

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO PIPSS

SC AREA ANZIANI – SS SERVIZI AREA ANZIANI

Viale Elvezia, 2 – Monza

Corso Carlo Alberto, 120 - Lecco

---

# RELAZIONE INDAGINE: SODDISFAZIONE ED ESIGENZE DEL CLIENTE

---

Monza, 30/11/2023

**Redatto da:**

Vincenza Iannone (Direttore SC Area Anziani)

Emanuela Guarisco (Responsabile SS Servizi Area Anziani)

Deborah Lupinu (Referente Qualità Dipartimento PIPSS)



## Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE .....	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	4
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI .....	11
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO .....	12
6	ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI .....	12

## 1 PREMESSA

La Struttura Complessa “Area Anziani” fra i suoi processi prevede la “*Gestione delle progettualità in area Cure Domiciliari Anziani Gravissime Disabilità e Complessità*”.

Pertanto, in sinergia con la Struttura Semplice “Servizi Area Anziani” è stata proposta, per l’anno in corso, un’indagine di soddisfazione e di rilevazione dei fabbisogni formativi per i Centri Diurni Integrati (CDI) e gli erogatori della misura “RSA Aperta”.

In un’ottica di miglioramento dei servizi e di integrazione sociosanitaria, oltre l’indagine di cui al presente documento, sono stati effettuati incontri con le strutture interessate per favorirne il raccordo con ATS.

Obiettivo della seguente indagine è rilevare il grado di soddisfazione dei CDI e delle unità di offerta RSA Aperta nel più ampio quadro dell’assistenza territoriale e nel rapporto con il SC ARAN.

## 2 INDAGINE

L’indagine si è svolta attraverso la richiesta di compilazione di un questionario online da parte dei Centri Diurni Integrati (CDI) e degli erogatori della misura “RSA Aperta”, (clienti dell’indagine) per un totale di n. 46 unità d’offerta coinvolte.

La richiesta è avvenuta tramite comunicazione mail dalla casella di posta della SS Servizi Area Anziani a tutti i CDI/Erogatori di RSA Aperta; il questionario è rimasto online dal giorno 10 novembre al giorno 22 novembre 2023.

Il questionario è costituito da n. 18 campi, elencati nella tabella seguente:

CAMPO 1	TIPOLOGIA STRUTTURA
CAMPO 2	DENOMINAZIONE
CAMPO 3	ATTIVITA' DI PERTINENZA
CAMPO 4	RISPONDE AL QUESTIONARIO IN QUALITÀ DI
CAMPO 5	ANNI DI ESPERIENZA MATURATI NEI CDI/MISURA RSA APERTA
CAMPO 6	AMBITO TERRITORIALE DI COMPETENZA
CAMPO 7	RITIENE CHE LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO INERENTE L'ISTITUZIONE DEI CDI//MISURA RSA APERTA SIA ANCORA ATTUALE RISPETTO ALLE ESIGENZE DELLA ODIERNA POPOLAZIONE ANZIANA?
CAMPO 8	RILEVA DELLE CRITICITÀ NELLA FASE CHE PRECEDE LA PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE DA PARTE DEL SUO SERVIZIO?
CAMPO 9	QUALI SONO SECONDO IL SUO PARERE, TRA QUELLE INDICATE, LE LINEE DI INTERVENTO SU CUI INVESTIRE PER RIPROGETTARE/ TRASFORMARE I CDI E LA MISURA RSA APERTA?
CAMPO 10	QUALI ULTERIORI SERVIZI/TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI TRA QUELLE INDICATE RITIENE SIA OPPORTUNO INTRODURRE OD AMPLIARE?
CAMPO 11	QUALI SONO SECONDO LEI LE MAGGIORI CRITICITÀ RISCONTRATE NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ROUTINARIE



