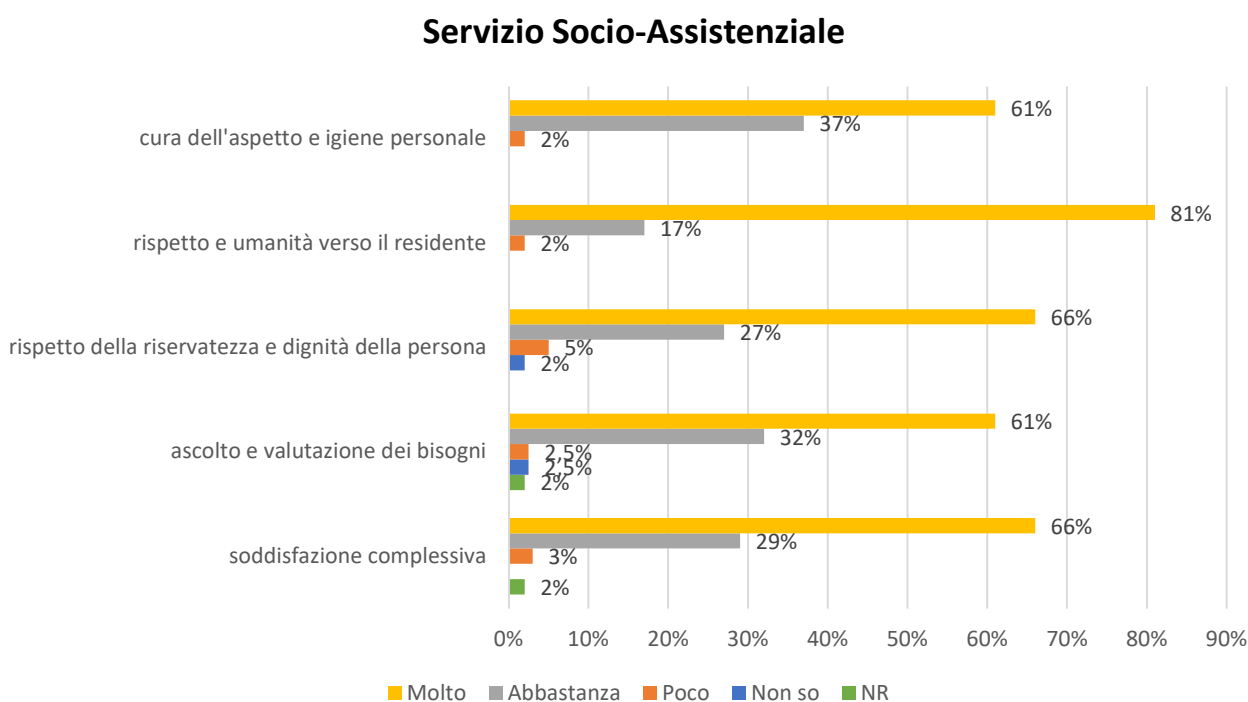


Grafico 18

### 8.6.5 Servizio di fisioterapia

Per avere un quadro d'insieme più organico, qui di seguito, viene presentato il grafico relativo alla composizione complessiva del nuovo campione preso in esame. Infatti, in riferimento al quesito orientato a valutare se i congiunti dei familiari/caregivers dei residenti hanno usufruito del servizio fisioterapico, oltre la metà del campione (63%) si è espresso in modo negativo. Come si può osservare dal Grafico 19, la percentuale di coloro che ha risposto in modo affermativo è nettamente inferiore (37%). Pertanto, le percentuali di risposta alle domande successive relative al servizio fisioterapico hanno un “peso minore” rispetto agli altri servizi, in quanto sono state calcolate rispetto a un campione di rispondenti inferiore al campione complessivo di riferimento.

#### Il Suo congiunto ha usufruito del servizio di fisioterapia ?

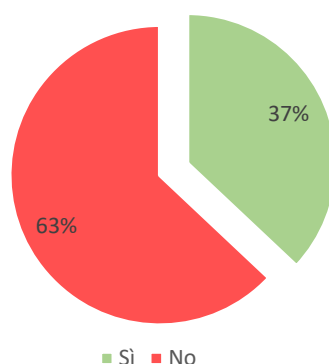


Grafico 19

Nel proseguo del lavoro viene quindi illustrata la sezione del documento relativa a valutare il livello di apprezzamento e soddisfazione dei familiari/caregivers rispetto al servizio di fisioterapia in relazione agli item presenti nel Grafico 20. In termini numerici, i risultati ottenuti hanno evidenziato una tendenza complessivamente positiva. Dal punto di vista statistico, i dati aggregati mettono in evidenza come la maggioranza dei partecipanti pari al 62% del campione dichiara di essere “molto soddisfatta” del servizio offerto mentre il 23% afferma di essere mediamente abbastanza soddisfatta. Assolutamente minoritarie, invece, le quote di coloro che si dichiarano poco soddisfatti (8%) e di quelli che non sanno rispondere al quesito posto (7%). Ad uno sguardo più attento l'unico aspetto che appare apprezzato in misura minore è collegato alla “chiarezza e completezza delle informazioni” fornite al familiare/caregivers di riferimento. Rispetto a tale argomento, l'analisi dei dati qualitativi ha permesso di mettere in risalto come i rispondenti sentano la necessità di ottenere informazioni dettagliate rispetto agli interventi sanitari pianificati nei confronti dei propri cari. Livelli di soddisfazione elevati si rilevano, invece, per quanto riguarda la “tempestività di intervento” e la “cortesie, attenzione e disponibilità” dimostrata dal personale fisioterapico. In termini numerici, è possibile constatare come le percentuali di medio-alta soddisfazione si equivalgono: il 65% dei rispondenti alla rilevazione ha dichiarato di essere molto soddisfatto rispetto ad entrambi gli item considerati mentre il 23% ha affermato di collocarsi su un livello di soddisfazione medio. Si registrano alcune “non risposte” volontarie dei familiari per lo più imputabili probabilmente al fatto di non aver avuto contatti diretti con i fisioterapisti. Non si registrano altri elementi di particolare criticità in relazione al presente servizio.



