

INDAGINE 2020 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 2020.

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 2020, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 15 dicembre 2020 e il 30 dicembre 2020, 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 2020, si ripropongono di seguito i questionari offerti all'Utenza, sulla base dei quali è stata condotta la suddetta indagine.

Si precisa che in questo anno 2020 si è deciso di non distribuire i questionari ai famigliari dato che a causa dell'emergenza Covid-19 non sono consentiti gli ingressi in struttura.

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. 23 operatori.

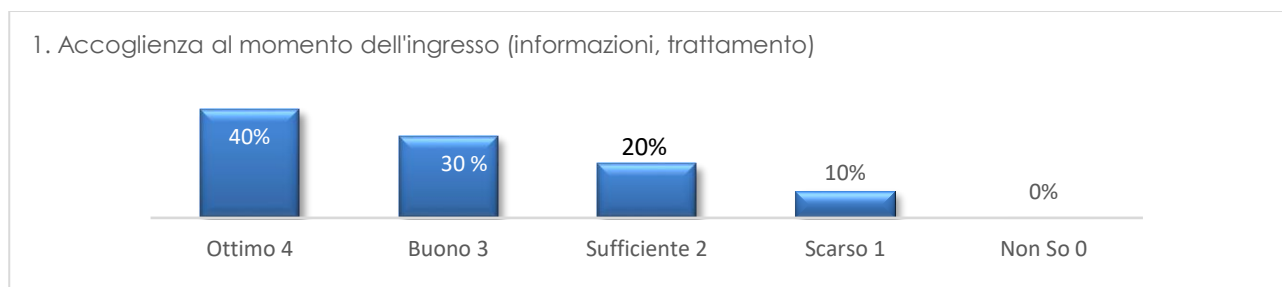
A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

Sono stati somministrati n. 10 questionari su un totale di n. 31 ospiti. Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il 91,12% dei giudizi espressi, il 4,14% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e il 4,73% a "non so".

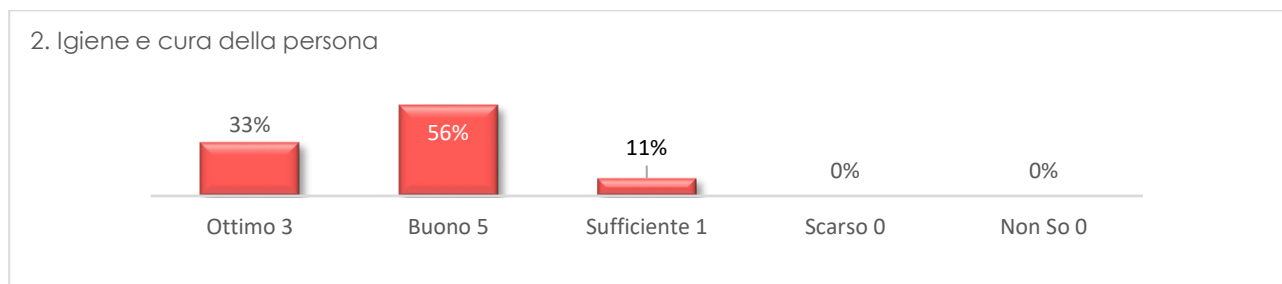
Il numero di questionari compilati, pari al 32,26% degli ospiti, ossia 10 ospiti su 31, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono 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.

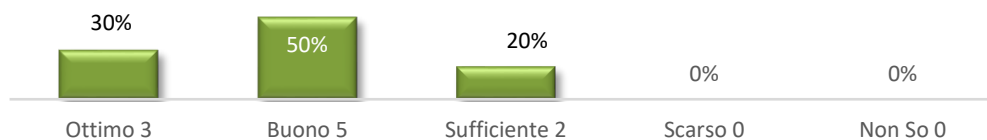


L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla quasi totalità degli ospiti: il 40% (n. 4 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, il 30% (n. 3 ospiti) ha valutato buono il servizio, il 20% (n. 2 ospite) ha considerato il servizio sufficiente e il 10% (n. 1 ospite) ha considerato il servizio scarso.



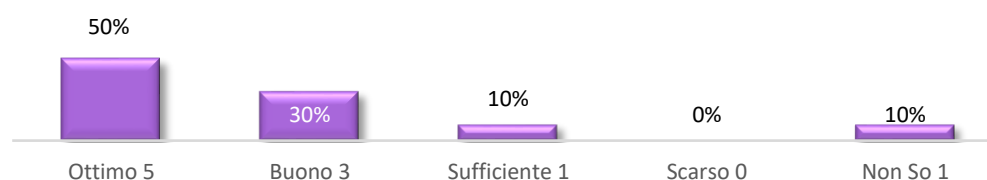
Il 89% (n. 8 ospiti) riserva una valutazione molto positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 33% (n. 3 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 56% (n. 5 ospiti) buono e il 11% (n. 1 ospite) sufficiente.

3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita



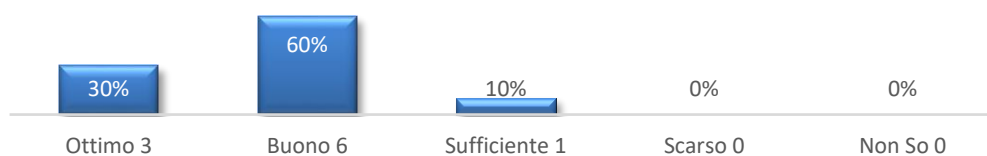
La totalità degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 30% (n. 3 ospiti) ritiene ottimo il servizio, il 50% (n. 5 ospiti) lo considera buono, il 20% (n. 2 ospiti) ritiene il servizio sufficiente.