CAMPO 12	QUALI SONO, A SUO PARERE, LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE/MODALITÀ ORGANIZZATIVE PIU EFFICACI DA INTRATTENERE CON IL SERVIZIO ANZIANI DI ATS
CAMPO 13	E' SODDISFATTO DELLE MODALITA' SOPRA DESCRITTE?
CAMPO 14	PUO' INDICARCI DEI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LE NOSTRE MODALITA'
CAMPO 15	SE HA RISPOSTO "ALTRO" PUO' SPECIFICARE IL SUGGERIMENTO
CAMPO 16	RITIENE UTILE ORGANIZZARE EVENTI INFORMATIVI/FORMATIVI CON IL SUPPORTO DEL SERVIZIO ANZIANI DI ATS?
CAMPO 17	SE SI, PUO' INDICARCI UNA O PIU' AREE TEMATICHE CHE INTENDE APPROFONDIRE?
CAMPO 18	SE HA RISPOSTO "ALTRO" PUO' SPECIFICARE L'AREA/E TEMATICA/E DI INTERESSE

### 3 ELABORAZIONE DATI

Il questionario è stato inviato a tutti i CDI (n. 33) e UdO di RSA Aperta (n.13). Le risposte pervenute sono n. 39 pari al 84,7% del totale così suddivise:

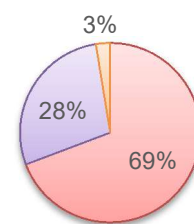
- n. 28 CDI
- n. 11 RSA Aperta

Di seguito i dati rilevati per ogni campo:

I **campi 1, 2** ricomprendono i dati identificativi delle Unità d'Offerta (*tipologia di struttura e denominazione*)

Il **campo 3** "attività di pertinenza" rileva il numero di risposte per tipologia di attività:

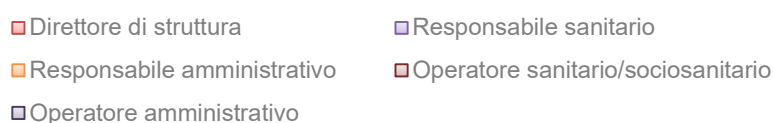
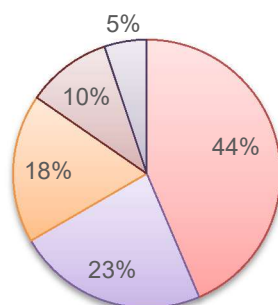
- CDI: n. 27
- RSA APERTA: n.11
- ENTRAMBE: n.1



■ CDI ■ RSA ■ ENTRAMBE

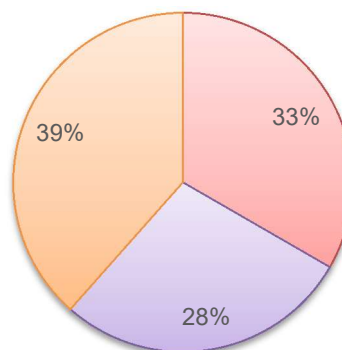
Il **campo 4** "risponde al questionario in qualità di..." rileva che, tra le risposte pervenute, hanno risposto:

- DIRETTORE DI STRUTTURA: n. 17
- RESPONSABILE SANITARIO: n. 9
- RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: n. 7
- OPERATORE SANITARIO/SOCIOSANTARIO: n. 4
- OPERATORE AMMINISTRATIVO: n. 2



Il **campo 5** “*anni di esperienza maturati nei CDI/Misura RSA Aperta*” evidenzia la suddivisione degli operatori rapportati agli anni di esperienza come segue:

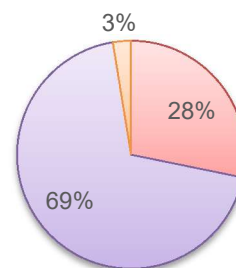
- < 5 ANNI: n. 13 operatori
- TRA 5 e 10 ANNI: n. 11 operatori
- >10 ANNI: n. 15 operatori





Il **campo 6** “*ambito territoriale di competenza*” indica la seguente suddivisione territoriale:

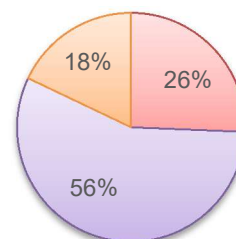
- LECCO: n.11 strutture
- MONZA: n. 27 strutture
- ENTRAMBE: n. 1 struttura



■ LECCO ■ MONZA ■ ENTRAMBE

Il **campo 7** “*ritiene che la normativa di riferimento inerente l’istituzione dei CDI/Misura RSA Aperta sia ancora attuale rispetto alle esigenze della odierna popolazione anziana?*” rileva che n. 22 operatori (pari al 56%) ritengono che la normativa di riferimento non sia più attuale. Il 26% ritiene, invece, che sia ancora attuale mentre il restante 18% non si esprime.

