



RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-872032514
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

No. Reg. 51622



REPORT CUSTOMER COVID 2022

1. INTRODUZIONE.....	2
2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO.....	2
3. ANALISI DEI RISULTATI DELL'INDAGINE.....	2
4. PARAGRAFO DELLE NOTE	6
5. CONCLUSIONI.....	7
Allegato 1: Modello del Questionario di Raccolta del giudizio degli utenti - 2022	8

"SALUS" srl
Via P. Monelli 43 - 00139 Roma
Tel. 06 872032
Partita IVA 05529091000
Roma, 20/04/2023

REV	Descrizione delle Modifiche	Redatto da	Approvato da	Data di Emissione
00	Prima somministrazione del questionario strutturato	Infermiera Dirigente Dr.ssa Serena Guerriero	Amministratore Unico Prof. Francesco Riccardelli	Novembre 2017
01	Seconda somministrazione del questionario strutturato	Direttore Operativo Dr. Francesco Bardini	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Novembre 2019
02	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Febbraio 2021
03	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Gennaio 2022
04	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Febbraio 2023



1. INTRODUZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* è una residenza sanitaria autorizzata ed accreditata dalla Regione Lazio ad erogare prestazioni di mantenimento alto. Essa accoglie 80 ospiti suddivisi in 5 nuclei e da marzo 2020, su richiesta della ASL Roma 1, sono stati accolti 10 pazienti di livello assistenziale intensivo (negativi al Covid) trasferiti dagli nosocomi del Lazio in vista dell'emergenza pandemica. Nella struttura la rilevazione del gradimento dei clienti/utenti (cd. *customer satisfaction*) non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale imposto dalla attuale normativa regionale, ma rappresenta anche uno strumento di conoscenza con finalità operative; consente infatti di individuare le eccellenze e le criticità dell'organizzazione e di orientare gli interventi della Direzione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali, tecnico-professionali e nelle relazioni umane.

Scopo della rilevazione, condotta annualmente, 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.

2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Stante la straordinarietà dell'anno, caratterizzato da una pandemia che ha visto stravolti i rapporti tra la *Salus* e le famiglie degli ospiti, è stato preso in considerazione il questionario che riguardava l'anno della pandemia 2021. Pertanto, per comprendere quale sia stata la percezione esterna del lavoro svolto durante l'anno, è stato rivisitato il questionario somministrato per l'anno 2022 (allegato 1) che è stato distribuito mezzo mail dal 01/02/23 al 19/02/23, ai parenti, Tutori legali, Amministratori di sostegno, degli ospiti presenti nell'arco temporale gennaio-dicembre 2022.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato per favorire la maggiore libertà di espressione. Ciò non ha escluso a più di un ospite di inviare il questionario via e-mail.

Il questionario si compone di quattro domande a risposta chiusa, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, e da una sezione denominata "Ha qualche suggerimento per noi" in cui è possibile scrivere in maniera aperta.

3. ANALISI DEI RISULTATI DELL'INDAGINE

Per esprimere i risultati dell'indagine di gradimento si è deciso di utilizzare la metodica dei grafici a torta, in quanto utili a visualizzare in modo semplice e diretto il peso delle varie componenti sul fenomeno complessivo.

È stata fornita la possibilità di imbucare il questionario nella cassetta dei suggerimenti presente nel salone principale durante l'accesso, a partire dal 01 gennaio 2023, su turni programmati, dei parenti e, alla data di scadenza prevista per il 19 febbraio, **su 80 questionari distribuiti mezzo e-mail, ne sono rientrati 20, corrispondenti al 25% del totale.**



