

## **REPORT DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DELLA R.S.A. ANNO 2023**

Il questionario sul grado di soddisfazione dei famigliari è stato introdotto per la prima volta nell'anno 2005 quale strumento di rilevazione della qualità percepita e di misura della capacità dell'organizzazione di soddisfare completamente i bisogni dei propri ospiti.

Scopo della rilevazione è il raffronto periodico dei giudizi degli utenti sui servizi offerti, attraverso una serie di domande standardizzate, con successiva valutazione dei risultati e definizione di concrete azioni di miglioramento dei processi e dei servizi.

La rilevazione della customer satisfaction, oltre ad essere un requisito di accreditamento, rappresenta uno strumento di conoscenza con finalità operative, in quanto consente di individuare le eccellenze e le criticità dell'organizzazione e di allineare il sistema organizzativo gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, attraverso le opinioni dei propri famigliari.

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente di un servizio, non diversamente dal consumatore di prodotti, sempre al centro dell'attenzione di imprese produttrici e distributrici di beni di consumo, viene chiamato a partecipare alla definizione del servizio e/o alle modalità di erogazione dello stesso.

Il questionario è stato distribuito nel mese di novembre 2023 ai parenti degli 83 ospiti presenti alla data del 9 novembre.

Le persone di riferimento sono state individuate tenendo conto dei seguenti criteri:

- familiare che durante l'anno si è maggiormente occupato del paziente
- familiare che ha un contatto più frequente con la R.S.A.

La regolare frequentazione dell'ospite e della Struttura costituisce la discriminante per ritenere che il familiare possa avere un'opinione pertinente sui punti di forza/debolezza del servizio.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo di garantire l'anonimato.

Si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, e domande aperte, che consentono di ottenere dati di tipo qualitativo, in base ai commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

La valutazione complessiva è stata raggruppata per:

- **indici settoriali**  
Indagano la soddisfazione sui diversi servizi offerti (accoglienza, ristorazione, servizio medico, infermieristico ecc.)
- **indici trasversali**  
indagano la soddisfazione su indicatori comuni ai vari servizi offerti (cortesia, competenza, coinvolgimento, rapporto umano, professionalità ecc.)
- **indici generali**

offrono un'opinione complessiva su alcuni aspetti (orari di apertura, orari dei pasti, adeguatezza della retta, gestione dei reclami ecc).

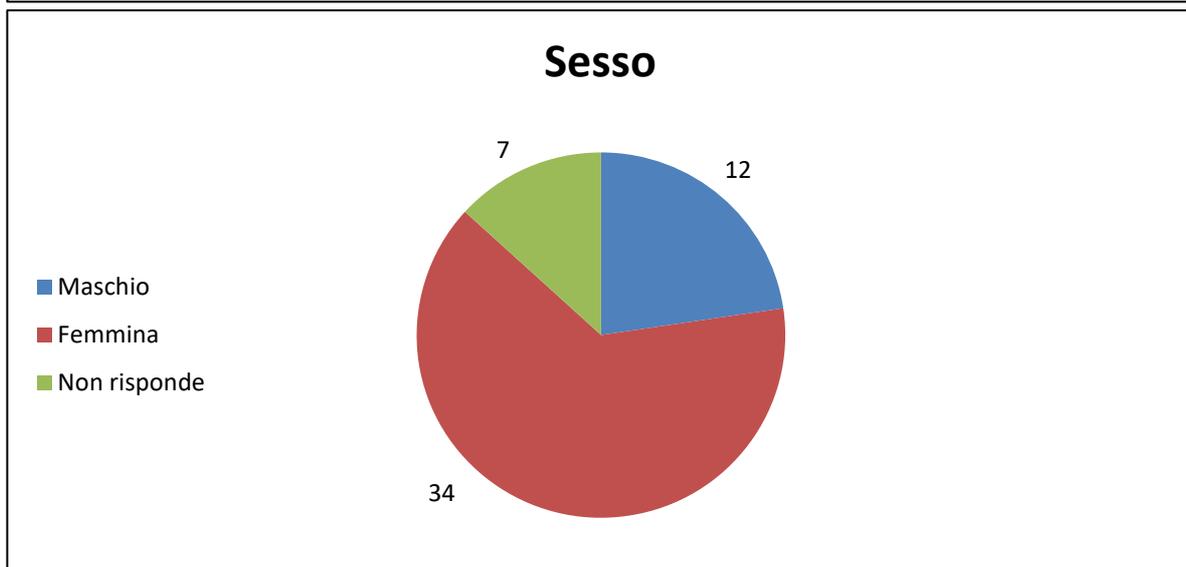
Alla data di scadenza, prevista per il 15 dicembre 2023, sono pervenuti, nell'apposita cassetta di raccolta ubicata all'ingresso della R.S.A. n. 53 questionari corrispondenti al 63,85% di coloro che hanno ritirato il modulo.

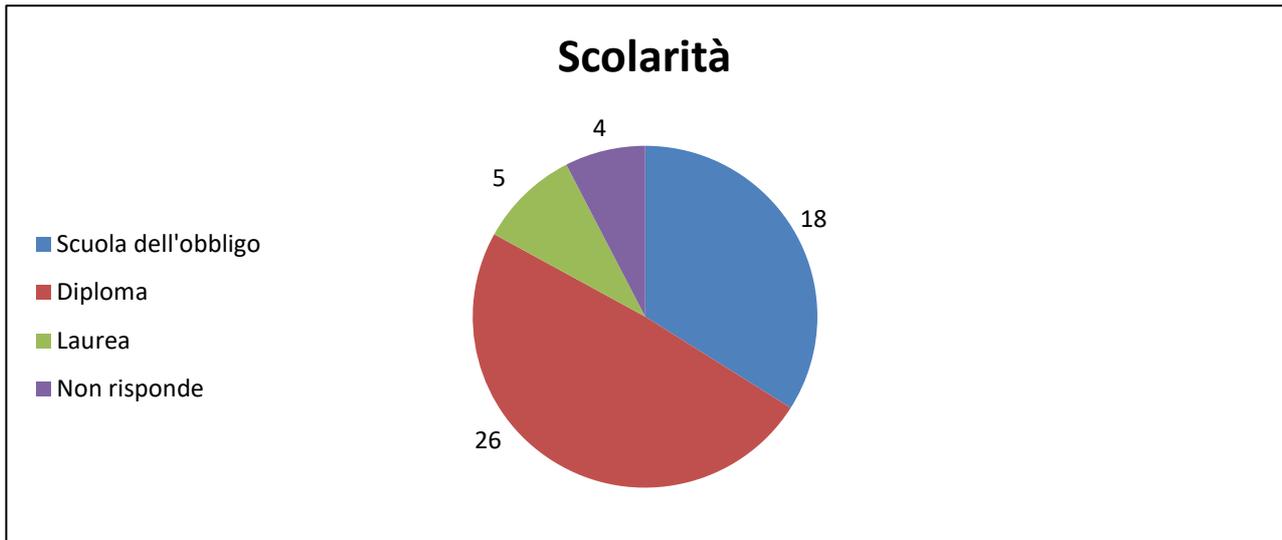
Tale percentuale si può ritenere statisticamente abbastanza significativa. L'analisi delle risposte può senz'altro offrire positivi spunti di riflessione all'organizzazione.

Nei calcoli percentuali non si è tenuto conto dei missing (non risponde/non sa).

