

INDAGINE 2022 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi e relazione esito finale

grado di soddisfazione dell'Utenza

relativamente ai servizi offerti dalla

FONDAZIONE "Bandera-Vezzoli" Onlus di URAGO D'OGGIO



Presentazione grafica delle risultanze della somministrazione dei questionari relativi alla Customer Satisfaction effettuata nell'anno 2022.

Elaborazione a cura della Direzione della Fondazione.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI E OPERATORI

La Fondazione Fondazione “Bandera-Vezzoli” Onlus, nel perseguimento del valore fondamentale della centralità dei propri ospiti, ha condotto l'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dalla Rsa (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Attraverso la compilazione di questionari forniti dalla Direzione è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere, in piena serenità e libertà, una valutazione sulle prestazioni ricevute, con la possibilità di esporre propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato e si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile e di uno spazio destinato alle osservazioni, che consente di ottenere dati di tipo qualitativo, in relazione a commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Al termine dell'indagine, che per l'anno 2022, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 15 dicembre 2022 e il 30 dicembre 2022, i risultati sono stati resi pubblici e divulgati attraverso la pubblicazione della presente relazione all'albo della Fondazione.

Prima di analizzare i dati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction della RSA per l'anno 2022, si ripropongono di seguito i questionari offerti all'Utenza, sulla base dei quali è stata condotta la suddetta indagine.

Si precisa che anche per questo anno 2022 si è deciso di non distribuire i questionari ai famigliari dato che a causa dell'emergenza Covid-19 sono consentiti gli ingressi in struttura in modo ridotto e su appuntamento per tutelare gli ospiti e creare affollamento.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Igiene e cura della persona
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita
4. Gestione piano pandemia Covid-19
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice
9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)
13. Servizio ristorazione
14. Servizio lavanderia e guardaroba
15. Attività e iniziative del servizio di animazione
16. Tutela della riservatezza e della privacy
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

Pensando alle attuali condizioni di lavoro, come valuta il Suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Distribuzione dei carichi di lavoro
2. Orario di lavoro
3. Ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo)
4. Organizzazione complessiva del lavoro
5. Relazioni con i colleghi
6. Relazioni con gli ospiti
7. Relazioni con i parenti degli ospiti

8. Relazioni con la coordinatrice
9. Livello di comunicazione interna
10. Gestione piano pandemia Covid-19
11. Gestione dei conflitti
12. Clima del gruppo di lavoro
13. Attività di formazione e aggiornamento
14. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)
15. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura

Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 10 Ospiti e n. 14 operatori.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

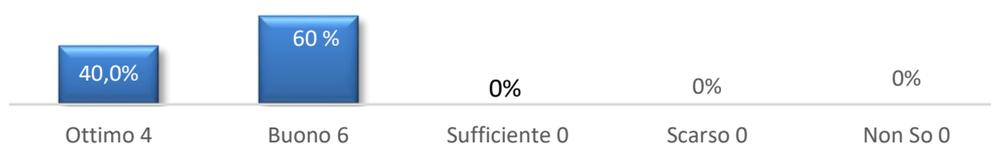
Sono stati somministrati n. 10 questionari su un totale di n. 30 ospiti. Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il 92,35% dei giudizi espressi, il 5,88% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e il 1,76% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 33,33% degli ospiti, ossia 10 ospiti su 30, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono alla maggioranza, risultano indicativi e ricchi di spunti di riflessione.

Gli ospiti che hanno compilato in modo autonomo il questionario sono stati supportati nella redazione dalla sig.ra Marini Mariangela, educatrice della Fondazione, indirizzato dal responsabile sanitario verso gli utenti con integra capacità cognitiva. In base all'esame dello stato mentale (MMSE), somministrato periodicamente agli ospiti, sono state rilevate n. 5 fasce di valutazione; solo gli ospiti che hanno riportato un punteggio pari o superiore a 19 punti sono stati in grado di rispondere ai quesiti proposti. La possibilità di esprimere la propria valutazione in modo diretto ha permesso di raccogliere il reale grado di soddisfazione degli ospiti in relazione ai servizi offerti. La somministrazione dei questionari da parte della sig.ra Marini Mariangela ha inoltre garantito neutralità e imparzialità nei confronti dell'utente, permettendo la totale libertà di esprimere anche considerazioni negative.

Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)

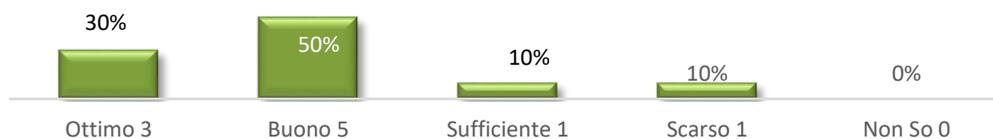


L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla quasi totalità degli ospiti: il 40% (n. 4 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, il 60% (n. 6 ospiti) ha valutato buono il servizio.



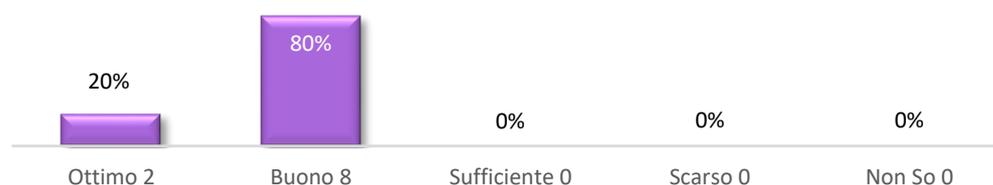
Il 90% (n. 9 ospiti) riserva una valutazione molto positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 30% (n. 3 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 60% (n. 6 ospiti) buono e il 10% (n. 1 ospite) sufficiente.

3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita



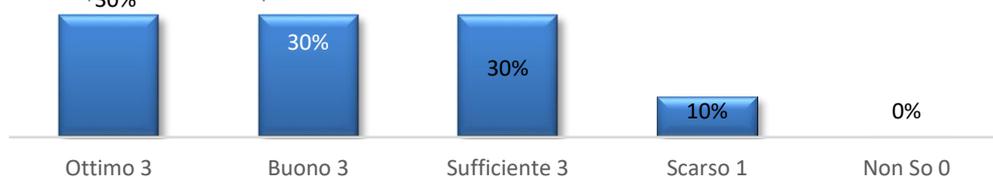
La totalità degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 30% (n. 3 ospiti) ritiene ottimo il servizio, il 50% (n. 5 ospiti) lo considera buono, il 10% (n. 1 ospite) ritiene il servizio sufficiente e il 10% (n. 1 ospite) lo ritiene scarso.

4. Gestione piano pandemia Covid-19



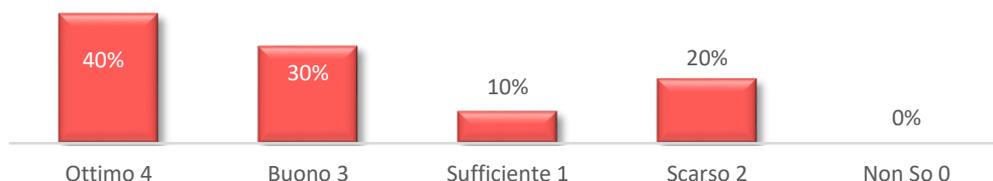
Il 100% (n. 10 ospiti) ha dichiarato di essere molto soddisfatto della gestione Piano pandemia Covid-19: il 20% (n. 2 ospiti) ha dato un giudizio ottimo, il 80% (n. 8 ospiti) ha dato un giudizio buono.

