

Bozzolo, 08/03/2018

**OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017.**

La RSA "Domus Pasotelli Romani" di Bozzolo, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2017 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.

**Questionario Ospiti:** sono state raccolte 31 schede su 100 + 8 (RSA e CDI), diversi ospiti impossibilitati a compilare le schede. Diciassette schede in meno rispetto al 2016.

Per quanto concerne l'area strutturale il 40% degli ospiti ritiene l'arredamento molto confortevole, il 30% abbastanza confortevole e il 30% totalmente confortevole. Rispetto il 2016 non vi è nessun ospite tra gli intervistati che ritiene l'arredamento poco confortevole e si è ottenuto un +30% sulla voce totalmente confortevole. Il 40% degli ospiti ritiene gli ambienti totalmente puliti, il 30% abbastanza e il 30% degli ospiti ritiene l'ambiente abbastanza puliti. Rispetto l'anno precedente vi è stato un azzeramento (-4%) tra gli ospiti che ritenevano gli ambienti poco puliti. Per gli ostacoli il 97% ritiene che non ci siano ostacoli e nessuno riferisce di presenza di ostacoli circa la propria mobilità mentre.

Per quanto concerne l'area relazionale il 32% delle risposte è sul molto buono, il 19% si dice totalmente soddisfatto e il 48% abbastanza. Rispetto l'anno precedente si registra un azzeramento -2% e -4% delle risposte sul poco buono con una. Per le attività svolte il 29% degli intervistati si dice totalmente soddisfatto, il 29% molto soddisfatto e il 32% abbastanza soddisfatto.

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 4% degli ospiti afferma di avere un rapporto poco buono con i medici (-3%). Il molto buono per tutte le figure professionali si attesta tra il 26 e il 45% con in testa i fisioterapisti (come lo scorso anno) seguiti dagli operatori e dalle educatrici. Gli operatori in particolare rispetto l'anno precedente registrano un notevole incremento nella soddisfazione dell'ospite. Totale 39% alla voce molto. Il 35% degli ospiti intervistati esprime un indice di gradimento alla voce TOTALMENTE. Il 23% si dice abbastanza.

Il 42% degli ospiti intervistati si sente molto assistito, e solo il 3% (un ospite in valore assoluto) poco assistito con una diminuzione di un punto percentuale rispetto l'anno precedente.

Area nutrizionale il 68% delle risposte è sul totalmente soddisfatto o molto soddisfatto della qualità, si registra un +22% rispetto l'anno precedente, e un 29% si dice abbastanza soddisfatto. L'80% è totalmente soddisfatto o molto soddisfatto della quantità del cibo con un +9% rispetto l'anno precedente e il 5% si dice abbastanza soddisfatto mentre abbiamo un azzeramento di -4% tra il nulla e poco soddisfatto della quantità del cibo.

### Riflessioni.

Gli ospiti che hanno compilato il questionario sono stati 31 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 in netto miglioramento delle risposte dell'anno precedente seppur già abbastanza soddisfacenti. Si è registrato un azzeramento delle risposte negative e solo un ospite ha dato qualche risposta che si attesta sul non soddisfatto del servizio. Le piccole percentuali di risposte negative dell'anno precedente sono state un input per improntare azioni migliorative. Nondimeno nel 2017 è stato introdotto un momento mensile di incontro e condivisione tra gli ospiti e l'equipe. Tale momento registrato dall'educatrice in una apposita agenda ha visto gli ospiti via via sempre più partecipativi e attivi.

Rispetto gli anni precedenti 2015 e 2016 nei tre questionari si iniziano a notare delle percentuali di gradimento più alte sintomo che il passaggio di gestione avvenuto nel 2015 ha registrato man mano un buon riscontro, essendo stato caratterizzato sia da vari miglioramenti dovuti alle nuove scelte gestionali sia in conseguenza delle nuove normative intervenute che, dopo una normale necessità di adattamento iniziale, sono state ben recepite e assimilate. Rispetto all'anno precedente registriamo delle preferenze in aumento alla voce abbastanza soddisfatto e un 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 proseguire con gli interventi formativi circa la relazione con l'ospite sia in generale che in maniera mirata rispetto ad alcune figure professionali. Inoltre la scelta di suddividere l'assistenza sanitaria degli ospiti assegnandoli specificamente tra i singoli medici, pur mantenendo l'intervento del medico in turno su tutti gli ospiti della Residenza, ha iniziato a portare i suoi frutti e a migliorare la relazione medico/ospite/familiare.

