

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 DEI QUESTIONARI DEI DIPENDENTI

ANNO 2023

PREMESSA

Affrontare il tema della valutazione della qualità dei nostri servizi così come è percepita dal PERSONALE significa voler migliorare la qualità e il processo delle nostre attività e costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

I QUESTIONARI

Il periodo di distribuzione e raccolta è andato da fine novembre 2023 al 10 gennaio 2024. La rilevazione dei dati è stata elaborata a fine febbraio 2024 e fa riferimento ai questionari compilati.

I questionari somministrati sono strutturati su domande chiuse a risposta singola in un ventaglio di tre risposte definite a priori da "Sì", "a", "No" e "In Parte", e da spazi discorsivi dove si possono riportare riflessioni, pareri, proposte, suggerimenti su aspetti organizzativi, relazionali e sulla formazione.

Al 31 dicembre i dipendenti in forza della casa Marcellina erano **59; 54** hanno ricevuto il questionario, mentre 5 operatori non lo hanno ricevuto per motivi legati ad assenze prolungate (malattie, aspettative, congedi). Sono stati riconsegnati compilati **18 questionari pari al 33,3%** rispetto al totale. Il numero di questionari compilati in percentuale è risultato vistosamente più basso rispetto al 2022.

RILEVAZIONE DI SODDISFAZIONE

Si premette che nel 2023 abbiamo affrontato l'anno lavorativo con più serenità e razionalità, anche se da un punto di vista dell'organizzazione delle attività lavorative abbiamo dovuto affrontare anche nell'anno appena trascorso problematiche di tipo organizzativo rispetto soprattutto alla organizzazione dei turni, alla gestione degli infortuni da covid-2019.

Tra i questionari compilati c'è una rappresentanza di tutte le figure professionali con prevalenza significativa del personale assistenziale.

Dai questionari non emerge una situazione lavorativa in tensione rispetto a quanto emerso nel 2022. Sicuramente lo spostamento di alcuni dipendenti e la ricomposizione delle equipe di lavoro ha favorito un clima più sereno in tutti i reparti.

A tal proposito menzioniamo che **A febbraio 2023 è stato ultimato il documento di valutazione del rischio stress-lavoro correlato, relativo agli anni 2019, 2021 e 2022. L'analisi degli indicatori non ha evidenziato**



particolari condizioni organizzative da poter determinare la presenza di stress correlato sul posto di lavoro. Si cercherà di fare un aggiornamento ogni anno a partire dal 2023 il bisogno di riposare con maggiori periodi di stacco;

Nell'analisi dalle problematiche segnalate, a titolo esemplificativo e non esaustivo emerge:

- la scarsa collaborazione tra le figure professionali;
- la gestione/scambio delle informazioni tra le diverse figure lavorative;
- il bisogno di formazione su alcune tematiche precise su aspetti sanitari e sulle dinamiche relazionali con l'ospite e coi familiari;
- Il bisogno di uno psicologo/a per gestire le situazioni più stressanti;
- Un rapporto non adeguato tra il numero dei lavoratori e gli ospiti.

In riferimento al bisogno di formazione si sottolinea che sono stati pianificati per il 2024 momenti formativi relativi all'umanizzazione delle cure con attenzione alle relazioni d'aiuto/cura verso gli ospiti e alla relazione con i familiari alla luce delle problematiche relazionali con alcuni parenti emerse nel 2023. In merito a queste tematiche, a febbraio e marzo 2024 è stata programmata una formazione con la dott.ssa Leo Germaine (coordinatrice del "Consultorio la Famiglia" di Como) di otto incontri complessivi e l'attivazione a maggio 2024 di uno "sportello psicologico" inizialmente di poche ore per i dipendenti che desiderano un confronto più intimo con la psicologa.

Nello stesso tempo, dalla rilevazione emergono anche aspetti positivi e propositivi quali:

1. Autonomia lavorativa;
2. Le attività svolte con le ospiti;
3. Gli orari di lavoro.

Rimane uno strumento poco utilizzato e non considerato importante per valutazioni proposte segnalazioni e via dicendo. Non sono emerse valutazioni da parte del personale assistenziale circa la nuova organizzazione notturna del servizio assistenziale.

Va da sé inoltre che queste riflessioni e proposte assumono una dimensione parziale rispetto alla percentuale di schede non consegnate, ma sicuramente prospettiche e feconde al fine di sviluppare riflessioni e ipotesi di progettualità per l'anno in corso.

Si ringraziano tutti i dipendenti in particolare quelli che hanno contribuito all'indagine con la compilazione dei questionari.

Como 05-03-2024

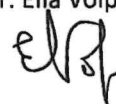
LA SUPERIORA

Suor Bruna Barolo



LA DIREZIONE

Dr. Elia Volpe



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 2023

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 2023 con recupero dei questionari a gennaio 2024.

