

Bozzolo, 07/03/2017

OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016.

La RSA "Domus Pasotelli Romani" di Bozzolo, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2016 analizzando il grado di soddisfazione dei tre soggetti indicati dalla normativa (ospiti, familiari e dipendenti) sia per la RSA che per il CDI. I dati sono stati accorpati per le due U.O.

Nel mese di novembre sono stati distribuiti i questionari agli ospiti della RSA e del Centro diurno ed ai loro familiari; per ciò che riguarda il questionario inerente gli ospiti (RSA e CDI), si specifica che si è optato per l'analisi di quattro aree: strutturale, relazionale, assistenziale e nutrizionale.

Sulla base dei questionari restituiti si è provveduto a diffonderne i risultati, mediante l'affissione dei dati alla bacheca posta all'ingresso della Struttura e sul sito internet.

Simile procedura si è seguita anche per l'analisi dei questionari inerenti la soddisfazione dei familiari (RSA e CDI), per i quali sono state cinque le aree considerate: spazi-ambienti-attrezzature, relazioni, servizi alla persona, organizzazione.

Anche in questo caso i relativi esiti sono stati affissi alla bacheca dell'ingresso dove rimarranno, per i prossimi tre mesi, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati e sul sito internet.

Alla luce dei cambiamenti gestionali avvenuti nel corso del 2015 e proiettati per l'intero 2016 si evince anche da alcuni risultati che il cambio gestione non è stato ancora completamente assimilato, soprattutto da parte dei dipendenti della struttura.

Questionario Ospiti: sono state raccolte 55 schede su 100 (RSA e CDI), 38 schede non raccoglibili. Cinque schede in meno rispetto al 2015.

Per quanto concerne l'area strutturale il 60% degli ospiti ritiene l'arredamento molto confortevole e il 36% abbastanza confortevole mentre solo il 4% poco confortevole; il 62% degli ospiti ritiene gli ambienti totalmente puliti (con un incremento del 5% rispetto l'anno precedente) e il 36% abbastanza, due ospiti, che rappresentano il 4% delle schede raccolte, riferiscono di essere poco soddisfatti delle pulizie ambientali; per gli ostacoli il 98% ritiene che non ci siano ostacoli, con un incremento di 13 punti percentuali, e nessuno riferisce di presenza di ostacoli circa la propria mobilità mentre l'anno precedente il 5% reputava che vi erano ostacoli in struttura che rendevano difficile la mobilità.

Per quanto concerne l'area relazionale il 56% delle risposte è sul molto buono con un incremento del 3% rispetto l'anno precedente e tra il 2 e il 4% delle risposte sul poco buono con una diminuzione di 1 percentuale, mentre il 40% degli ospiti intervistati afferma che le proprie relazioni sono sull'abbastanza buono.

Per quanto concerne l'area assistenziale tutti gli ospiti affermano di avere un rapporto con le diverse figure professionali che va dall'abbastanza buono al totalmente buono e solo il 7% degli ospiti afferma di avere un rapporto poco buono con i medici, dato che rispecchia l'andamento dello scorso anno. Il molto buono per tutte le figure professionali si attesta tra il 63 e il 71% con in testa i fisioterapisti (come lo scorso anno) seguiti dagli animatori e dalle infermiere che si attestano al 69% di.

Il 60% degli ospiti si sente molto assistito, con un incremento di 5 punti percentuali rispetto l'anno precedente, e il 4% poco assistito con una diminuzione di un punto percentuale rispetto l'anno precedente.

Area nutrizionale il 46% delle risposte è sul totalmente soddisfatto o molto soddisfatto della qualità, si registra un -20% rispetto l'anno precedente, punti percentuali che vengono recuperati dalla voce abbastanza soddisfatto che con un 36% registra un +11 punti percentuali e il 71% è totalmente soddisfatto o molto soddisfatto della quantità del cibo con un peggioramento di 4 punti percentuali rispetto l'anno precedente mentre abbiamo un 4% tra il nulla e poco soddisfatto della quantità del cibo con una diminuzione di 5 punti percentuali rispetto l'anno precedente.

Riflessioni.

Gli ospiti che hanno compilato il questionario sono stati 55 tra RSA e CDI. Si tratta di ospiti vigili e orientati intervistati dalle animatrici poiché non tutti in grado di leggere o scrivere correttamente. Agli ospiti non orientati e non vigili non è stato sottoposto il questionario.