5. Disponibilità e professionalità personale medico

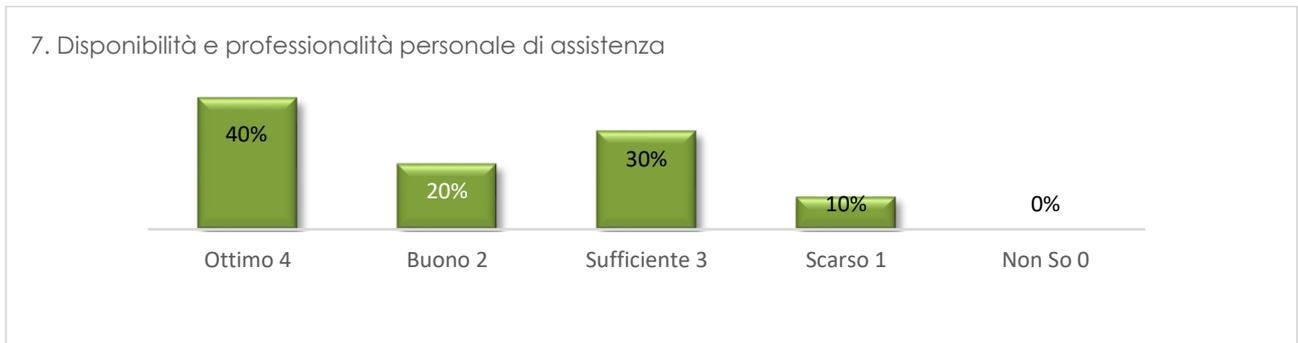


Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto i seguenti giudizi: il 30% (n. 3 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 30% (n. 3 ospiti) una soddisfazione buona, il 30% (n. 3 ospiti) una soddisfazione sufficiente e il 10% (n. 1 ospite) una soddisfazione scarsa.

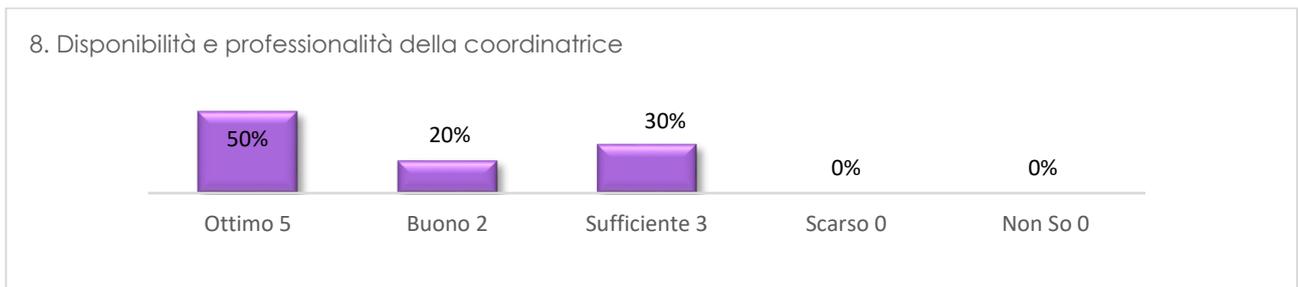
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



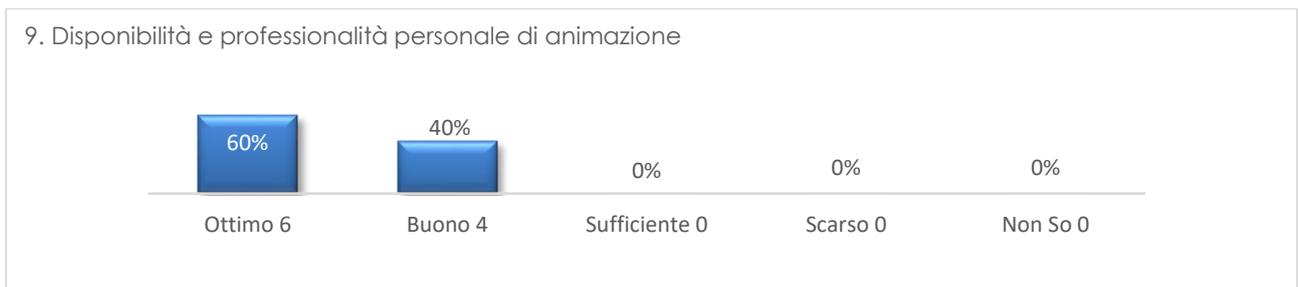
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 40% (n. 4 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 30% (n. 3 ospiti) buono, mentre il 10% (n. 1 ospite) lo considera sufficiente e sempre il 10% (n. 1 ospite) scarso.



Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la totalità dei giudizi positivi: 40% (n. 4 ospiti) ottimo, 20% (n. 2 ospiti) buono, il 30% (n. 3 ospiti) sufficiente mentre il 10% (n. 1 ospite) scarso.



Il giudizio relativo alla disponibilità e professionalità della coordinatrice ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottimo per il 50% (n. 5 ospiti), buono per il 20% (n. 2 ospiti) e sufficiente per il 30% (n. 3 ospiti).