- SI: n. 10 operatori
- NO: n. 22 operatori
- NON SAPREI: n. 7 operatori



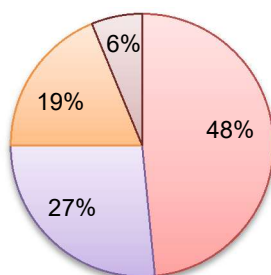
■ SI ■ NO ■ NON SAPREI

Il **campo 8** “*rileva delle criticità nella fase che precede la presa in carico del paziente da parte del suo servizio?*” prevede la possibilità di risposte multiple.

Il 48% degli operatori che ha risposto al questionario rileva come criticità la “possibilità di relazionarsi con il MMG”, il 27% la “gestione delle relazioni con la famiglia”, il 19% la disponibilità all’accesso della documentazione sanitaria”, mentre il 6% non rileva criticità.



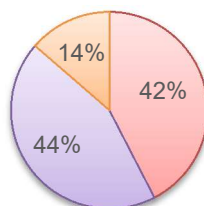
- NEL RELAZIONARSI CON IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE: n. 31 operatori
- NEL GESTIRE LE RELAZIONI/ANSIE/PREOCCUPAZIONI DELLA FAMIGLIA: n. 17 operatori
- NELLA DISPONIBILITA' DI POTER ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA/CERTIFICAZIONI AGGIORNATA SULLA PATOLOGIA: n. 12 operatori
- NON RILEVO CRITICITA': n. 4 operatori



- NEL RELAZIONARSI CON MMG
- NEL GESTIRE LE RELAZIONI DELLA FAMIGLIA
- NELLA DISPONIBILITA' ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
- NON RILEVO CRITICITA'

**Il campo 9** “quali sono secondo il suo parere, tra quelle indicate, le linee di intervento su cui investire per ri-progettare/trasformare i CDI e la Misura RSA Aperta” prevede la possibilità di risposte multiple, a cui gli operatori hanno risposto come segue:

- SVILUPPO DI NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI: n. 28 operatori
- SVILUPPO DI NUOVI TIPI DI SERVIZI/PRESTAZIONI: n. 29 operatori
- MAGGIOR UTILIZZO DELLA TELEMEDICINA PER LE PRESTAZIONI EFFETTUABILI IN REMOTO: n. 9 operatori

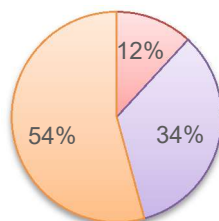


- SVILUPPO DI NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI
- SVILUPPO DI NUOVI TIPI DI SERVIZI/PRESTAZIONI
- MAGGIOR UTILIZZO DELLA TELEMEDICINA



Il campo 10 “quali ulteriori servizi/tipologia di prestazioni tra quelle indicate ritiene sia opportuno introdurre od ampliare” prevede la possibilità di risposte multiple, a cui gli operatori hanno risposto come segue:

- ESTENSIONE ORARIO DI APERTURA: n. 7 operatori
- AMPLIAMENTO TARGET UTENTI: n. 20 operatori
- MAGGIOR FLESSIBILITÀ RISPETTO AI PROFILI PROFESSIONALI CHE EROGANO LE PRESTAZIONI: n. 32 operatori

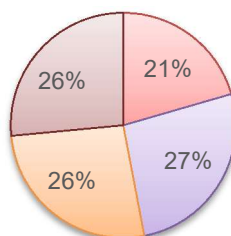


■ ESTENSIONE ORARIO DI APERTURA

■ AMPLIAMENTO TARGET UTENTI

Il campo 11 “quali sono secondo lei le maggiori criticità riscontrate nella gestione delle attività routinarie tra quelle sottoelencate” prevede la possibilità di risposte multiple, a cui gli operatori hanno risposto come segue