## GLI ESITI DELLA RILEVAZIONE

### Compilatore: tipologia, sesso e scolarità

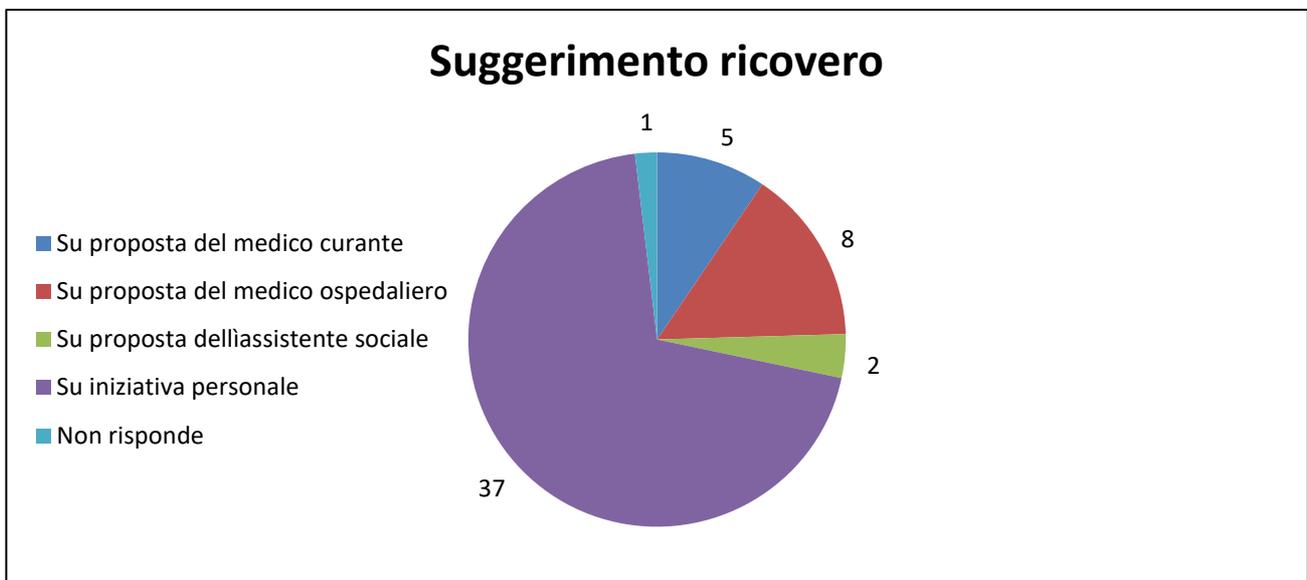




Dai grafici si rileva che i compilatori sono in prevalenza figli degli assistiti (69,2% % di coloro che hanno risposto), o in ogni caso persone appartenenti alla propria cerchia familiare (fratelli o altri parenti), che hanno quindi un legame solido e carico di vissuti emotivi ed emozionali nei confronti del proprio congiunto ricoverato.

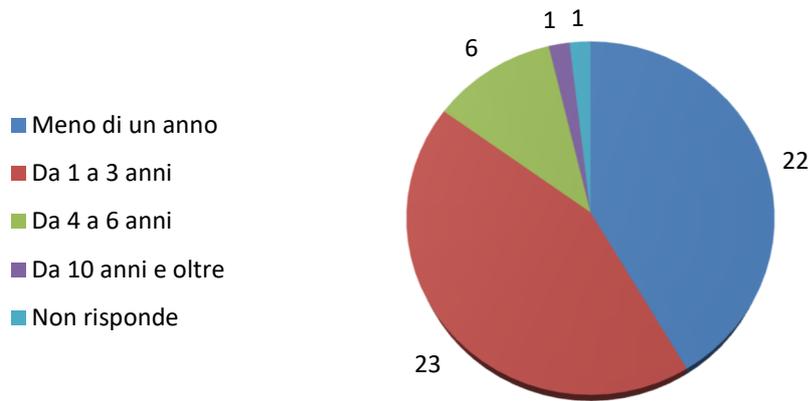
Le femmine costituiscono circa i 2/3 di coloro che hanno risposto e sono quindi in netta prevalenza rispetto ai maschi. Gli interpellati hanno un grado di scolarità medio-alto (il 63,2% degli interlocutori è diplomato o laureato).

### Iniziativa e durata del ricovero



Il ricovero è avvenuto nel 71,15% dei casi su iniziativa personale; negli altri casi gli ingressi sono stati consigliati da personale medico di base o ospedaliero o dai servizi sociali.

## Durata del ricovero

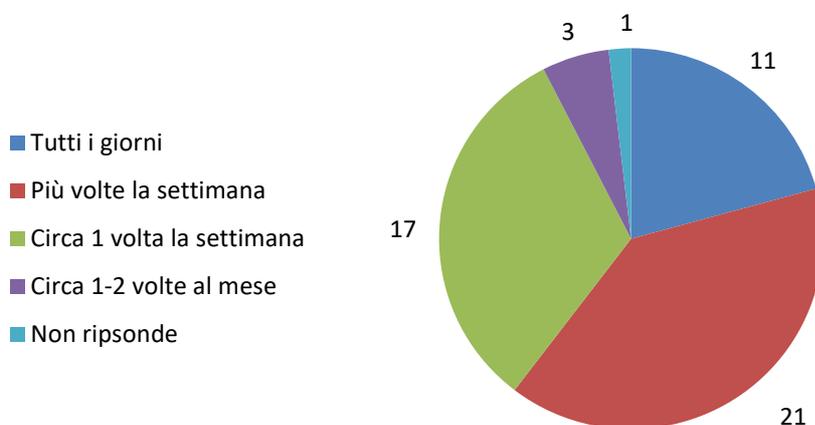


I dati sulla durata del ricovero evidenziano alte percentuali di turn over degli ospiti; oltre il 42 % degli ospiti è in struttura da meno di un anno, il 44,2 % da meno di 3 anni e complessivamente circa il 98% da meno di 6 anni.

Ciò dipende dal fatto che la tipologia dei soggetti ricoverati in RSA è fortemente cambiata negli ultimi anni. Molteplici fattori di tipo sociale, culturale ed economico, unitamente ed una politica sanitaria sempre più orientata al mantenimento del soggetto fragile presso la propria abitazione, sviluppando servizi alternativi all'istituzionalizzazione (ADI, SAD, RSA aperta), fa sì che le RSA si configurino sempre più come luoghi di degenza per persone in condizioni psicofisiche sempre più gravi, che accedono al servizio nella fase terminale del proprio percorso di vita, per ricevere cure adeguate ed essere assistite nei loro bisogni primari.

## Frequenza delle visite

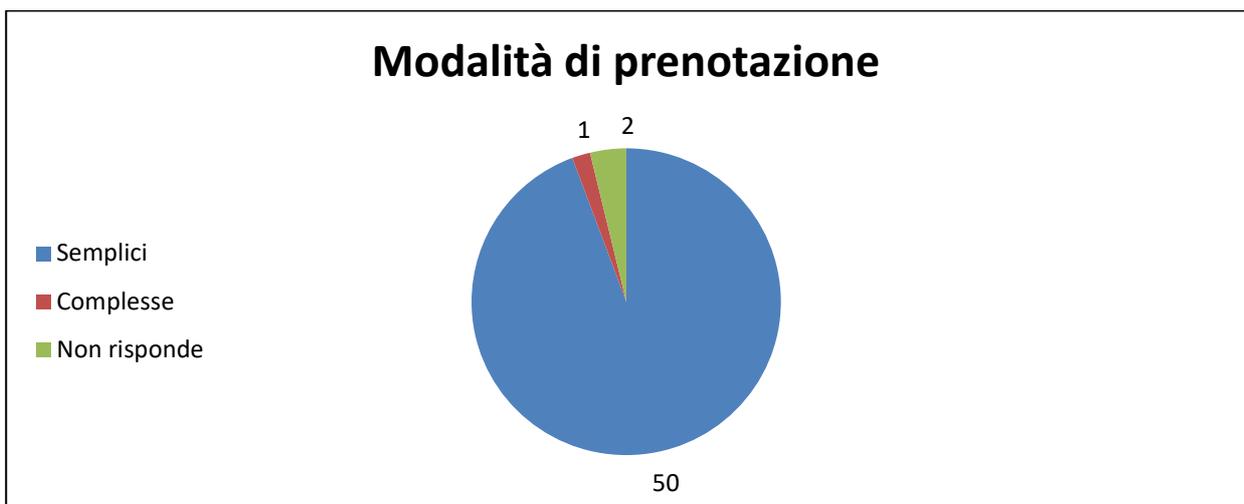
### Visite agli utenti



I familiari dell'ospite rappresentano una presenza costante e significativa in RSA: il 60,4 % del campione fa visita al proprio familiare quotidianamente o quasi tutti i giorni; il 32,1 % almeno una volta la settimana.

Il familiare deve quindi diventare alleato della RSA nel garantire una migliore qualità della vita, in un'ottica globale secondo la quale le diverse persone che interagiscono con l'anziano, ciascuna con il proprio ruolo e le proprie competenze, collaborino in maniera sinergica al fine di promuovere l'obiettivo ultimo del benessere dell'ospite.

### Indice settoriale 1 – Prenotazione e tempi di attesa



Oltre il 96% degli interlocutori che hanno risposto non ha lamentato difficoltà nella prenotazione del posto letto, confermando che il modulo unico di domanda adottato nell'ATS di Bergamo è efficace e di facile compilazione, sia per i dati di tipo anagrafico e socio-abitativi, di competenza dei parenti, che per la parte sanitaria, rivolta al medico curante e/o al medico ospedaliero.

