

Scopo della relazione

Il presente documento ha lo scopo di:

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

Strumenti di customer applicati nel corso del 2017

Nel corso del 2017, sono stati applicati i seguenti strumenti per la rilevazione della customer satisfaction:

- a. Questionario distribuito ai parenti in settembre 2017;
- b. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2017;
- c. Questionario distribuito agli ospiti in novembre 2017;
- d. Assemblea coi parenti degli ospiti in data 25/11/2017;
- e. Assemblea coi dipendenti in data 21/12/2017.

Quest’anno, allo scopo di favorire la compilazione del questionario da parte dei parenti, è stata utilizzata anche 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).

Analisi dei risultati: criticità emerse

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

Per quanto riguarda i parenti (43 questionari compilati su 79 distribuiti):

- 1- Qualche parente ritiene si debba migliorare il comfort generale delle stanze e la disponibilità di telefoni comodi per gli ospiti;
- 2- Alcuni ritengono che la facilità nell’ottenere informazioni e la gentilezza da parte del personale infermieristico nel darle dipenda dal singolo operatore;
- 3- Qualche parente ritiene sia da migliorare la frequenza delle visite mediche;



- 4- Alcuni osservano che sia da migliorare la tempestività dell'intervento assistenziale da parte delle ASA/OSS;
- 5- Il rapporto fra il personale assistenziale e gli ospiti non sempre è corretto e professionale, ma dipende molto dai singoli ASA/OSS;
- 6- Complessivamente, il 72% dei parenti intervistati ritiene positiva l'esperienza in RSA rispetto all'impegno del personale, mentre il restante 28% ritiene sia da migliorare; fra i "suggerimenti, proposte, critiche", si riassume quanto segue: migliorare il lavoro della lavanderia (maggiore cura dei capi lavati e riconsegna corretta degli indumenti); maggiore attenzione nella preparazione delle vivande e orari più consoni, soprattutto per la cena; riorganizzare gli orari delle pulizie dopo pranzo per non disturbare il riposo degli ospiti.

Per quanto riguarda i lavoratori (21 questionari restituiti su 52 consegnati):

1. Alcuni osservano che non c'è sempre disponibilità all'ascolto da parte dei superiori;
2. Raramente si riceve adeguato riconoscimento se si fa un buon lavoro, scarse gratificazioni;
3. Viene segnalato qualche episodio di discriminazione nell'ambiente di lavoro;
4. Non sempre si va al lavoro volentieri perché a volte si creano tensioni.

Per quanto riguarda gli ospiti (40 questionari compilati da parte degli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti percepiscono non pienamente adeguato l'orario di alzata, il pranzo e la cena e l'attività di animazione;
2. Alcuni ospiti manifestano una non piena soddisfazione per l'assistenza offerta dal personale ausiliario, dal personale educativo e dai medici.

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:

- Riorganizzazione dei turni lavorativi del personale socio assistenziale, infermieristico, addetto alla cucina e addetto alle pulizie, in modo da garantire un'assistenza più adeguata alle esigenze degli ospiti;
- Programmazione di più frequenti riunioni di reparto e gruppi di lavoro, per il miglioramento della comunicazione fra i diversi operatori dei reparti di degenza (es. ASA/OSS e IP) e tra i reparti di degenza e il resto della Struttura;



- Intensificazione delle azioni formative verso gli operatori socio assistenziali e sanitari, in particolare sulla gestione dei conflitti e sugli aspetti legati alla relazione con l'anziano e coi parenti.

Rivarolo Mantovano, 16/01/2018

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


Allegati:

- Esiti questionario distribuito ai parenti in settembre 2017;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2017;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2017;
- Verbale assemblea coi parenti degli ospiti in data 25/11/2017;
- Verbale assemblea coi dipendenti in data 21/12/2017.