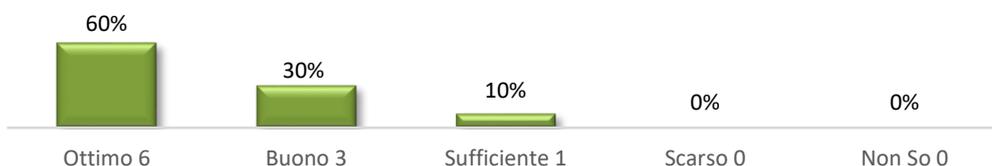
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione buona: è stato valutato ottimamente dal 60% (n. 6 ospiti) degli ospiti e considerato buono dal 40% (n. 4 ospiti).

10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



Il personale amministrativo ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottime per il 10% (n. 1 ospite), buone per il 40% (n. 4 ospiti), 40% (n. 4 ospiti) sufficiente e il 10% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio.

11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico



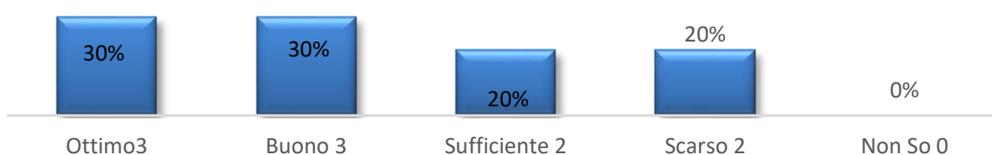
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di fisioterapia sono state: ottime per il 60% (n. 6 ospiti), buone per il 30% (n. 3 ospiti) e sufficiente per il 10% (n. 1 ospite).

12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)



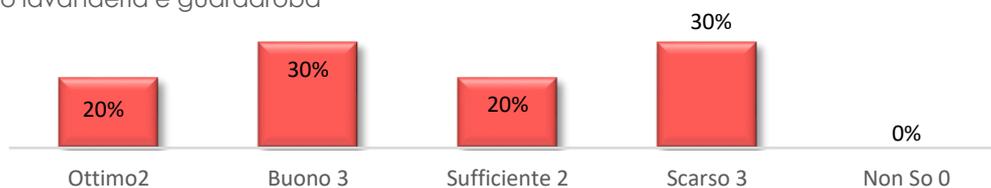
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per il 20% (n. 2 ospiti), buono per il 50% (n. 5 ospiti), sufficiente per il 30% (n. 3 ospiti).

13. Servizio ristorazione



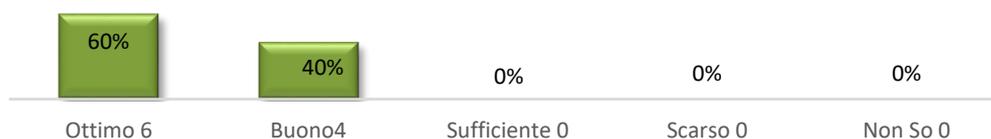
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 30% (n. 3 ospiti) ottime, 30% (n. 3 ospiti) buone, 20% (n. 2 ospiti) sufficienti e il 20% (n. 2 ospiti) scarso.

14. Servizio lavanderia e guardaroba



Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 20% (2 ospiti), buono dal 30% (n. 3 ospiti), sufficiente dal 20% (n. 2 ospiti), scarso dal 30% (n. 3 ospiti).

15. Attività e iniziative del servizio di animazione



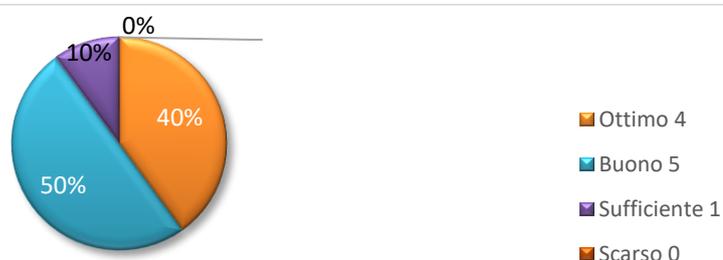
L'attività del servizio di animazione in Rsa è stata valutata ottima dal 60% (n. 6 ospiti), il 40% (n. 4 ospiti) la giudica buona.