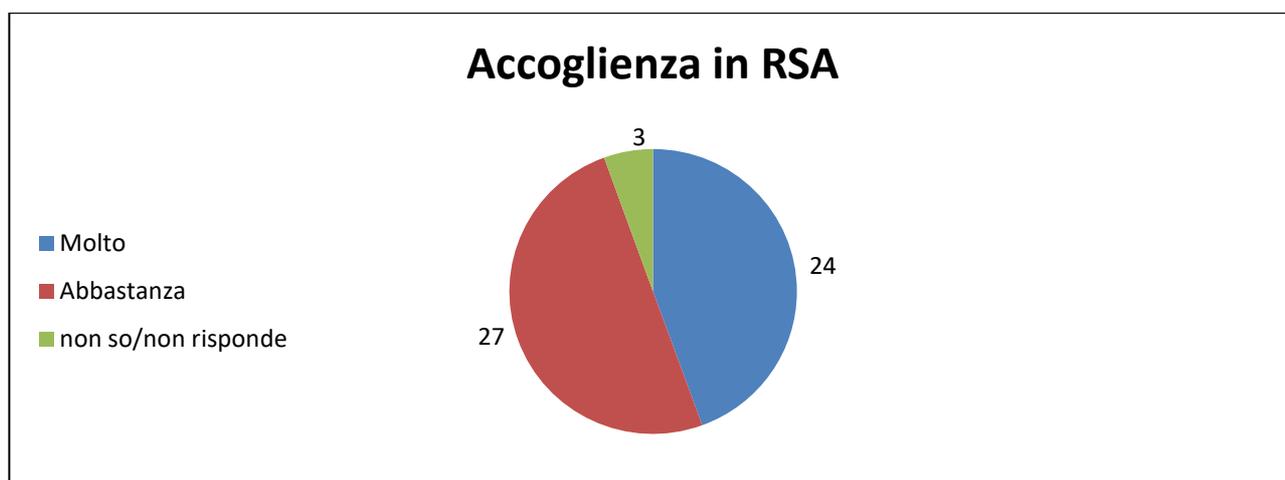


Il monitoraggio dell'attesa per l'ingresso degli ospiti ammessi nel 2023 evidenzia un periodo medio di circa 74 giorni dalla data di presentazione della domanda. Il dato è certamente condizionato dalla precedenza d'ingresso agli utenti del Comune (che alla data di rilevazione erano 41 su 83), e in parte anche dalla presenza di ospiti entrati in RSA negli anni di blocco parziale degli accessi (2019/2021 – in totale altri 27 ospiti), quando la lista d'attesa si era fortemente ridotta. La quasi totalità degli interlocutori ritiene i tempi d'attesa accettabili.

Si presume che in futuro questo dato sarà in peggioramento.

Anche nel corso del 2023, tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni della popolazione anziana e della necessità di garantire risposte tempestive, in casi di maggiore urgenza sanitaria e sociale, è proseguita la collaborazione con i Servizi Sociali di Ambito per l'ingresso in emergenza di persone residenti nel territorio dell'Ambito Alto Sebino, comprendente 10 Comuni, al fine di dare priorità d'accesso e pronto riscontro a situazioni di particolare complessità socio-sanitaria, valutate da apposita commissione costituita presso l'ASST di Lovere.

### Indice settoriale 2 – Accoglienza



Questi due grafici indagano due aspetti fondamentali legati all'ingresso dell'ospite: la cortesia del personale e le informazioni ricevute. I valori ottenuti indicano una buona soddisfazione, con percentuale di soddisfatti/molto soddisfatti, tra coloro che hanno dato una risposta valida, rispettivamente del 100% e del 98%).

Questo dato risulta cruciale in quanto l'accoglienza dell'anziano in RSA rappresenta un momento "delicato" tanto per l'ospite quanto per il familiare.

Si tratta di una fase informativa da parte della RSA e valutativa da parte delle famiglie e della persona anziana ricoverata, un "biglietto da visita", che se gestito in maniera qualitativamente non adeguata può influenzare negativamente l'aspettativa dell'utente e il giudizio sul servizio offerto.

La famiglia dell'anziano ha infatti l'incombenza di stabilire il luogo in cui il parente trascorrerà gli ultimi anni della sua esistenza e proprio per questo motivo non deve sentirsi abbandonata, ma deve essere accompagnata attraverso l'umanità ed il calore dell'accoglienza.

Analizzando le osservazioni sugli orari di visita, si rileva un certo grado di insoddisfazione, dovuto alla necessità di presentarsi al triage in orari prestabiliti. I parenti vorrebbero maggiore flessibilità, ma tale esigenza si scontra da una parte con la necessità (ravvisata dalla Direzione Sanitaria) di garantire agli ospiti tutte le precauzioni idonee ad evitare il diffondersi di nuovi contagi (misurazione della temperatura corporea e sottoscrizione del patto di corresponsabilità), dall'altra con la disponibilità di operatori volontari da adibire a tali operazioni.

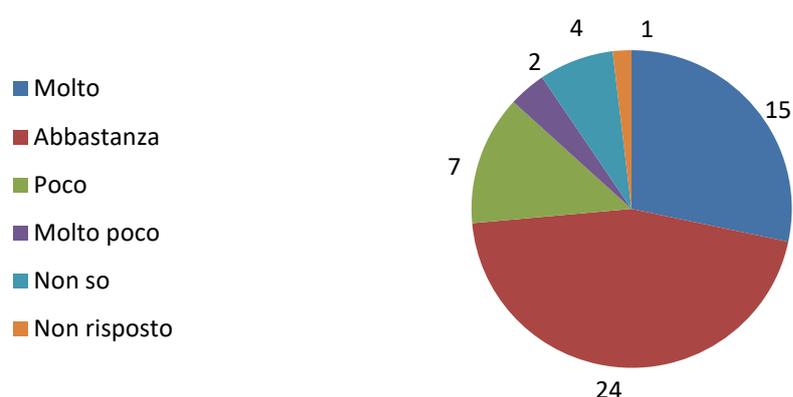
In ogni caso le visite sono garantite tutti i giorni della settimana, sia di mattina che di pomeriggio, con deroghe agli orari d'ingresso in casi particolari (parenti che lavorano, che provengono da zone lontane dalla RSA, o che assistono il proprio familiare nella fase di terminalità).

### Indice settoriale 3 – Personale di assistenza e cura



Oltre il 96% degli interlocutori hanno risposto di ritenere che il personale possieda le competenze necessarie per curare ed assistere in modo appropriato il proprio congiunto, spesso affetto da patologie multiple ed in condizioni di estrema fragilità.

## Adeguatezza numerica degli operatori



L'81,25% di coloro che hanno risposto ritiene il numero di operatori presenti idoneo a garantire prestazioni adeguate e tempestive. Da indagare l'insoddisfazione del 18,75% dei famigliari su questo aspetto, eventualmente incrementando l'organico nei settori che hanno ottenuto minore gradimento. Di seguito il giudizio specifico sulle figure professionali suddivise per settore:

### Servizio medico

Adeguito	45
abbastanza adeguato	6
poco adeguato	
non sa	2
non risponde	

### Servizio infermieristico

Adeguito	44
abbastanza adeguato	7
poco adeguato	
non sa	1
non risponde	1

### Assistenza di base

Adeguito	45
abbastanza adeguato	7
poco adeguato	
non sa	1
non risponde	

### Servizio di fisioterapia

Adeguito	21
abbastanza adeguato	13
poco adeguato	7
non sa	12
non risponde	

### Animazione

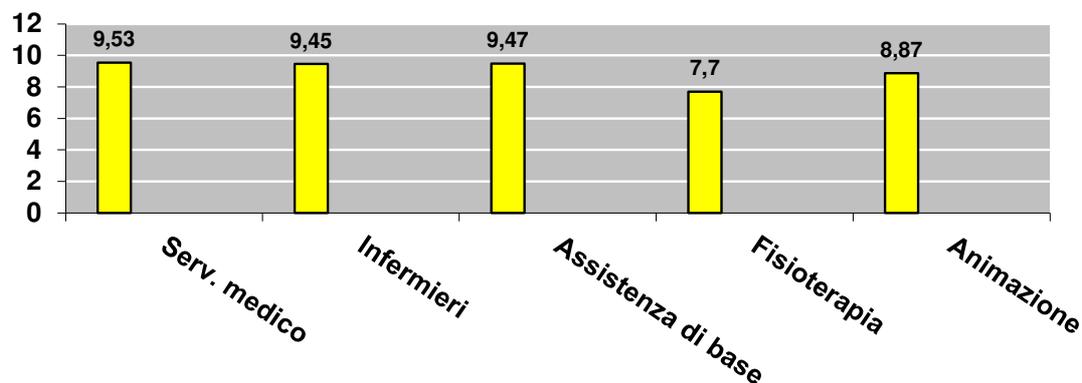
Adeguito	37
abbastanza adeguato	6
poco adeguato	5
non sa	5
non risponde	

Alle risposte sono stati assegnati i seguenti punteggi:

adeguato	= 10	abbastanza adeguato	= 6
poco adeguato	= 4		

ottenendo il seguente punteggio medio complessivo:

:



	2023	2019	2018	2017	2016
Servizio medico	9,53	8,89	9,06	8,62	8,45
Servizio infermieristico	9,45	8,98	9,27	8,62	8
Assistenza di base	9,47	9,06	8,96	8,44	7,96
Fisioterapia	7,7	7,38	7,81	7,79	6,41
Animazione	8,87	8,05	8,23	8,24	6,09

Tutti i settori, rispetto all'ultimo dato rilevato nel 2019, si attestano su punteggi superiori.