- LA COMPLESSITÀ DEI PAZIENTI RISPETTO AL PASSATO: n. 24 operatori
- LA DIFFICOLTÀ NEL REPERIRE PERSONALE SOCIO SANITARIO: n. 32 operatori
- IL CARICO BUROCRATICO: n. 31 operatori
- LE RISORSE ECONOMICHE: n. 31 operatori



■ COMPLESSITA' DEI PZ

■ DIFFICOLTA' NEL REPERIRE PERSONALE

■ CARICO BUROCRATICO

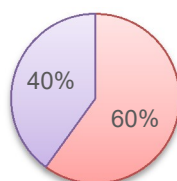
■ RISORSE ECONOMICHE





Il **campo 12** “quali sono, a suo parere, le modalità di comunicazione/modalità organizzative più efficaci da intrattenere con il Servizio Anziani di ATS” prevede la possibilità di risposte multiple, come di seguito riportate:

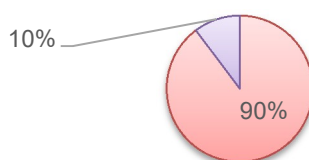
- INCONTRI PROGRAMMATI: n. 33 operatori
- INFORMATIVE SCRITTE ISTITUZIONALI: n. 22 operatori



■ INCONTRI PROGRAMMATI    ■ INFORMATIVE SCRITTE ISTITUZIONALE

Il **campo 13** “è soddisfatto delle modalità sopra descritte”, rileva che n. 35 operatori (pari al 90%) sono soddisfatti delle modalità sopra descritte mentre n. 4 operatori (pari al 10%) non lo sono:

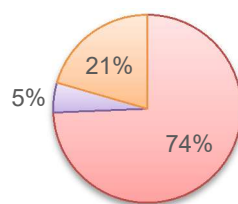
- SI: n. 35 operatori
- NO: n. 4 operatori



■ SI    ■ NO

Dal **campo 14** “può indicarci dei suggerimenti per migliorare le nostre modalità”, emerge quanto segue:

- GRUPPI DI LAVORO PER AREE TEMATICHE: n. 29 operatori
- ALTRO: n. 2 operatori
- NESSUN SUGGERIMENTO: n. 8 operatori



■ GRUPPI DI LAVORO

■ ALTRO

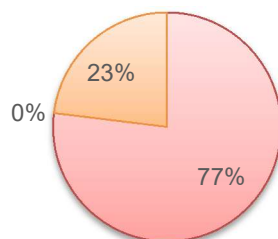
■ NESSUN SUGGERIMENTO

Il **campo 15** “*se ha risposto <altro> può specificare il suggerimento?*” prevede un campo a compilazione libera a cui hanno risposto n. 3 operatori con quanto riportato di seguito:

- Canale diretto e istituzionale che permetta una vicinanza costruttiva tra servizio/bisogno delle persone e ATS. Purtroppo è da tempo mal interpretato il ruolo di ATS come vigilanza e controllore, non come possibilità di costruzione della risposta ai bisogni delle persone.
- Incontri on line per discutere delle problematiche presenti in questo tipo di realtà anche a seguito di questionari per rilevarle
- Incontri periodici per verifica obiettivi e pianificare interventi condivisi, formazione di qualità, supporto, innovazione.

Il **campo 16** “*ritiene utile organizzare eventi informativi/formativi con il supporto del Servizio Anziani di ATS?*” rileva le seguenti risposte:

- SI: n. 30 operatori
- NO: nessuna risposta
- NON SAPREI: n. 9 operatori

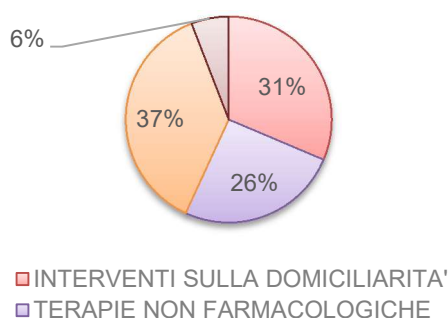


■ SI ■ NO ■ NON SAPREI



Il **campo 17** “se si, può indicarci una o più aree tematiche che intende approfondire?” vede le seguenti risposte da parte degli operatori:

- INTERVENTI SULLA DOMICILIARITA': n. 16 operatori
- TERAPIE NON FARMACOLOGICHE: n. 13 operatori
- EVENTI INFORMATIVI/FORMATIVI RELATIVI AI VOSTRI SERVIZI/ATTIVITA' APERTI ALLA CITTADINANZA: n. 19 operatori
- ALTRO: n. 3 operatori



Il **campo 18** “se ha risposto <altro> può specificare l'area/e tematica/e di interesse?” prevede un campo a compilazione libera che a cui hanno risposto n. 3 operatori con le aree riportate di seguito:

- gestione dei rapporti con il medico di medicina generale
- presa in carico del paziente cronico. La cura del grande anziano e i bisogni che cambiano. Uno sguardo a modelli, esperienze, approcci differenti da quelli Regionali o locali
- unire le forze (servizi, ATS, ASST) per “fare cultura” e orientare il cittadino nella rete dei servizi sociosanitari del territorio.

## 4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

L'indagine svolta ha visto un'alta percentuale di risposte pari all'84,7%.

I punti di maggior rilievo si riferiscono:

- alla normativa di riferimento: il 56% degli operatori la ritiene non più attuale
- alla presa in carico: il 48% esprime, come maggiore criticità, il relazionarsi con il Medico di Medicina Generale

Per quanto riguarda le linee di intervento su cui investire il 44% degli operatori ha risposto “sviluppi di nuovi tipi di servizi e prestazioni” e il 42% “sviluppo di nuovi modelli organizzativi”.



Il 54% degli operatori ritiene che sia necessaria maggiore flessibilità rispetto ai profili professionali che erogano le prestazioni.

Si evidenzia, inoltre, che la maggioranza degli operatori rilevano come maggiormente critiche tre aree: la difficoltà nel reperire il personale sociosanitaria, il carico burocratico e le risorse economiche; anche la complessità dei pazienti rispetto al passato è un'area segnalata.

Per quanto riguarda i rapporti con ATS, la maggior parte degli operatori (60%) preferisce incontri programmati. Le modalità di raccordo con ATS sono comunque ritenute soddisfacenti dal 90% degli operatori.

Con riferimento alla informazione e formazione l'81% degli operatori ritiene utile che ATS organizzi eventi sulle tematiche di interesse.

---

## 5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

---

Dall'indagine svolta emergono le seguenti proposte di miglioramento:

- Costituzione di gruppo di lavoro su aree tematiche (campo 14)
- I suggerimenti specificati nel campo 15:
  - o Canale diretto e istituzionale per avere un rapporto costruttivo che garantisca il raccordo tra i servizi/bisogni delle persone e le funzioni delle competenti strutture di ATS.
  - o Incontri di formazione, supporto e innovazione anche a livello programmatorio
- Approfondimento su specifiche aree tematiche (campo 17), con i seguenti suggerimenti:
  - o gestione dei rapporti con il medico di medicina generale
  - o presa in carico del paziente cronico.
  - o "fare cultura" e orientare il cittadino nella rete dei servizi sociosanitari del territorio tramite un modello di sinergia tra ATS, ASST e Unità d'Offerta.

---

## 6 ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI

---

Dall'indagine svolta emerge che i CDI e gli erogatori di misura RSA Aperta hanno esigenze sia di tipo formativo/informativo che di tipo organizzativo e gestionale.

La complessità del sistema sociosanitario e la presa in carico della cronicità necessitano di un lavoro condiviso tra i competenti servizi di ATS e le Unità d'Offerta per individuare modelli, buone prassi e procedure il più possibile condivise.

Il 90% degli operatori che hanno risposto al questionario sono soddisfatti del Servizio Area Anziani di ATS. Alla luce di quanto emerso la SC Area Anziani ritiene di fondamentale proseguire con le modalità già in essere e potenziare ulteriormente, attraverso la SS Servizi Area Anziani, il lavoro di condivisione e sviluppo di azioni atte a migliorare il lavoro dei CDI e delle RSA Aperta, che sostengono assistenza e cura dei soggetti anziani, non autosufficienti, favorendone il mantenimento a domicilio.