

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 2018

Nel corso del 2018, sono stati applicati i seguenti strumenti per la rilevazione della customer satisfaction:

- a. Questionario distribuito ai parenti in settembre 2018;
- b. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2018;
- c. Questionario distribuito agli ospiti in novembre 2018;
- d. Assemblea coi dipendenti in data 18/12/2018;
- e. Assemblea coi parenti degli ospiti in data 22/12/2018.

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 2018, nelle sedute del 21/11/2018 e del 18/12/2018).

Analisi dei risultati: criticità emerse

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

Per quanto riguarda i parenti (44 questionari compilati su 79 distribuiti) emergono principalmente le seguenti valutazioni:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Qualche parente ritiene si debba migliorare il comfort generale delle stanze e si debba fare più attenzione alla varietà del menù giornaliero;
- Alcuni parenti lamentano criticità riguardo il servizio di lavanderia e guardaroba.



ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

- Qualche parente ritiene sia da migliorare il rispetto e la riservatezza tra personale addetto all'assistenza e ospiti;
- Alcuni famigliari osservano che la professionalità e la disponibilità all'ascolto da parte del personale socio-assistenziale non sia sempre consona alle mansioni di cura e assistenza nei confronti degli ospiti;
- Qualcuno ritiene sia da migliorare anche la professionalità nel rapporto fra il personale infermieristico e gli ospiti.

Complessivamente, l'82% dei parenti che hanno risposto al questionario ritiene positiva l'esperienza in RSA, mentre il restante 18% ritiene sia da migliorare.

Nella sezione "Suggerimenti, proposte, critiche", è stata data la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni, che si riassumono come segue: limitare i cambi di stanza per gli ospiti; avere maggiore umanità e attenzione all'ospite da parte del personale ASA/OSS, sia nei modi che in alcuni momenti della giornata (es. durante l'assunzione del cibo); curare di più l'area del giardino per sfruttarla meglio durante la bella stagione.

Gli esiti del questionario, poi, sono stati portati all'attenzione dei responsabili dell'equipe socio-sanitaria (incontro con medici, capo sala e coordinatrice OSS in data 30/11/2018). In particolare, al termine dell'incontro con l'equipe socio-sanitaria, il Responsabile medico ha proposto di focalizzare l'attenzione su alcune criticità, in particolare riguardo i cambi di stanza, il comportamento delle ASA/OSS e la preparazione e la somministrazione dei pasti.

Per quanto riguarda i lavoratori (30 questionari restituiti su 50 consegnati), quest'anno si è deciso di predisporre il questionario 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 di quelli addetti ai servizi socioassistenziali. Questa collaborazione, avviata oltre un anno fa con il corso sulla gestione dei conflitti, è proseguita nell'anno 2018 attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali, rivolti in particolare ai lavoratori maggiormente esposti ai rischi da stress lavoro correlato. L'elaborazione del questionario – inviata per opportuna conoscenza anche alla psicologa – ha messo in evidenza quanto segue:

1. Quasi la metà degli intervistati ritiene non ci sia riconoscimento e apprezzamento per l'impegno profuso nel lavoro;



2. Viene segnalato qualche episodio di discriminazione nell'ambiente di lavoro;
3. Oltre il 50% degli intervistati ritiene che non vi sia adeguato aiuto da parte dei superiori per mettere i lavoratori nelle condizioni di lavorare al meglio (mancanza di chiarezza, poca disponibilità all'ascolto);
4. Il 25% degli intervistati ritiene inutile fare riunioni di equipe coi colleghi;
5. Quasi la metà degli intervistati vive con angoscia e impotenza la relazione con l'ospite che deperisce e muore.

Per quanto riguarda gli ospiti (44 questionari compilati da parte degli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti manifestano qualche perplessità riguardo le attività di animazione, gli orari dei pasti e dell'alzata e l'assistenza del personale ausiliario;
2. Qualche ospite esprime un giudizio negativo riguardo la propria stanza;
3. Complessivamente, il 95% degli intervistati si trova bene presso la Struttura che li ospita.

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:

- Azioni mirate rivolte agli operatori di lavanderia e cucina, attraverso un attento monitoraggio dei servizi alberghieri erogati;
- Programmazione di incontri/riunioni di reparto e gruppi di lavoro, con la presenza della psicologa, nonché di colloqui individuali con la medesima, per favorire la comunicazione tra gli operatori sociosanitari e assistenziali, e cercare perciò di rimuovere le cause che portano a difficoltà relazionali con conseguenti ripercussioni sulla qualità del servizio di cura;
- Intensificazione delle azioni formative verso gli operatori socio assistenziali e sanitari, in particolare sugli aspetti organizzativi e relazionali.

Rivarolo Mantovano, 21/01/2019

Allegati:

- Esiti questionario distribuito ai parenti in settembre 2018;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2018;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2018;
- Verbale assemblea coi dipendenti in data 18/12/2018;
- Verbale assemblea coi parenti degli ospiti in data 22/12/2018.



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