16. Tutela della riservatezza e della privacy

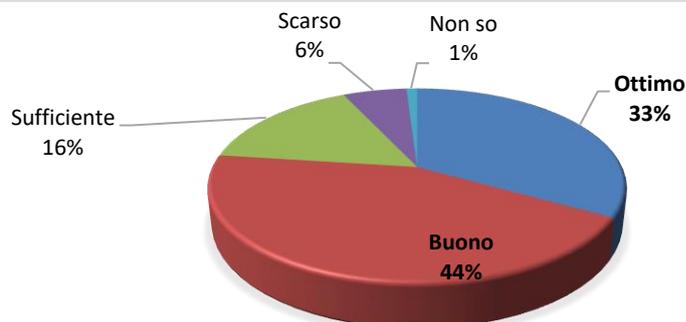


Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta sui seguenti livelli: ottimo per il 10% (n. 1 ospite), buono per il 60% (n. 6 ospiti), mentre per il 10% (n. 1 ospite) sufficiente e il 20% (n. 2 ospiti) non si esprime.

17. Giudizio complessivo sul servizio offerto



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 40% (n. 4 ospiti) ottimo, per il 50% (n. 5 ospiti) buono e per il 10% (n. 1 ospite) sufficiente.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione ospiti

Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse:

- tre ospiti affermano che tra il personale qualcuno è gentile e altri un po' meno
- un ospite afferma che va tutto bene
- un ospite richiede del formaggio gratugiato sulla pasta
- un ospite vorrebbe tornare nella stanza precedente.
- un ospite chiede più attenzione in lavanderia.
- un ospite chiede più supporto all'animazione

Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione, e sono stati esposti nella bacheca della Fondazione.

Ringraziando gli ospiti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

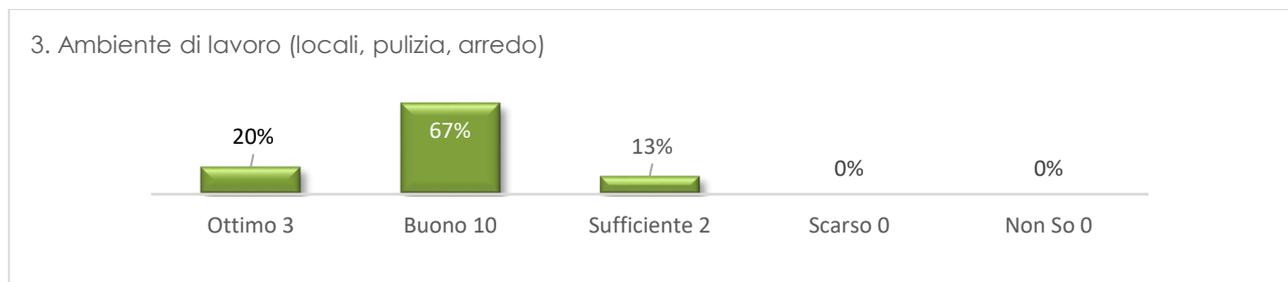
Sono stati compilati da parte degli operatori n. 15 questionari su un totale di 24. Gli operatori hanno espresso un **giudizio complessivo positivo**. Le valutazioni positive (Ottimo, Buono e Sufficiente) sono state, infatti, pari al 92,44% dei giudizi espressi, il 4,89 % ha valutato "scarso" il proprio grado di soddisfazione e il 2,06% non so.



La distribuzione dei carichi di lavoro ha riscontrato un giudizio buono solo per il 66% (n. 10 operatori), sufficiente per 20% (n. 3 operatori), scarso per il 7% (n. 1 operatori) e per il 7% (n. 1 operatore) "non so".



Il 100% (n. 14 operatori) riserva una valutazione positiva riguardo l'orario di lavoro: il 33% (n. 5 operatori) esprime un'opinione ottima, il 53% (n. 8 operatori) buona, il 7% (n. 1 operatore) sufficiente e il 7% (n. 1 operatore) scarso.



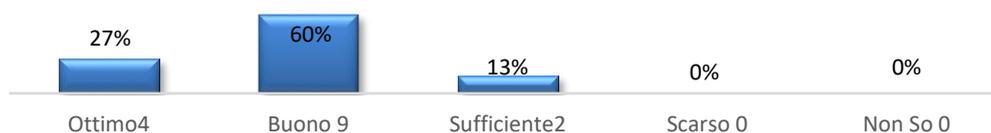
La totalità degli operatori ha manifestato un parere positivo in relazione all'ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo) offerto dalla Fondazione: il 20% (n. 3 operatori) lo ritiene ottimo, il 67% (n. 10 operatori) lo considera buono e il 13% (n. 2 operatori) sufficiente.