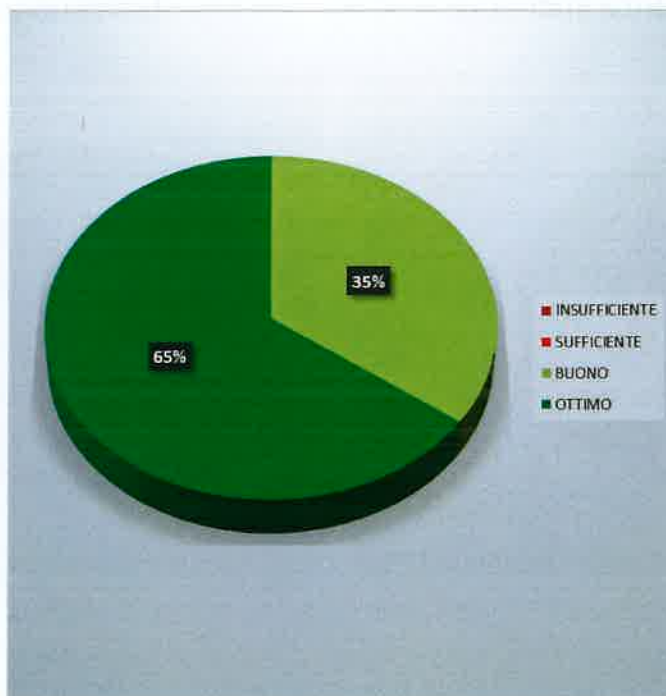
RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-872032514
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

No. Reg. 5.1622



- 1) *Come valuta gli sforzi posti in essere dalla struttura nello sviluppo di misure precauzionali per ridurre il rischio di sviluppo di focolai interni (sorveglianza degli incontri programmati, uso DPI, campagna di vaccinazione)?*

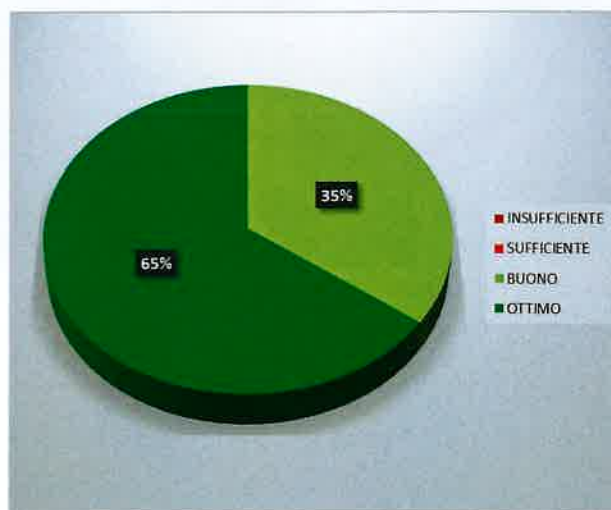
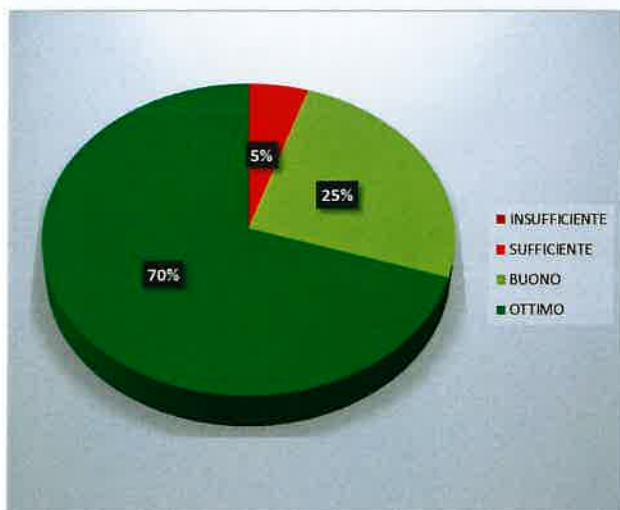


Il 65% dei rispondenti giudica molto positivamente gli sforzi posti in essere dalla struttura, mentre solamente il 37% degli stessi esprime un giudizio buono; nessun giudizio di sufficienza od insufficienza espresso.

