



La qualità erogata: il vostro punto di vista / Anno 2024

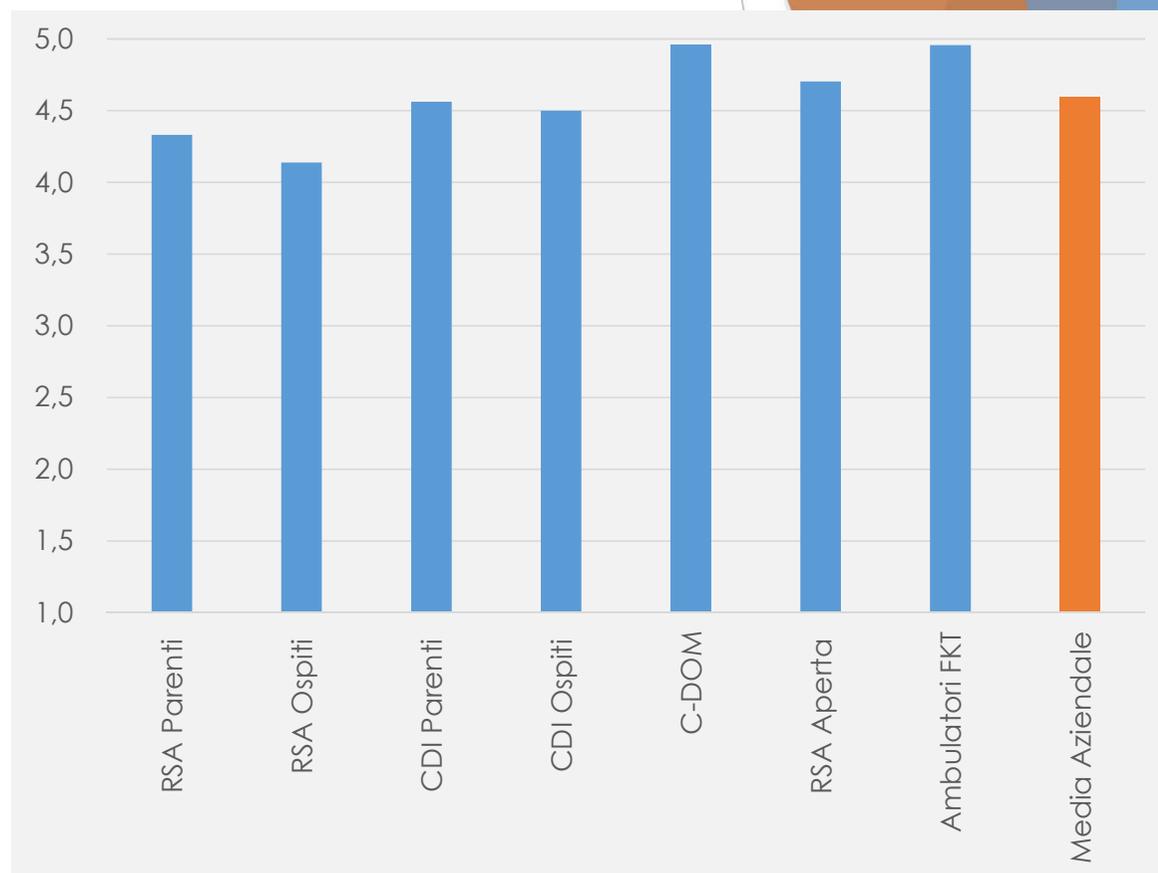
Fondazione Ospedale della Carità ONLUS

Aspetti metodologici dell'indagine 2024

- Nel corso dell'anno sono stati **raccolti e processati 309 questionari (50% per i servizi residenziali; 50% 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
- **Il numero dei questionari restituiti è stato superiore a quello del 2023 (+10%).** Questo risultato è per noi molto importante, perché maggiore è il numero delle persone che partecipano a questa indagine, migliori sono le informazioni che possiamo utilizzare per l'organizzazione e gestione dei nostri servizi
- Il questionario somministrato è uguale a quello degli scorsi anni. E questo ci consente di capire «se» e «come» sono cambiate alcune cose. 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 – con delle domande «aperte» – si sono raccolte **informazioni di natura qualitativa** (opinioni e suggerimenti) che possono esserci utili per il migliorare il 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 94% degli utenti RSA (ospiti e parenti) esprime una soddisfazione più che buona per quanto ricevuto, tra cui un 36,5% 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 = 5 su 5
 - ✓ CDOM (Cure Domiciliari) = 5 su 5
 - ✓ RSA Aperta = 4,7 su 5
- Analizzando complessivamente l'opinione dei nostri clienti per i servizi ricevuti, registriamo quindi un buon livello medio di soddisfazione (4,6 su una scala che ha «5» quale valore di massima soddisfazione)



Qualità percepita RSA (Ospiti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in RSA	'22	'23	'24
Accoglienza	4,3	4,3	4,6
Informazioni ricevute	4,0	4,2	4,2

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23	'24
Relazioni con operatori	4,3	4,3	4,3
Area socio-assistenziale	4,2	4,3	4,3
Area alberghiera	4,1	4,0	4,0
Lavanderia	3,6	3,6	3,5
Cucina	4,0	4,1	4,0
Arredi	4,2	4,1	4,0
Pulizie	4,4	4,5	4,4
Parrucchiera/Barberia	***	***	4,2
Area amm.vo/generale	4,3	4,5	4,5
Uffici Amm.vi	4,3	4,5	4,5
Centralino-Portineria	4,4	4,6	4,5