4. Organizzazione complessiva del lavoro



Il 14% (n. 2 operatori) ha dichiarato che l'organizzazione complessiva del lavoro si attesta su un grado di soddisfazione ottimo, il 53% (n. 8 operatori) buono mentre il 33% (n. 5 operatori) esprimono un giudizio sufficiente.

5. Relazioni con i colleghi



Le relazioni con i colleghi hanno ottenuto le seguenti valutazioni: il 27% (n. 4 operatori) ha confermato una soddisfazione ottima, il 60% (n. 9 operatori) buona, il 13% (n. 2 operatori) sufficiente.

6. Relazioni con gli Ospiti



La valutazione delle relazioni con gli ospiti è positiva: il 47% (n. 7 operatori) esprime giudizi ottimi, mentre il 53% (n. 8 operatori) buoni.

7. Relazioni con i parenti degli Ospiti



Anche le relazioni con i parenti degli ospiti hanno ricevuto giudizi positivi: per il 13% (n. 2 operatori) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 61% (n. 9 operatori) buono, per il 13% (n. 2 operatori) sufficiente, per il 13% (n.2 operatori) scarso .

8. Relazioni con la coordinatrice



Il giudizio sulle relazioni con la coordinatrice è il seguente: ottimo per il 13% (n. 2 operatori), buono per il 67% (n. 10 operatori), mentre sufficiente per il 20% (n. 3 operatori).

9. Livello di comunicazione interna



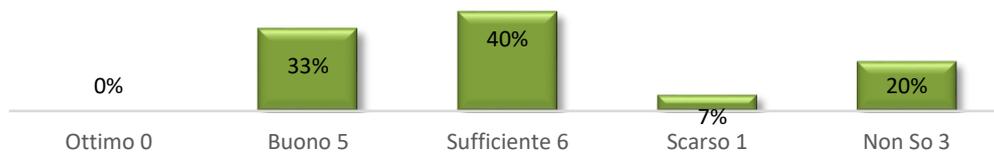
Il livello di comunicazione interna è stato valutato buono dal 53% (n. 8 operatori), considerato sufficiente dal 40% (n. 6 operatori), scarso dal 7% (n. 1 operatore).

10. Gestione piano Pandemia Covid-19

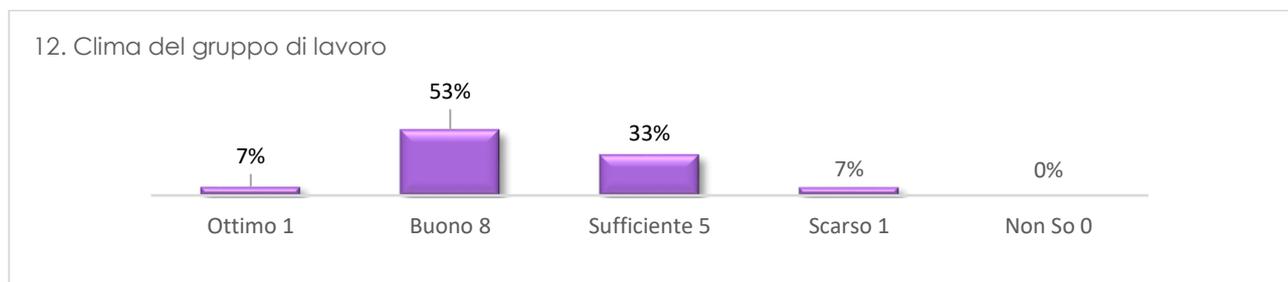


La gestione del Piano Pandemia trova i seguenti riscontri: ottimo per il 47% (n. 7 operatori), buono per il 47% (n. 7 operatori), sufficiente per il 6% (n. 1 operatore).