- 2) *Come valuta la disponibilità dei diversi operatori con cui è entrato principalmente in contatto?*

Medici

Amministrazione





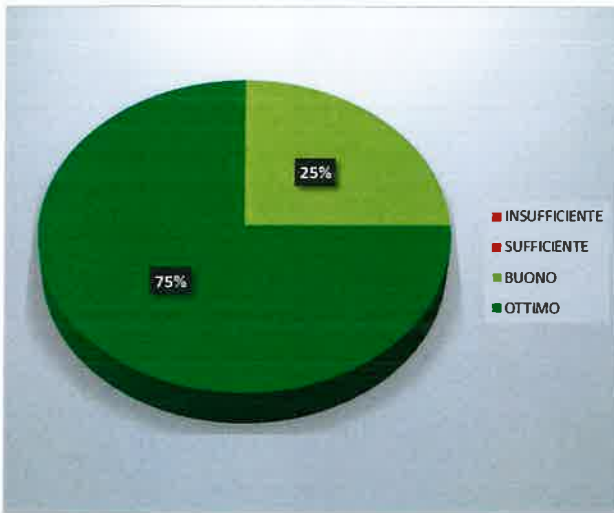
RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-872032514
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

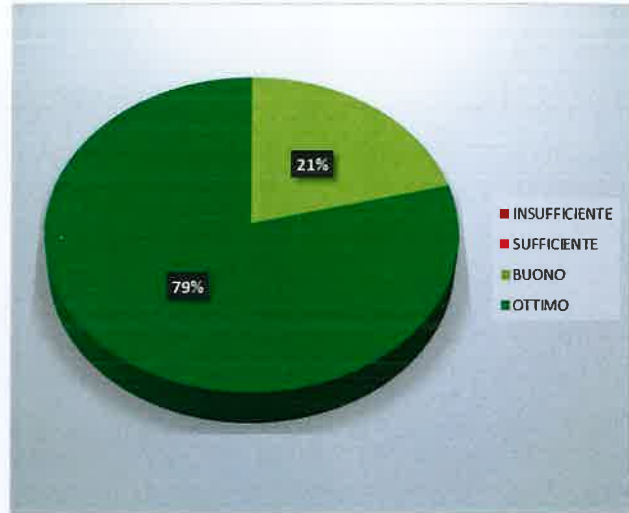
No. Reg. 51622



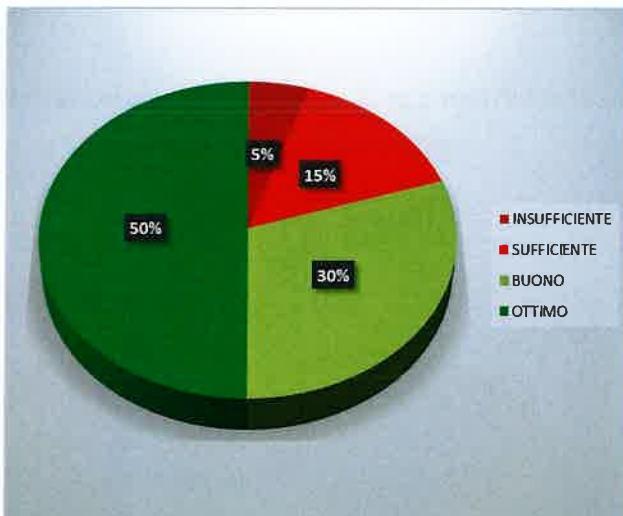
Coordinatrice Infermieristica



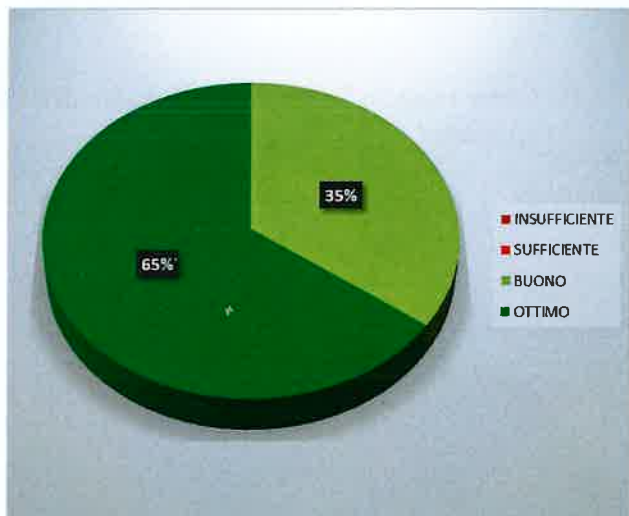
Infermiera Dirigente