L'area nutrizionale è stata una di quelle interessata da numerosi cambiamenti ad iniziare dall'introduzione di una dieta sempre più equilibrata e adatta alle esigenze degli ospiti, sia in qualità delle materie prime che in quantità delle porzioni, adeguandole all'età e alle patologie degli ospiti. Rispetto a tali cambiamenti sono stati coinvolti gli ospiti ma anche i dipendenti, in primis la brigata di cucina che si è aggiornata e formata rispetto anche a nuovi metodi e modalità di lavoro. Gli ospiti hanno segnalato un notevole gradimento circa i pasti da loro consumati sia in qualità che in quantità.

**Questionario Familiari:** sono state raccolte 45 schede (RSA e CDI), una restituita in bianco.

Area spazi-ambienti-attrezzature abbiamo quasi la totalità delle risposte (una media del 96% delle risposte nelle quattro domande, 12 punti percentuali in più rispetto il 2016) tra molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto mentre riscontriamo alcune risposte (4,25% di media, -11,75% rispetto l'anno precedente) poco soddisfatto e un azzeramento del per nulla soddisfatto.

Area relazioni. Il 59% delle risposte è molto soddisfatto e il 39% abbastanza soddisfatto con un incremento del 9% per quanto riguarda il servizio spirituale. Il 59% dei familiari è abbastanza soddisfatto per quanto concerne l'educazione del personale e il 32% molto soddisfatto. Il 52% molto soddisfatto della disponibilità del personale amministrativo e il 43% abbastanza soddisfatto. Si registra che 1 familiare reputa per nulla soddisfacente il coinvolgimento dei familiari nella vita della casa con un miglioramento rispetto al 2016 in cui si registravano 7 familiari per nulla soddisfatti, il 30% si dice molto soddisfatto e il 58% abbastanza soddisfatto.

Area servizi alla persona la maggior parte delle risposte alle varie domande sono tra il molto soddisfatto e l'abbastanza soddisfatto con una media dell'88,86%. Alla domanda organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari si raggiunge il 91%, con un incremento del +10%. Le infermiere registrano l'indice di gradimento più alto con un 95% dei consensi. Mentre tra per nulla soddisfatto e poco soddisfatto variano dai 2 ai 8 familiari con una diminuzione in valore assoluto di 4 unità.

Area organizzazione i punti percentuali tra molto e abbastanza soddisfatto variano dal 76 al 100% con un aumento in punti percentuali da +1% a +15%, e tra poco e per nulla soddisfatto variano dal 0 al 25%, con una diminuzione tra -1% a -15%. Dove il punteggio più basso viene registrato dal costo della retta seppur la residenza si attesta in una posizione sotto la media delle residenze del territorio come costo retta giornaliera.

Area servizi alberghieri l'84% dei familiari si dice soddisfatto del servizio di ristorazione e il 61% soddisfatto del servizio lavanderia. Da segnalare che da novembre 2017 il servizio lavanderia è stato esternalizzato presso lavanderia industriale specializzata.

#### Riflessioni.

I familiari che hanno compilato il questionario sono stati 45 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.

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 e poco funzionali per sostituirli con arredi più idonei, mentre per quanto concerne ambienti più puliti si è approntata apposita formazione 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 agli indumenti e ausili degli ospiti. I familiari hanno espresso un parere molto positivo circa la pulizia degli ambienti. 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.

Ci si è fatto carico di un maggior coinvolgimento dei familiari nella vita della casa poiché nel 2016 si registrava che il 24% dei familiari non era soddisfatto mentre il dato del 2017 è dell'11% con una diminuzione del -13%. Si è iniziato con gli educatori-animatori un percorso di coinvolgimento dei familiari. Sono aumentate le attività fatte con i familiari e si è iniziata la prassi di fare incontri di equipe con i singoli familiari.