4. Gestione piano pandemia Covid-19



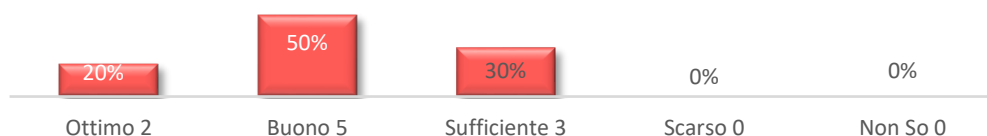
Il 80% (n. 8 ospiti) ha dichiarato di essere molto soddisfatto della gestione Piano pandemia Covid-19: il 50% (n. 5 ospiti) ha dato un giudizio ottimo, il 30% (n. 3 ospiti) ha dato un giudizio buono, il 10% (n. 1 ospite) ha dato un giudizio sufficiente ed il 10% (n. 1 ospiti) ha dichiarato di non sapere.

5. Disponibilità e professionalità personale medico

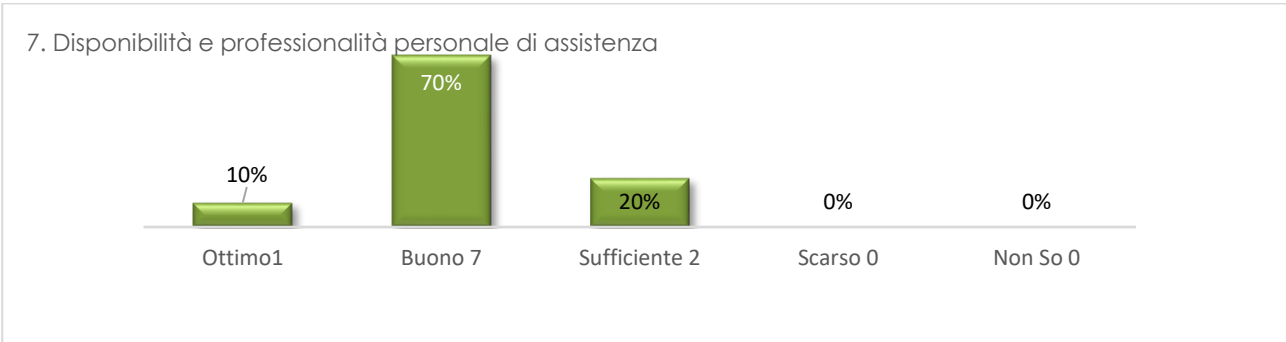


Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto i seguenti giudizi: il 30% (n. 3 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 60% (n. 6 ospiti) una soddisfazione buona e il 10% (n. 1 ospite) una soddisfazione sufficiente.

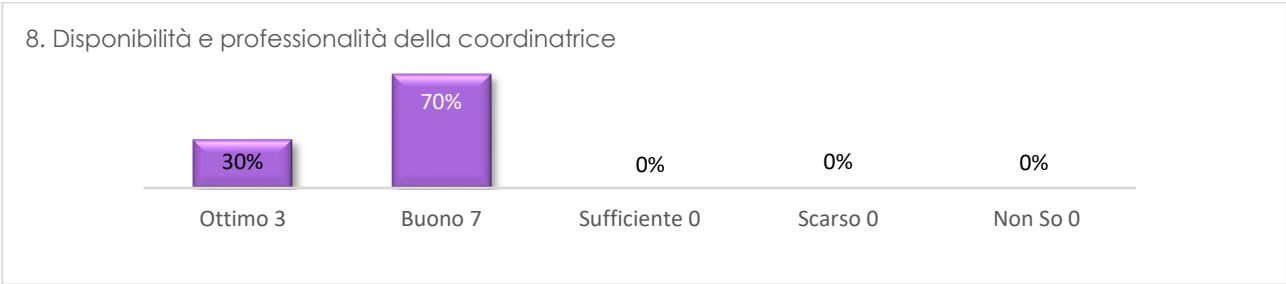
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



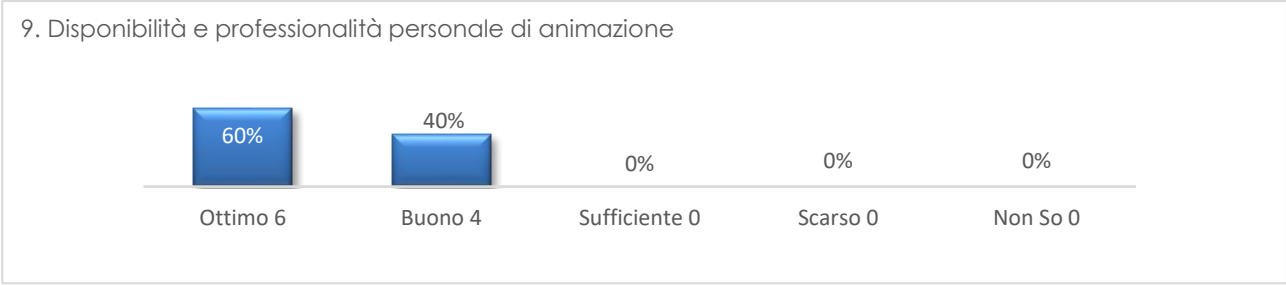
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 20% (n. 2 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 50% (n. 5 ospiti) buono, mentre il 30% (n. 3 ospiti) lo considerano sufficiente.