Terapisti Occupazionali



Oss





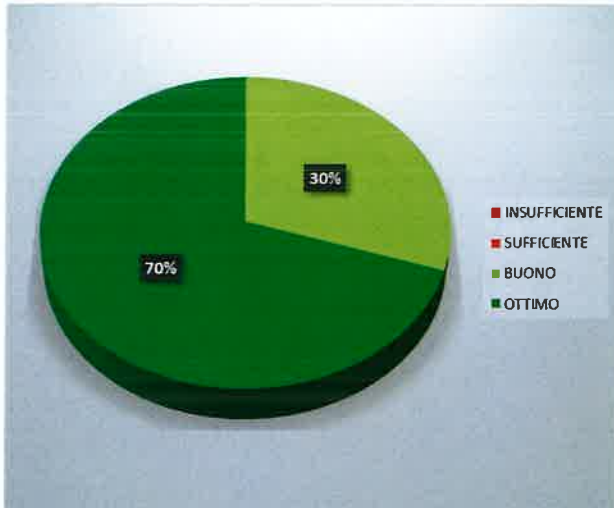
RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-872032514
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

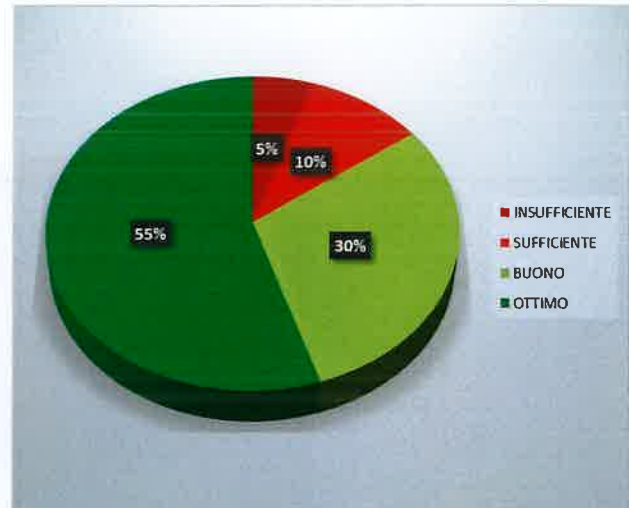
No. Reg. 51622



Infermieri



Fisioterapisti

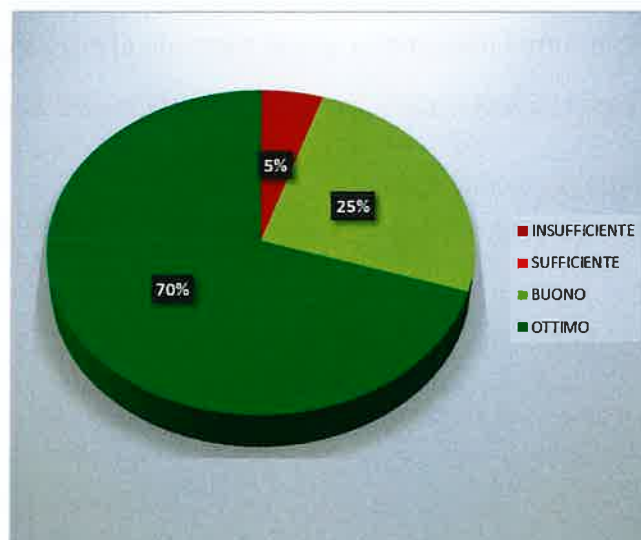


In linea generale, i giudizi espressi per Amministrazione, Coordinatrice Infermieristica, Infermiera Dirigente, Oss ed Infermieri hanno ottenuto un'alta percentuale di *ottimo* e *buono*.