L'81% dei familiari esprimono piena soddisfazione nel settore servizio medico. Tuttavia con un miglioramento rispetto al 2016 grazie all'azione intrapresa di suddivisione degli ospiti per medico e di invitare i medici stessi ad una maggior relazione con i familiari stessi. Occorre continuare nel lavoro di sensibilizzare i lavoratori al rapporto con i caregiver e instillare in essi 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 in tal senso, sia attraverso momenti formativi e sia attraverso momenti di condivisione e ascolto con la direzione.

Come richiesto dai familiari agli ospiti che lo desiderano viene consentito di rimanere negli spazi comuni anche dopo cena per una maggiore socializzazione e si è iniziato il percorso di coesione sociale che caratterizza la *mission* della Fondazione in maniera di integrare sempre più la Residenza con il territorio.

**Questionario Dipendenti:** sono state raccolte 34 schede su 84 consegnate. Due schede consegnate in bianco ed una scheda compilata solo la prima metà.

Informazioni sul luogo di lavoro tra il 51 e il 57% di risposte su molto/abbastanza soddisfatto (con un incremento rispetto l’anno precedente di +11% che si aggiunge ad un +15% tra il 2015 e il 2016) e 13% di risposte su molto poco (con una diminuzione di quasi 10 punti percentuali trend che conferma l’andamento del 2015/2016 in cui la riduzione era stata del -20%).

Rapporto con i colleghi ci attestiamo, in base alle domande, tra il 56 e il 38% tra molto e abbastanza soddisfatto, si registra una variazione migliorativa rispetto l’anno precedente che va dai 12 ai 16 punti percentuali. Il 19% e 13% tra poco o molto poco con una miglioramento dai 41 ai 56 punti percentuali rispetto l’anno precedente. In particolare alla domanda D sulla soddisfazione del coordinamento si è passati da un 40% del 2016 ad un 56% del 2017 tra molto e abbastanza soddisfatto.

Per quanto concerne la gestione dei conflitti il 3% (invariato rispetto al 2016) si ritiene molto soddisfatto, il 39% (+22 p.p. rispetto al 2016) abbastanza, il 39% (-10 p.p. rispetto al 2016) poco e il 19% (-12 p.p. rispetto al 2016) molto poco. Il trend rispetto al 2015 e 2016 è in netto miglioramento seppur permangano delle criticità.

Alla domanda se sia chiaro chi siano le persone di riferimento il 74% (+51% rispetto al 2016) afferma di sì, il 13% (-45% rispetto al 2016) risponde di no e il 13% non so. Anche su questa domanda i lavoratori registrano una presa di coscienza sui loro riferimenti professionali.

Area relazione con gli ospiti. Alla domanda tempo dedicato agli ospiti il 3% risponde no (-11 p.p. rispetto al 2016) e il 72% (+9 p.p. rispetto al 2016) risponde sì. L’86% (+20 p.p. rispetto al 2016) afferma che vive serenamente il rapporto con gli ospiti il 14% non sempre e si è azzerata la percentuale alla risposta no.

Area rapporti con i familiari il 29% delle risposte è affermativo, il 13% è negativo e il 58% non sempre. Su tale punto alla fine del 2017 e per il 2018 si è organizzato un corso di formazione itinerante circa la gestione del rapporto con i familiari e con i caregiver più in generale.

Area soddisfazione ambiente fisico. Circa gli strumenti a disposizione abbiamo il 56% (+22 p.p. rispetto al 2016) dei lavoratori soddisfatto, il 19% (-10 p.p. rispetto al 2016) no e il 26% (-11 p.p.) non sempre. Sugli orari di lavoro abbiamo un 26% (-14 p.p. rispetto al 2016) dei lavoratori non soddisfatti e un 52% (+15 p.p.) soddisfatti mentre un 22% (-1 p.p.) non sempre. Per quanto concerne la risposta da parte dell’azienda alle esigenze personali degli operatori il 47% risponde sì (+24 p.p. rispetto al 2016), il 13% risponde no (-21 p.p.) e il 40% non sempre.

