

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E LAVORATORI CON MODELLO ASL DI LECCO NELL'ANNO 2014

Da sei anni si svolge la rilevazione della soddisfazione di ospiti, parenti e lavoratori attraverso modulistica fornita dalla ASL di Lecco. Questa modalità ha permesso di effettuare la rilevazione in particolare degli operatori da parte di un soggetto terzo e non da parte del datore di lavoro, senza incorrere così nel pericolo di comportamento antisindacale, soprattutto in periodo di rinnovo contrattuale. Diversamente non sarebbe stato possibile ottemperare alle richieste regionali.

I risultati della customer sono stati pubblicizzati nei seguenti modi:

- Affissione dei risultati in bacheca dove si timbra e nella zona caffè.
- Aggiornamento di anno in anno della parte relativa presente nella carta dei servizi
- Discussione con gli ospiti più disponibili e pubblicazione sul giornalino interno VOCl, distribuito nei soggiorni.
- Pubblicazione sul portale dell'Ente www.casadelcieco.org.

Risultati 2014

Gli item di gradimento utilizzano un range di gradimento fra 1 e 4. Il punto medio si trova quindi a 2,5, che diventa la discriminante fra un risultato positivo (2,51-4) o negativo (1-2,49). Vediamo quindi i risultati.

OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 89 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 71 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,61 (molto alto in quanto molto vicino a 4, che è il massimo)

Media generale nei sei anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Media generale	3,32	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

1) Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 4,00, ovvero il punteggio massimo

Commento: è il sesto anno che questa voce è al primo posto. Questo dato ci fa onore e fa onore al personale, che viene continuamente richiamato a questo modo di rapportarsi alle persone. E' anche uno dei fattori di "passa parola" tra le persone che sono al di fuori della struttura, ed uno degli stimoli che spingono alcuni ad avvicinarsi alla nostra struttura e preferirla. Il risultato di quest'anno poi è da incornciare: è un valore di eccellenza, essendo il voto massimo, cioè 4,00.

- 2) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?
Fisioterapisti Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,76
- 3) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?
Animatori Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,75

Commento comune a queste voci: sembrano la conseguenza naturale del primo risultato. In genere negli anni precedenti la pulizia degli ambienti era sempre stata ai primi posti. Ora la preferenza degli ospiti si è sensibilizzata sul tipo di approccio e trattamento da parte del personale.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono nuove rispetto agli altri anni:

- 1) Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)
 Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,29
- 2) E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza?
 Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,35
- 3) Orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
 Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,37

Commento comune: Le risposte riguardano la parte amministrativa del ricovero, sicuramente la meno conosciuta da parte degli ospiti, in quanto le pratiche iniziali vengono svolte dai parenti. Per alcuni poi le pratiche iniziali sono un lontano ricordo.

Per quanto riguarda la terza voce dobbiamo rilevare che il nostro Ente è fra quelli con maggiore apertura al pubblico degli uffici (da lunedì a venerdì 8,30-12 e 14-18), ma probabilmente le necessità potrebbero riguardare i parenti che lavorando in settimana vengono in struttura il sabato e Domenica e trovano chiusi gli uffici.

In ogni caso il fatto che la voce con minore soddisfazione sia comunque superiore a 2,5 (ovvero più che sufficiente) è un fattore confortante.

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 90 questionari e ne sono ritornati 63

Ricordiamo che il punteggio utilizzato ha un range fra 1 e 4, per cui un risultato di 2,5 è lo spartiacque che segna la divisione fra un risultato positivo ed uno negativo.

Punteggio medio complessivo 3,23

Media generale di cinque anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Media generale	3,18	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

1) Vive serenamente la relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,90

Commento: nei sei anni di somministrazione del questionario, solo l'anno scorso questa voce è stata al secondo posto, ora torna al comando. E' basilare che in un ambiente di lavoro si possa stare serenamente, che i rapporti siano cordiali, amichevoli. Per certi versi questo risultato si coniuga molto bene con il miglior risultato degli ospiti. In un rapporto sereno è più facile essere cortesi, disponibili ed umani.

2) Riesce ad instaurare con i famigliari un rapporto di collaborazione? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,85

3) La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,82

Commento comune: la percentuale alta è data dal fatto che la grandezza della struttura consente comunque ancora uno stile familiare e la possibilità di incontrare ospiti anche da parte del personale d'ufficio o di manutenzione e di familiarizzare coi parenti instaurando un rapporto collaborativo. Anche le norme Regionali, che obbligano a condividere il Piano di Assistenza con ospiti e parenti, se gestite con intelligenza, aiutano a creare un clima collaborativo.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono state:

1) Come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 1,55

Commento: da sei anni è la voce con minor soddisfazione da parte degli operatori. Se da una parte, lo standard di personale fornito (almeno il 10% in più del minimo richiesto) dovrebbe favorire una maggiore cura dei rapporti personali, dall'altra è pur vero che il contatto diretto e continuativo con gli ospiti è appannaggio di alcune figure e non di tutte.

Ad esempio chi lavora in cucina, in lavanderia, in ufficio ed altri servizi generali non ha contatti con gli ospiti. Questo risultato pur negativo, commentato coi parenti in alcuni incontri tenuti nel 2011 era stato visto positivamente, come un desiderio degli operatori di maggior vicinanza e confidenza coi ricoverati.

2) In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,61

Commento: anche questo item è confermato da anni. Probabilmente risente del fatto che il questionario viene proposto anche a personale che non fa assistenza e non vive queste problematiche. Chi vive queste problematiche non ne è schiacciato, riesce comunque a vivere in serenità il rapporto con l'ospite. Confrontandoci e sentendo diverse esperienze di altre RSA ci pare di essere nel numero di quelle che effettivamente applicano il lavoro di equipe, anche

se tutto è perfettibile. Il dato potrebbe essere interpretato in senso positivo, come il desiderio di lavorare sempre più strettamente in equipe. Anche il risultato comunque positivo (appena superiore a 2,5) in parte lo conferma.

3) E' soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,86

Commento: Questa voce ritorna ad affacciarsi fra le prime tre peggiori, dopo una pausa di assenza. L'unico dato confortante è che è comunque assestato su una larga sufficienza. Non è facile mantenere relazioni idilliache all'interno di una organizzazione. I dati esprimono la somma della somministrazione fatta a dipendenti dell'Ente, della Cooperativa di assistenza, della ditta di Ristorazione, dei liberi professionisti, perciò andrebbe rifatta in modo disaggregato per individuare se si tratta di un malessere diffuso ma non eccessivo oppure di un malessere gravissimo in una sola delle organizzazioni. Al momento questa operazione non è possibile. Si avrà più attenzione in futuro a separare in termini temporali le somministrazioni.

Il Direttore
(Roberto De Capitani)