Segue il giudizio sui Medici, sul quale si riscontra una *sufficienza*.

Il punteggio più basso è riscontrato nei dati relativi a Terapisti Occupazionali e Fisioterapisti, nei quali si riscontrano rispettivamente 3 *sufficienti* ed 1 *insufficiente* (è presente un astenuto) per i primi e 2 *sufficienze* ed 1 *insufficienza* per quanto riguarda i Fisioterapisti.

3) *Come valuta la comunicazione ad personam per aggiornamenti clinici, sia come chiamate proattive da parte del personale medico che come disponibilità alle vostre richieste?*



Il 70% dei rispondenti giudica molto positivamente le comunicazioni ad personam per gli aggiornamenti clinici da parte del personale medico e il 25% ne da un buon giudizio; si riscontra un giudizio per insufficienza.



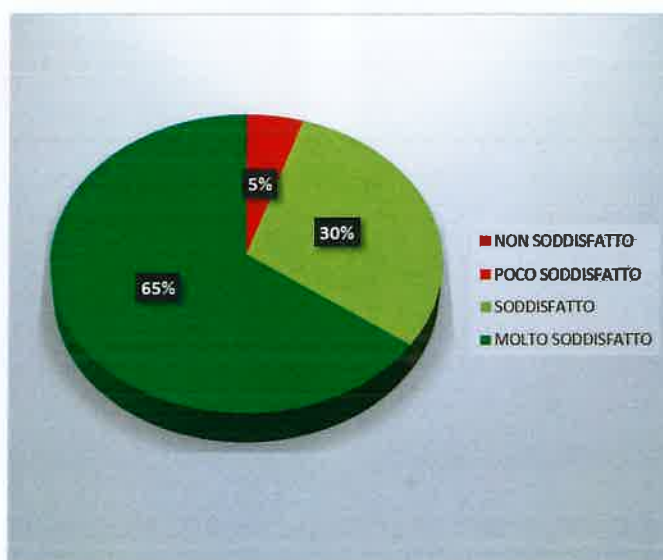
RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-872032514
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

No. Reg. 51622



4) *In generale si ritiene soddisfatto dell'assistenza fornita dalla struttura nonostante le criticità legate alla pandemia contingente durante l'anno precedente?*



Il 65% si ritiene molto soddisfatto ed il 30% soddisfatto; un solo partecipante ha espresso poca soddisfazione in merito.

4. PARAGRAFO DELLE NOTE

Si riportano le annotazioni rese in forma libera nello spazio riservato ai suggerimenti per la struttura:

- *“... ripristinare i rappresentanti delle famiglie per migliorare la comunicazione specie nei momenti di crisi...”*
- *“... credo occorra più personale e maggiore pulizia...”*
- *“... prevedere un supporto di logopedia e maggiori stimoli per gli ospiti malati di Parkinson...”*

5. CONCLUSIONI

Per quanto riguarda le singole domande, è possibile affermare che la maggior parte dei rispondenti ha espresso giudizi positivi o molto positivi sui vari argomenti trattati. Da segnalare tre insufficienze prodotte dal medesimo questionario ricevuto, in merito alla disponibilità e competenza di terapisti occupazionali, fisioterapisti e comunicazioni da parte del personale medico, manifestando in generale poca soddisfazione.