## Servizio di fisioterapia

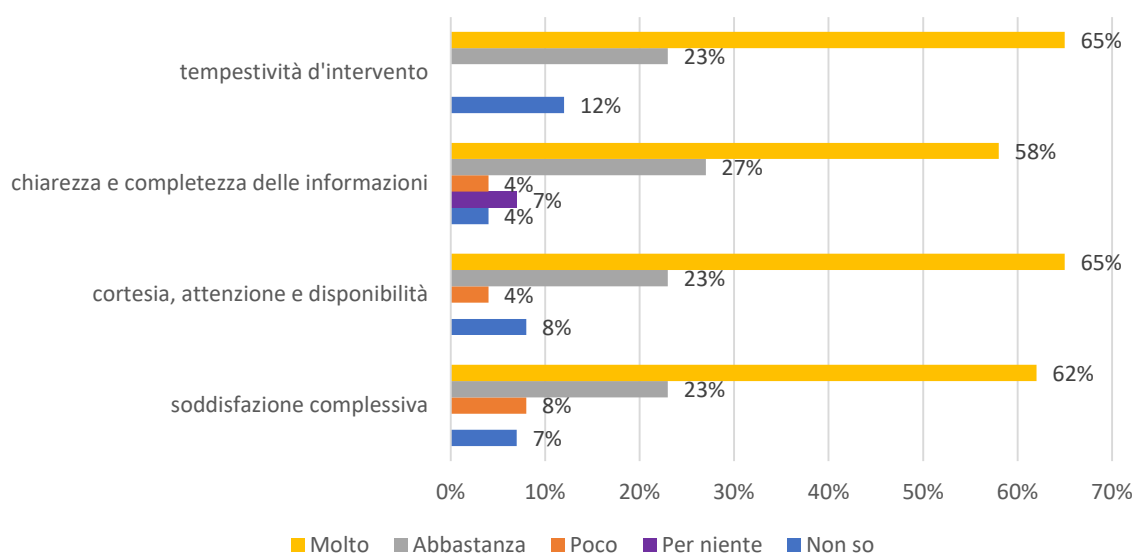


Grafico 20

### 8.6.6 Servizio di animazione

In questa sezione si è cercato di comprendere il livello di soddisfazione dei rispondenti nei confronti del servizio di animazione rispetto agli item seguenti: personalizzazione degli interventi ricreativi e sociali, coinvolgimento e valorizzazione dei residenti, frequenza delle attività ricreative e culturali proposte dalla struttura e cortesia attenzione e disponibilità dimostrata dal personale del servizio di animazione. In riferimento al Grafico 21, si può osservare che le percentuali relative alla massima e media soddisfazione complessiva tendono a equipararsi (44%). Analoghe considerazioni si possono esprimere per quanto riguarda la percentuale di rispondenti poco soddisfatti o totalmente insoddisfatti (5%). Irrilevante la percentuale di coloro che non hanno saputo esprimere un giudizio (2%).

Nello specifico, si può segnalare come dalle percentuali di risposta fornite in relazione agli item sopracitati, l'aspetto che risulta maggiormente apprezzato riguarda la "cortesia, attenzione e disponibilità" dimostrata dal personale. Percentuali significative di "abbastanza soddisfatti" (46%) sono invece ricollegabili alla personalizzazione degli interventi e alla frequenza delle attività proposte dal servizio. Da ultimo, sono da registrare delle percentuali di poca soddisfazione (5-7%) e totale insoddisfazione (2-2,5%) rispetto a tutti gli item specifici considerati. I dati qualitativi raccolti tendono a confermare alcuni aspetti meritevoli di attenzione. La parola che risulta con maggiore frequenza all'interno dei commenti rilasciati dei rispondenti è più "coinvolgimento" soprattutto nei confronti dei residenti "meno socievoli", conviventi con la demenza e/o con decadimento cognitivo. Si registra, inoltre, la forte richiesta da parte di alcuni rispondenti di un incremento delle attività di animazione (per es. intrattenimento musicale proposto nella sala del secondo piano oppure all'aperto nel giardino ecc.) non soltanto nei giorni feriali ma anche in quelli festivi. A tale riguardo, rimane comunque da sottolineare il fatto che negli ultimi anni la pandemia di COVID-19 ha sicuramente limitato le occasioni di contatto e, di conseguenza, anche la possibilità di ripristinare e/o riattivare nuove iniziative di intrattenimento a favore di tutti i residenti.

## Servizio di animazione

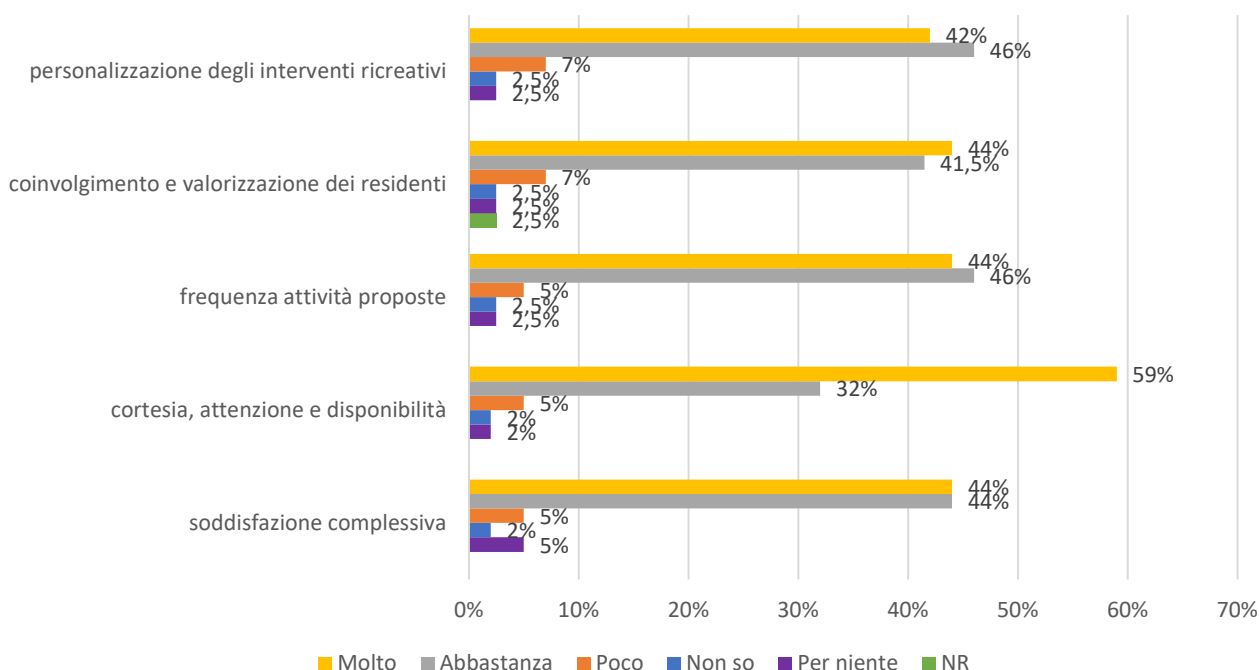


Grafico 21

### 8.6.7 Servizio ristorazione

L'alimentazione e il momento del pasto risultano essere gli ambiti maggiormente sentiti dai famigliari dei residenti. Nel proseguo del lavoro si è cercato di valutare il livello di soddisfazione dei rispondenti in relazione al servizio ristorazione rispetto agli item seguenti: qualità degli alimenti, varietà delle pietanze, modalità di preparazione del cibo e di personalizzazione del menù rispetto alle esigenze dei residenti. Complessivamente, il 46% dei partecipanti dichiara di essere pienamente soddisfatto del servizio offerto mentre il 44% si colloca in una fascia media. Rimane comunque da rilevare che il 5% dei rispondenti ha dichiarato di essere "poco" soddisfatto mentre il rimanente (5%) ha affermato di non saper rispondere al quesito probabilmente perché non ha mai avuto modo di assistere al momento della consumazione del pasto presso la Struttura. Dall'analisi degli item specifici si rileva come l'aspetto in cui emerge la percentuale di maggiore soddisfazione è relativo alla qualità degli alimenti che vengono serviti all'interno della struttura (51%) mentre il 39% dichiara di esserne "abbastanza" soddisfatto. Percentuali significative di media soddisfazione si registrano, invece, in relazione agli item orientati a valutare rispettivamente la varietà delle pietanze (46%) e la modalità di preparazione del cibo (44%). Vediamo comunque come oltre il 40% dei rispondenti si dichiara soddisfatto sotto tali profili. Le percentuali relative alla poca soddisfazione (5%) tendono invece ad equipararsi. Dal grafico 22 si evince inoltre come l'aspetto che risulta meno gradito dai rispondenti sia relativo "all'adattamento del menù rispetto alle esigenze del residente". La percentuale pari al 10% non è elevata ma deve comunque far riflettere. L'alimentazione è un aspetto fondamentale di ogni fase della vita e pertanto è necessario saper scegliere gli alimenti giusti al fine di stimolare le sostanze che influiscono sulla chimica del cervello e di conseguenza sul ben-essere dell'ospite. Risulta fondamentale e strategico investire su un'alimentazione nutrizionalmente corretta e "personalizzata", di qualità che asseconi i gusti e le necessità dei residenti. I commenti pervenuti integrano i dati quantitativi e sono orientati a sottolineare principalmente gli elementi già menzionati.