I settori che presentano le maggiori criticità sono fisioterapia e animazione.

Si ritiene che il giudizio sui servizi di animazione e fisioterapia, per il parente, sia inevitabilmente collegato alla fruizione dell'attività da parte del proprio congiunto (da qui i molti missing); in particolare, poi, per coloro che considerano inadeguati i due servizi, si potrebbe ipotizzare la mancata (auspicata) ripresa di soggetti talmente compromessi dal punto di vista fisico e psichico da non rispondere alle sollecitazioni di fisioterapisti ed animatori; risulta sempre più difficile mettere in campo azioni riabilitative/risocializzanti che possano dare risultati visibili. Sempre più spesso gli interventi hanno come fine il mantenimento delle capacità residue e pertanto il miglioramento, nel senso di ri-acquisizione di capacità motorie e relazionali non è possibile. In ogni caso si terrà conto del dato per sperimentare progetti innovativi (fisioterapia dedicata a particolari patologie, attività socio-educative diversificate e fruibili anche da ospiti particolarmente compromessi).

#### Indice settoriale 4 – Personale dei servizi

##### Servizio lavanderia

Adeguito	41
abbastanza adeguato	9
poco adeguato	
non sa	2
non risponde	1

##### Servizio parrucchiere/barbiere

Adeguito	36
abbastanza adeguato	13
poco adeguato	2
non sa	2
non risponde	

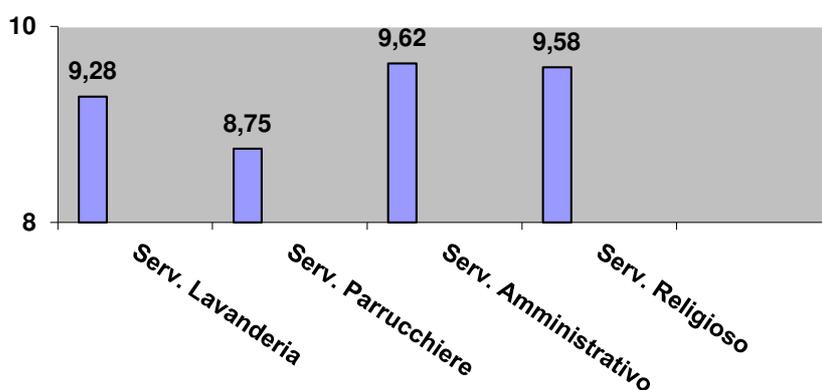
## Servizio amministrativo

Adeguato	47
abbastanza adeguato	5
poco adeguato	
non sa	
non risponde	1

## Servizio religioso

Adeguato	43
abbastanza adeguato	5
poco adeguato	
non sa	3
non risponde	2

## Media punteggi

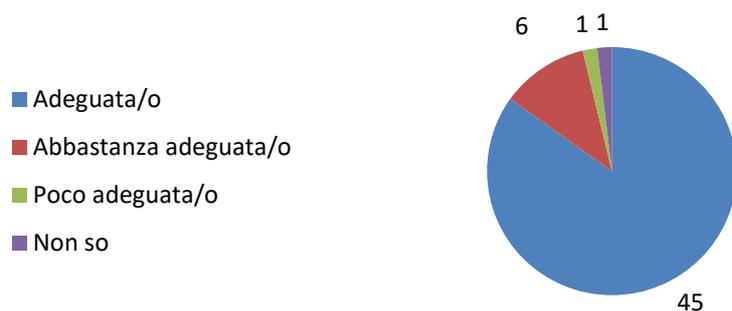


	2023	2019	2018	2017	2016
Servizio lavanderia	9,28	8,96	8,48	8,7	7,4
Servizio parrucchiere/bar.	8,75	8,93	9,06	9,11	7,96
Servizio Amm.vo	9,62	9,91	9,57	9,73	8,49
Servizio religioso	9,58	9,85	9,08	9,51	8,31

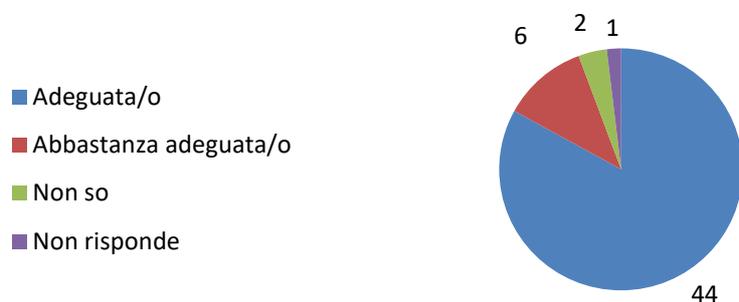
I servizi alberghieri contribuiscono a determinare la percezione di qualità di ospiti e familiari, essendo valutabili con molta più immediatezza rispetto ai servizi di assistenza ed incidendo nella determinazione della qualità di vita degli ospiti in RSA. Tutti i settori, ad eccezione del servizio parrucchiere, evidenziano giudizi complessivamente molto soddisfacenti. In particolare il servizio lavanderia, che in passato era stato oggetto di critiche per il deterioramento o la perdita di capi di abbigliamento è in netto miglioramento.

Il servizio parrucchiere, è attualmente effettuato dal nostro personale ASA, con cadenza quindicinale per la piega e trimestrale per il taglio. Solo recentissimamente si è aggiunta una volontaria (ex parrucchiere, ma anziana), che potrebbe garantire una maggiore frequenza agli ospiti più esigenti. Eventuali servizi aggiuntivi (permanenti, tinte), se desiderati, possono essere chiesti ad una professionista esterna, con oneri aggiuntivi a carico degli utenti.

## Pulizia degli ambienti di vita



## Pulizia dei servizi igienici



La pulizia e la sanificazione degli ambienti sanitari riveste un ruolo importante, sia nell'ambito del comfort alberghiero, sia per le implicazioni di ordine igienico-sanitario, legate alla diffusione di infezioni.

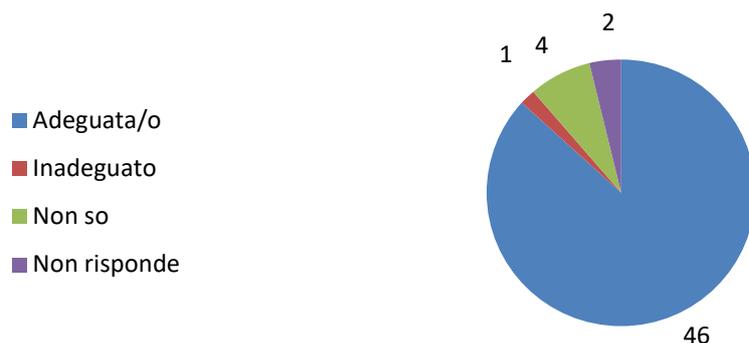
La media dei punteggi è rispettivamente di 9,42 e di 9,52 con indici di gradimento molto positivi.

### Indice settoriale 5 – Ristorazione

La rilevazione della soddisfazione sul servizio di ristorazione si è concentrata sui seguenti aspetti:

- adeguatezza del menu offerto in termini di varietà e gradibilità;
- adeguatezza del servizio di distribuzione pasti

## Menu offerto





Si prende atto che, dal punto di vista dei familiari, il tema dell'alimentazione dell'anziano sta assumendo un'importanza sempre più rilevante ai fini del mantenimento di un buono stato di salute e della prevenzione di molte patologie; di conseguenza si pongono in maniera più critica nella valutazione di questo aspetto. Risulta quindi particolarmente significativo il giudizio globale più che positivo risultante dalle risposte date.

