

## RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E LAVORATORI CON MODELLO ASL DI LECCO NELL'ANNO 2016

Da otto anni si svolge la rilevazione della soddisfazione di ospiti, parenti e lavoratori attraverso modulistica fornita dalla ASL di Lecco.

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 VOICI, distribuito nei soggiorni.
- Pubblicazione sul portale dell'Ente [www.casadelcieco.org](http://www.casadelcieco.org).

### **Letture dei risultati 2016**

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 81 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 66 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

**Punteggio medio complessivo** 3,48 (molto alto in quanto abbastanza vicino a 4, che è il massimo)

Media generale negli otto anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Media generale	3,32	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48

### **ANALISI COMPLESSIVA**

Rispetto all'anno precedente mostra una leggera flessione generale. Le voci che hanno avuto uno scostamento negativo significativo rispetto all'anno scorso sono:

5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni

6: quantità di spazio personale messo a disposizione

7: E' soddisfatto della pulizia e della cura dell'igiene in residenza?

8: cura dedicata all'igiene personale

15: orari apertura alle visite

17: orari sonno/veglia

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

24: rispetto dell'intimità e della privacy

26: rapporto umano con gli altri ospiti

27: rapporto umano col personale che si occupa di lei

Hanno avuto invece un maggiore apprezzamento rispetto all'anno precedente (anche in termini di minore insoddisfazione):

9: la pulizia dei servizi

10: il servizio di ristorazione

11: la qualità dei pasti

13: la varietà dei pasti

## ANALISI DEGLI ESTREMI

### **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 3,89

*Commento: è l'ottavo 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?

Entrambe queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,65

3) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?

Infermiere. Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,64

*Commento comune a queste voci: gli ospiti si sono sensibilizzati anche al tipo di approccio e trattamento da parte del personale, per cui due anni fa avevano dato la loro preferenza a fisioterapisti ed educatori, l'anno scorso ai medici, quest'anno alle infermiere. La pulizia è sempre una voce cara agli ospiti e ci conferma nella nostra impostazione del servizio.*

### **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) Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza? (solo due scelte: gioiosa-triste)

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,08

2) E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,15

3) Rapporto retta/qualità Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,28

*Commento comune: Quest'anno il problema economico non è più al primo posto, ma è sceso al terzo posto, mentre è una novità il tema del rapporto tra ospiti e l'atmosfera ed il clima emotivo.*

*Su queste due voci pesano certamente le condizioni fisiche e cognitive sempre peggiori degli ospiti che accedono alla RSA, ma anche il carattere e la storia di ciascuno. Molti ospiti tendono ad isolarsi, come è tipico dell'anziano.*

*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 è preponderante la visione gioiosa.*

## LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 62

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	2016
Media generale	3,18	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06

## ANALISI COMPLESSIVA

Si conferma la media dello scorso anno. Le voci che hanno avuto uno scostamento negativo significativo rispetto all'anno scorso sono:

11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?  
16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di famigliari?

Hanno avuto invece un maggiore apprezzamento rispetto all'anno precedente (anche in termini di minore insoddisfazione):

6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione di equipe?

21: è soddisfatto del rapporto tra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?

#### ANALISI DEGLI ESTREMI

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

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

1) e 2) a parimerito:

Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

2) Vive serenamente la relazione con l'ospite?

Queste due voci hanno ottenuto un punteggio di 3,85

*Commento: negli otto anni di somministrazione del questionario, queste voci sono sempre stata ai primi posti. E' basilare che in un ambiente di lavoro si possa stare serenamente, che i rapporti siano cordiali, amichevoli e siano chiari i ruoli. 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 3,69

*Commento comune: la percentuale alta è data dal fatto che la grandezza della struttura consente comunque ancora uno stile famigliare 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 1,61

*Commento: da otto 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) E' soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,52

*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. A parziale conforto possiamo commentare che il risultato è lievemente sopra la sufficienza, che è data da 2,50.*

3) 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 2,62

*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.*

Il Direttore  
(Roberto De Capitani)