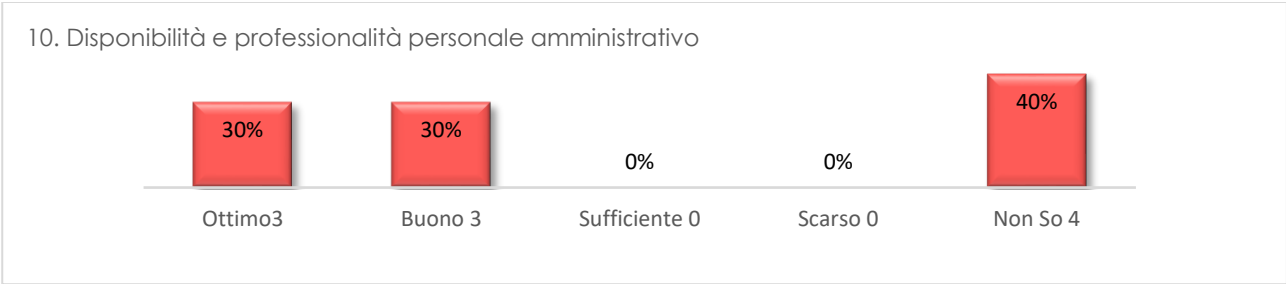
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la totalità dei giudizi positivi: 10% (n. 1 ospite) ottimo, 70% (n. 7 ospiti) buono mentre il 20% (n. 2 ospiti) sufficiente.



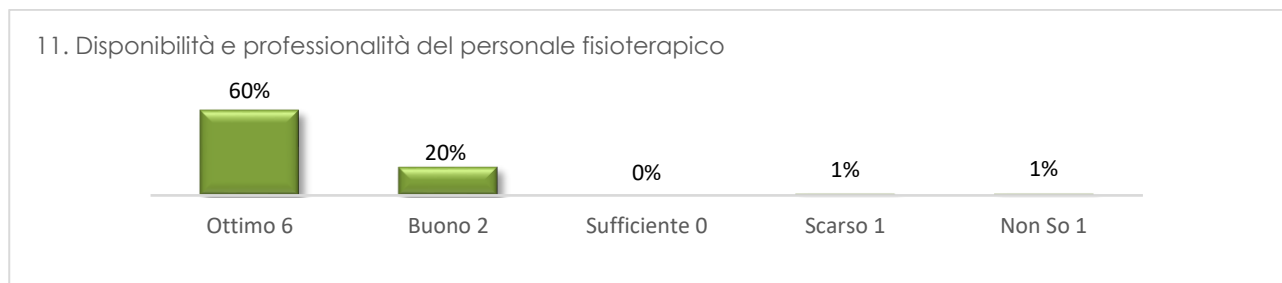
Il giudizio relativo alla disponibilità e professionalità della coordinatrice ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottimo per il 30% (n. 3 ospiti) e buono per il 70% (n. 7 ospiti).



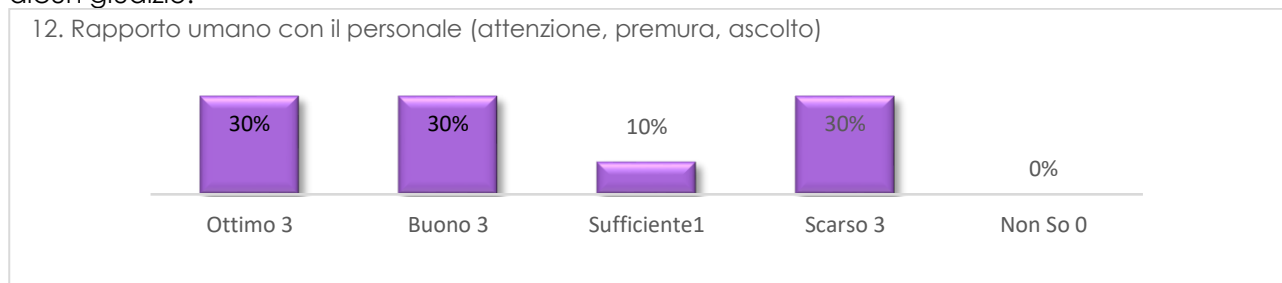
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione buona: è stato valutato ottimamente dal 60% (n. 6 ospiti) degli ospiti e considerato buono dal 40% (n. 4 ospiti).



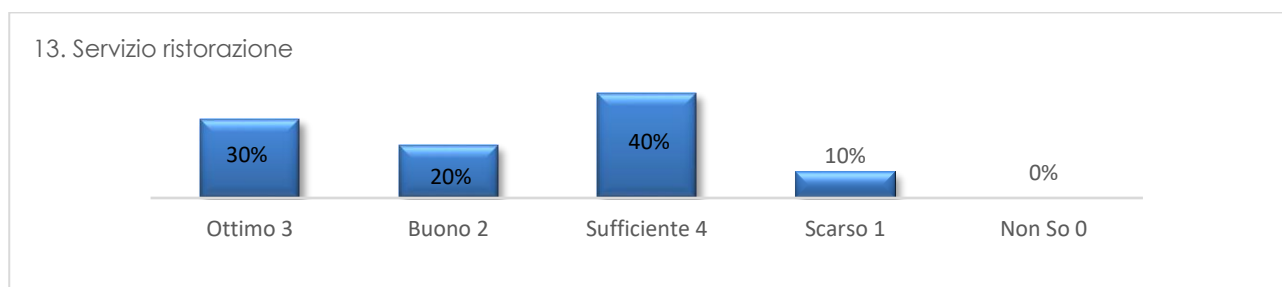
Il personale amministrativo ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottime per il 30% (n. 3 ospiti), buone per il 30% (n. 3 ospiti). Il 40% (n. 4 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