### Servizio ristorazione

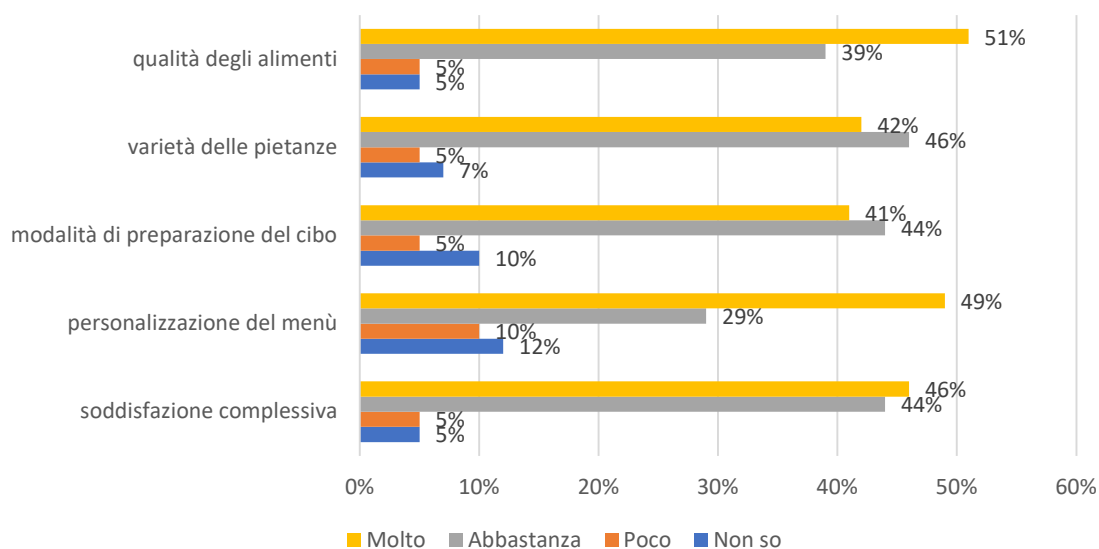


Grafico 22

#### 8.6.8 Servizi complementari e altre attività

Nel proseguo del documento viene presentata la sezione orientata a valutare il livello di soddisfazione complessiva rispetto alle attività svolte dal servizio pulizia, lavanderia-guardaroba, parrucchiera-*pedicure*, manutenzione e servizio psicologico. Dall'analisi del Grafico 23, si evidenzia una percentuale di soddisfazione media complessiva elevata (65%) relativamente all'operato del servizio pulizia. Nello specifico, rispetto ai singoli quesiti presi in esame, si può constatare come il 73% dei rispondenti si dichiara soddisfatto della pulizia e dell'ordine delle stanze e dei servizi igienici mentre il 27% ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatto. Non si registrano percentuali di insoddisfazione verso tale aspetto. Oltre la metà dei rispondenti (56%) si ritiene molto soddisfatta anche della pulizia degli ausili del residente (per es. carrozzina, girello, bascule), rispetto a un 34% che si colloca su un livello medio di soddisfazione. Si registra, invece, una minima percentuale di rispondenti (2,5%) poco soddisfatta o totalmente insoddisfatta verso tali aspetti. Il 5% non ha espresso alcun parere. In riferimento al servizio lavanderia-guardaroba non si rileva la presenza di aspetti critici. Vediamo, infatti, come il 63% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto rispetto alla cura del vestiario e all'attenzione posta dalle referenti del servizio nella gestione degli effetti personali del residente mentre il 34% si pone ad un livello medio. Solo una percentuale pari al 3% ha dichiarato di essere poco soddisfatta sotto tali profili.

Analoghe considerazioni possono essere fatte anche in riferimento al servizio manutenzione dove si riscontrano percentuali di soddisfazione medio-alte rispettivamente pari al 61% e al 34%. Solo una percentuale minima di rispondenti (2,5%), si dichiara invece totalmente insoddisfatta degli interventi di manutenzione effettuati dalla Struttura nel corso degli anni. La percentuale maggiore di rispondenti "abbastanza" (44%) e "poco" (7%) soddisfatti si registra nei confronti del servizio parrucchiera-*pedicure*. L'insoddisfazione sembra essere legata principalmente alla difficoltà d'esecuzione dei trattamenti richiesti (per es. *manicure* estetica) oppure alla "poca disponibilità" mostrata dal personale. È da riscontrare comunque che il 39% ha gradito il servizio mentre il 10% non ha volontariamente risposto alla domanda posta. Da ultimo, relativamente al servizio psicologico si registra la percentuale più elevata di non rispondenti (39%). Tutto ciò influisce e tende ad abbassare le percentuali di alta e media soddisfazione rispettivamente pari al 32% e al 27%. In ultima analisi, i commenti rilasciati dai famigliari-caregivers tendono a confermare quanto già sopraesposto.