Le percentuali per ogni area sono perlopiù soddisfacenti, anche se le piccole percentuali di risposte negative diventano per la dirigenza un input per migliorarsi e tentare di capire cosa non è andato bene o su cosa ci si può migliorare. Va tenuto presente nei tre questionari il momento di difficoltà, percepito da tutte le persone coinvolte, dovuto al passaggio gestione avvenuto nel 2015, accompagnato dai vari miglioramenti dovuti in parte alle nuove scelte gestionali e in parte alle nuove normative intervenute che non sempre vengono colte, in un primo impatto come positive. Rispetto l'anno precedente registriamo delle preferenze in aumento alla voce abbastanza soddisfatto e un lieve calo generale tra il molto e il totalmente soddisfatto, contemporaneamente vi è un calo sostanziale tra il poco o per nulla soddisfatto.

Sicuramente i miglioramenti strutturali e nelle attrezzature in dotazione, intrapresi già da settembre 2015, sono stati percepiti dagli ospiti mentre un numero ristretto di ospiti afferma di essere poco soddisfatto nel settore medico-assistenziale, ciò ci suggerisce che occorre effettuare un intervento formativo circa la relazione con l'ospite da parte di tutti in generale ma anche mirato ad alcune figure professionali.

L'area nutrizionale è stata una di quelle interessata da numerosi cambiamenti ad iniziare dall'introduzione di una dieta più equilibrata e adatta sia in qualità delle materie prime che in quantità delle porzioni all'età e alle patologie degli ospiti. Di tali cambiamenti sono stati coinvolti gli ospiti ma anche i dipendenti, in primis la brigata di cucina che ha dovuto imparare nuovi metodi e nuovi ritmi. A gennaio 2016 è stata fatta una riunione con gli ospiti per capire come va la nuova cucina e i nuovi piatti introdotti e da alcune risposte si è capito che alcuni di essi vorrebbero consumare piatti che purtroppo per il loro stato di salute non è possibile fornire mentre altri ospiti in sovrappeso vorrebbero avere maggior quantità di cibo. Gli ospiti avevano comunque fornito alcuni suggerimenti che valutati fattibili sono stati inseriti.

Questionario Familiari: sono state raccolte 60 schede (RSA e CDI), come nel 2015.

Area spazi-ambienti-attrezzature abbiamo quasi la totalità delle risposte (una media dell'84% delle risposte nelle quattro domande, 4 punti percentuali in più rispetto al passato) tra molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto mentre riscontriamo alcune risposte (16% di media, meno due punti percentuali rispetto l'anno precedente) tra il poco soddisfatto e il per nulla soddisfatto.

Area relazioni. Il 60% delle risposte è molto soddisfatto con un incremento di tre punti percentuali rispetto l'anno precedente e il 30% abbastanza soddisfatto per quanto riguarda il rapporto con le religiose, mentre il 50% circa dei familiari è abbastanza soddisfatto per quanto concerne le altre domande e 7 familiari reputa per nulla soddisfacente il coinvolgimento dei familiari nella vita della casa.

Area servizi alla persona la maggior parte delle risposte alle varie domande sono tra il molto soddisfatto e l'abbastanza soddisfatto, alla domanda organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari si raggiunge l'81%. Mentre tra per nulla soddisfatto e poco soddisfatto variano dai 5 ai 12 familiari.

Area organizzazione i punti percentuali tra molto e abbastanza soddisfatto variano dal 75 al 85% e tra poco e per nulla soddisfatto variano dal 15 al 26%.

Riflessioni.

I familiari che hanno compilato il questionario sono stati 60 tra RSA e CDI. I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, distribuiti presso il centralino e riconsegnati chiusi dentro un'urna posizionata anch'essa presso il centralino. Anche i questionari compilati dai familiari presentano per lo più risposte positive nonostante le risposte negative siano leggermente maggiori rispetto al questionario ospiti.

In particolare per quanto concerne l'area spazi-ambienti-attrezzature alcuni familiari nell'anno precedente si erano espressi poco soddisfatti rispetto all'arredamento delle stanze, in tal senso l'azienda si è mossa al fine di eliminare arredi vetusti o non a norma per sostituirli con arredi più idonei, mentre per quanto concerne ambienti più puliti si sta approntando una formazione culturale nei confronti di tutti i dipendenti della struttura volta a segnalare o rimuovere qualsiasi cosa possa risultare non compatibile con il decoro e la pulizia della struttura stessa, compresa una maggior attenzione negli indumenti e ausili degli ospiti. Questa buona prassi ha avuto inizio già nel 2015 e si è sviluppata per l'intero 2016 anche tramite l'impiego di un operatore a turno nel fare le pulizie ambientali. Fondamentale per la nostra azienda è il decoro e la dignità dell'ospite. Per quanto concerne le temperature più idonee alle stagioni si è proceduto nel 2015 con il cambiare un gruppo di caldaie non adeguate alla struttura e con il migliorare l'impianto di condizionamento del terzo piano, ciò ha fatto sì che il mal contento registrato negli anni precedenti trovasse riscontro positivo nell'azione di miglioria effettuata.