11. Gestione dei conflitti



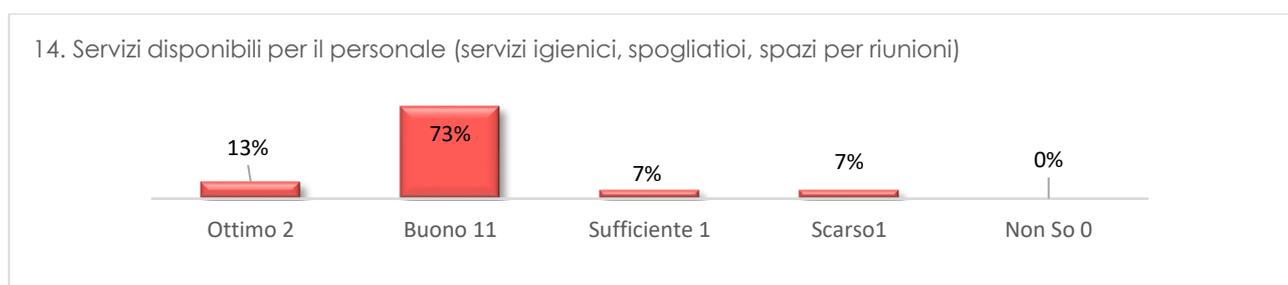
La maggioranza degli operatori esprime un buon grado di soddisfazione riguardo alla gestione dei conflitti interni: il 33% (n. 5 operatori) la definisce buona, il 40% (n. 6 operatori) sufficiente, il 7% (n. 1 operatore) scarsa e il 20% (n. 3 operatori) non so.



Il clima generale del gruppo di lavoro si attesta sulle seguenti valutazioni: 7% (n. 1 operatore) ottimo, 53% (n. 8 operatori) buono, 33% (n. 5 operatori) sufficiente e 7% (n. 1 operatore) scarso.

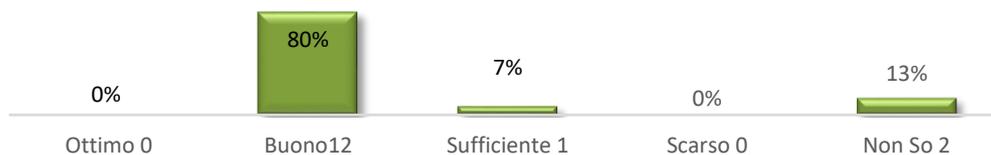


L'attività di formazione e aggiornamento proposta al personale ha riscontrato i seguenti giudizi: ottimi per il 13% (n. 2 operatori), buoni per il 47% (n. 7 operatori), sufficiente per il 20% (n. 3 operatori) e scarsi per il 20% (n. 3 operatori).

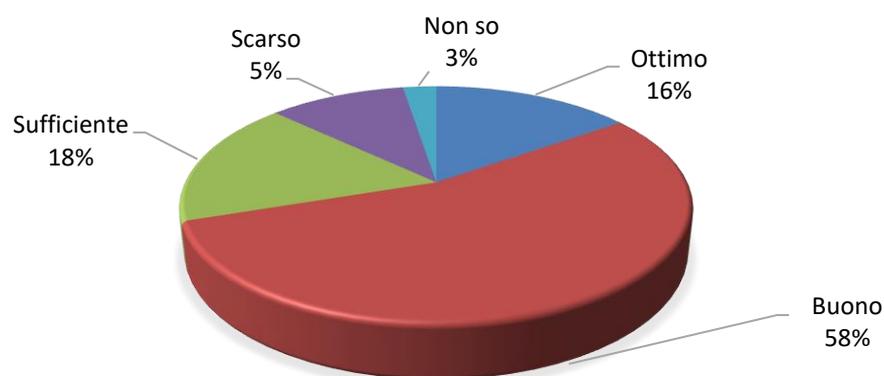


La valutazione dei diversi servizi messi a disposizione del personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni e per la formazione) si attesta i seguenti gradi di soddisfazione: per il 13% (n. 2 operatori) il giudizio è ottimo, per il 73% (n. 11 operatori) buono, per il 7% (n. 1 operatore) il giudizio è sufficiente mentre per il 7% (n. 1 operatore) è scarso.

15. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura



In conclusione, si può affermare che la valutazione sulla qualità complessiva dei servizi offerti al personale della Rsa è considerata dal 80% (n. 12 operatori) buona, mentre il 7% (n. 1 operatore) la ritiene sufficiente e il 13% (n. 2 operatori) scarsa.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione personale

Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse:

- due operatori lamentano la mancanza di riunioni d'equipe.

