

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI E OPERATORI

La Fondazione Fondazione “Bandera-Vezzoli” Onlus, nel perseguimento del valore fondamentale della centralità dei propri ospiti, ha condotto l'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dalla Rsa (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Attraverso la compilazione di questionari forniti dalla Direzione è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere, in piena serenità e libertà, una valutazione sulle prestazioni ricevute, con la possibilità di esporre propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato e si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile e di uno spazio destinato alle osservazioni, che consente di ottenere dati di tipo qualitativo, in relazione a commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Al termine dell'indagine, che per l'anno 2023, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 15 dicembre 2023 e il 30 dicembre 2023, i risultati sono stati resi pubblici e divulgati attraverso la pubblicazione della presente relazione all'albo della Fondazione.

Prima di analizzare i dati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction della RSA per l'anno 2023, si ripropongono di seguito i questionari offerti all'Utenza, sulla base dei quali è stata condotta la suddetta indagine.

Si precisa che anche per questo anno 2023 si è deciso di non distribuire i questionari ai famigliari dato che a causa dell'emergenza Covid-19 sono consentiti gli ingressi in struttura in modo ridotto e su appuntamento per tutelare gli ospiti e creare affollamento.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Igiene e cura della persona
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita
4. Gestione piano pandemia Covid-19
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice
9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)
13. Servizio ristorazione
14. Servizio lavanderia e guardaroba
15. Attività e iniziative del servizio di animazione
16. Tutela della riservatezza e della privacy
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

1. Accoglienza dell'Ospite all'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita dell'Ospite
4. Gestione piano pandemia Covid-19
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice

9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale di amministrativo
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico
12. Servizio di ristorazione
13. Servizio lavanderia e guardaroba
14. Attività e iniziative del servizio di animazione
15. Tutela della riservatezza e della privacy
16. Relazioni con il personale
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

C) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

Pensando alle attuali condizioni di lavoro, come valuta il Suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Distribuzione dei carichi di lavoro
2. Orario di lavoro
3. Ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo)
4. Organizzazione complessiva del lavoro
5. Relazioni con i colleghi
6. Relazioni con gli ospiti
7. Relazioni con i parenti degli ospiti
8. Relazioni con la coordinatrice
9. Livello di comunicazione interna
10. Gestione piano pandemia Covid-19
11. Gestione dei conflitti
12. Clima del gruppo di lavoro
13. Attività di formazione e aggiornamento
14. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)
15. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura

Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 6 Ospiti, n. 21 familiari e n. 11 operatori.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

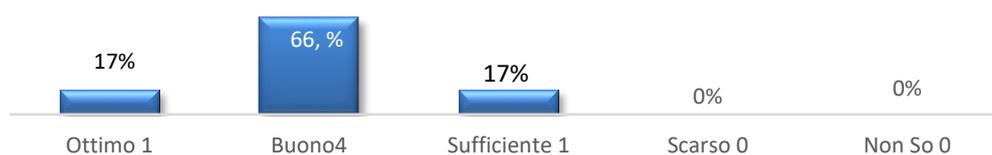
Sono stati somministrati n. 6 questionari su un totale di n. 31 ospiti. Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi**. Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto il 92,16% dei giudizi espressi, il 0,98% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e il 6,86% a "non so".

Il numero di questionari compilati, pari al 19,35% degli ospiti, ossia 6 ospiti su 31, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono alla maggioranza, risultano indicativi e ricchi di spunti di riflessione.

Gli ospiti che hanno compilato in modo autonomo il questionario sono stati supportati nella redazione dalla sig.ra Marini Mariangela, educatrice della Fondazione, indirizzato dal responsabile sanitario verso gli utenti con integra capacità cognitiva. In base all'esame dello stato mentale (MMSE), somministrato periodicamente agli ospiti, sono state rilevate n. 5 fasce di valutazione; solo gli ospiti che hanno riportato un punteggio pari o superiore a 19 punti sono stati in grado di rispondere ai quesiti proposti. La possibilità di esprimere la propria valutazione in modo diretto ha permesso di raccogliere il reale grado di soddisfazione degli ospiti in relazione ai servizi offerti. La somministrazione dei questionari da parte della sig.ra Marini Mariangela ha inoltre garantito neutralità e imparzialità nei confronti dell'utente, permettendo la totale libertà di esprimere anche considerazioni negative.

Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)



L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla quasi totalità degli ospiti: il 17% (n. 1 ospite) ha espresso un giudizio ottimo, il 66% (n. 4 ospiti) ha valutato buono il servizio ed il 17% ha espresso un giudizio sufficiente.



Il 83% (n. 5 ospiti) riserva una valutazione molto positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 50% (n. 3 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 33% (n. 2 ospiti) buono e il 17% (n. 1 ospite) sufficiente.

3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita



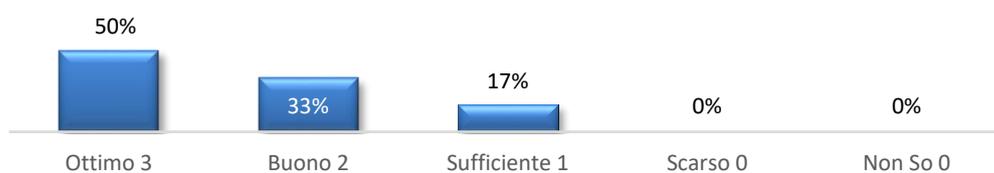
La totalità degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 50% (n. 3 ospiti) ritiene ottimo il servizio, il 33% (n. 2 ospiti) lo considera buono, il 17% (n. 1 ospite) ritiene il servizio sufficiente.