## Servizi complementari

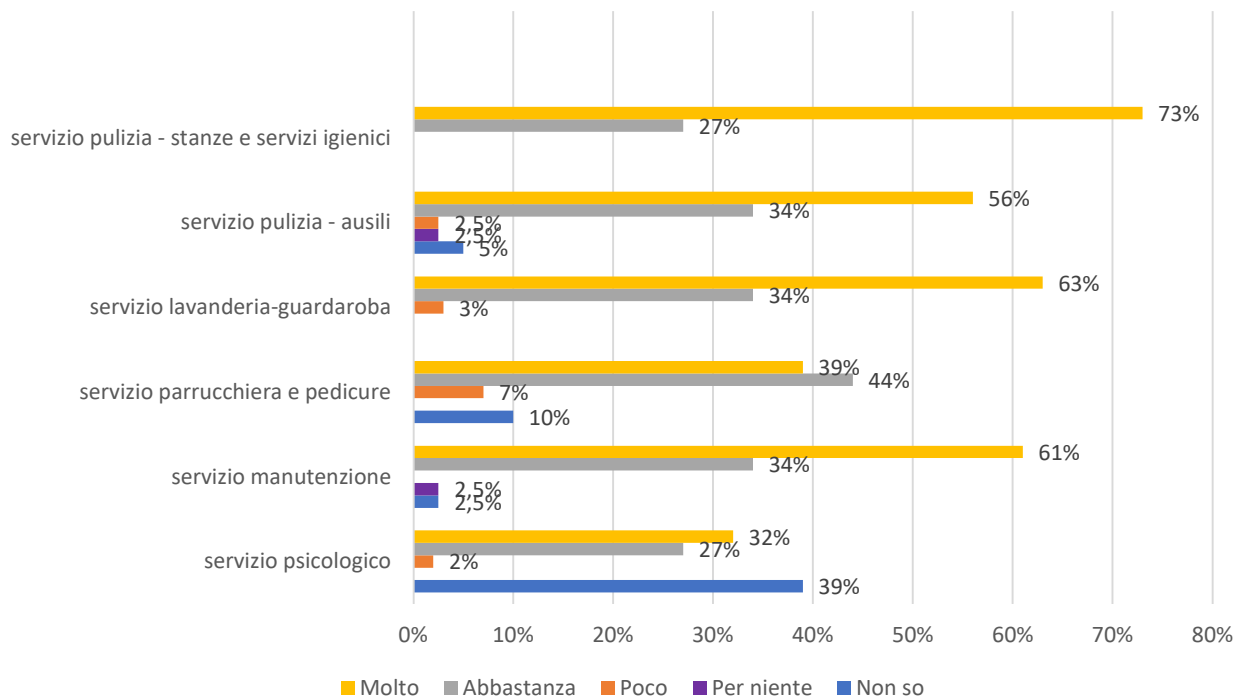


Grafico 23

Nel Grafico 24 si riportano le percentuali di risposta dei famigliari/caregivers in relazione al livello di soddisfazione dei servizi religiosi offerti all'interno della Struttura. Esistono molte evidenze scientifiche secondo cui la religione aiuta a fronteggiare le situazioni più stressanti, ad avere un atteggiamento più ottimista verso la vita e a migliorare il benessere psico-fisico della persona anziana. Rispetto a tale tema, dai dati emerge che poco più della metà dei rispondenti (51%) è molto soddisfatta della frequenza e degli orari delle celebrazioni liturgiche e festività mentre il 29% si considera mediamente abbastanza soddisfatto. Il rimanente si distribuisce tra coloro che risultano parzialmente soddisfatti (5%) o totalmente insoddisfatti (3%) e coloro che non hanno risposto al quesito (12%). Quest'ultimo aspetto sembra essere legato al fatto che i rispondenti non hanno mai avuto occasione di partecipare in modo attivo alle celebrazioni religiose. Un altro aspetto indagato all'interno della rilevazione era orientato a valutare la soddisfazione dei rispondenti rispetto al livello di coinvolgimento e valorizzazione del volontariato da parte della Struttura. Dai dati raccolti emerge che poco meno della metà degli intervistati (44%) ha dichiarato di essere molto soddisfatto del loro supporto e dell'operatività fornita in Ente mentre il 27% ha affermato di essere abbastanza soddisfatto. La percentuale complessiva di poca soddisfazione e totale insoddisfazione si aggira, invece, attorno al 7%. Un dato interessante che emerge dai dati restituiti dai questionari è relativo all'alto numero di rispondenti pari al 22% che è stato incapace di esprimere un giudizio rispetto all'indicatore considerato. Si tratta di un dato di un'elevata forza emblematica in grado di fornire interessanti e ulteriori spunti di riflessione.

### Altre attività

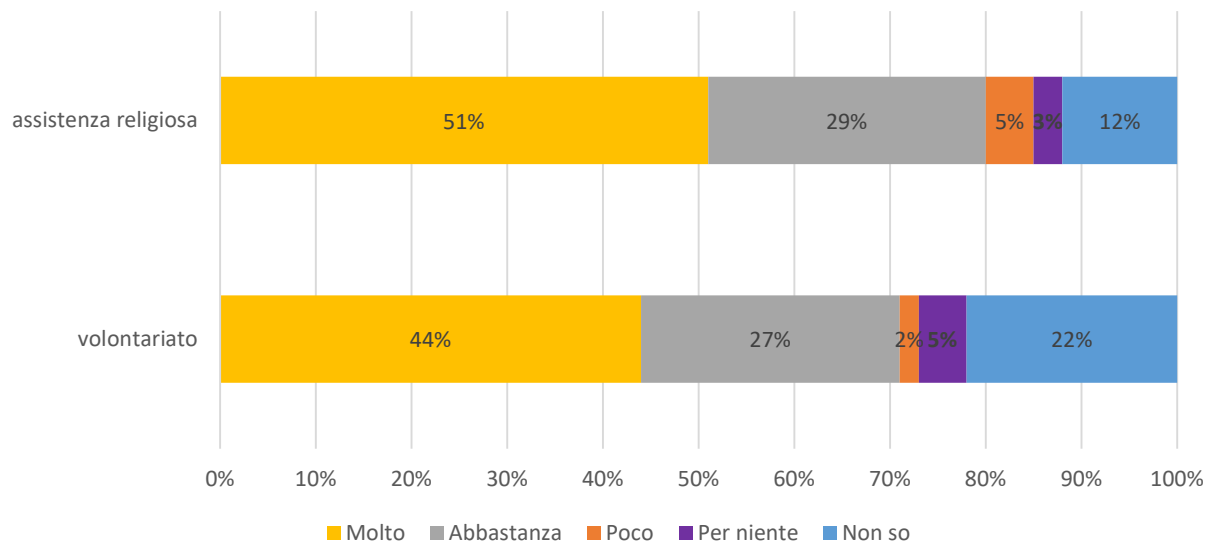


Grafico 24

#### 8.6.9 Servizio amministrativo

I dati raccolti nel corso della rilevazione hanno permesso di sondare anche il grado di soddisfazione dei rispondenti rispetto al servizio amministrativo in relazione agli item riportati nel grafico 25: idoneità degli orari di apertura, tempestività di intervento, chiarezza e completezza delle informazioni fornite e adeguatezza della modulistica utilizzata. Come si può osservare la maggioranza assoluta del campione (68%) presenta un livello di soddisfazione complessiva molto elevato mentre il 29% risulta mediamente soddisfatto. Solo una minoranza irrisoria pari al 3% ha dichiarato di essere insoddisfatta del servizio complessivo. Nello specifico, i dati restituiti dai questionari mettono in luce come la maggioranza del campione ha manifestato livelli di soddisfazione medio elevati ottimali rispetto a tutti gli item presi in considerazione. Le percentuali di insoddisfazione (2%-2,5%) sono poco significative. Si registrano invece delle percentuali minime di rispondenti che non hanno saputo esprimere una valutazione rispetto ai quesiti proposti probabilmente legati al fatto di non aver mai avuto un contatto diretto con le Responsabili del servizio e/o di non aver avuto modo di utilizzare la modulistica adottata dalla struttura. Non si registrano elementi critici né commenti aggiuntivi in relazione al presente servizio.

### Servizio amministrativo

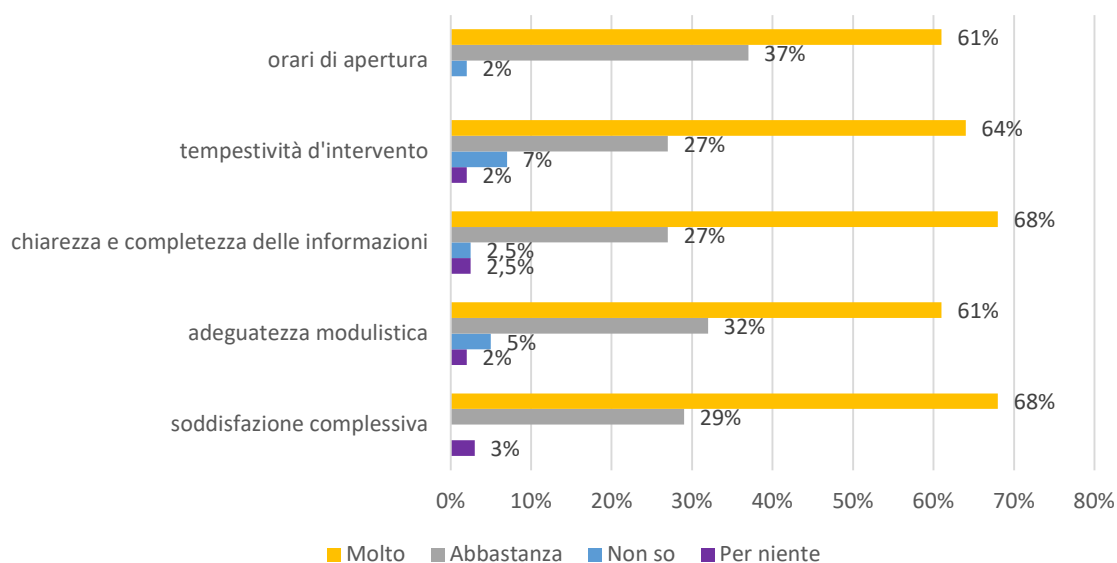


Grafico 25

#### 8.6.10 Direzione

In riferimento al quesito orientato a valutare se i famigliari/caregivers di riferimento dei residenti hanno avuto modo di rivolgersi personalmente al Direttore amministrativo della struttura, oltre la metà del campione di rispondenti (59%) si è espresso in modo positivo. Anche le percentuali di risposta ai quesiti successivi indagati nella presente sezione hanno un “peso minore” in quanto sono state calcolate rispetto a un campione di rispondenti nettamente inferiore rispetto a quello considerato per gli altri servizi (escluso il servizio fisioterapico). A puro titolo informativo si è ritenuto comunque opportuno riportare le considerazioni emerse anche nei confronti della figura dirigenziale di grado più elevato dell’Ente.

