



# La qualità erogata: il vostro punto di vista / Anno 2023

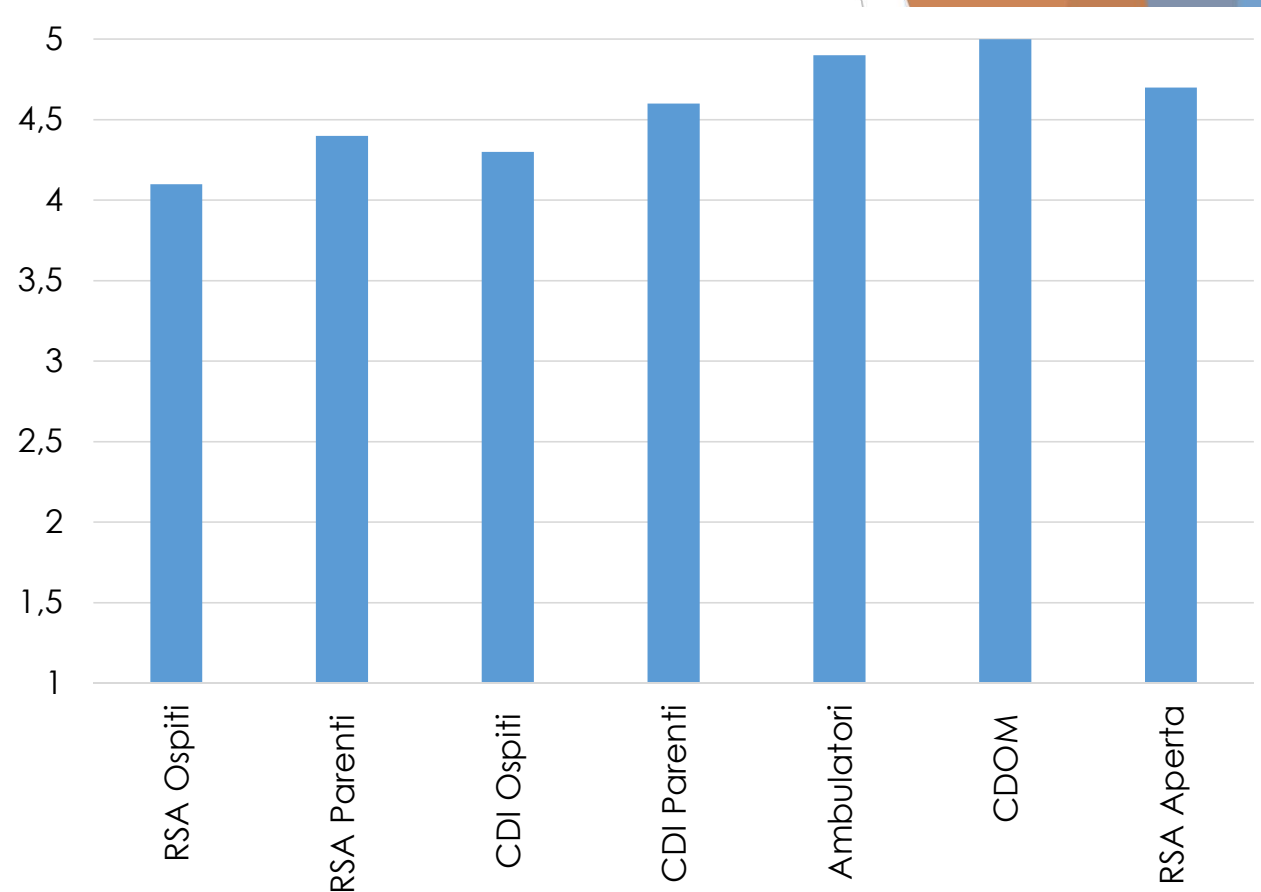
Fondazione Ospedale della Carità ONLUS

## Aspetti metodologici dell'indagine 2023

- Nel corso dell'anno sono stati **raccolti e processati 281 questionari (46% per i servizi residenziali; 54% per i servizi semi-residenziali e territoriali)**, un numero statisticamente sufficiente per dare una fotografia realistica dell'opinione che i nostri clienti (utenti e parenti) hanno delle prestazioni ricevute da Fondazione. E' importante sottolineare come si siano confermati i numeri del 2022 in termini di questionari restituiti, **a riprova di un importante interesse e di una buona partecipazione da parte dei nostri principali interlocutori (utenti e famigliari)**
- Attraverso le domande proposte, si sono indagati **i livelli di soddisfazione generali per singolo servizio**, ma anche **livelli di soddisfazione per specifici aspetti** (cortesia e professionalità degli operatori; qualità dei pasti; chiarezza e completezza delle informazioni ricevute; soddisfazione per i servizi amministrativi e di portineria; etc.). Nel far questo, si è utilizzata una **scala di valutazione 1-5**: 1 = Pessimo; 2 = Insufficiente; 3 = Sufficiente; 4 = Buono; 5 = Ottimo
- Inoltre - sempre tramite la survey - si sono raccolte **informazioni di natura qualitativa** (quali opinioni e/o osservazioni/suggerimenti) che possono esserci utili per il miglioramento del nostro lavoro quotidiano

## Livello di soddisfazione generale per i servizi offerti da Fondazione (scala di valutazione 1-5)

- Tutti i servizi raccolgono un livello di soddisfazione generale molto positivo, in quanto mediamente superiore al valore «4» (buono)
- Il 90% degli utenti RSA (ospiti e parenti) esprime una soddisfazione più che buona per quanto ricevuto, tra cui un 33% addirittura ottima
- Il 100% degli utenti CDI esprime un giudizio tra il «buono» e «ottimo»
- Nei servizi aperti al territorio si confermano medie di soddisfazione molto elevate:
  - ✓ Ambulatori di fisioterapia = 4,9 su 5
  - ✓ CDOM (Cure Domiciliari) = 5 su 5
  - ✓ RSA Aperta = 4,7 su 5



## Qualità percepita RSA (Ospiti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in RSA	'22	'23
Accoglienza	4,3	<b>4,3</b>
Informazioni ricevute	4,0	<b>4,2</b>

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23
Relazioni con operatori	4,3	<b>4,3</b>
Area socio-assistenziale	4,2	<b>4,3</b>
Area alberghiera	4,1	<b>4,0</b>
Lavanderia	3,6	<b>3,6</b>
Cucina	4,0	<b>4,1</b>
Arredi	4,2	<b>4,1</b>
Pulizie	4,4	<b>4,5</b>
Area amm.vo/generale	4,3	<b>4,5</b>
Uffici Amm.vi	4,3	<b>4,5</b>
Centralino-Portineria	4,4	<b>4,6</b>

Qualità delle informazioni	'22	'23
Chiarezza informazioni	4,1	<b>4,3</b>
Completezza informazioni	4,1	<b>4,2</b>
Frequenza informazioni	4,0	<b>4,2</b>

- Tutte le dimensioni del servizio presentano buoni livelli di soddisfazione, consolidando i risultati nell'anno precedente
- Tramite il questionario, sono stati raccolti 33 «Suggerimenti e osservazioni» così riassumibili:
  - ✓ circa un 18% di encomi («Sono contento del servizio ricevuto»; «Ringrazio tutti per tutto»; etc.)
  - ✓ si conferma una maggiore soddisfazione per le attività proposte (anche grazie agli investimenti org.vi nel frattempo realizzati) emergendo nel contempo la richiesta di maggiore personalizzazione (nella relazione e nell'organizzazione della giornata)
  - ✓ resta da presidiare il servizio «Lavanderia», in particolar modo per i tempi di consegna dei capi ospiti

## Qualità percepita CDI (Utenti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in CDI	'22	'23
Accoglienza	4,7	<b>4,6</b>
Informazioni ricevute	4,6	<b>4,3</b>

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23
Relazioni operatori	4,8	<b>4,7</b>
Area socio-assistenziale	4,7	<b>4,5</b>
Area alberghiera	4,7	<b>4,5</b>
Cucina	4,6	<b>4,5</b>
Pulizie	4,8	<b>4,6</b>
Servizio trasporto	4,9	<b>4,7</b>

Consiglierebbe il nostro CDI?	'22	'23
Certamente sì	100%	<b>100%</b>
Non so, ci devo pensare	0%	<b>0%</b>
Certamente no	0%	<b>0%</b>

