

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 2024

Nel corso del 2024, sono stati utilizzati i sottoelencati strumenti di rilevazione di customer satisfaction:

- a. Questionario distribuito ai parenti in novembre 2024;
- b. Questionario distribuito agli ospiti in novembre 2024;
- c. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2024.

Per favorire la partecipazione da parte dei parenti, sono state utilizzate diverse modalità di trasmissione e restituzione: il questionario da compilare on line, in particolare per coloro che già usufruiscono del canale telematico per l’invio della retta mensile; il questionario in modalità cartacea, da restituire in occasione delle visite agli ospiti, o tramite servizio postale oppure depositandolo direttamente nella cassetta postale della Fondazione.

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).

Infine, gli esiti dei vari questionari, unitamente alla presente relazione, vengono sempre portati all’attenzione del Consiglio di Amministrazione, per consentire una valutazione realistica del servizio erogato e, conseguentemente, disporre di validi strumenti per migliorare la qualità.

Analisi dei risultati: criticità emerse

I risultati emersi attraverso i questionari sono riassumibili nel modo seguente:

a) Per quanto riguarda i parenti (28 questionari compilati su 80 distribuiti) emergono principalmente le seguenti valutazioni:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Alcuni parenti ritengono si debba migliorare la qualità del cibo;
- alcuni parenti ritengono si debba migliorare il comfort degli ambienti

ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

- Alcuni famigliari osservano che l’assistenza medica, infermieristica ed assistenziale sia da migliorare, in particolare, in merito alla disponibilità a fornire informazioni chiare e tempestive e disponibilità all’ascolto e al dialogo;
- Alcuni parenti chiedono maggior precisione da parte del servizio lavanderia.

Complessivamente, però, l’82% degli intervistati ritiene positiva l’esperienza in RSA, mentre il 86% la consiglierebbe a parenti e amici. Il 14% ritiene si debba migliorare il “calore e l’accoglienza” verso gli ospiti.

Nella sezione “Suggerimenti, proposte, critiche”, è stata data, inoltre, la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni; è emersa una sola critica relativamente all’aspetto relazionale tra il personale assistenziale e gli ospiti ed una relativa alla pulizia di alcuni ausili.

b) Per quanto riguarda gli ospiti (32 questionari compilati su 34 - distribuiti agli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti manifestano qualche criticità sul cibo e la capacità di ascolto del personale, in particolare del personale ASA/OSS;
2. Complessivamente, la maggior parte degli intervistati si trova bene presso la Struttura che li ospita e tutti gli intervistati la consiglierebbe a parenti e amici.

c) Per quanto riguarda i lavoratori (32 questionari restituiti su 55 consegnati, pari a circa il 38% dei lavoratori), il questionario è pressoché rimasto invariato, ed è stato 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. Questa pluriennale collaborazione si concretizza attraverso colloqui individuali o in piccoli gruppi, rivolti in particolare ai lavoratori maggiormente esposti ai rischi di stress da lavoro correlato.

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

1. Diversi intervistati ritengono che l’impegno sul lavoro non sia abbastanza riconosciuto e apprezzato dai superiori, ma sono orgogliosi della professione che svolgono, che lascia anche spazio per gli impegni personali e familiari;
2. La maggioranza degli intervistati osserva che i diretti superiori si impegnano per far lavorare bene tutti, ma, a volte, sono poco disponibili all’ascolto lamentando poca comunicazione fra

le varie figure: per questo, circa il 52% suggerisce sia utile fare più frequenti riunioni di equipe coi colleghi;

3. Nello spazio delle osservazioni libere, alcuni lavoratori hanno sottolineato la necessità di migliorare la comunicazione e la collaborazione fra i vari settori.

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:

- Programmazione di incontri/riunioni di reparto (anche in piccoli gruppi), eventualmente con la presenza della psicologa, nonché di colloqui individuali con la medesima, per favorire la comunicazione tra gli operatori sociosanitari e assistenziali;
- Programmazione di incontri di alcuni lavoratori, individuati come referenti, con il Direttore per promuovere l’ascolto delle problematiche organizzative, spesso fonte di stress;
- Valutazione dei carichi di lavoro e promozione di un sistema premiante per i lavoratori.

Rivarolo Mantovano, 23/01/2025


**Il Direttore Generale
Brunelli Rag. Mattia**

Allegati:

- Esiti questionario distribuito ai parenti in novembre 2024;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2024;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2024.