### Ha avuto modo di rivolgersi personalmente al Direttore dell'Azienda ?

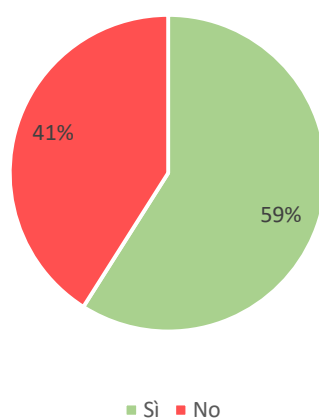
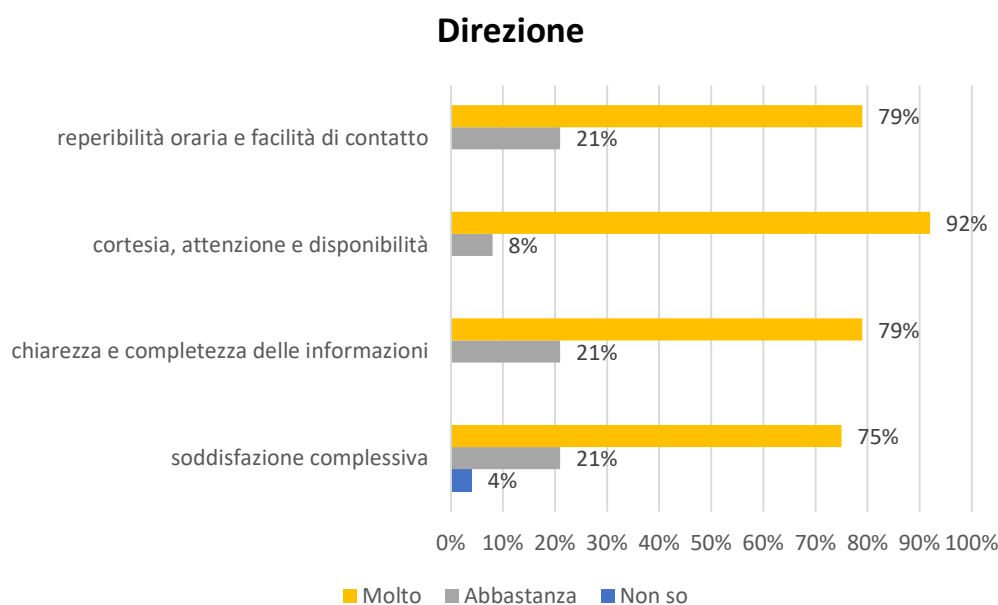


Grafico 26

I dati raccolti permettono di indagare il livello di soddisfazione dei rispondenti rispetto all'operato della Direzione in relazione agli item riportati nel grafico 27. A livello generale, si evince come il 75% del nuovo campione di riferimento presenti un livello di soddisfazione elevato mentre il 21% si attesti su un livello di media soddisfazione. Il 4% invece non ha espresso alcun giudizio. Ad uno sguardo più attento l'aspetto che appare maggiormente apprezzato dalla quasi totalità dei rispondenti (92%) è relativo alla "cortesìa, attenzione e disponibilità" mostrata dalla direzione nei confronti dei famigliari/caregivers di riferimento dei residenti. Le percentuali relative alla massima (79%) e media (21%) soddisfazione orientate a valutare la "facilità di contatto, reperibilità oraria" e alla "chiarezza e completezza delle informazioni" fornite si equivalgono. Non si evidenziano elementi critici meritevoli di attenzione.



**Grafico 27**

## 8.7 Gestione delle visite e coinvolgimento

L'indagine ha permesso di valutare il livello di soddisfazione dei rispondenti relativamente alla gestione delle visite e alle modalità di comunicazione adottate dalla Struttura durante il periodo pandemico e attuale. I dati restituiti dai questionari mostrano una situazione complessiva mediamente positiva. È bene precisare come durante l'emergenza sanitaria COVID-19, le modalità di incontro con i famigliari hanno subito costanti rimodulazioni e cambiamenti in ottemperanza alle stringenti norme alle quali la Struttura ha dovuto sottostare. Gli accessi su prenotazione sono sempre stati fortemente regolamentati e condizionati dai rigorosi protocolli assunti per evitare la diffusione del virus (per es. il possesso della Certificazione verde COVID-19 - "Green Pass "rafforzato"), la compilazione del questionario anamnestico e del modulo "Dichiarazione di accesso", la misurazione della temperatura corporea, la corretta igiene delle mani e l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.) ecc.). Come si evince dal Grafico 28, quasi la metà del campione (46%) risulta avere un livello elevato di soddisfazione rispetto a tale ambito. Il 34% invece si colloca su un livello di soddisfazione medio rispetto ad un 3% che ha dichiarato di essere poco soddisfatto. La percentuale di coloro che non hanno risposto al quesito è pari al 17% probabilmente perché durante il periodo pandemico l'ospite non soggiornava ancora presso il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè.

Nonostante le difficoltà oggettive determinate dallo stato emergenziale legato alla pandemia COVID-19, l'Ente ha cercato di garantire la massima vicinanza a tutti i famigliari/caregivers dei residenti rafforzando gli strumenti di comunicazione digitale presenti e integrandone di nuovi come l'utilizzo di WhatsApp per le videochiamate ai residenti. È stato possibile contattare il servizio animazione digitando il numero di telefono indicato sul sito web aziendale nelle

fasce orarie stabilite e realizzare delle videochiamate nella fascia antimeridiana di ciascuna giornata. Rispetto a tale tematica, il 44% dei rispondenti ha affermato di essere altamente soddisfatto delle modalità di comunicazione adottate dalla struttura durante il periodo emergenziale mentre il 37% ha dichiarato di essere mediamente soddisfatto. Un'ampia fetta di rispondenti pari al 19% ha manifestato apertamente la propria incapacità di rispondere al quesito probabilmente ciò è da ascrivere allo stesso motivo riportato sopra. Il dato più rilevante che appare dal grafico sottostante è comunque relativo al fatto che non si registrano percentuali di poca soddisfazione o totale insoddisfazione sotto tale profilo.