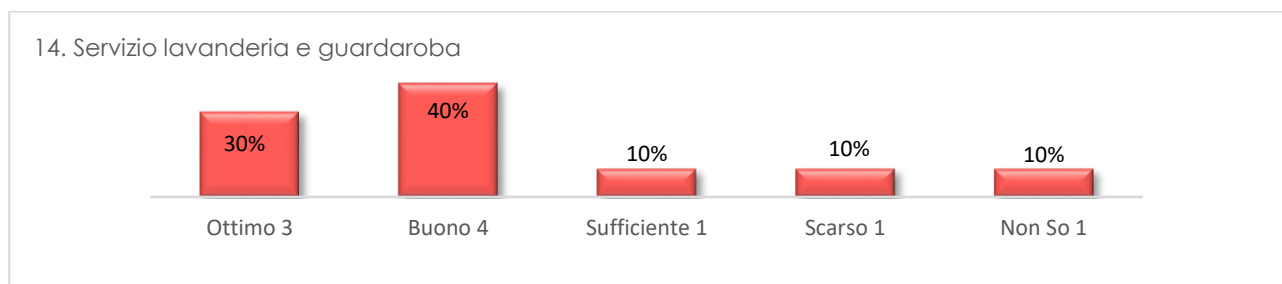
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di fisioterapia sono state: ottime per il 60% (n. 6 ospiti), buone per il 20% (n. 2 ospiti), scarso per l' 1% (n. 1 ospite) mentre l' 1% (n. 1 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



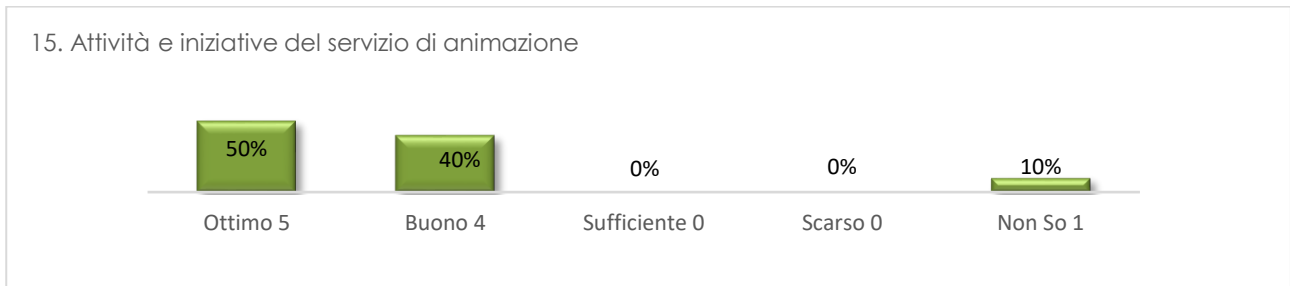
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per 3% (n. 3 ospiti), buono per il 30% (n. 3 ospiti), sufficiente per il 10% (n. 1 ospite) e scarso per il 30% (n. 3 ospiti).



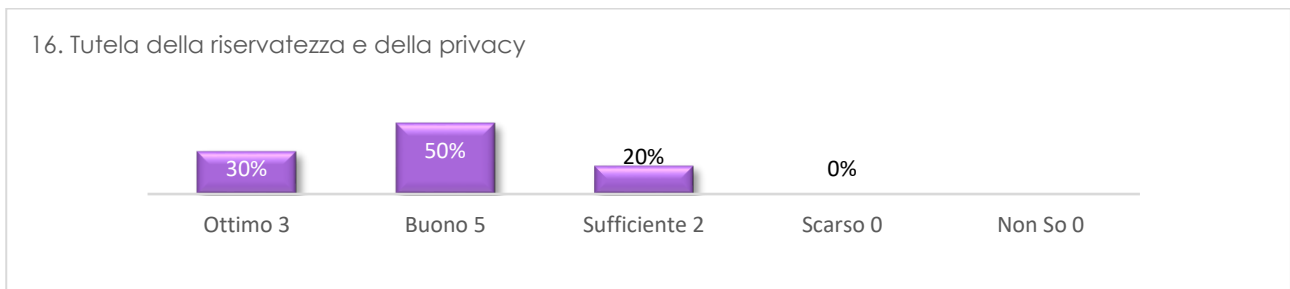
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 30% (n. 3 ospiti) ottime, 20% (n. 2 ospiti) buone, 40% (n. 4 ospiti) sufficienti e il 10% (n. 1 ospite) scarso.



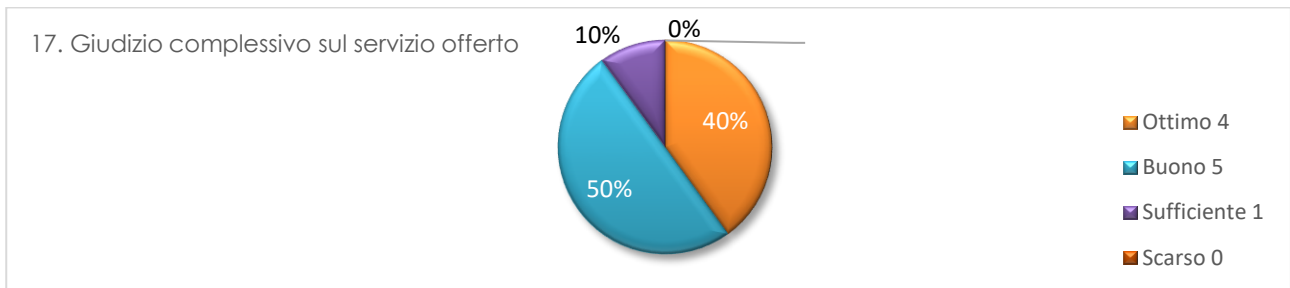
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 30% (3 ospiti), buono dall'40% (n. 4 ospiti), sufficiente dal 10% (n. 1 ospite), scarso dal 10% (n. 1 ospite) e 10% (n. 1 ospite) non esprime giudizio.