Mettendo in relazione i dati del presente customer e il precedente, relativo all'anno 2021, il confronto tra i grafici sugli sforzi attuati dalla struttura scende dal 93% di ottimo e 7% di buono a 65% e 35%, mantenendo comunque un giudizio più che positivo; si attestano su dati simili i giudizi per Medici, Amministrazione, Coordinatrice Infermieristica, Infermiera Dirigente e Terapisti Occupazionali (i quali mantengono una insufficienza e ottengono due sufficienze); i giudizi per OSS, Infermieri e Fisioterapisti non sono raffrontabili in quanto inseriti per la prima volta nell'attuale questionario.

Dalle note riportate su alcuni questionari, si richiede di *ripristinare i rappresentanti delle famiglie* per migliorare la comunicazione specie nei momenti di crisi: dal verbale di riunione del comitato di partecipazione del 08 aprile 2022 si dimetteva, causa decesso del proprio caro, uno dei due rappresentanti delle famiglie, il quale comunicava la sua uscita con una lettera di ringraziamento; in data 27 aprile, la struttura informava tramite e-mail tutti i parenti della necessità dell'elezione di un nuovo rappresentante, per il quale purtroppo non era possibile fare una reale assemblea causa pandemia, dunque, si richiedeva di inviare la propria candidatura a rappresentante dei familiari, per chi fosse interessato. Sono state ricevute soltanto due risposte alla richiesta effettuata: una declinazione dell'offerta ricevuta e una candidatura, la quale decadeva purtroppo poco dopo per decesso del familiare ricoverato in struttura. In ogni caso, un rappresentante è sempre stato presente. Nel verbale stilato dalla struttura a seguito della riunione del comitato di partecipazione tenutosi in data 24 febbraio 2023, la direzione garantisce che entro un paio di mesi sarà indetta una votazione per l'elezione di un nuovo membro rappresentante dei familiari.

Per quanto riguarda la nota su *“credo occorra più personale e maggiore pulizia”* la Direzione ci tiene a sottolineare che la struttura ha in carico più personale di quanto richiesto dai requisiti di legge, e che la RSA Salus ha ricevuto esclusivamente encomi a seguito di ispezioni ASL e carabinieri NAS. Sono in via di valutazione, invece, il *“supporto di logopedia e maggiori stimoli per gli ospiti malati di Parkinson”*.

In generale, pertanto, si può affermare che la maggior parte dei rispondenti è rimasto più che soddisfatto della gestione di emergenza posta dalla struttura a seguito delle restrizioni e procedure imposte dalla pandemia nell'arco dell'anno 2022.



RSA SALUS

(Decreto C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-87203214
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

No. Reg. 51622



Allegato 1: Modello del Questionario di Raccolta del giudizio degli utenti - 2022



RSA SALUS

(D.C.A. N. U00299 del 25-09-2014)
della SALUS srl
Via Paolo Monelli 43 - 00139 Roma
Tel 06-872032 - Fax 06-87203214
e-mail: amministrazione@rsasalus.it
P.I./C.F. 05529091000

No. Reg. 51622



CUSTOMER RSA Salus 2022

1) Come valuta gli sforzi posti in essere dalla struttura nello sviluppo di misure precauzionali per ridurre il rischio di sviluppo di focolai interni (sorveglianza agli incontri programmati, uso DPI, campagna di vaccinazione, etc.)?

insufficienti sufficienti buono ottimo

2) Come valuta la disponibilità e la competenza dei diversi operatori con cui è entrato principalmente in contatto?

a. Medici	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
b. Amministrazione	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
c. Coordinatrice infermieristica	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
d. Infermiera dirigente	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
e. Terapisti occupazionali	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
f. OSS	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
g. Infermieri	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
h. Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

3) Come valuta la comunicazione ad personam per aggiornamenti clinici, sia come chiamate proattive da parte del personale medico che come disponibilità alle vostre richieste?

insufficienti sufficienti buono ottimo

4) In generale si ritiene soddisfatto dell'assistenza fornita dalla struttura nonostante le criticità legate alla pandemia contingente durante l'anno precedente?

non soddisfatto poco soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

5) Ha qualche suggerimento per noi?
