

## RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E LAVORATORI CON MODELLO ASL DI LECCO NELL'ANNO 2015

Da sette 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](http://www.casadelcieco.org).

### **Lettura dei risultati 2015**

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 72 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 62 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

**Punteggio medio complessivo**      3,65 (molto alto in quanto molto vicino a 4, che è il massimo)

Media generale nei sette anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Media generale	3,32	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65

### **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 3,95

*Commento: è il settimo 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.*

**2) E' soddisfatto dell'igiene dei WC e degli ambienti?**

E' soddisfatto della pulizia e cura dell'igiene? Entrambe queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,82

- 3) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? Medici. Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,80

*Commento comune a queste voci: dopo un anno di pausa la pulizia degli ambienti torna ai primi posti, anche se gli ospiti si sono sensibilizzati anche al tipo di approccio e trattamento da parte del personale, per cui lo scorso anno avevano dato la loro preferenza a fisioterapisti ed educatori, quest'anno ai medici.*

### **Punti di debolezza** (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono nuove rispetto all'anno scorso:

- 1) Rapporto retta/qualità Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,33
- 2) E' soddisfatto della qualità dei pasti? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,41
- 3) E' soddisfatto della ristorazione? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,44

*Commento comune: L'anno scorso le debolezze riguardavano 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. Quest'anno invece è tornato ad essere ai primi posti il problema economico, mentre è una novità il tema del pasto.*

*In ogni caso il fatto che la voce con minore soddisfazione sia ampiamente superiore a 2,5 (ovvero più che sufficiente) è un fattore confortante ed indica che le lamentele sono veramente poche.*

### **LAVORATORI**

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 67

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**            3,06

Media generale di cinque anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Media generale	3,18	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06

### **Punti di forza** (ovvero fattori di qualità percepita)

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

- 1) Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,95
- 2) Vive serenamente la relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,79

*Commento: nei sette anni di somministrazione del questionario, questa voce è sempre stata ai primi posti. 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.*

- 3) La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,75

*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 1,56

*Commento: da sette 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 2,42

*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 perfezionabile. Il dato potrebbe essere interpretato in senso positivo, come il desiderio di lavorare sempre più strettamente in equipe.*

- 3) E' soddisfatto del rapporto tra numero di operatori per reparto, servizio/numero ospiti (carico di lavoro)? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,53

*Commento: Questa voce per la prima volta si affaccia fra le prime tre peggiori. L'unico dato confortante è che raggiunge una sia pur lieve sufficienza. Il dato andrebbe precisato meglio, poiché esprime la somma della somministrazione fatta a dipendenti dell'Ente, della Cooperativa di assistenza, della ditta di Ristorazione, dei liberi professionisti, perciò andrebbe disaggregata 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.*

Il Direttore  
(Roberto De Capitani)