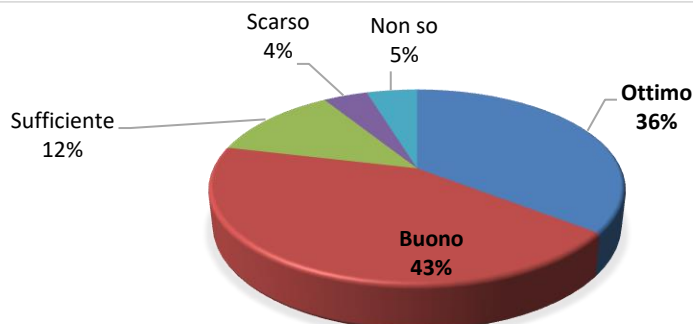
L'attività del servizio di animazione in Rsa è stata valutata ottima dal 50% (n. 5 ospiti), il 40% (n. 4 ospite) la giudica buona mentre il 10% (n. 1 ospite) non la giudica.



Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta sui seguenti livelli: ottimo per il 30% (n. 3 ospiti), buono per il 50% (n. 5 ospiti), mentre per il 20% (n. 2 ospiti) sufficiente.



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:

- un ospite lamenta che il personale non dedica abbastanza tempo a loro.
- un ospite lamenta che non tutte le ragazze sono attente e premurose (considerato il fatto che è sempre allettato).
- un ospite sottolinea la mancanza di responsabilità negli operatori
- un ospite suggerisce di migliorare ogni valutazione
- un ospite chiede più osservazione il pomeriggio (quando manca l'animazione).

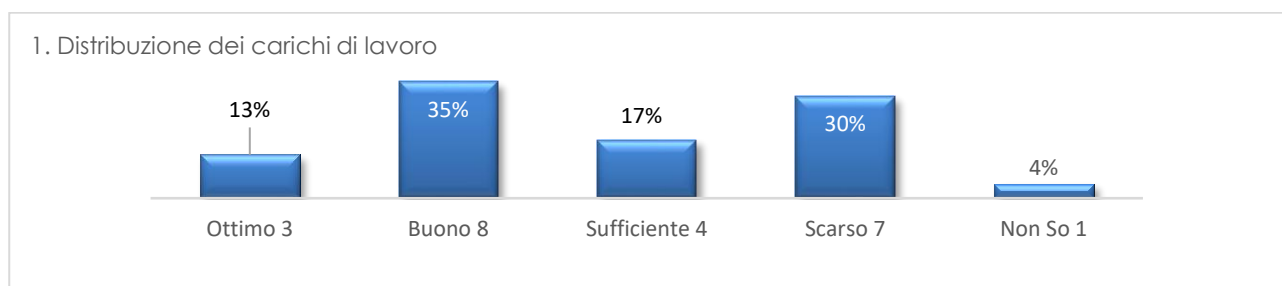
Diffusione

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

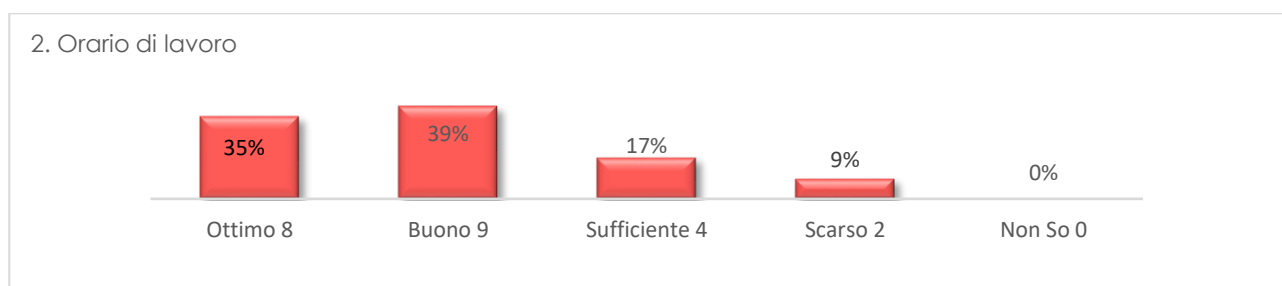
Ringraziando gli ospiti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

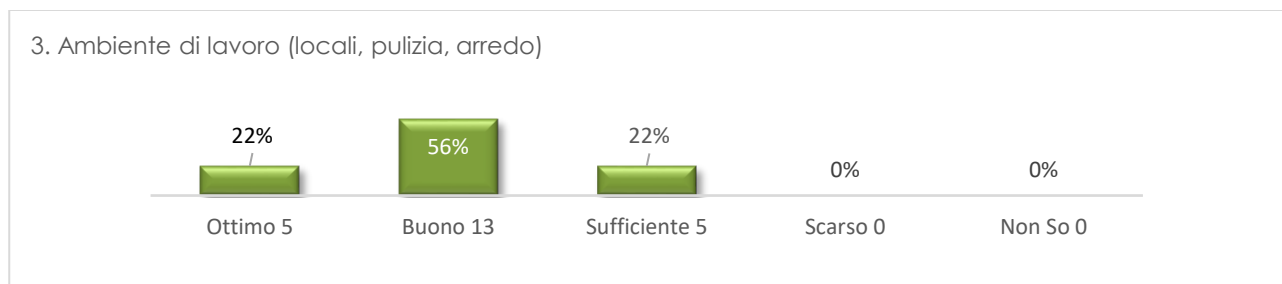
Sono stati compilati da parte degli operatori n. 23 questionari su un totale di 25. Gli operatori hanno espresso un **giudizio complessivo positivo**. Le valutazioni positive (Ottimo, Buono e Sufficiente) sono state, infatti, pari al **78,35%** dei giudizi espressi, il 19,59 % ha valutato "scarso" il proprio grado di soddisfazione e il 2,06% non so.



