



FONDAZIONE
POMPEO E CESARE MAZZOCCHI
ONLUS

RELAZIONE ANNUALE CUSTOMER

R.S.A. MAZZOCCHI

ANNO 2024

PREMESSA

Con il 2024, terminato il periodo di post emergenza, si è tornati alla normalità degli accessi anche per i parenti. Questo ci ha permesso di procedere alla somministrazione dei questionari in modo regolare anche ai familiari. La restituzione da parte degli stessi è stata del 58%, in crescita rispetto al 52% dello scorso anno.

Il questionario è stato somministrato al 35% degli ospiti presenti in struttura, ossia gli ospiti con un livello di compromissione tale da permetterne la comprensione e da esprimere un giudizio attendibile.

Tutti i dettagli degli items vengono di seguito illustrati.

1. SODDISFAZIONE OSPITI RSA

Si ritiene utile continuare a mantenere raggruppati gli items in tre distinti gruppi per consentire una valutazione distinta tra servizi gestiti in proprio (Socio-Sanitari e Valutazione degli ambienti di vita) da quelli appaltati (Alberghieri). Per il 2024 gli ospiti che sono stati in grado di compilare il questionario sono risultati 30, il 35% del totale, come anticipato in precedenza.

AMBIENTI DI VITA:

Dalla rilevazione effettuata durante il mese di settembre emerge che gli ospiti considerano come buoni, con una percentuale che va dal 90 al 100% rispettivamente gli items riguardanti i *locali comuni sono adeguati* e i *locali sono ritenuti confortevoli*. Gli stessi lo scorso anno si attestavano attorno ad una percentuale del 85%. Le restanti percentuali si posizionano su livelli discreti quindi possiamo affermare che per questi items non ci sono criticità da dover mettere in evidenza. C'è da evidenziare che sono in corso i lavori di ristrutturazione.

SOCIO-SANITARI:

Tutti gli items sui servizi Socio-Sanitari registrano un grado di soddisfazione più che apprezzabile. Nel dettaglio: il 77% degli ospiti ritiene che il *personale è gentile e cortese* e che per 90% il *personale sia in grado di svolgere il proprio lavoro*. La percentuale restante degli ospiti per questi due items ritiene il livello dei servizi discreto. Per quanto riguarda *la possibilità di ricevere notizie dal medico*, i dati si attestano su un livello buono per l'83%, il restante 17% giudica il livello discreto. L'item *mi sento di essere rispettato* si attesta al 97% di giudizio buono in aumento rispetto al 2023, qui però un ospite, che rappresenta il 3% esprime un giudizio di

insufficienza. I dati riportati su questi aspetti socio-sanitari sono per la Fondazione motivo di orgoglio. Questi risultati molto soddisfacenti non devono farci abbassare l'attenzione su quella che è la nostra attività core.

ALBERGHIERI:

In merito a tutti gli items riguardanti i servizi alberghieri conosciamo la sensibilità dei nostri ospiti, soprattutto in merito al cibo e l'attenzione che viene posta è sempre molto elevata. Nel 2024 il 50% degli ospiti ritiene che *il cibo sia buono* e il restante 50% discreto; non si rilevano giudizi di insufficienza che negli scorsi anni erano emersi anche se bisogna lavorare sul livello di gradimento del pasto. I locali della cucina e il rispetto dei menù devono essere continuamente controllati in modo puntuale ed accurato per tenere il livello della qualità elevato. A partire inoltre dal menù invernale 2024 sono stati inserite pietanze in base alle scelte degli ospiti andando ad aumentare i piatti tipici. Stabile risulta essere la percezione rilevata sull'item che riguarda la *tenuta degli effetti personali* con un giudizio buono del 87% e discreto per il 13%.

Questi dati evidenziano che, come già espresso in precedenza, il monitoraggio deve essere costante e costruttivo non solo per il proprio personale, ma anche e soprattutto per i servizi in outsourcing. Come sempre, per un quadro completo, si rimanda al grafico riepilogativo di tutti gli items.

2. SODDISFAZIONE DEI PARENTI DEGLI OSPITI

Viene mantenuta la suddivisione in gruppi omogenei e ben definiti degli items sottoposti a giudizio dei parenti, per meglio evidenziare eventuali criticità sui servizi offerti. Il totale dei questionari consegnati nella rilevazione del 2024 risulta pari a numero 50 su un totale di 86 consegnati (58%), in aumento rispetto al 2023.

RAPPORTI CON LA FONDAZIONE:

I rapporti con la Fondazione sono stati sintetizzati in due items: *l'accoglienza ricevuta* ed i *rapporti con l'Amministrazione*. Il risultato di gradimento raggiunto con giudizio pieno tra ottimo e buono è per il primo item del 94%, il 4% lo ritiene discreto e il 2% lo ritiene sufficiente. Anche il secondo item registra risultati molto soddisfacenti con il 96% che esprime un giudizio tra l'ottimo e il buono in netto miglioramento rispetto al 2023, il 2% discreto e anche il 2% lo reputa sufficiente. La percezione in merito alla *cura degli effetti personali* viene percepito buona (ottimo + buono) dal 74% dei parenti in linea con quanto espresso lo scorso anno. C'è da evidenziare che solo il 4% ritiene insufficiente, % bassa che però va monitorata e per la quale vanno messa in atto tutte le azioni per evitare questo giudizio. La *competenza del personale* viene percepita come buona (ottimo+buono) dal 88% e discreta dal 8%, il 4% non ha risposto. Non ci sono giudizi di insufficienza e questo deve essere motivo di orgoglio. Questi dati possiamo dire che confermano pressoché il totale gradimento.