Andrà ulteriormente valutato il coinvolgimento dei familiari nella vita della casa poiché il 24% dei familiari afferma di non essere soddisfatto. Si è iniziato con gli educatori-animatori un percorso di coinvolgimento dei familiari. Va comunque segnalato che agli inviti fatti per attività condivise ospiti-familiari si è registrato uno scarso riscontro e dunque una scarsa partecipazione da parte dei familiari stessi.

Anche alcuni familiari, così come alcuni ospiti, esprimono una poco soddisfazione nel settore medico-assistenziale, il che ci fa percepire che occorre affrontare la questione con un'attenta valutazione ma che non si può esimersi dal sensibilizzare i lavoratori al rapporto con i caregiver e iniziare ad insinuare quel concetto del "prendersi cura oltre che curare" nell'ambito di quello che la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus chiama "*l'umanesimo della fragilità*". Si sta lavorando sulla formazione dei lavoratori ma anche su nuove turnistiche che permettano al lavoratore di affrontare le proprie mansioni in maniera più serena.

Questionario Dipendenti: sono state raccolte 35 schede su 84 consegnate.

Informazioni sul luogo di lavoro tra il 43 e il 46% di risposte su molto/abbastanza soddisfatto (con un incremento rispetto l'anno precedente di 15 punti percentuali) e 23% di risposte su molto poco (con una diminuzione di quasi 20 punti percentuali).

Rapporto con i colleghi ci attestiamo, in base alle domande, tra il 40 e il 26% tra molto e abbastanza soddisfatto, si registra una riduzione di 7 punti percentuali rispetto l'anno precedente, e il 54 e 75% tra poco o molto poco con una diminuzione di circa 4 punti percentuali.

Per quanto concerne la gestione dei conflitti il 3% (-1 punto percentuale) si ritiene molto soddisfatto, il 17% (-3 p.p.) abbastanza, il 49% (+20 p.p.) poco e il 31% (-18 p.p.) molto poco.

Alla domanda se sia chiaro chi siano le persone di riferimento il 43% (-26 p.p.) afferma molto/abbastanza e il 58% (+27 p.p.) risponde poco/molto poco.

Area relazione con gli ospiti. Alla domanda tempo dedicato agli ospiti il 14% risponde no (-66 p.p.) e il 63% (+43 p.p.) risponde sì, anche se il 9% risponde che la possibilità di relazionarsi con gli ospiti è pari al 100%, il 37% > 50% e solo il 54% sotto il 50%. Il 66% (+10 p.p.) afferma che vive serenamente il rapporto con gli ospiti.

Area rapporti con i familiari il 40% (-13 p.p.) delle risposte è affermativo, il 9% (-38 p.p.) è negativo e il 51% (+51 p.p.) non sempre.

Area soddisfazione ambiente fisico. Circa gli strumenti a disposizione abbiamo il 34% (-10 p.p.) dei dipendenti soddisfatto, il 29% (-27 p.p.) no e il 37% (+37 p.p.) non sempre. Sugli orari di lavoro abbiamo un 40% (-10 p.p.) dei dipendenti non soddisfatti e un 37% (-13 p.p.) soddisfatti mentre un 23% (+23 p.p.) non sempre. Per quanto concerne la risposta da parte dell'azienda alle esigenze personali degli operatori il 23% risponde sì (-4 p.p.), il 34% risponde no (-41 p.p.) e il 43% non sempre.

Sull'area formazione il 69% dei dipendenti si è espresso favorevole all'attività formativa (-22 p.p.) ma solo il 43% (+ 1 p.p.) ha detto di essere soddisfatto della formazione effettuata.

Alla domanda consiglierebbe ad un amico di lavorare in struttura il 29% (-2 p.p.) risponde di sì e il 51% (-18 p.p.) no. Idem per eventuali familiari che potrebbero essere ospitati in struttura solo il 31% (+2 p.p.) risponde di sì mentre il 54% (-17 p.p.) afferma di no.

Riflessioni.

I Dipendenti che hanno compilato il questionario sono stati 35 su 84, 10 in meno rispetto l'anno precedente. I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, distribuiti presso il centralino e riconsegnati chiusi dentro un'urna posizionata anch'essa presso il centralino. I dipendenti che hanno compilato il questionario sono meno della metà rispetto a quelli in forza alla struttura e questo è il primo segnale di allarme che mette in luce una sorta di disinteresse o disaffezione da parte degli stessi alla vita della R.S.A. in cui lavorano. Da registrare tuttavia, rispetto l'anno precedente, un lieve aumento del gradimento rispetto l'anno precedente e una consistente traslazione di risposte dal negativo al "non sempre", con evidente incertezza da parte di alcuni lavoratori.

