

### **Scopo della relazione**

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della “Customer satisfaction”, ottenuti attraverso i vari strumenti disponibili (es. questionari, assemblee, ecc.) previsti nella Carta dei Servizi;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

### **Strumenti di customer applicati nel corso del 2019**

Nel corso del 2019, sono stati applicati i seguenti strumenti per la rilevazione della customer satisfaction:

- a. Questionario distribuito ai parenti in settembre 2019;
- b. Questionario distribuito agli ospiti in ottobre 2019
- c. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2019;
- d. Assemblea coi dipendenti in data 19/12/2019;
- e. Assemblea coi parenti degli ospiti in data 21/12/2019.

Anche quest’anno, allo scopo di favorire la compilazione del questionario da parte dei parenti, è stata utilizzata la modalità on line, in particolare per coloro che già usufruiscono del canale telematico per l’invio della retta mensile.

Oltre a questi strumenti, la Fondazione gestisce un Ufficio Reclami, accogliendo eventuali segnalazioni pervenute sia direttamente (ad es. via mail), che indirettamente (ad es. attraverso il controllo periodico dell’urna posizionata in prossimità dell’ufficio amministrativo).

Gli esiti dei vari questionari, infine, vengono sempre condivisi con i membri del Consiglio di Amministrazione (per l’anno 2019, ad es., è stato esaminato l’esito del questionario parenti nella seduta del 28/10/2019).

### **Analisi dei risultati: criticità emerse**

I risultati emersi attraverso i vari strumenti utilizzati sono riassumibili nel modo seguente.

Per quanto riguarda i parenti (34 questionari compilati su 80 distribuiti) emergono principalmente le seguenti valutazioni:

#### PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Qualche parente ritiene si debba migliorare la struttura e il comfort delle stanze e dei servizi;
- Alcuni parenti lamentano criticità riguardo la qualità del cibo;
- Alcuni parenti esprimono criticità sul servizio di guardaroba e lavanderia.



ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

- Alcuni famigliari indicano che il rapporto tra il personale e gli ospiti riguardo a rispetto e riservatezza sia da migliorare;
- Qualche parente evidenzia criticità circa la disponibilità medica a fornire informazioni chiare e tempestive;
- Alcuni famigliari osservano che la disponibilità all’ascolto e al dialogo da parte del personale infermieristico sia da migliorare;
- Anche la professionalità delle ASA/OSS, intesa soprattutto come disponibilità all’ascolto e al dialogo, sia da migliorare.

Complessivamente, l’88% degli intervistati ritiene positiva l’esperienza in RSA, mentre il 94% la consiglierebbe a parenti e amici.

Nella sezione “Suggerimenti, proposte, critiche”, è stata data la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni, che si riassumono come segue: migliorare la pulizia delle camere di degenza e delle carrozzine; coinvolgere maggiormente gli ospiti quando non sono in servizio le animatrici; variare maggiormente il menù proposto; organizzare i turni del personale in modo da limitare la rotazione nei reparti.

Per quanto riguarda gli ospiti (42 questionari compilati su 45 - distribuiti agli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti manifestano qualche perplessità riguardo l’orario di alzata e quello di riposo;
2. Complessivamente, però, il 93% degli intervistati si trova bene presso la Struttura che li ospita.

Per quanto riguarda i lavoratori (34 questionari restituiti su 52 consegnati, pari al 65% dei dipendenti), il questionario utilizzato è il medesimo del 2018, elaborato con l’ausilio della psicologa, che collabora attivamente con la Struttura nell’analisi e nella possibile soluzione dei problemi di carattere relazionale/comportamentale dei lavoratori, in particolare degli addetti ai servizi socioassistenziali. Questa collaborazione, avviata a fine 2017, è proseguita attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali, rivolti in particolare ai lavoratori maggiormente esposti ai rischi da stress lavoro correlato.

L’elaborazione del questionario ha messo in evidenza quanto segue:

1. Un gruppo di intervistati ritiene che l’impegno sul lavoro non sia abbastanza riconosciuto e apprezzato dai superiori;

2. Circa la metà dei lavoratori si dice un po' meno soddisfatta della propria professione rispetto ad alcuni anni fa ed è anche un po' demotivata;
3. Due terzi degli intervistati osservano che, a volte, non c'è chiarezza di informazioni né disponibilità al confronto: per questo, riterrebbero complessivamente utile fare riunioni di equipe coi colleghi.

### **Azioni di miglioramento**

Alla luce dei risultati ottenuti attraverso gli strumenti di rilevazione applicati, si propongono al Consiglio di Amministrazione dell'Ente le seguenti azioni di miglioramento:

- Incontri mirati rivolti agli operatori di lavanderia e cucina, proponendo un monitoraggio periodico dei servizi alberghieri erogati;
- Programmazione di incontri/riunioni di reparto e gruppi di lavoro, eventualmente con la presenza della psicologa, nonché di colloqui individuali con la medesima, per favorire la comunicazione tra gli operatori sociosanitari e assistenziali e tra operatori e parenti;
- Programmazione di incontri/ gruppi di lavoro con il segretario-direttore per promuovere l'ascolto delle problematiche organizzative, spesso fonte di stress;
- Incontri periodici tra segretario-direttore e referenti di reparto per favorire il coordinamento gestionale;
- Intensificazione delle azioni formative verso gli operatori socio assistenziali e sanitari, in particolare sugli aspetti organizzativi e relazionali.

Rivarolo Mantovano, 20/01/2020

  
**Il segretario direttore**  
**Baracca dr.ssa Monica**  


### **Allegati:**

- Esiti questionario distribuito ai parenti in settembre 2019;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in ottobre 2019;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2019;
- Verbale assemblea coi dipendenti in data 19/12/2019;
- Verbale assemblea coi parenti degli ospiti in data 21/12/2019.