Conclusioni

L'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituisce per l'anno in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare, dove necessita, ed ancora ottimizzare, dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza della RSA.

Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e sono stati esposti nella bacheca della Fondazione.

Ringraziando il personale, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione, ricordando che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO EFFETTUATE NELL'ANNO 2022

Si dà atto che non sono emerse significative criticità rispetto a quelle che erano emerse nelle rilevazioni condotte nel corso del 2022, ciò anche in conseguenza della realizzazione delle azioni di miglioramento opportunamente adottate nel 2021. In particolare, si vogliono qui ricordare gli interventi di:

- **miglioramento del clima di reparto:** nel corso del 2022 si è provveduto alla sostituzione della Coop. Serena di Lograto con l'affidamento alla Coop. New cip 1 di Milano per il servizio ASA e al monitoraggio del comportamento degli operatori.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2022

Pur avendo registrato una valutazione positiva per la generalità delle variabili indagate, nonostante l'anno 2022 abbia procurato importanti e pesanti effetti negativi anche sul fronte economico della nostra RSA a causa della grave emergenza sanitaria che ha afflitto anche la nostra struttura, la Direzione, valutati anche i suggerimenti e le indicazioni forniti negli appositi spazi presenti sui questionari in uso e analizzati gli aspetti sui quali sono stati espressi alcuni giudizi di non soddisfazione o riconducibili alla valutazione "scarso", ha ritenuto opportuno, a seguito di analisi congiunte con i responsabili dei diversi servizi presenti in struttura, di definire le sotto riportate proposte/azioni di miglioramento.

Criticità	Azioni di miglioramento	Risorse/Strumenti	Tempistiche
Servizio di animazione	Mantenimento servizio di animazione nelle ore pomeridiane e sensibilizzazione a tutto il personale di sorvegliare gli ospiti nelle ore in cui manca il servizio di animazione.	Sorveglianza	Da gennaio 2022 Referente: Direzione
Clima di reparto	Uno degli obiettivi da raggiungere consiste nella responsabilizzazione del personale e nella comprensione del proprio ruolo e dell'importanza sociale del lavoro che si sta svolgendo. I questionari mettono in luce la necessità di continuare ad agire sulla cultura lavorativa dei dipendenti, percorso necessario affinché si possa sempre più concretizzare nel reale ciò che caratterizza la mission della Fondazione. Tutti siamo persone fragili e ciò che può aiutare a superare i rispettivi "limiti" è la coesione e la relazione tra le fragilità differenti. Il nostro impegno è proprio di far crescere in ogni lavoratore il senso del contributo al proprio lavoro quotidiano riuscendo a sviluppare quella capacità comunicativa di relazione che manifesta l'accoglienza dell'altro e delle sue preoccupazioni. Attraverso questo cambiamento di mentalità il lavoratore potrà sentirsi professionalmente ed umanamente soddisfatto migliorando anche i rapporti con i colleghi e l'attenzione ai particolari senza mai perdere di vista la centralità dell'ospite. A tal fine ci si impegnerà nell'area di Formazione allo scopo di ottimizzare le modalità, i tempi e le risorse per raggiungere l'obiettivo, si terrà monitorato il piano di lavoro degli operatori e dove si riterrà necessario si provvederà a modificarlo per garantire un servizio	Verifiche giornaliere	Dal 2022 - Referente: Presidente

	migliore.		
Coordinatrice	<p>La gestione completa ed integrale del servizio socio-assistenziale e di quelli accessori (sanificazione degli ambienti, lavanderia e guardaroba) è affidata alla Coop. New cip 1 di Milano) che, come da contratto, è tenuta a:</p> <p>1.organizzare tutti i mezzi necessari all'esecuzione e al buon funzionamento dei servizi stessi nel rispetto delle disposizioni contrattuali e delle norme di legge vigenti;</p> <p>2.garantire che il proprio personale assuma comportamenti improntati alla massima correttezza, al rispetto della dignità e alla tutela dell'integrità della persona, perseguendo ogni atteggiamento difforme.</p>	Monitoraggio giornaliero	Durante l'anno 2022 Referente: Presidente

Il Presidente
Gozzini Mario