#### **Indice settoriale 6 – Struttura**

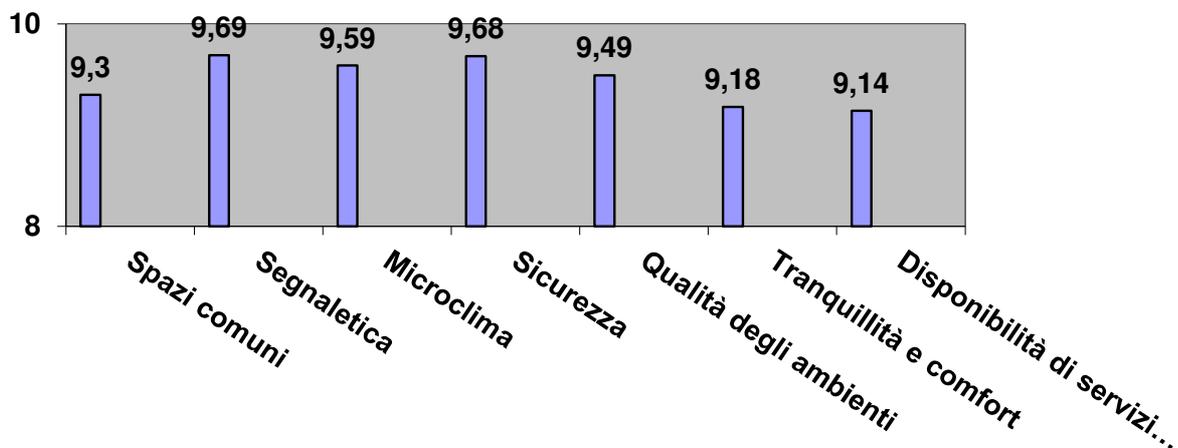
Sono stati indagati i seguenti aspetti:

- Disponibilità di spazi comuni
- Segnaletica/possibilità di orientarsi
- Microclima
- Sicurezza
- Qualità complessiva degli ambienti

La valutazione di questi aspetti è di grande rilevanza in quanto la RSA, nella maggior parte dei casi, rappresenta una sistemazione per la vita e quindi la qualità degli ambienti, la tranquillità, la giusta temperatura, la possibilità di muoversi in sicurezza, assumono una connotazione fondamentale.

L'ambiente fa parte del sistema di cura e deve essere in grado di favorire la sensazione di "casa" e di benessere.

Di seguito la media dei giudizi ottenuti sui vari aspetti indagati:



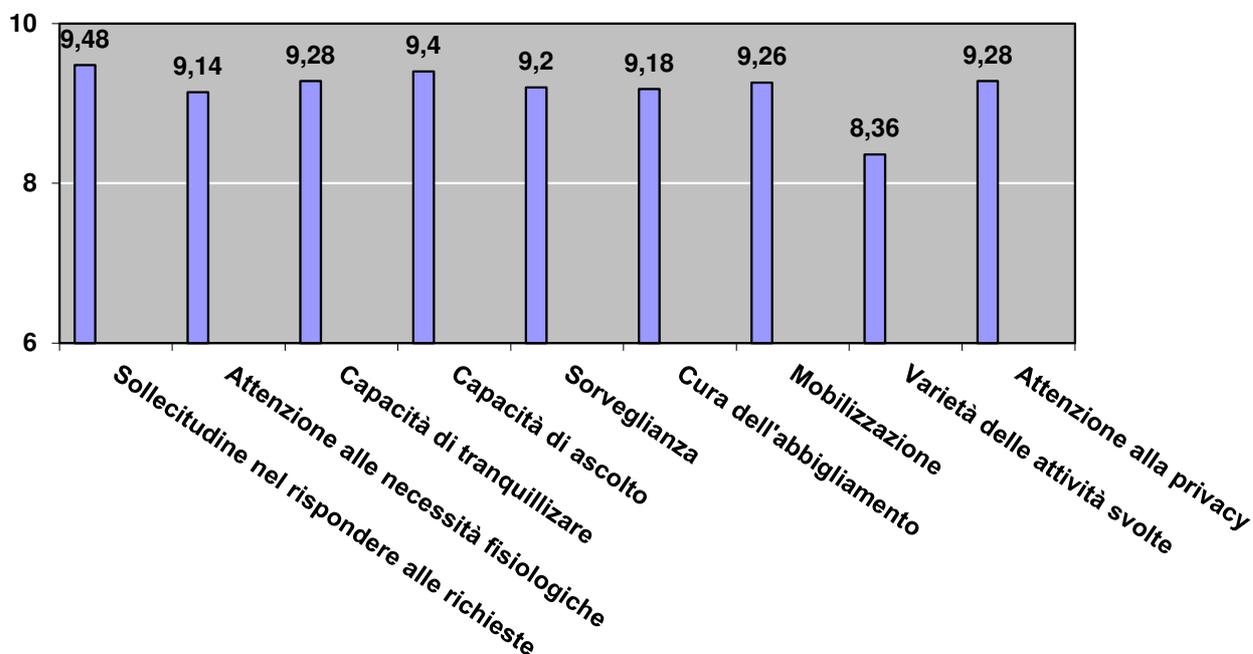
	2023	2019	2018	2017	2016
Disponibilità spazi comuni	9,30	7,7	7,82	8,76	7,08
Segnaletica	9,69	8,96	9,13	9,47	7,8
Microclima	9,59	9,14	9,09	9,02	8,04
Sicurezza	9,68	9,02	9,20	9,11	7,8
Qualità degli ambienti	9,49	8,97	8,89	8,95	7,92
Tranquillità e comfort	9,18	8,39	8,53	8,58	7,67
Disponibilità di servizi vari	9,14				

Tutti gli items considerati sono in miglioramento rispetto all'ultima rilevazione effettuata. In particolare gli utenti hanno gradito i nuovi ambienti e gli spazi comuni ottenuti con l'ampliamento della struttura, che garantiscono anche relazioni più riservate con il proprio congiunto.

### **Indice trasversale 1 – Umanizzazione dell'assistenza**

I successivi gruppi di domande affrontano la tematica della qualità dell'assistenza intesa come capacità degli operatori di personalizzare l'assistenza in base alle necessità specifiche dei singoli ospiti, di fornire risposte adeguate e tempestive nella cura e nell'igiene personale, di garantire il rispetto della privacy, la sorveglianza e la custodia, di ascoltare e tranquillizzare il paziente.

I successivi gruppi di domande affrontano la tematica della qualità dell'assistenza intesa come capacità degli operatori di personalizzare l'assistenza in base alle necessità specifiche dei singoli ospiti, di fornire risposte adeguate e tempestive nella cura e nell'igiene personale, di garantire il rispetto della privacy, la sorveglianza e la custodia, di ascoltare e quilliare il paziente.



	2023	2019	2018	2017	2016
Sollecitudine	9,48	8,64	8,64	8,93	7,53
Attenzione alle necessità	9,14	7,96	8,67	8,6	6,95
Capacità di tranquillizzare	9,28	8,42	8,69	8,33	6,91
Capacità di ascolto	9,4	7,92	8,44	8,56	6,23
Sorveglianza	9,2	8,38	8,36	8,09	7,15
Cura dell'abbigliamento	9,18	8,42	8,48	8,45	7,17
Mobilizzazione	9,26	8,34	8	8,14	6,18
Varietà delle attività	8,36	8,29	7,9	8,05	6,1
Attenzione alla privacy	9,28	8,58	8,67	8,56	7,35

Dall'analisi degli istogrammi emerge un buon livello di soddisfazione.

In netto miglioramento, rispetto alle precedenti rilevazioni, tutti gli items presi in considerazione.