La rilevazione dei dati è stata elaborata a fine febbraio e fa riferimento in massima parte ai questionari compilati e, in parte, 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", 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, ai familiari e a figure terze di riferimento dell'ospite.

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.

Dr. Bruno Barolo

elife

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 **80 Ospiti**. **78 questionari somministrati 31 ospiti non in grado di compilarlo** Sono stati consegnati compilati **43 questionari di cui 27 compilati in autonomia e 14 con aiuto dei parenti 6 ospiti non hanno voluto compilarlo.**

Dato importante è la percentuale di ospiti che hanno compilato il questionario in autonomia pari al 62,7% delle schede consegnate. Questo dice in modo significativo la percentuale alta delle ospiti che hanno fatto valutazioni consapevoli circa i servizi offerti dalla nostra CASA.

Durante tutto il 2023, dopo il terzo anno di pandemia, la vita comunitaria si è stabilizzata e gradualmente sono riprese tutte le attività dei nostri servizi.

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
- ❖ gli aspetti familiari e di calore presente nella Casa
- ❖ la sorveglianza sanitaria;
- ❖ la qualità delle relazioni con tutte le figure professionali;
- ❖ Il servizio di fisioterapia del reparto SACRA FAMIGLIA e in parte SAN LUIGI
- ❖ la ripresa delle visite dei familiari;
- ❖ l'igiene personale e la pulizia degli ambienti.
- ❖ Il calore e l'accoglienza del personale religioso

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

- ✓ gli ambienti e il mobilio delle camere;
- ✓ alcune ospiti un pò insoddisfatte circa le prestazioni medico sanitarie;
- ✓ Alcune ospiti del reparto San Giuseppe e Immacolata un po' insoddisfatte circa il servizio di Fisioterapia
- ✓ Rispetto agli anni passati, emerge quest'anno in maniera trasversale un pò di insoddisfazione in merito alla qualità cibo e delle pietanze
- ✓ Trasversale in tutti i reparti è la segnalazione della carenza del sistema di ventilazione adeguato;

Dr Bruno Barolo

ENF

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 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 70 questionari (tra familiari e ADS di riferimento) su 83 ospiti presenti in struttura. Dei settanta questionari consegnati sono stati riconsegnati 33 tutti compilati pari al 47,00 % del totale

Prima cosa importante che emerge dai questionari compilati è legata alla percezione di un ritorno alla normalità a fronte della possibilità di vedere il proprio caro durante la settimana anche in camera e di poter partecipare alle attività della vita comunitaria. Emergono valutazioni più dettagliate rispetto alle valutazioni del 2022 circa i servizi sanitari, assistenziali e alberghieri.

Prima di entrare più nel dettaglio delle valutazioni è opportuno evidenziare un aspetto importante che emerge dai questionari ovvero una dimensione/clima complessivo sereno e di collaborazione. Solo due familiari hanno espresso un malcontento generale su tutti i servizi erogati

Di seguito elenchiamo semplificando gli aspetti positivi più importanti riportati nei questionari e durante i colloqui periodici con la direzione

- le condizioni di buona salute dei propri familiari riscontrata durante le visite settimanali;
- le condizioni di cura e igiene personale del proprio caro;
- la dimensione di familiarità e calore presente nella nostra casa;
- la disponibilità a chiarimenti quotidiani da parte del personale medico e amministrativo;
- l'igiene e la pulizia in tutta la RSA;
- La relazione con il personale religioso della CASA;
- L'inserimento di una terza fisioterapista e l'apprezzamento circa la programmazione delle nuove attività fisioterapiche alla luce di questo inserimento.

Luigi Bruno Barolo

ELF

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

Aspetti critici rilevati

In concomitanza agli aspetti positivi del nostro servizio alcuni familiari hanno sollevato alcune criticità.

In due questionari emerge un malcontento generale su tutti servizi. In generale le criticità emerse per l'anno 2023 sono:

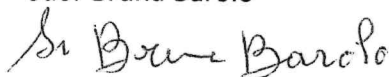
- A volte un ritardo da parte degli infermieri e medici nel dare informazioni circa le condizioni di salute o ricoveri da parte dei propri cari;
- una carenza del personale infermieristico almeno fino a settembre;
- In alcune circostanze, una modalità di relazione da parte di dipendenti personale ASA/O.S.S. non consona al ruolo e a tratti maleducata;
- L'arredamento della casa in particolare il mobilio delle camere.

Concludendo, vogliamo sottolineare 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. Cercheremo per l'anno 2024 di favorire questi momenti relazionali all'interno delle nostre attività utilizzando tutte le risorse economiche ed umane che la Casa può mettere e metterà a disposizione.

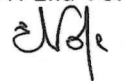
Un grazie sincero ai nostri Cari ospiti e a Voi familiari.

Como 05-03-2024

La Rappresentante Legale
Suor Bruna Barolo



La Direzione
Dr. Elia Volpe



Il Responsabile Medico
Dr. Gennarino Balestra