- Anche per il «Centro Diurno» si registrano più che buoni livelli di soddisfazione rispetto a tutte le dimensioni del servizio
- Per altro – a conferma di questo risultato – tutti i nostri clienti (anziani e loro parenti) consiglierebbero ad amici e conoscenti l'utilizzo di questo nostro servizi, in quanto capace di dare delle risposte adeguate ai loro bisogni

## Qualità percepita CDOM - Cure Domiciliari

Valutazione degli specifici aspetti del servizio offerto/ricevuto	'22	'23
Rapidità nell'avvio del servizio	4,9	<b>4,9</b>
Puntualità degli operatori nell'accesso al domicilio	4,9	<b>5,0</b>
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,9	<b>5,0</b>
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	5,0	<b>5,0</b>
Cortesìa e gentilezza degli operatori intervenuti	5,0	<b>5,0</b>

In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23
	5,0	<b>5,0</b>

Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio Cdom?	'22	'23
Certamente sì	100%	<b>100%</b>
Non so, ci devo pensare	0%	<b>0%</b>
Certamente no	0%	<b>0%</b>

Gli interventi domiciliari erogati da Fondazione si confermano essere un importante sostegno ai bisogni del territorio, con un 56% di utenti residenti nel Comune di Casalbuttano (e frazioni) ed il restante 44% di utenti residenti in Comuni limitrofi. Tale legame è confermato anche dalla modalità di conoscenza/accesso al servizio, dove il tema della «prossimità» è fondamentale: un 40% delle persone prese in carico erano già nostri clienti ed un 51% sono stati consigliati dal proprio medico di famiglia e/o da parenti/amici

## Qualità percepita RSA Aperta

Valutazione degli specifici aspetti del servizio offerto/ricevuto	'22	'23
Facilità di attivazione e prenotazione del servizio	4,8	<b>4,7</b>
Rapidità nell'avvio dell'assistenza	4,7	<b>4,7</b>
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,7	<b>4,7</b>
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	4,8	<b>4,7</b>
Cortesia e gentilezza degli operatori intervenuti	4,9	<b>4,8</b>

In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23
	4,8	<b>4,8</b>

Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio RSA Aperta?	'22	'23
Certamente sì	100%	<b>100%</b>
Non so, ci devo pensare	0%	<b>0%</b>
Certamente no	0%	<b>0%</b>

Anche il servizio RSA Aperta (secondo intervento domiciliare erogato da Fondazione, in convenzione con Coop COSPER) conferma ottimi risultati in termini di soddisfazione e capacità di dare risposte ai bisogni delle famiglie con anziani a carico. Le prestazioni erogate si caratterizzano per un mix multi-professionale (costante intervento fisioterapico, di volta in volta affiancato dal medico, infermiere, ausiliario, assistente sociale, educatore, etc.) per una presa in carico globale

## Qualità percepita Ambulatori di fisioterapia

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23
Servizio prenotazione	4,9	<b>4,9</b>
Accessibilità, confort e pulizia locali	5,0	<b>5,0</b>
Professionalità e cortesia operatori	5,0	<b>5,0</b>
Informazioni ricevute	5,0	<b>4,9</b>
Rapporto qualità/prezzo	4,6	<b>4,9</b>

Consiglierebbe i nostri servizi ambulatoriali?	'22	'23
Certamente sì	100%	<b>100%</b>
Non so, ci devo pensare	0%	<b>0%</b>
Certamente no	0%	<b>0%</b>

Come per gli altri servizi territoriali di Fondazione, anche gli ambulatori di fisioterapia rappresentano un importante punto di riferimento per i cittadini di Casalbuttano e circondario, garantendo prestazioni con un ottimo rapporto qualità/prezzo. Per altro, il successo di questo nostro servizio nasce anche dal livello di soddisfazione che riusciamo a garantire: il 55% degli utenti 2023 sono nostri ex-clienti e un 24% sono venuti a conoscenza dei nostri ambulatori grazie al «passa parola». In altri termini, i nostri clienti sono contenti, parlano bene di noi e – in caso di bisogno – ritornano a trovarci