### Soddisfazione durante la pandemia COVID-19

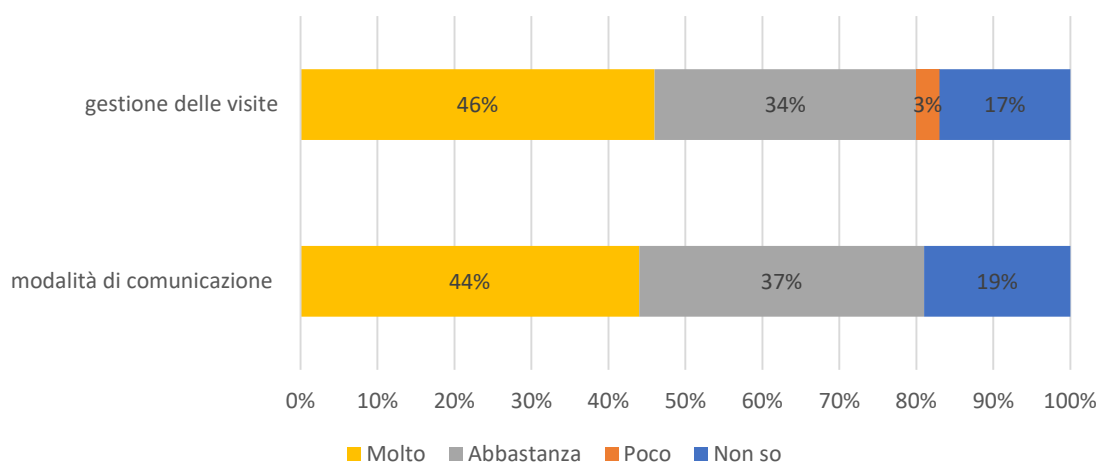


Grafico 28

Rispetto al coinvolgimento dei familiari, si è indagato anche il grado di soddisfazione relativamente al sostegno ricevuto nei momenti di criticità (ingresso, aggravamento dello stato di salute del proprio congiunto, sostegno nel fine vita ecc.) considerando le limitazioni derivanti dalla pandemia. Come si può vedere dal Grafico sotto riportato, anche in questo caso, i partecipanti alla rilevazione si sono collocati in una fascia medio - alta di soddisfazione complessiva (78%). Solo il 2% ha dichiarato di essere poco soddisfatto del sostegno ricevuto. Rimane da registrare come una fetta consistente di rispondenti pari al 20% non ha espresso alcun giudizio in merito a tale quesito.

### Soddisfazione rispetto al sostegno ricevuto nei momenti di criticità

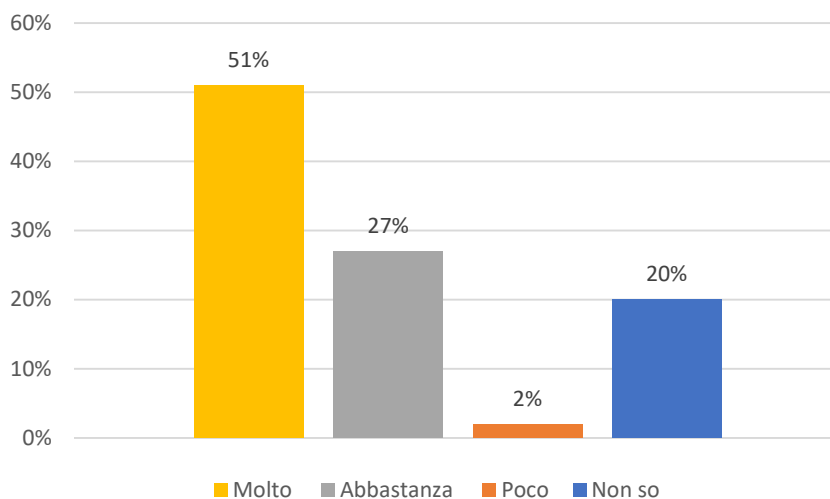


Grafico 29



Il 31 marzo 2022 è stata dichiarata ufficialmente la fine dell'emergenza COVID-19 e quasi tutte le misure di prevenzione e protezione dal virus sono andate via via a esaurirsi con la fine dell'anno. Con l'ordinanza del 29 dicembre 2022 è stato infatti prorogato solo l'obbligo di utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie da parte dei lavoratori, utenti e visitatori delle RSA. È risaputo che la pandemia ha profondamente interrotto consuetudini comunicative e relazionali lasciando nei famigliari/caregivers, residenti e Operatori sanitari sentimenti differenti e di diversa intensità. In quest'ottica è risultato necessario riflettere sull'importanza strategica di riattivare delle relazioni comunicative fluide basate sulla fiducia tra famigliari/caregivers, operatori preposti allo scambio interattivo e residenti. In tale scenario è stato auspicabile un lento e graduale ritorno alla "normalità" dal punto di vista socio-relazionale. A partire dall' 11 aprile 2022, i visitatori potevano accedere alla Struttura dal lunedì alla domenica dalle ore 08:30 alle ore 11:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 senza previa prenotazione nel rispetto delle disposizioni normative impartite. A tale riguardo, il Grafico 30 mette in risalto come l'attuale modalità di organizzazione delle visite risulta apprezzata da oltre il 66% dei rispondenti rispetto a un 29% che si è collocato su una fascia di media soddisfazione. Il livello di apprezzamento è sicuramente più elevato rispetto al periodo pandemico anche se si riscontra una percentuale minima di intervistati che ha dichiarato di essere totalmente insoddisfatta (2,5%). Non si registrano commenti e/o suggerimenti significativi rispetto a tale ambito.

### Soddisfazione post-pandemia COVID-19

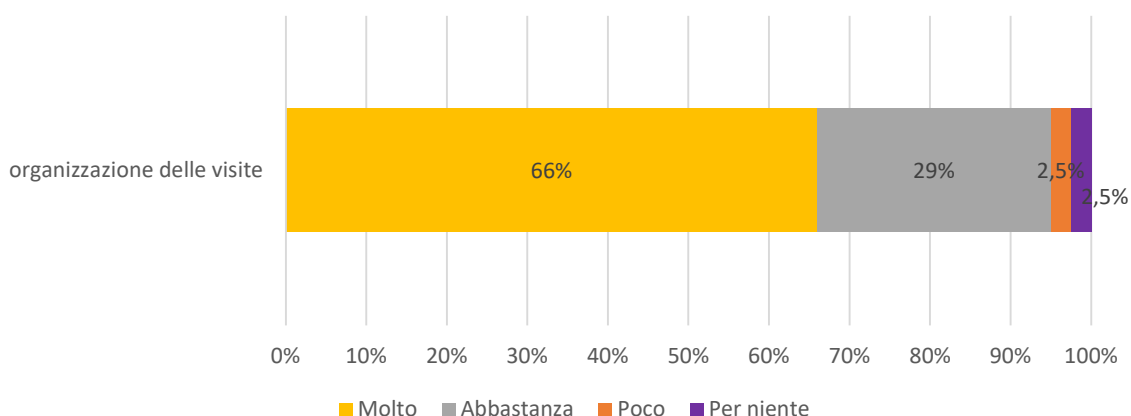


Grafico 30

L'elaborazione statistica dei dati raccolti dai questionari ha permesso di sondare il bisogno dei famigliari/caregivers di poter partecipare in modo attivo agli incontri informativi e di sensibilizzazione organizzati dal Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè. In riferimento a tale tematica, dal Grafico 31 si vede chiaramente come il 41% dichiara di essere abbastanza interessato a prendere parte agli incontri proposti rispetto ad un 35% che ne percepisce invece l'importanza strategica di parteciparvi in modo attivo. Le percentuali di rispondenti che mostrano uno scarso o nullo interesse verso l'argomento si attestano rispettivamente attorno al 7% e al 2%. Il rimanente 15% è rappresentato da coloro che non sono stati in grado di rispondere al quesito oggetto di analisi.