La distribuzione dei carichi di lavoro ha riscontrato un giudizio ottimo solo per il 13% (n. 3 operatori), buono per 35% (n. 8 operatori), sufficiente per il 17% (n. 4 operatori), scarso per il 30% (n. 7 operatori) e per il 4% (n. 1 operatore) "non so".

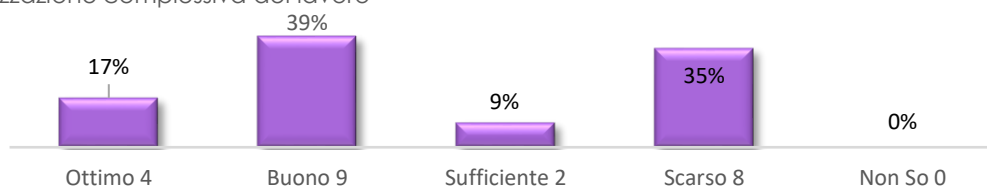


Il 81% (n. 21 operatori) riserva una valutazione positiva riguardo l'orario di lavoro: il 35% (n. 8 operatori) esprime un'opinione ottima, il 39% (n. 9 operatori) buona, il 17% (n. 4 operatori) sufficiente e il 9% (n. 2 operatori) scarso.



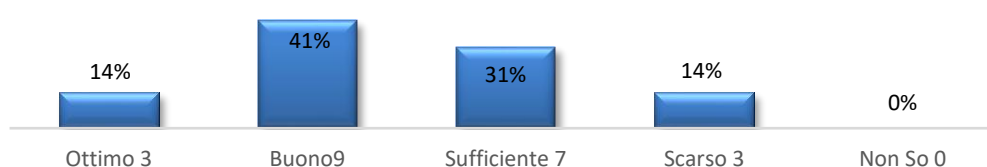
La totalità degli operatori ha manifestato un parere positivo in relazione all'ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo) offerto dalla Fondazione: il 22% (n. 5 operatori) lo ritiene ottimo, il 56% (n. 13 operatori) lo considera buono e il 22% (n. 5 operatori) sufficiente.

4. Organizzazione complessiva del lavoro



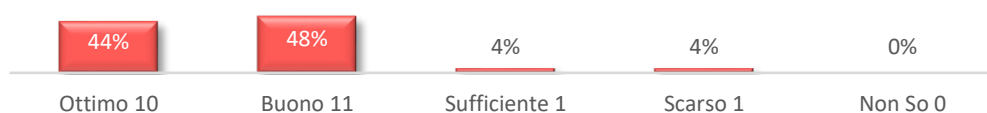
Il 65% (n. 15 operatori) ha dichiarato che l'organizzazione complessiva del lavoro si attesta su un grado di soddisfazione positivo, mentre il 35% (n. 8 operatore) esprime un giudizio scarso.

5. Relazioni con i colleghi



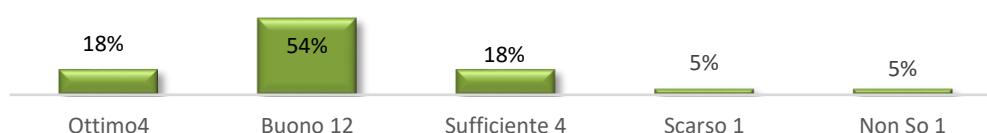
Le relazioni con i colleghi hanno ottenuto le seguenti valutazioni: il 14% (n. 3 operatori) ha confermato una soddisfazione ottima, il 41% (n. 9 operatori) buona, il 31% (n. 7 operatori) sufficiente, il 14% (n. 3 operatori) ha riservato un giudizio scarso.

6. Relazioni con gli Ospiti



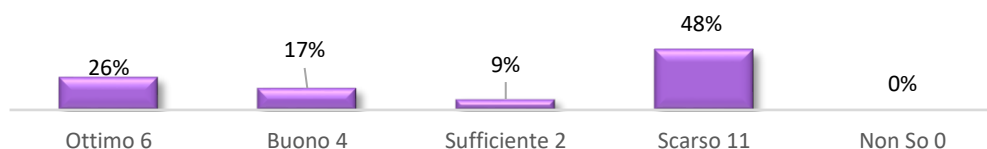
La valutazione delle relazioni con gli ospiti è positiva: il 44% (n. 10 operatori) esprime giudizi ottimi, il 48% (n. 11 operatori) buoni, mentre il 4% (n. 1 operatore) sufficiente e il 4% (n. 1 operatore) scdardo.

7. Relazioni con i parenti degli Ospiti



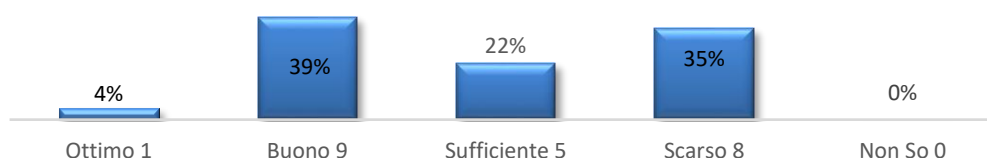
Anche le relazioni con i parenti degli ospiti hanno ricevuto giudizi positivi: per il 18% (n. 4 operatori) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 54% (n. 12 operatori) buono, per il 18% (n. 4 operatori) sufficiente, per il 5% (n.1 operatore) scarso e per il 5% (n.1 operatore) "non so".

8. Relazioni con la coordinatrice



Il giudizio sulle relazioni con la coordinatrice è il seguente: ottimo per il 26% (n. 6 operatori), buono per il 17% (n. 4 operatori), sufficiente per il 9% (n. 2 operatori), mentre scarso per il 48% (n. 11 operatori).

