

ISTITUTO delle FIGLIE di SANTA MARIA della DIVINA PROVVIDENZA
Codice fiscale 02477630582 - Partita IVA 01062811003
Casa S. MARCELLINA
Via Tomaso Grossi, 20 - 22100 Como- Tel. 031/26 62 82 - Fax 031/30 69 76
segreteria@casasantamarcellina.como.it; direzione@casasantamarcellina.como.it

Oggetto: analisi dei questionari di soddisfazione degli ospiti e familiari

ANNO 2025

PREMESSA

Affrontare il tema della valutazione della qualità dei nostri servizi così come è percepita dagli utenti e dai loro familiari significa voler migliorare la qualità e il processo delle nostre attività. Il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

I QUESTIONARI

Il periodo di distribuzione e raccolta è stato attivato a fine novembre 2025 con recupero dei questionari a inizio gennaio 2026

La rilevazione dei dati è stata elaborata a fine febbraio e fa riferimento in massima parte ai questionari compilati e ampliata dalle indicazioni emerse durante i colloqui con la Direzione.

I questionari somministrati come negli anni scorsi si basano sia su domande chiuse a risposta singola che precedono un ventaglio di risposte definite a priori da "molto soddisfatto" a "molto insoddisfatto" e da ottimo a insufficiente, sia da una griglia di soddisfazione dei servizi e da uno spazio discorsivo (note) dove possono essere riportare riflessioni, pareri, proposte, suggerimenti etc etc ...

Tale rilevazione è stata rivolta alle persone che ospitiamo e ai familiari.

I questionari sono stati distribuiti direttamente agli ospiti la cui consegna è stata registrata su appositi registri firmati. La consegna dei questionari ai familiari è stata effettuata con diverse modalità (brevi mano via mail etc etc.). Sono state escluse dall'indagine le ospiti non in grado di dare e fare in maniera consapevole valutazioni circa i servizi erogati e le persone che non hanno voluto parteciparvi.

ISTITUTO delle FIGLIE di SANTA MARIA della DIVINA PROVVIDENZA
Codice fiscale 02477630582 - Partita IVA 01062811003
Casa S. MARCELLINA
Via Tomaso Grossi, 20 - 22100 Como- Tel. 031/26 62 82 - Fax 031/30 69 76
segreteria@casasantamarcellina.como.it; direzione@casasantamarcellina.como.it

Rilevazione di soddisfazione degli ospiti

All'atto della somministrazione dei questionari erano presenti in struttura 83 Ospiti. Sono stati somministrati 47 questionari, 4 ospiti si sono rifiutati di compilarlo, mentre 32 ospiti non erano in grado di compilarlo sia in autonomia che con aiuto.

La percentuale di ospiti in grado di comprendere le domande poste nei questionari è pari al 56% del totale, mentre rispetto al totale di chi ha compilato il questionario il 32% l'ha compilato in autonomia. Questi dati sono importanti e dicono in modo significativo la percentuale alta delle ospiti che hanno fatto valutazioni consapevoli circa i servizi offerti dalla nostra CASA.

A titolo semplificativo e non esaustivo evidenziamo gli aspetti e i servizi i che maggiormente sono stati graditi dall'OSPITE:

- ❖ la qualità della vita comunitaria e in generale tutti gli aspetti e servizi erogati;
- ❖
- ❖ la sorveglianza sanitaria;
- ❖ la qualità delle relazioni con tutte le figure professionali;
- ❖ l'igiene e la cura personale;
- ❖ la pulizia della camera e di tutti degli ambienti;
- ❖ In particolare, l'empatia e la professionalità delle educatrici e la qualità e la quantità delle attività svolte.

La rilevazione di soddisfazione dei questionari ha fatto comunque emergere indicazioni e aspetti critici che devono essere migliorati:

- ✓ Una richiesta di maggiore presenza del personale medico nei reparti;
- ✓ il mobilio delle camere e in generale degli spazi comuni con poco spazio negli armadi;
- ✓ Rispetto agli anni passati, emerge quest'anno un'ambivalenza rispetto alla qualità del cibo e delle pietanze, alcune ospiti pienamente soddisfatte altre un po' meno;
- ✓ Anche nell'anno appena passato, trasversale in tutti i reparti, è la segnalazione del caldo eccessivo durante l'estate soprattutto nelle camere e in particolare nelle camere singole del reparto SAN LUIGI più esposte al sole d'estate durante le ore più calde;
- ✓ Nel reparto San luigi si sottolinea la difficoltà dell'ascensore esterno spesso guasto.