### Sente la necessità di partecipare agli incontri informativi organizzati dalla Struttura ?

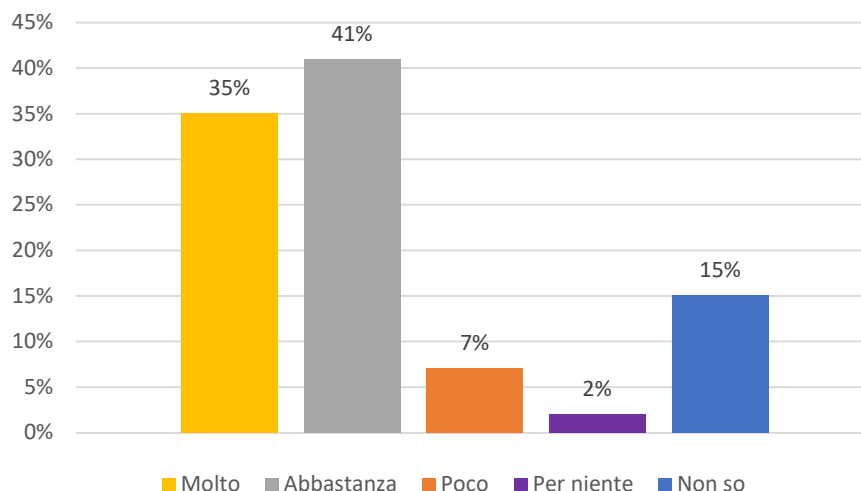


Grafico 31

Un ulteriore spunto di riflessione della rilevazione era orientato a valutare se gli intervistati fossero interessati a partecipare in modo più proattivo alla vita dei propri cari. In relazione a tale aspetto, il Grafico 32 mostra nel dettaglio i principali risultati emersi dall'analisi dei dati statistici. Anche in questo caso vediamo come a livello generale la maggioranza dei rispondenti (51%) sente il bisogno di essere “abbastanza” coinvolto e di voler partecipare alla vita del proprio congiunto rispetto al 27% che lo considera, invece, una necessità di primaria importanza. Il 15% , invece, non ha espresso il proprio parere probabilmente perché ritiene di “fare già il possibile per stare vicino al proprio caro” oppure perché la distanza geografica purtroppo non consente una partecipazione più assidua e continuativa del familiare/caregivers. Da ultimo, è necessario riportare come sussiste una lieve differenza in termini percentuali tra coloro che risultano poco (5%) e affatto (2%) interessati ad essere coinvolti sotto tale aspetto.

### Sente la necessità di partecipare in modo più pro-attivo alla vita del suo caro ?

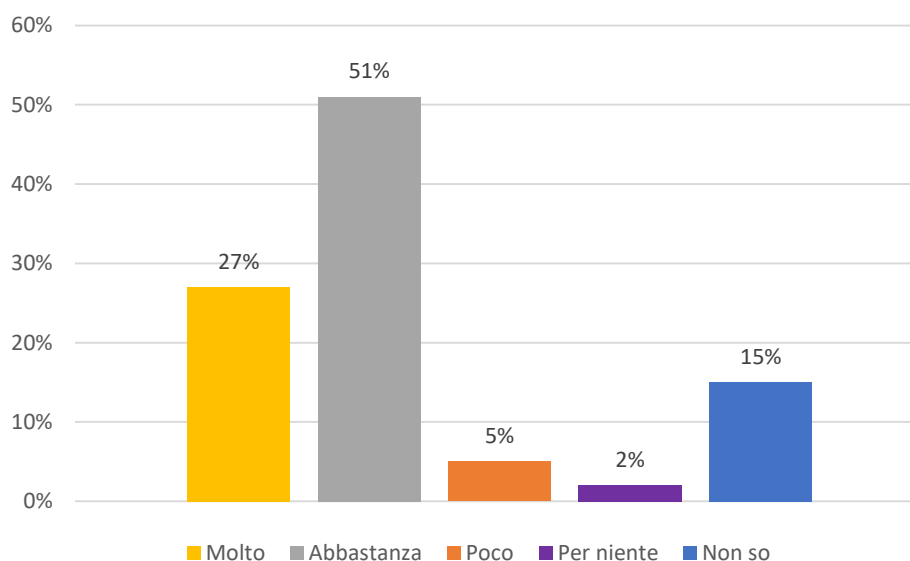


Grafico 32

## 8.8 Soddisfazione complessiva

L'ultima parte del questionario era orientata a valutare il livello di soddisfazione del servizio globalmente offerto dalla Struttura. Dal grafico 33 appare evidente che il livello di apprezzamento dei partecipanti alla rilevazione rispetto ai servizi erogati si attesti su un punteggio complessivo medio-alto (98%). Solo il 2% riferisce di essere poco appagato rispetto a tale indicatore. Considerazioni simili possono essere ripetute anche in riferimento al grafico 34. Il livello di soddisfazione medio-elevato tende a scendere solo leggermente (95%) rispetto al quesito successivo orientato a valutare se la qualità globale dei servizi offerti fosse soddisfacente rispetto alla retta richiesta dalla Struttura. Viceversa, la tendenza generale dei rispondenti fa registrare un leggero aumento della percentuale di coloro che risultano poco soddisfatti (5%). Il dato significativo che emerge dai grafici sottostanti è comunque relativo al fatto che non si rilevano punteggi di totale insoddisfazione rispetto ad entrambi i quesiti proposti.

### Livello di soddisfazione complessiva

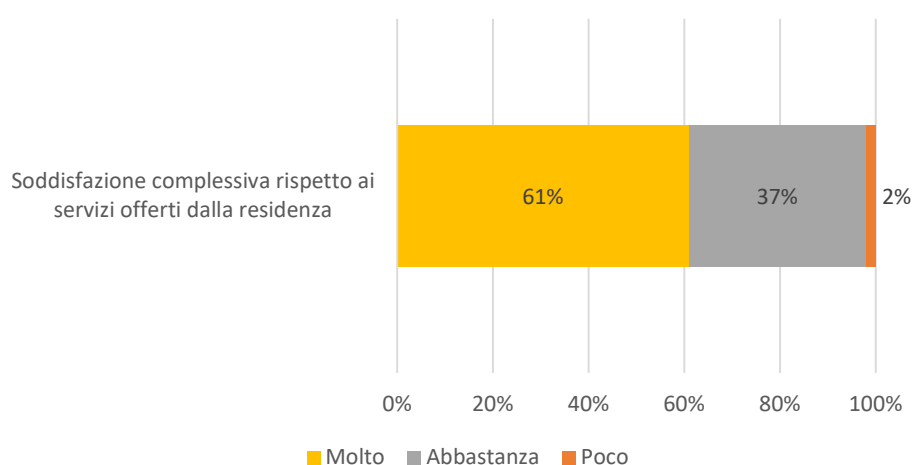


Grafico 33

### Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla retta pagata

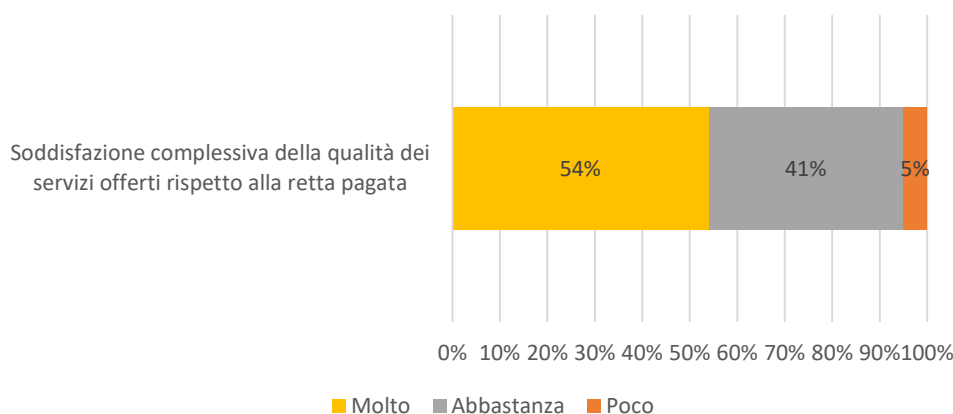
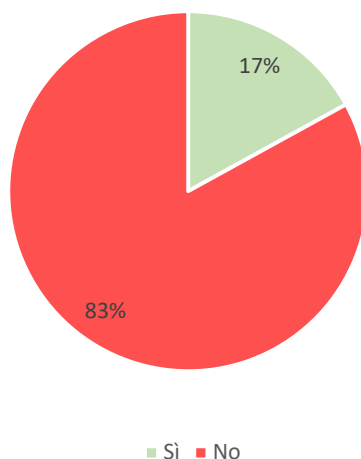