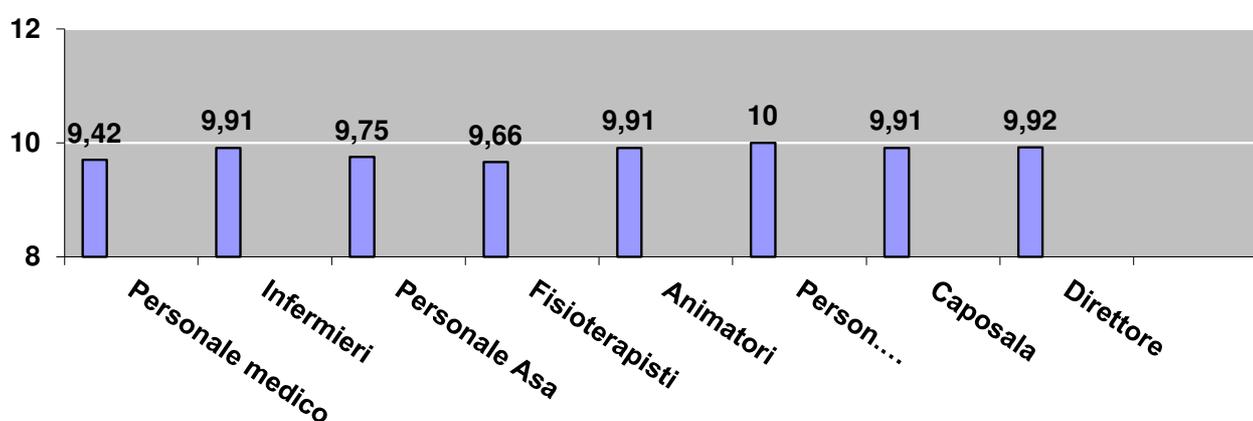
Il dato che ha registrato un incremento minore è relativo alla varietà delle attività proposte. L'Amministrazione effettuerà le opportune valutazioni, con il personale socio-educativo, al fine di mettere in atto nuovi progetti nel settore.

## Indice trasversale 2 – Rapporti interpersonali

La dimensione della relazionalità comprende i processi che favoriscono i rapporti interpersonali fra l'anziano e/o i suoi referenti e il personale della struttura. Si concentra prevalentemente sulla cortesia, gentilezza e disponibilità dimostrata dalle varie figure professionali nei confronti delle esigenze degli utenti

Rispetto a questa variabile la percentuale di interlocutori molto soddisfatti è molto elevata e non si riscontrano particolari criticità. Tutti i dati sono in miglioramento rispetto all'anno precedente. Per il Direttore alcuni giudizi positivi sono stati addirittura rafforzati con dei +

Di seguito i giudizi medi riportati:

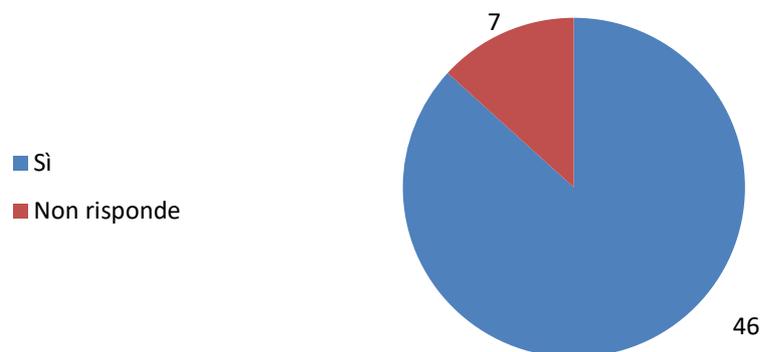


	2023	2019	2018	2017	2016
Personale medico	9,42	9,42	9,47	9,23	9,06
Infermieri	9,91	9,24	9,13	8,9	8,65
Personale ASA	9,75	9,57	9,38	9,16	8,41
Fisioterapisti	9,66	9,07	9,19	8,89	8,47
Animatori	9,91	9,72	9,52	9,14	8,88
Personale ammin.vo	10,00	9,83	9,83	9,49	9,22
Caposala	9,91	9,73	9,57	9,24	9,27
Direzione	9,92	9,83	9,91	9,47	9,33

## Indice trasversale 3 – Informazione e comunicazione

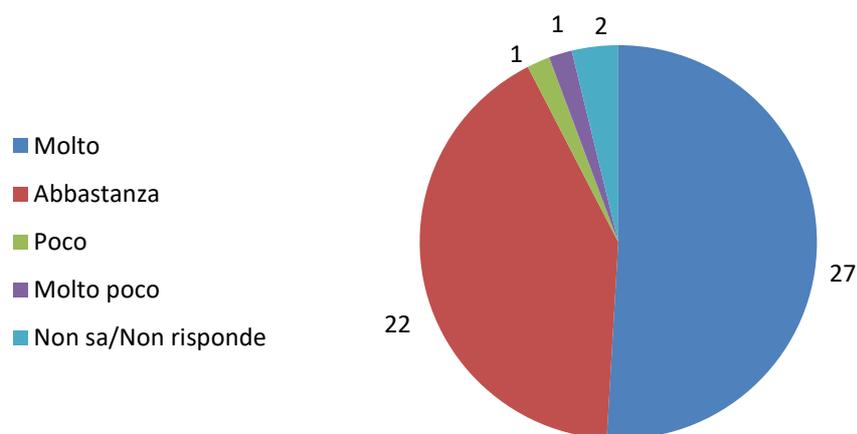
Un altro aspetto di fondamentale importanza è la capacità dell'organizzazione di offrire ai famigliari informazioni chiare ed adeguate e un sistematico aggiornamento sulla situazione sociosanitaria del familiare residente in struttura; ciò rappresenta uno dei canali principali per il coinvolgimento del familiare nella vita quotidiana dell'anziano.

## Conoscenza delle persone cui fare riferimento



Gli interlocutori rappresentano un ottimo livello di soddisfazione in merito alla conoscenza delle persone cui fare riferimento.

## Informazioni mediche



Qualche spazio di miglioramento si rileva sulla possibilità di ottenere informazioni mediche riguardo al proprio congiunto.

Sarà cura dell'Amministrazione, approfondire questo aspetto al fine di comprendere:

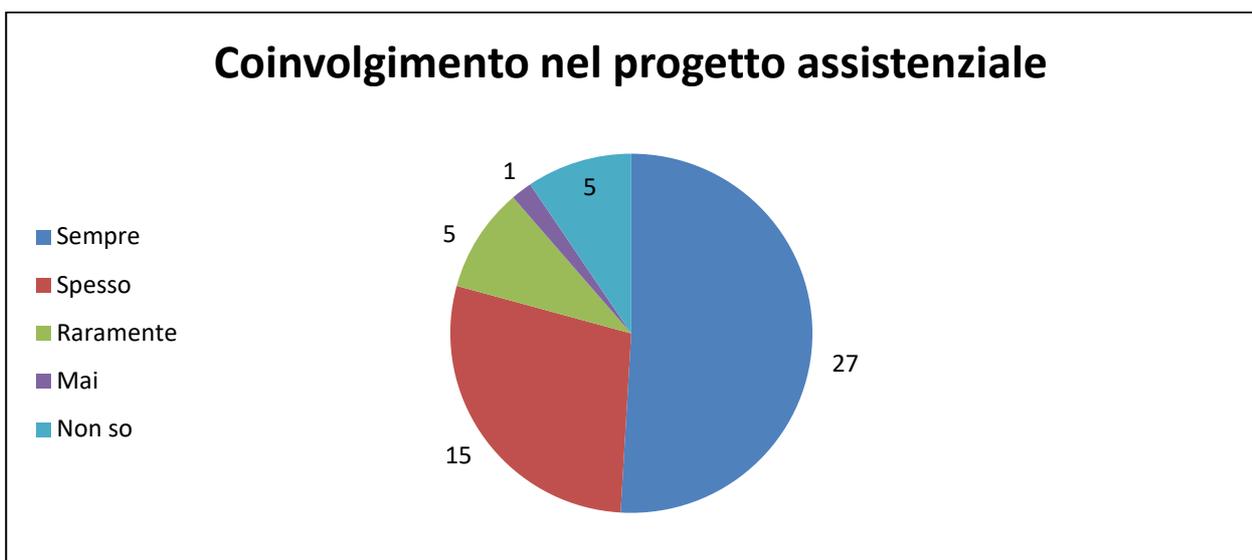
- Se ciò dipende dall'indisponibilità dei sanitari a fornire informazioni, negli orari di ricevimento dei parenti;
- Se viceversa i parenti abbiano aspettative troppo alte, immaginandosi di essere avvisati ogni qualvolta l'ospite ha qualche linea di febbre o viene impostata una nuova terapia;
- Se i parenti partecipano al progetto di cura del proprio congiunto, in occasione della redazione del Pai e delle successive verifiche semestrali.