SOCIO-ASSISTENZIALE:

Anche la gamma dei servizi socio-assistenziali ai quali i parenti pongono molta attenzione, confermano un più che lusinghiero grado di apprezzamento da parte dei familiari per i livelli qualitativi e quantitativi di intervento raggiunti con un gradimento che si attesa attorno al 84% per quanto riguarda la *gamma dei servizi proposti* dato stabile rispetto al 87% dello scorso anno.

L'assistenza alla persona viene percepita ad un ottimo livello dal 80% dei parenti che la ritiene ottima e buona. Il servizio viene quindi considerato discreto invece per l'12% dei parenti, il 6% la considera sufficiente. Non vengono per questo item espressi giudizi di insufficienza rispetto allo scorso anno dove la % negativa rilevata era del

2%. L'attenzione deve sempre essere molto elevata per ciò che riguarda la nostra attività core.

SANITARI:

L'offerta medico-infermieristica viene considerata di ottimo/buon livello per quasi la totalità dei parenti infatti, attestandosi su un lusinghiero 90%. Questo servizio risulta essere discreto per il 4% dei parenti e sufficiente per il restante 6%. Vi è da evidenziare che non vengono rilevati dati con giudizio insufficiente. La *fisioterapia* con un giudizio (ottimo/buono) si attesta al 72% e al 14% con giudizio discreto. Il 2% la reputa sufficiente e il 4% insufficiente. Qui va evidenziato che a volte i parenti hanno delle aspettative molto elevate in merito alla fisioterapia ma come sempre ribadiscono i fisioterapisti durante la condivisione del Pai, la rsa è un luogo per mantenere le abilità residue, non è un reparto ospedaliero di riabilitazione. Un 8% di parenti che non hanno dato risposta probabilmente perché essendo effettuata in palestra non riescono a percepirne il valore e quindi non riescono a dare un giudizio. Il livello complessivo di apprezzamento si attesta su standard più che buoni.

ANIMAZIONE:

Il *servizio di Animazione* raccoglie un buon gradimento e nel dettaglio un incremento del giudizio ottimo e buono che si attesta attorno all' 80 % e un giudizio discreto per il 14% e sufficiente per il 2%. La restante % dei parenti non esprime un parere.

La percentuale si attesta e si mantiene stabile rispetto agli anni passati. Non si riscontrano le criticità, infatti è nulla la percentuale degli insufficienti.

ALBERGHIERI:

Per quanto riguarda i servizi alberghieri che in Fondazione sono tutti in outsourcing, si ricorda che gli appalti sono partiti dal mese di aprile 2022. Sono stati confermati

gli appalti per la cucina e per la lavanderia piana; sono invece variati gli appalti che riguardano le pulizie e la lavanderia degli ospiti. L'item *lavanderia* viene percepito come ottimo/buono da quasi il 68% dei parenti in netto miglioramento rispetto allo scorso anno. La percentuale di giudizio discreto e sufficiente viene rilevato rispettivamente dal 18% e dal 6% dei parenti, oltre ad un 8% che lo ritiene ancora insufficiente, dato negativo ma in netto miglioramento rispetto agli scorsi anni.

La *pulizia* si conferma di buona qualità con una percentuale espressa tra il giudizio ottimo e buono attorno al 84% (rispettivamente 32% e 52%) e discrete dal 8% dei parenti e sufficienti dal restante 8%. Il *servizio mensa*, item sempre molto delicato che viene recepito dalla totalità dei parenti in modo indiretto, si attesta su un giudizio ottimo dal 26%, con giudizio buono dal 46%, discreto del 14%, sufficiente del 2% e insufficiente del 2%. La restante % non dà risposta I dati sono in miglioramento rispetto allo scorso anno.

AMBIENTI DI VITA:

Struttura e ambienti di vita degli ospiti sono considerati ottimi e buoni dal 64% dei parenti, i rimanenti esprimono giudizi discreto e sufficiente rispettivamente per il 20% e per il 6%. In merito a questo item ci aspettiamo che nel corso del 2025 vengano percepiti i miglioramenti e i lavori che stiamo facendo con la ristrutturazione in corso.

GIUDIZIO COMPLESSIVO:


La richiesta di un *giudizio complessivo sui servizi offerti* è in linea rispetto alle percentuali dello scorso anno precedenti con un 74% di soddisfatti e un 24% di abbastanza soddisfatti. Il 2% dei parenti si dichiara insoddisfatto. Tutti questi dati contribuiscono a considerare positivo il risultato dell'indagine e ci spingono a proseguire sulla strada intrapresa senza mai abbassare l'attenzione sulle note e i

suggerimenti che vengono proposti per proseguire sulla strada del miglioramento continuo. L'azione di sensibilizzazione dei familiari al fine di una corretta percezione degli interventi in atto in Rsa, va continuamente sollecitata, al fine di ottenere livelli sempre migliori dei servizi offerti e al fine di far capire loro l'importanza dello strumento della customer.

Anche in questo caso per un quadro completo e dettagliato, si rimanda ai grafici che danno evidenza nel dettaglio dei dati raccolti.

Direttore Generale

Benedetti Nicoletta

A handwritten signature in blue ink that reads "Benedetti Nicoletta". The signature is written in a cursive style and is positioned below the printed name.

Coccaglio, 20.12.2024