

1 - 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 gli strumenti applicabili;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

2 - Strumenti di customer applicati nel corso del 2024

Nel corso del 2024 sono stati utilizzati unicamente i questionari come strumenti per rilevare il grado di soddisfazione di parenti, ospiti e dipendenti. In tutti i questionari è stata mantenuta una sezione dedicata al Covid-19, con la predisposizione di alcune domande specifiche sulla gestione emergenziale, seppur la situazione sul fronte epidemiologico non abbia evidenziato particolari criticità.

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 all'ingresso della Struttura).

Infine, gli esiti dei vari questionari, unitamente alla presente relazione, vengono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, sia per consentire una valutazione realistica del servizio erogato che, conseguentemente, deliberare eventuali iniziative per migliorare la qualità.

3 - Analisi dei risultati: criticità emerse

I risultati emersi sono riassumibili nel modo seguente:

a) Per quanto riguarda i parenti, a novembre 2024 sono stati distribuiti n. 71 questionari nell'ambito della RSA, distinti tra posti accreditati, posti di sollievo e posti autorizzati, ne sono ritornati n. 50 (43 accreditati, 2 sollievo e 5 autorizzati), mentre nell'ambito del CDI ne sono stati distribuiti n. 7 e ne sono ritornati n. 4.

Dall'elaborazione emerge quanto evidenziato nelle tab. 1)-2) e 3) allegate (la scala dei punteggi per ogni item va da 1, equivalente a "scarso" a 5, equivalente a "ottimo"): le criticità maggiori si riscontrano nell'ambito del grado di raggiungimento di uno stato di maggiore autosufficienza dell'ospite, nell'ambito della deambulazione assistita, del servizio di barbiere/parrucchiere, dell'animazione, oltre che, in alcuni casi, anche nell'ambito del "clima" di reparto percepito dai parenti e degli orari e modalità di distribuzione pasti.



Raffrontando i risultati del periodo 2019-2024, nel complesso, vi è stato un evidente miglioramento dei servizi alberghieri, mentre l'area che ha sofferto maggiormente gli effetti della pandemia è stata quella dell'assistenza socio-sanitaria, con conseguenze anche sul clima di reparto (si veda tab. 2) allegata).

Per quanto riguarda le risposte alle domande specifiche sulla gestione Covid 19, le soluzioni adottate dalla Struttura sono state giudicate abbastanza adeguate.

Complessivamente, la stragrande maggioranza degli intervistati ritiene positiva l'esperienza in RSA. Inoltre, in calce al questionario, è stata data la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni: in sostanza, qualcuno ha richiesto maggior cura e igiene dell'ospite, orari più adeguati per la cena e la messa a letto estiva, di avere di avere maggiori attività di animazione, più attenzione nell'uso dei DPI (mascherine), più presenza degli ospiti in palestra, di migliorare il clima fra operatori nel nucleo "rosso", di variare maggiormente il menù, di avere più spazi comuni per gli ospiti del nucleo arancio e, infine, qualcuno ha affermato che spesso la qualità del servizio dipende dal personale ASA/OSS in turno.

b) Per quanto riguarda gli ospiti, sono stati compilati 30 questionari, con l'ausilio delle educatrici, per gli ospiti con Mini Mental superiore a 20; i risultati della elaborazione hanno rilevato (come da tab. 3) allegata) che le maggiori criticità riguardano: l'attività di animazione e l'orario dei pasti e alcune pietanze del menù, a volte un po' difficili da masticare (ad es. carne).

Comunque, complessivamente, la quasi totalità degli intervistati si trova bene in Struttura e la consiglierebbe ad altri utenti.

- **Per quanto riguarda i lavoratori** sono stati distribuiti n. 62 questionari e ne sono ritornati compilati n. 40 (pari al 65% dei lavoratori), di cui uno pervenuto dopo l'elaborazione delle risposte, sintetizzate nella tab. 4 allegata. Si evidenzia quanto segue:

1. rispetto all'anno 2023, sono migliorati alcuni item, come ad esempio, la percentuale di coloro che ritengono utile fare riunioni di reparto, che sono orgogliosi e soddisfatti del lavoro che fanno e che hanno instaurato un rapporto di fiducia e collaborazione con i colleghi; di contro, una parte di lavoratori non sempre va al lavoro volentieri, perché a volte si creano tensioni, così come è aumentata la percentuale di coloro che ritengono non esserci adeguato riconoscimento e apprezzamento dell'impegno sul lavoro da parte dei superiori;



2. Diversi intervistati suggeriscono sia utile fare alcuni corsi di formazione su specifiche tematiche (es. igiene di base, Haccp, percorso sporco/pulito, protocolli e procedure adottati dalla Struttura, BLS, disfagia, piaghe da decubito, gestione conflitti, movimentazione carichi, gestione ospiti con demenze, privacy, primo soccorso, risk management, relazione operatore/ospite, corso per addetti cucina, ..);
3. Nello spazio delle osservazioni libere, diversi lavoratori hanno espresso le loro opinioni, sottolineando soprattutto: avere una maggiore gratificazione, anche economica, sia per reperire nuovo personale che per fidelizzare quello in organico; l'importanza di avere una buona comunicazione tra le diverse figure professionali, per arrivare ad una visione comune delle necessità assistenziali; meritocrazia e gratificazioni per chi si impegna da anni in Struttura; organizzare degli incontri mensili per ogni singolo reparto, per affrontare i problemi di quel reparto; disporre di uno psicologo in struttura; turnistica più regolare; maggiore impegno da parte di alcuni servizi; più attenzione al lavoro; rispetto per tutte le figure e collaborazione; ritorno delle referenti di reparto per avere un punto di riferimento e maggiore controllo sul piano di lavoro; possibilità di avere più ascolto; più controlli e più regole.

Azioni di miglioramento

Alla luce dei risultati emersi dai vari strumenti di rilevazione adottati, si propongono al Consiglio di Amministrazione dell'Ente le seguenti azioni di miglioramento:

- Programmazione di incontri/riunioni di reparto ed equipe, per favorire la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione della Struttura;
- Predisposizione di un piano formativo che tenga conto delle richieste emerse;
- Misure per la gratificazione economica dei lavoratori;
- Revisione dei piani di lavoro per un maggior benessere di ospiti e operatori.

Guidizzolo, 07/02/2025


Il Direttore
Baracca dr.ssa Monica

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.