9. Livello di comunicazione interna



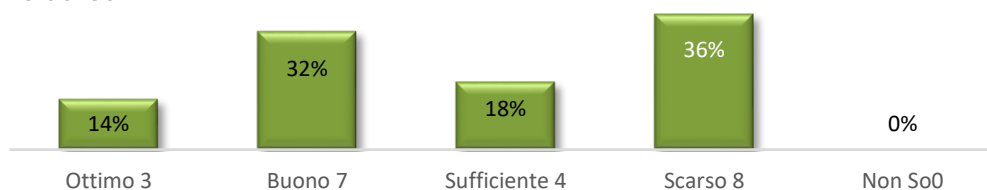
Il livello di comunicazione interna è stato valutato ottimo dal 4% (n. 1 operatore), buono dal 39% (n. 9 operatori), considerato sufficiente dal 22% (n. 5 operatori), scarso dal 35% (n. 8 operatori).

10. Gestione piano Pandemia Covid-19

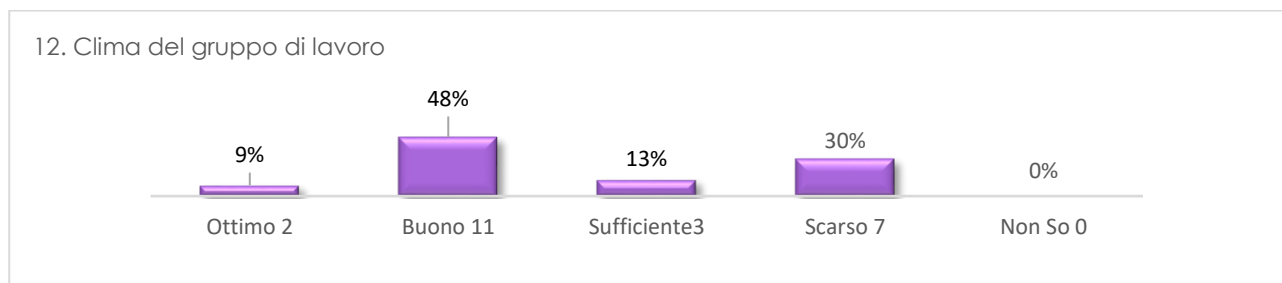


Le riunioni d'equipe programmate mensilmente trovano i seguenti riscontri: ottimo per il 30% (n. 7 operatori), buono per il 30% (n. 7 operatori), sufficiente per il 14% (n. 3 operatori) e scarso per il 26% (n. 6 operatori).

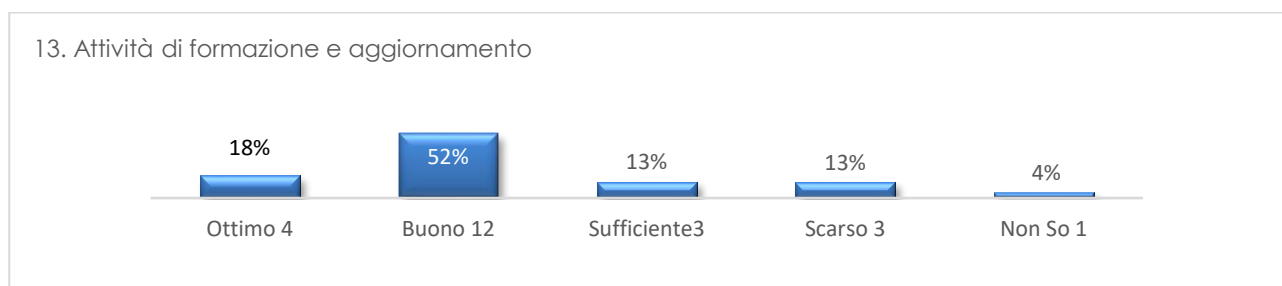
11. Gestione dei conflitti



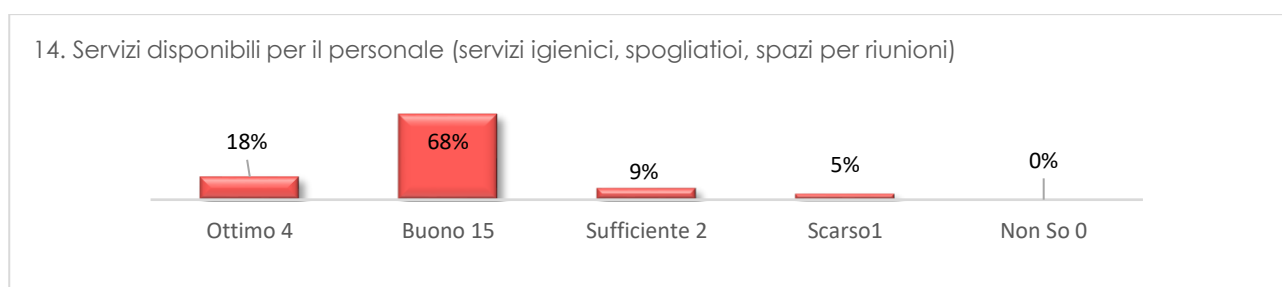
La maggioranza degli operatori esprime un scarso grado di soddisfazione riguardo alla gestione dei conflitti interni: il 14% (n. 3 operatori) la definisce ottima, il 32% (n. 7 operatori) buona, il 18% (n. 4 operatori) sufficiente e il 36% (n. 8 operatori) scarsa.



Il clima generale del gruppo di lavoro si attesta sulle seguenti valutazioni: 9% (n. 2 operatori) ottimo, 48% (n. 11 operatori) buono, 13% (n. 3 operatori) sufficiente e 27% (n. 7 operatori) scarso.