Sull’area formazione l’82% dei dipendenti si è espresso favorevole all’attività formativa (+13 p.p. rispetto al 2016) 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 45% (+16 p.p. rispetto al 2016) risponde di sì e il 35% (-16 p.p.) no. Per eventuali familiari dei lavoratori che potrebbero essere ospitati in struttura il 47% (+16 p.p. rispetto al 2016) risponde di sì mentre il 37% (-17 p.p) afferma di no.

Il 61% dei lavoratori si ritiene soddisfatto e gratificato dal lavoro svolto mentre il 39% afferma di no.

#### Riflessioni.

I Dipendenti che hanno compilato il questionario sono stati 34 su 84, uno 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. Si registra, rispetto all'anno precedente, un aumento del gradimento e di soddisfazione da parte dei lavoratori.

Sicuramente i lavoratori sono coloro che hanno vissuto in maniera più diretta il passaggio di gestione con tutto ciò che comporta in termini di riadeguamento della *vision* del proprio lavoro. 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.

Si è notato dai questionari una maggiore soddisfazione da parte dei lavoratori cosa che è di riflesso visibile nei questionari dei familiari e ospiti i quali hanno aumentato il loro indice di gradimento rispetto all'assistenza e alla professionalità del personale in forza presso la RSA.

In struttura è stato introdotto un piano di lavoro molto dettagliato ed è stato più volte ribadito che al centro dell'operare del lavoratore vi è l'Ospite e tutto ciò che non è attinente al benessere dell'Ospite non deve diventare predominante. Dal punto di vista organizzativo, si è inizialmente compresa una certa difficoltà di adattamento da parte di alcuni gruppi di lavoratori che prima avevano come esclusivo riferimento la figura della madre superiora mentre con la nuova gestione, vi è un Direttore di struttura, un coordinatore di struttura, una coordinatrice infermieristica. Tale "disorientamento" si sta man mano dissolvendo e i questionari raccolti nel 2017 testimoniano una netta presa di coscienza da parte del personale della Residenza. Uno degli obiettivi da raggiungere consiste nella responsabilizzazione del personale e nella comprensione 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, percorso necessario affinché si possa sempre più concretizzare nel reale ciò che caratterizza la *mission* della Fondazione, 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 relazionale. Tutti siamo persone fragili e ciò che può aiutare a superare i rispettivi "limiti" è la coesione e la relazione tra fragilità differenti e, da qui, il concetto di *intergenerazionalità* tanto caro alla Fondazione, che punta a mettere insieme longevi e bambini e imprimere nella mente di ciascuno la consapevolezza che l'altro è una possibilità di Bene e non un "peso" da parcheggiare. Questo rientra nell'ideale del prendersi cura della persona in un progetto di *coesione sociale* volto a mettere l'Ospite, e dunque la Residenza, al centro della comunità. Detto ciò il passaggio culturale consiste proprio nel far crescere nel cuore e nella mente di ogni lavoratore il senso del contributo al Bene Comune dato attraverso il proprio lavoro quotidiano. 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 nell'ottica del "io ti accolgo". Attraverso questo

cambiamento di mentalità il lavoratore potrà sentirsi, in un ambiente intriso di oggettive difficoltà fisiche e cognitive 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 vede e vedrà un impegno cospicuo da parte dell'azienda, ad iniziare dalle figure dirigenziali e di riferimento, nel continuare a mettere in atto quella capacità relazionale ed umana sinonimo di "accoglienza". Tale impegno verrà supportato dall'area Formazione e da tutta l'area dirigenziale dell'azienda al fine di ottimizzare le modalità, i tempi e le risorse per raggiungere l'obiettivo.

Nel 2017 si è lavorato sull'introduzione della figura professionale del primo operatore formando due OSS per tale ruolo diventando punto di riferimento per lavoratori e caregiver.

1. Il percorso intrapreso nel 2017 con incontri periodici in équipe per discutere le problematiche concrete dei dipendenti e della struttura in genere viene portato avanti con incontri a cadenza settimanale o quindicinale.
2. Si è istituita nel 2017, e si procederà in ugual modo nel 2018, la riunione mensile con gli ospiti e le riunioni di équipe con i singoli familiari.
3. 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