Qualità delle informazioni	'22	'23	'24
Chiarezza informazioni	4,1	4,3	4,4
Completezza informazioni	4,1	4,2	4,3
Frequenza informazioni	4,0	4,2	4,2

Qualità percepita RSA (Ospiti e Parenti)

- I dati raccolti confermano un buon giudizio dei nostri clienti (Ospiti e Parenti) per i vari aspetti del servizio ricevuto, consolidando i risultati conseguiti in questi anni. Ma noi ci stiamo muovendo per fare ancora meglio!
- Dalla una lettura più approfondita dei dati raccolti, due sono le **aree di attenzione su cui si concentrano le richieste dei nostri clienti** (tematiche per altro ricorrenti negli studi che si occupano di qualità dei servizi residenziali per anziani):
 1. l'importanza del **rapporto fiduciario** che si deve creare con l'organizzazione ed i suoi professionisti, in particolar modo rispetto a ...
 - ✓ ... *[anziano]* le informazioni che si devono fornire all'anziano nella fase di ingresso, finalizzate a fargli prendere confidenza con il suo nuovo ambiente di vita
 - ✓ ... *[famigliare]* la frequenza con cui i parenti vengono aggiornati rispetto al benessere del proprio anziano, informazioni necessarie per assicurare chi resta a casa
 - ✓ ... *[famigliare]* poter avere delle figure di riferimento a cui rivolgersi in caso di bisogno o semplicemente dubbi riguardanti il proprio caro (capi-area e medici)
 2. la **rilevanza della dimensione alberghiera** nella costruzione della qualità del servizio residenziale, con un'attenzione particolare ai seguenti aspetti ...
 - ✓ ... cura degli spazi e qualità degli arredi
 - ✓ ... cura e qualità dei pasti
 - ✓ ... varietà e quantità delle attività quotidianamente proposte (ginnastica; animazione; etc.)

Qualità percepita CDI (Utenti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in CDI	'22	'23	'24
Accoglienza	4,7	4,6	4,8
Informazioni ricevute	4,6	4,3	4,6

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23	'24
Relazioni operatori	4,8	4,7	4,7
Area socio-assistenziale	4,7	4,5	4,6
Area alberghiera	4,7	4,5	4,4
Cucina	4,6	4,5	4,5
Pulizie	4,8	4,6	4,1
Servizio trasporto	4,9	4,7	4,8

Consiglierebbe il nostro CDI?	'22	'23	'24
Certamente sì	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%

- Anche per il «Centro Diurno» si registrano livelli di soddisfazione più che buoni rispetto a tutte le dimensioni del servizio, con valori in media sempre superiori al «4»
- 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: infatti ben **il 62% dei rispondenti dice che il nostro Centro Diurno è stato molto utile nel dare delle risposte ai bisogni della propria famiglia**

Qualità percepita CDOM - Cure Domiciliari

Valutazione degli specifici aspetti del servizio offerto/ricevuto	'22	'23	'24
Rapidità nell'avvio del servizio	4,9	4,9	4,9
Puntualità degli operatori nell'accesso al domicilio	4,9	5,0	4,9
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,9	5,0	4,9
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	5,0	5,0	5,0
Cortesìa e gentilezza degli operatori intervenuti	5,0	5,0	5,0

In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23	'24
	5,0	5,0	5,0

Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio Cdom?	'22	'23	'24
Certamente sì	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%

Gli interventi domiciliari erogati da Fondazione si confermano essere un importante sostegno ai bisogni del territorio, con un 66% di utenti residenti nel Comune di Casalbuttano (e frazioni) ed il restante 34% di utenti residenti in Comuni limitrofi. Tale legame è confermato anche dalla modalità di conoscenza/accesso al servizio, dove **il tema della «fiducia» è fondamentale: un 60% delle persone prese in carico erano già nostri clienti ed un 34% 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	'24
Facilità di attivazione e prenotazione del servizio	4,8	4,7	4,6
Rapidità nell'avvio dell'assistenza	4,7	4,7	4,5
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,7	4,7	4,6
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	4,8	4,7	4,8
Cortesìa e gentilezza degli operatori intervenuti	4,9	4,8	4,6

In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23	'24
	4,8	4,8	4,9

Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio RSA Aperta?	'22	'23	'24
Certamente sì	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%

Anche per il servizio RSA Aperta (secondo intervento domiciliare erogato da Fondazione, in convenzione con Coop COSPER) **si confermano i risultati in termini di capacità di dare risposte ai bisogni delle famiglie con anziani a carico, con una media di soddisfazione sempre superiore al livello «buono»**. 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	'24
Servizio prenotazione	4,9	4,9	4,9
Accessibilità, confort e pulizia locali	5,0	5,0	5,0
Professionalità e cortesia operatori	5,0	5,0	5,0
Informazioni ricevute	5,0	4,9	5,0
Rapporto qualità/prezzo	4,6	4,9	4,9

Consiglierebbe i nostri servizi ambulatoriali?	'22	'23	'24
Certamente sì	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%

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. Il successo di questo nostro servizio nasce anche dal livello di soddisfazione che riusciamo a garantire: il 100% degli utenti 2024 sono nostri ex-clienti. In altri termini, **i nostri clienti sono contenti, parlano bene di noi e – in caso di bisogno – tornano a trovarci**