Grafico 34

Da ultimo, si è cercato di capire se gli intervistati ritenessero opportuno completare l'offerta della Struttura con altri servizi aggiuntivi e in che misura sarebbero stati disposti a pagare una retta più elevata per assicurarsi nuove prestazioni. Dal Grafico 35 si evince come la maggioranza assoluta dei rispondenti (83%) ha risposto in modo negativo a tale quesito. La percentuale di persone che ha risposto in modo affermativo risulta invece pari al 17%. Nello specifico, l'utenza ha dichiarato che sarebbe disposta a pagare una retta più elevata per poter usufruire dei servizi / attività seguenti: investire in un'alimentazione varia e di qualità privilegiando la frutta fresca di stagione che dovrebbe essere messa a disposizione in quantità maggiore unitamente alla somministrazione di bottiglie/bevande ai familiari/caregivers, proporre cene a tema con maggiore possibilità di scelta di piatti tipici locali (per esempio: canederli, strangolapreti ecc.), potenziare le attività educativo-ricreative e i servizi di cura della persona (parrucchiera ed estetista).

### **Ritiene che sia necessario completare l'offerta della struttura con altri servizi aggiuntivi ?**



**Grafico 35**

L'ultimo quesito del questionario era orientato a comprendere se il familiare/caregivers di riferimento sarebbe stato propenso a consigliare la struttura a parenti e amici. Dal grafico 36 appare evidente come la quasi totalità dei partecipanti alla rilevazione (98%) ha risposto in modo affermativo al quesito posto. Al contrario, il rimanente 2% ha riferito di non essere interessato a prendere in considerazione tale possibilità. Tutto ciò sembra essere collegato al fatto che nel corso degli anni la struttura ha proposto "servizi sempre minori" senza prestare troppa attenzione alle attività di cura e manutenzione.

### Consiglierebbe la Struttura a parenti e amici ?

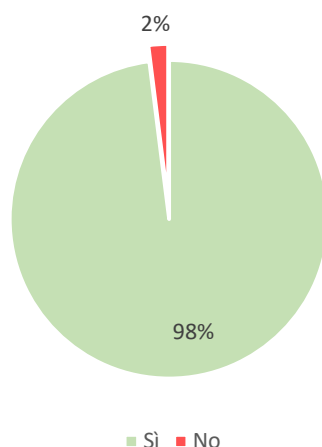


Grafico 36

## 8.9 Suggerimenti e commenti

Al termine del questionario è stata inserita un'apposita sezione "aperta" dove i famigliari/caregivers potevano esprimere liberamente ulteriori suggerimenti-proposte (aspetti positivi e aree di miglioramento dei servizi, Carta dei Servizi e relativi standard ecc.) finalizzati al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate. L'analisi qualitativa dei dati ha restituito un quadro più esaustivo e ha permesso di portare alla luce aspetti rilevanti che hanno consentito di approfondire e di rafforzare, in parte, quanto già emerso dall'analisi dei dati statistici. Qui di seguito, si riportano i commenti "significativi" rilasciati dai rispondenti che hanno approfittato dell'opportunità offerta per evidenziare altri aspetti degni di essere menzionati all'interno del documento:

- integrare il servizio di mobilità interna con l'aggiunta di un nuovo ascensore;
- prestare maggiore attenzione alla temperatura ambiente del Salone del 5° piano soprattutto nel periodo invernale;
- migliorare la cura dell'igiene della persona anziana (taglio unghie, igiene del viso, lavaggio dei denti ecc.);
- disinfettare dopo ogni utilizzo i misuratori di temperatura corporea ascellari;
- garantire una maggiore presenza fissa ai piani degli stessi operatori sanitari in quanto rappresentano un punto di riferimento per il residente;
- organizzare regolari attività ludico-ricreative volte a coinvolgere anche i residenti con problemi di decadimento cognitivo per ridurre i momenti di "noia" e tristezza;
- prestare un'attenzione maggiore all'alimentazione e nutrizione della persona anziana senza trascurare "il gusto" e le preferenze individuali;

Non mancano anche i commenti volti ad enfatizzare/rimarcare "la soddisfazione, l'attenzione, disponibilità, gentilezza, pazienza ed affettuosità" che tutto il personale esprime nelle relazioni con i residenti tanto da far sembrare che tutti i professionisti "si stiano prendendo cura della propria madre o nonna". Tale aspetto risulta uno dei punti di forza della Struttura oltre che rappresentare una leva strategica sulla quale puntare per affrontare i prossimi cambiamenti di miglioramento che la Struttura vorrà pianificare.

## **9. Disseminazione dei risultati e archiviazione**

I dati emersi dall'indagine di soddisfazione, utilizzati in forma aggregata, saranno comunicati al personale e ai Rappresentanti dei familiari dei residenti in un'apposita riunione istituzionale. I materiali utilizzati e prodotti nella presente indagine saranno archiviati presso l'Ufficio Amministrativo del Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè.

## **10. Conclusioni**

A livello complessivo, l'analisi quali-quantitativa ha messo in luce risultati mediamente positivi che mettono in risalto livelli di gradimento apprezzabili sotto vari profili e che gratificano, a diversi livelli, il lavoro di tutti gli Operatori della struttura. Il numero dei questionari compilati denota una discreta partecipazione da parte dei famigliari/caregivers che si sono dimostrati propensi e attivi alla collaborazione con la consapevolezza di rappresentare una risorsa inestimabile per le scelte organizzative e strategiche aziendali future. L'obiettivo principe del lavoro è stato quello di stimolare anche la Direzione ad interrogarsi oltre a offrire spunti di riflessione a tutti i principali stakeholders coinvolti al fine di mettere in atto, fin da subito, delle azioni strategiche e pro-attive di miglioramento continuo della qualità erogata. La collaborazione, l'ascolto attento delle esigenze dei famigliari/caregivers oltre che dei residenti rappresenta sicuramente il modo migliore per innalzare ulteriormente gli standard di qualità.

## **11. Riferimenti bibliografici**

Borazzo F. (2021), *Analisi dei dati con Excel. Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche avanzate*, Apogeo, Milano.  
Bryman A. (1988), *Quantity and Quality in Social Research*, Routledge, London.  
Cichitelli G., Herzel A., Montanari G.E. (1992), *Il campionamento statistico*, Il Mulino, Bologna.  
Creswell J.W. (1994), *Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, Sage.  
Fabbris L. (1989), *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, Carocci editore, Roma.  
Tanese A., Negro G., Gramigna A. (2003), *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, Rubbettino Editore, Roma.