Sicuramente i dipendenti sono coloro che hanno sofferto maggiormente il passaggio di gestione e che hanno vissuto il travaglio di questi due anni. È fisiologico e risaputo che nuovi referenti, nuove procedure, nuova organizzazione non sono facilmente assimilabili, soprattutto da parte di lavoratori che hanno assunto degli schemi mentali e delle abitudini nel corso degli anni, così come avviene quando viene introdotta una nuova normativa che modifica l'assetto preesistente delle cose.

Le risposte dei dipendenti che hanno compilato il questionario, infatti, sono poco soddisfacenti e lasciano trapelare uno stato di malumore diffuso, il che coincide perfettamente con i questionari compilati dagli ospiti e dai familiari i quali sono perlopiù soddisfatti su tutti gli aspetti ma un po' meno nel settore medico-assistenziale.

In struttura è stato introdotto un piano di lavoro molto dettagliato ed è stato più volte ribadito che al centro dell'azione del dipendente vi è l'Ospite, mentre tutto il resto è un contorno che, aiuta a star meglio l'ospite ma al contempo, non deve diventare predominante rispetto allo stesso ospite. Dal punto di vista organizzativo, comunque, si è compresa una certa confusione, almeno

iniziale, da parte di alcuni settori di dipendenti che prima ruotavano esclusivamente intorno alla figura della madre superiora mentre con la nuova gestione vi è un Direttore di struttura, un coordinatore di struttura, una coordinatrice infermieristica. Uno degli obiettivi da raggiungere consiste nella responsabilizzazione del personale e nella presa di coscienza del proprio ruolo e dell'importanza sociale del lavoro che si svolge.

I questionari e quanto appena affermato mettono in luce la necessità di continuare ad agire sulla cultura lavorativa dei dipendenti il che vuol dire intraprendere il percorso più lungo e tortuoso ma necessario affinché si possa realizzare nel reale ciò che è già presente nell'ideale, ossia un *umanesimo della fragilità* volto a considerare l'ospite anziano ancora capace di donare a tutti i soggetti in gioco qualcosa di importante sul piano umano e professionale. Tutti siamo persone fragili e ciò che distingue un soggetto fragile da un altro è solo la più o meno dipendenza dall'altro, in tal senso si vuole sviluppare il concetto di intergenerazionalità che punta a insidiare nella mente di ciascuno la consapevolezza che l'altro è una possibilità di bene per ognuno e non un peso da sistemare alla meno peggio. Questo rientra nell'ideale del prendersi cura della persona in un progetto di coesione sociale volto a mettere l'Opsite, e dunque la Casa, al centro della comunità. Detto ciò il passaggio culturale consiste proprio nel accrescere il cuore e la mente di ogni lavoratore nel senso della possibilità di bene nel fare il proprio lavoro, ciò si manifesta maggiormente se si riesce a sviluppare quella capacità comunicativa di relazione con ospiti e caregiver che manifesta l'accoglienza dell'altro e delle sue preoccupazioni, "io ti accolgo". Solo se passa questa mentalità il lavoratore potrà sentirsi, in un ambiente intriso di dolore come quello di una R.S.A., professionalmente e umanamente soddisfatto e se questo accadrà miglioreranno anche i rapporti con i colleghi e l'attenzione ai particolari senza mai perdere di vista la centralità dell'ospite.

Tutto quanto sopra scritto vedrà un impegno cospicuo da parte di tutta l'azienda ad iniziare dalle figure dirigenziali che quotidianamente saranno presenti in struttura e che dovranno avere quella capacità relazionale e quella pazienza umana di relazionarsi ed entrare in gioco con l'altro mostrando cosa vuol dire accogliere. Tale impegno dovrà essere supportato dalla formazione e da tutta l'area dirigenziale dell'azienda al fine di ottimizzare le modalità, i tempi e le risorse per raggiungere l'obiettivo in tempi accettabili e con metodi scientificamente confutati.

1. Come primi passi da fare nel 2017 si valuterà l'introduzione della figura dello psicologo che coadiuverà l'attività dei dipendenti e le loro difficoltà.
2. La direzione ha ritenuto utile intraprendere un percorso fatto di due appuntamenti settimanali in equipe per discutere le problematiche concrete dei dipendenti e della struttura in genere.
3. Verrà istituito nel mese di marzo il comitato familiari ed ospiti. Verrà eletto uno o più rappresentanti dei familiari.
4. Verrà costantemente monitorato il piano di lavoro dei lavoratori e lì dove si ritiene necessario modificato per garantire il maggior servizio.

Direttore di struttura dott. Fabio Toso

Coordinatore di struttura dott. Antonino Pettina