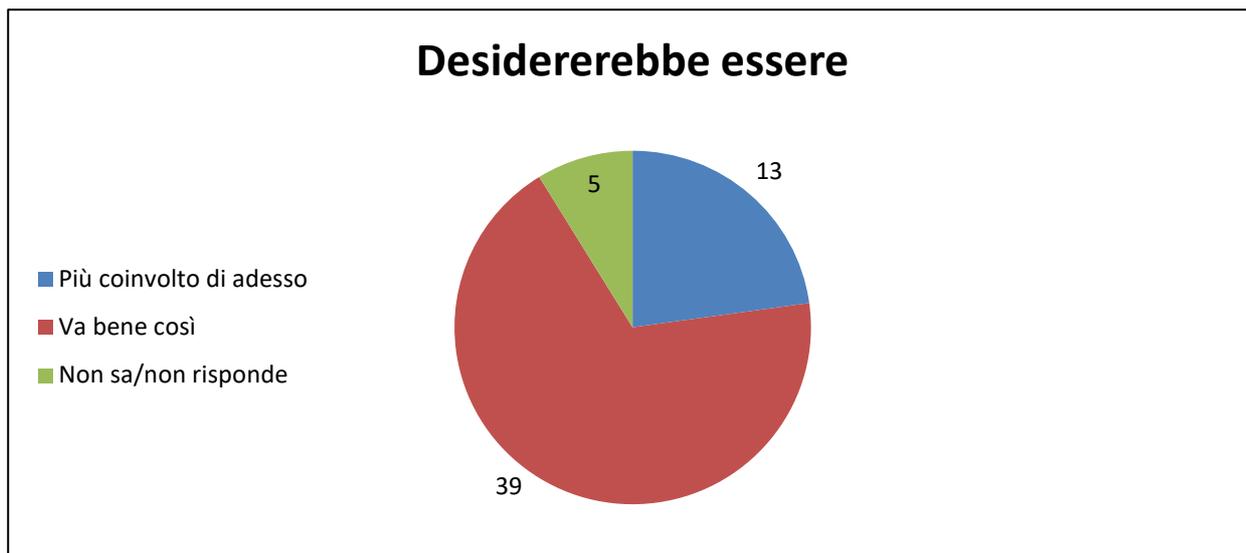
A questo proposito si invitano i famigliari a non chiedere informazioni sulla salute degli ospiti a operatori che non sono autorizzati a rilasciarle (ASA, educatori, fisioterapisti), ma a rivolgersi esclusivamente al personale medico o infermieristico.



Il 100% di coloro che hanno risposto confermano di ricevere dal personale informazioni sufficientemente chiare.

#### Indice trasversale 4 – Coinvolgimento dei famigliari





IL 12,5% dei rispondenti (contro il 23,4 % ultima rilevazione) si sente poco o per nulla coinvolto nel progetto assistenziale rivolto al proprio familiare. Il 25 % degli interlocutori desidererebbe un maggiore coinvolgimento.

Questo dato fa riflettere sulla necessità di accogliere il bisogno del familiare di essere parte integrante nel processo di cura del proprio anziano, al fine di probabilmente “sentirsi utile” nell’aiutare a costruire situazioni di benessere intorno al proprio congiunto, anche al fine di placare i sensi di colpa e le emozioni contrastanti legati all’istituzionalizzazione del proprio caro.

A tale scopo si invitano i parenti a rivolgersi alla **Coordinatrice dei Servizi** alla quale possono essere segnalate tutte le problematiche riscontrate, e chiesti chiarimenti sul processo di assistenza. La Coordinatrice è in grado di orientare verso il servizio o il professionista specifico a cui rivolgersi per un approfondimento, in relazione a tematiche specifiche. E’ inoltre la figura che coordina il gruppo per garantire la realizzazione degli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Individualizzato; è pertanto la figura di elezione cui il familiare può rivolgersi per fornire tutte le informazioni ed i suggerimenti che consentano la personalizzazione del servizio.

L’Amministrazione rammenta inoltre le varie possibilità offerte ai parenti per ottenere notizie sul proprio congiunto e partecipare alla programmazione assistenziale individuale:

- convocazione per la stesura e revisione del PAI, effettuata tramite SMS, con congruo preavviso;
- ampia disponibilità del personale medico a relazionare sugli esiti della valutazione e sulle azioni intraprese;

Coloro che per impegni lavorativi o di altro tipo non possono partecipare alle riunioni dell’équipe socio-sanitaria possono rivolgersi al personale medico, per qualsiasi informazione relativa alla salute dell’ospite.

Per altre spiegazioni circa gli aspetti logistici, la qualità dell’assistenza erogata, i servizi di tipo alberghiero, fare riferimento al Direttore o alla Coordinatrice.

Per chiarimenti circa la fatturazione e il pagamento della retta rivolgersi al personale amministrativo.

## Indice trasversale 5 -Capacità di risolvere i problemi



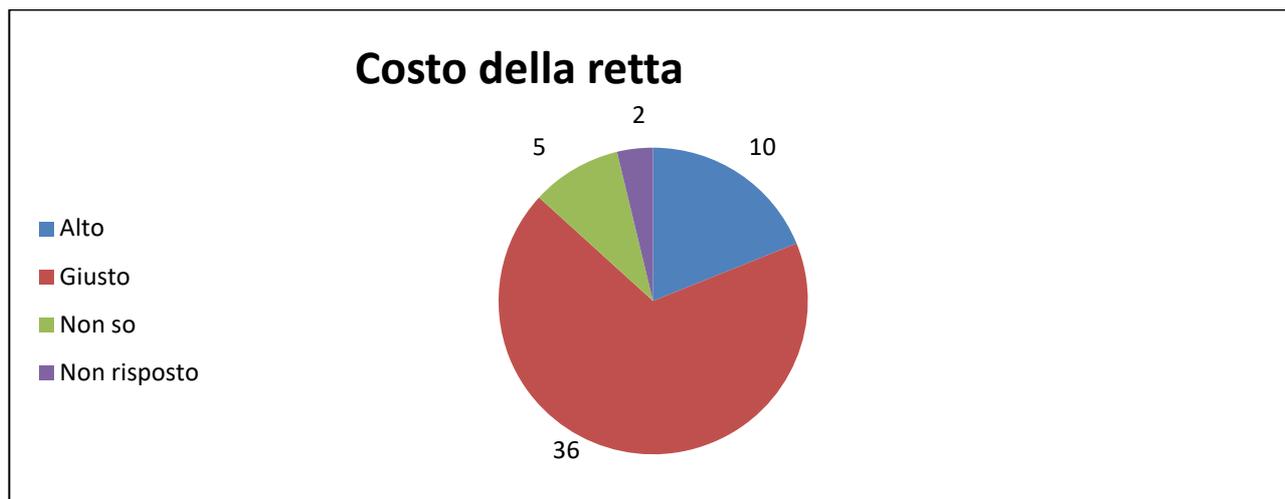
La maggior parte degli interlocutori dichiara di non avere mai segnalato problemi o disservizi particolari (88,23% contro il 58,33% del 2019). L'11,76% (contro il 39,58% del 2019) dichiara di aver raramente segnalato qualche disservizio.

I problemi segnalati sono prevalentemente riferiti alla cura dell'abbigliamento, alla manutenzione dei servizi igienici, alla condivisione del bagno da parte di ospiti nella stessa camera, alla mancanza di tutto il necessario (asciugamani, carta igienica...); una persona lamenta carenza di fisioterapia.



Il 100% di coloro che hanno segnalato disservizi si ritiene sufficientemente soddisfatta di come la R.S.A. ha affrontato e risolto le questioni. Si prende atto che a questa domanda ben 27 persone non hanno saputo o voluto dare una risposta.

## Indice generale 1 – Rapporto qualità prezzo



La domanda chiede di esprimere un parere sull'equità della retta pagata a fronte della qualità del servizio offerto. Si rileva dal prospetto:

- che il 13,2 % degli interlocutori non sa o non vuole dare un giudizio;
- che il 78,26% (contro il 75% dell'anno 2019) di coloro che hanno risposto ritengono giusto il prezzo pagato;
- che il 21,7% (contro il 25% del 2019) degli interlocutori ritengono alto il prezzo pagato.