Rilevazione di soddisfazione dei familiari

Per quanto riguarda I FAMILIARI abbiamo preso in considerazione le valutazioni riportate nei questionari, le segnalazioni scritte e depositate in direzione e riportate nel registro dei disservizi e quanto riferito durante i colloqui con la Direzione.

Sono stati consegnati 73 questionari su 83 ospiti presenti in struttura. Dei questionari consegnati sono stati riconsegnati 60 tutti compilati pari al 82% del totale. Non sono stati conteggiati i familiari di ospiti che sono stati ricoverati durante l'anno 2025 ma che all'atto della consegna dei questionari per diversi motivi non erano più presenti in struttura. Primo aspetto importante che emerge è legato alla percentuale di questionari consegnati compilati che come abbiamo visto è pari al 82%. Un segnale davvero importante che evidenzia la buona partecipazione dei familiari al progetto complessivo della Casa chiaramente finalizzato al miglioramento di tutti i servizi.

Prima di entrare più nel dettaglio delle valutazioni è opportuno evidenziare un aspetto importantissimo (che traspare dai questionari e dai colloqui periodici) è la dimensione di collaborazione e di fiducia che si è creata tra i familiari e il personale e ha generato un clima generale di serenità in tutti i Reparti.

Di seguito elenchiamo (a titolo esemplificativo), gli aspetti positivi più importanti riportati nei questionari e durante i colloqui periodici con la direzione:

- Una percentuale altissima di soddisfazione nelle risposte che oscilla tra l'ottimo e il buono, evidenziando che il sondaggio si basa su domande chiuse e a risposta singola che precedono un ventaglio di risposte definite a priori che vanno da "ottimo" a "insufficiente".
- Il clima familiare in struttura che sintetizziamo con una frase estrapolata dai questionari "siete come una famiglia" a sottolineare il clima sereno nei reparti e la dimensione umana e di calore presente nella Casa. Dalla rilevazione dei questionari e dai colloqui effettuati emerge che la casa è attenta al lato umano della cura. Più nello specifico, viene sottolineata l'attenzione ai servizi alla persona come l'igiene, ai bisogni dell'ospite mediante anche la presenza di parrucchiere e di momenti legati ad esperienze estetiche; al rispetto della dignità e della privacy, alla pulizia delle camere e di tutti gli ambienti e all'assenza di odori sgradevoli in tutti gli ambienti.
- Le cure sanitarie ricevute del proprio caro riscontrate durante le visite giornaliere;
- le informazioni quotidiane circa le condizioni sanitarie del proprio caro;
- il volume e la qualità delle attività educative svolte nel corso dell'anno; All'interno della programmazione, sono state apprezzate attività quali le uscite di gruppo (soprattutto nella bella stagione), l'espressione di capacità creative mediante attività di laboratorio teatrale e con l'esecuzione di lavori manuali, la produzione cartacea di decorazioni per i vari periodi dell'anno.
- gli orari delle visite;

Aspetti critici rilevati

In concomitanza agli aspetti positivi del nostro servizio alcuni familiari hanno sollevato alcuni aspetti che possono essere migliorati, qui di seguito elencati:

- L'arredamento della casa in particolare il mobilio delle camere dei vari locali (tavoli, letti sedie etc. etc.);
- Il caldo estivo nelle camere e negli spazi comuni;
- Il servizio di fisioterapia circoscritto soprattutto nei reparti Immacolata e Sacra famiglia in riferimento alle attività svolte con l'ospite soprattutto quelle individuali e alla relazione con alcuni familiari;
- una carenza del personale assistenziale durante i mesi estivi;
- maggiore coordinamento tra il personale diurno infermieristico e assistenziale con quello notturno;

Suggerimenti

1. Colloquio mensile con il medico di struttura;
2. Intensificazione delle attività nelle ore pomeridiane;
3. Mancanza di un salone la domenica dove sostare con il proprio caro.

Emerge infine (come dato importante) una sintonia di valutazioni tra i familiari e propri cari che rimanda ad un aspetto centrale della vita comunitaria: ovvero il riconoscimento/conferma che la salute psicofisica delle nostre ospiti o in generale delle ospiti nelle RSA sia marcatamente intersoggettiva e che dipenda moltissimo dalla qualità delle relazioni interne e dai contatti continui coi familiari e conoscenti.

Como 23-02-2026

La Rappresentante Legale
Suor Bruna Barolo



Il Responsabile Medico
Dr. Gennarino Balestra



La Direzione
Dr. Elia Volpe