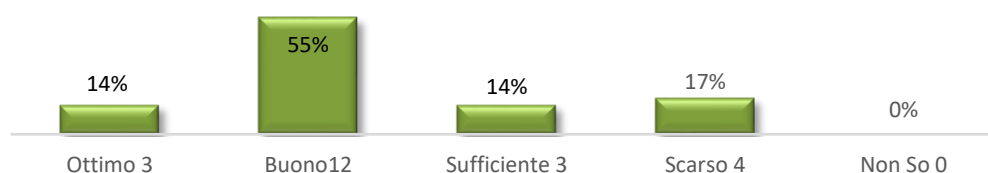


L'attività di formazione e aggiornamento proposta al personale ha riscontrato i seguenti giudizi: ottimi per il 18% (n. 4 operatori), buoni per il 52% (n. 12 operatori), sufficiente per il 13% (n. 3 operatori), scarso per il 13% (n. 3 operatori) e non so per il 4% (n. 1 operatore).



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 18% (n. 4 operatori) il giudizio è ottimo, per il 68% (n. 15 operatori) buono, per il 9% (n. 2 operatori) il giudizio è sufficiente mentre per il 5% (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 14% (n. 3 operatori) ottima, dal 55% (n. 12 operatori) buona, mentre il 17% (n. 4 operatori) la ritiene sufficiente e il 17% (n. 4 operatore) scarsa.



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

- Tre operatori chiedono maggiore importanza all'assistenza e meno alle pulizie.
- Un operatore evidenzia l'incapacità della coordinatrice nell'organizzazione del lavoro.
- Un operatore segnala la mancanza di consegna tra le varie figure professionali.

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.

Per quanto riguarda gli standard gestionali e la richiesta di maggiore assistenza, si precisa, come già chiarito in precedenza, che da anni gli standard che Regione Lombardia impone per il servizio di assistenza sono ampiamente rispettati considerato che, in media, la Fondazione offre circa 200 minuti alla settimana in eccesso rispetto a quanto richiesto. Si precisa inoltre che, nonostante il periodo di emergenza Covid-19 che la RSA è stata costretta ad affrontare nell'anno 2020 con gravi perdite di ospiti che si sono ripercosse negativamente sul bilancio economico dell'esercizio 2020, non è mai stato diminuito il monte ore di tutto il personale, ma si è sempre garantito lo standard assistenziale. Si evidenzia inoltre che tutto il personale socio-assistenziale è inquadrato come ASA e

pertanto, svolge attività di assistenza diretta alla persona, aiuto nelle vita di relazione, igiene e cura dell'ambiente, igiene e pulizia personale, aiuto alle funzioni di alimentazione, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione e svolgimento di semplici pratiche burocratiche.

La gestione completa ed integrale del servizio socio-assistenziale e di quelli accessori (sanificazione degli ambienti, lavanderia e guardaroba) è affidata dal 01/11/2020 alla Cooperativa New Cip 1 di Milano che, come da contratto, è tenuta a:

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;
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.

Pertanto, è onere della Fondazione trasmettere alla sopracitata società copia del presente resoconto, affinché la medesima provveda alle opportune verifiche, adotti accorgimenti, nel limite del possibile, per venire incontro ancora meglio alle esigenze del personale e trasmetta alla Fondazione una relazione scritta entro il termine di 60 giorni.

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 2020

Si dà atto che non sono emerse significative criticità rispetto a quelle che erano emerse nelle rilevazioni condotte nel corso del 2019, ciò anche in conseguenza della realizzazione delle azioni di miglioramento opportunamente adottate nel 2020. In particolare, si vogliono qui ricordare gli interventi di:

- **miglioramento del servizio pomeridiano:** già dagli anni precedenti sono state aumentate le ore di animazione pomeridiane nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 16.15 alle ore 17.45.

- **miglioramento del clima di reparto:** nel corso del 2020 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.

Nel mese di novembre 2019 si è provveduto ad effettuare al personale dipendente una valutazione preliminare finalizzata alla rilevazione o meno di eventi sentinella che possano indicare una presenza di stress da lavoro-correlato. Tale valutazione oggettiva mediante indicatori aziendali e Check List di Contenuto e Contesto del lavoro ha rilevato un **RISCHIO STRESS BASSO** per tutti i lavoratori, con necessità di rivalutare il rischio tra 2 anni per monitorare gli effetti delle misure di miglioramento adottate.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2021

Pur avendo registrato una valutazione positiva per la generalità delle variabili indagate, nonostante l'anno 2020 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 2021 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 migliore.	Verifiche giornaliere	Dal 2021 - Referente: Presidente

	<p>Per favorire ancora di più lo spirito di collaborazione tra le varie figure operanti nella RSA in questo periodo di grave emergenza sanitaria che affligge il nostro ambiente da molti mesi, dal 01 gennaio 2021 si è affidato anche il servizio Infermieristico alla Coop. New Cip 1 di Milano. In questo modo si vuole cercare di poter monitorare meglio i principi, i valori e le linee direttrici di comportamento a cui deve ispirarsi il personale in servizio presso la struttura mirando a fornire le regole di comportamento alle quali i soggetti interessati sono tenuti a uniformarsi nello svolgimento della propria attività di servizio.</p>		
Coordinatrice	<p>E' fisiologico e risaputo che nuovi referenti, nuove procedure, nuove organizzazioni non sono facilmente assimilabili, soprattutto da parte dei lavoratori che hanno assunto degli schemi mentali e delle abitudini nel corso degli anni.</p> <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> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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. 	Monitoraggio giornaliero	Durante l'anno 2021 Referente: Presidente

Il Presidente
Gozzini Mario