A questo proposito si rende noto:

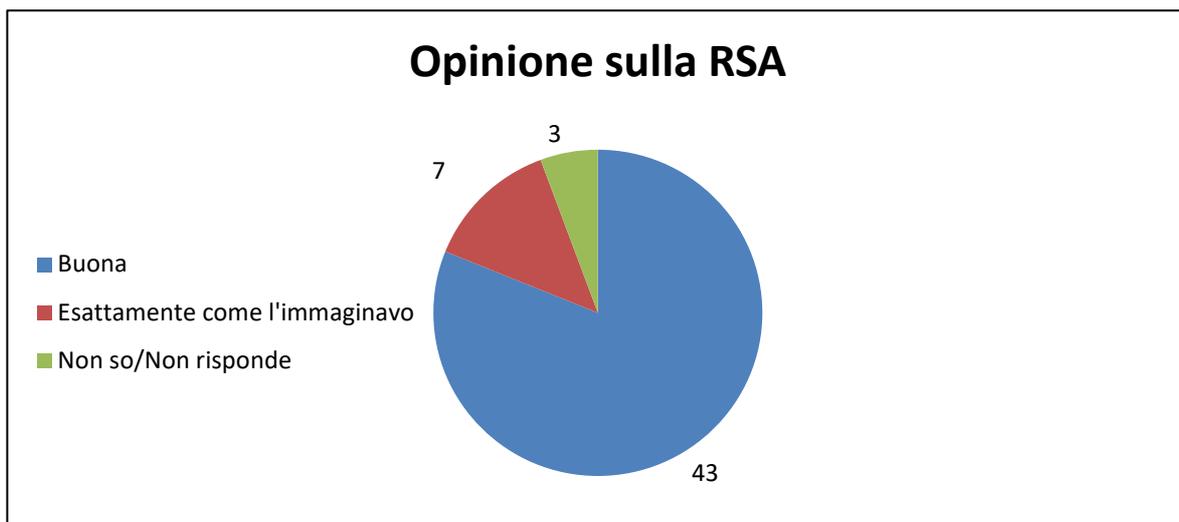
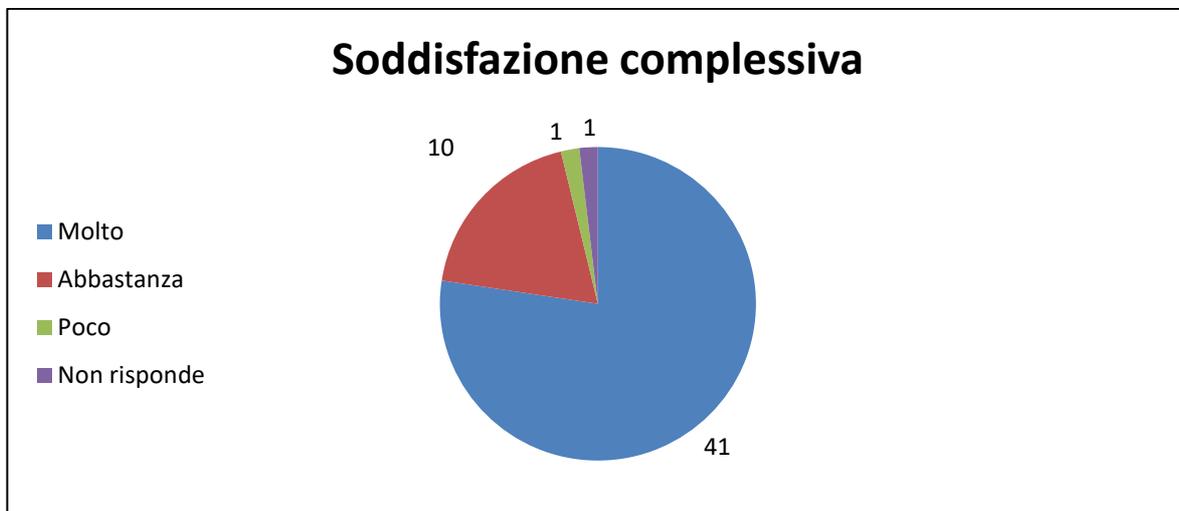
- che l'ultimo rapporto di FNP CISL (dati 2022) evidenzia che il costo medio della retta minima pagata nelle RSA della Lombardia è di € 65,55 (€ 64,01 nella provincia di Bergamo), mentre il costo totale medio a giornata di assistenza (dati Uneba 2022) è di € 129,52. La retta media applicata nel 2023 in questa RSA è di € 64,03 e il contributo regionale medio è di € 43,50, per un totale a giornata di € 107,53 (molto al di sotto della media regionale).
- che la determinazione della classe Sosia di appartenenza degli ospiti, in base alle condizioni di mobilità/cognitività e severità delle patologie riscontrate tende sempre più verso classi di maggiore gravità, con richiesta di cure sempre più specifiche e specializzate dal punto di vista sanitario ed aggravio di costi a carico della RSA; solo dal 2024 Regione Lombardia, accogliendo alcune richieste degli Enti gestori, si è finalmente orientata al riconoscimento di un contributo aggiuntivo per utenti con particolari problemi comportamentali e/o nutrizionali, sulla base del maggior impegno assistenziale richiesto;
- che a fronte della situazione Regione Lombardia, ancora lontana dal coprire il 50% dei costi sanitari prescritti dai livelli essenziali di assistenza, ha anche introdotto un budget annuo per ciascuna RSA accreditata, oltre il quale non viene riconosciuta alcuna remunerazione alle strutture erogatrici. Non ha inoltre previsto la contrattualizzazione di nuovi posti letto, a fronte di richieste sempre crescenti di accesso in RSA (e liste d'attesa che si allungano),

preferendo adottare una politica orientata alla creazione di soli posti letto per ospiti solventi (quindi con pagamento totale del costo/giornata a proprio carico).

Tenuto conto delle difficoltà economiche delle famiglie a sostenere l'onere della retta, ma anche della necessità di conseguire il necessario equilibrio tra costi e ricavi, l'Amministrazione aveva deliberato l'ultimo incremento di retta dal mese di settembre 2022 e per il corrente anno 2023 ha stabilito di non applicare ulteriori aumenti, in previsione di un bilancio almeno in pareggio.

### Indice generale 1 – Giudizio complessivo sul servizio offerto:

La variabile "soddisfazione complessiva") è stata misurata attraverso due domande finalizzate a catturare la soddisfazione dei familiari rispetto al complessivo livello di servizio erogato dalla struttura, e l'opinione sulla RSA rispetto alle aspettative.



Il 98,07% degli interlocutori è soddisfatto dell'assistenza offerta dalla RSA al proprio congiunto.

I giudizi positivi sono direttamente collegati alle aspettative: infatti per il 100% degli interlocutori che hanno risposto alla domanda la qualità dell'assistenza fornita è buona o corrispondente alle attese.

## Conclusioni

Al fine di intercalare l'analisi quantitativa con quella qualitativa è stato predisposto, al termine del questionario, un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere i loro suggerimenti finalizzati al miglioramento della permanenza presso la struttura.. Alcuni familiari hanno approfittato di questa opportunità, esprimendo suggerimenti e criticità rivolti ad alcuni servizi, che andranno analizzate ed affrontate in sede di analisi più approfondita dei questionari, anche con riferimento alle singole unità operative. Emergono anche alcuni sinceri elogi.

Gli aspetti che le persone **apprezzano maggiormente** dei servizi analizzati sono:

- Gentilezza, cortesia, umanità, correttezza e professionalità del personale;
- Attenzione alle esigenze degli ospiti;
- Organizzazione, solarità e disponibilità del personale;
- Tempestività in caso di emergenza;
- Senso di accoglienza;
- Ambiente familiare;
- La pulizia degli utenti e dei locali.

Per individuare possibili aree di miglioramento ed eventuali richieste non accolte, è stato chiesto ai familiari di indicare gli aspetti meno graditi dell'assistenza fornita e di indicare eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Il primo dato che emerge, a conferma della diffusa soddisfazione complessiva, è che la maggior parte dei familiari non è in grado di individuare vere e proprie lacune. I pochi che suggeriscono interventi precisi, lo fanno non in termini di vera critica, ma in un'ottica di ulteriore aumento della qualità dei servizi. Tra gli **elementi meno graditi** troviamo:

- Orari per l'accesso troppo rigidi;
- Poca fisioterapia ed animazione;
- Poco utilizzo degli spazi esterni;
- Frettolosità (in che cosa?)

I suggerimenti per migliorare il servizio sono i seguenti:

- Più attività specifiche di animazione;
- Incremento delle ore di fisioterapia e mobilizzazione degli ospiti;
- Maggiore assistenza nell'igiene all'ospite;
- Maggiore comunicazione sulla programmazione delle attività;
- Possibilità di ricevere gli esiti dei test con chiamata da parte del medico
- Posticipo dell'orario di messa a letto degli ospiti.

L'Amministrazione ringrazia tutti coloro che hanno partecipato alla rilevazione, consentendo così una riflessione sulle priorità da perseguire per una sempre maggiore efficacia ed efficienza, orientata al benessere fisico, psicologico e sociale di tutti gli ospiti ricoverati.

### **Socializzazione**

I risultati del questionario verranno resi noti ai famigliari attraverso la pubblicazione sul sito internet della Fondazione.

Costa Volpino, gennaio 2024