4. Gestione piano pandemia Covid-19



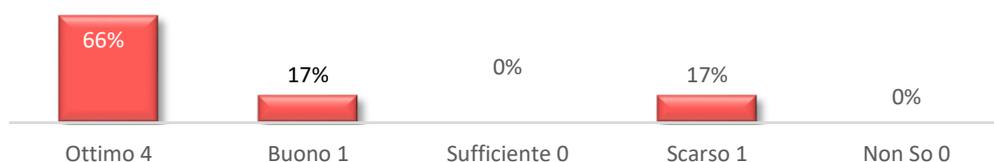
Il 100% (n. 6 ospiti) ha dichiarato di essere molto soddisfatto della gestione Piano pandemia Covid-19: il 17% (n. 1 ospite) ha dato un giudizio ottimo, il 66% (n. 4 ospiti) ha dato un giudizio buono mentre il 17% ha dato un giudizio sufficiente.

5. Disponibilità e professionalità personale medico



Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto i seguenti giudizi: il 50% (n. 3 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 33% (n. 2 ospiti) una soddisfazione buona e il 17% (n. 1 ospite) una soddisfazione sufficiente.

6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 66% (n. 4 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 17% (n. 1 ospite) buono, mentre il 17% (n. 1 ospite) lo considera scarso.

7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



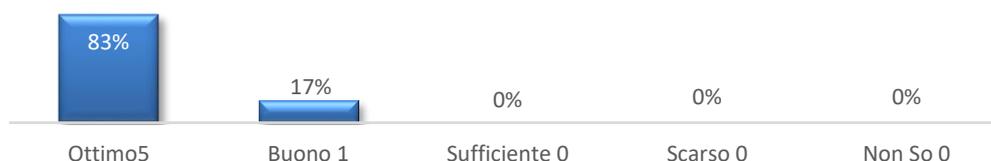
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la totalità dei giudizi positivi: 50% (n. 3 ospiti) ottimo, 33% (n. 2 ospiti) buono, il 17% (n. 1 ospite) sufficiente.

8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice



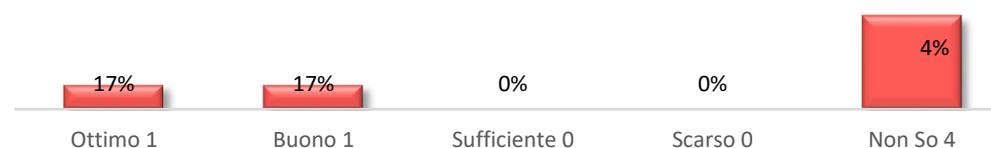
Il giudizio relativo alla disponibilità e professionalità della coordinatrice ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottimo per il 66% (n. 4 ospiti), buono per il 17% (n. 1 ospite) e sufficiente per il 17% (n. 1 ospite).

9. Disponibilità e professionalità personale di animazione

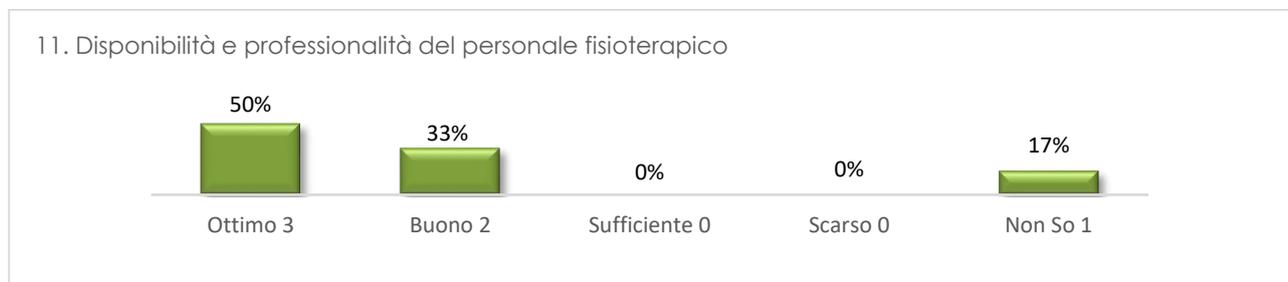


Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione buona: è stato valutato ottimamente dal 83% (n. 5 ospiti) degli ospiti e considerato buono dal 17% (n. 1 ospite).

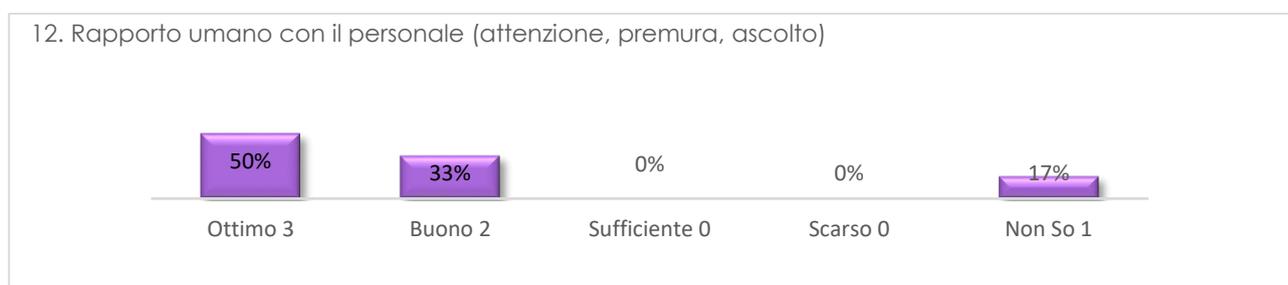
10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo



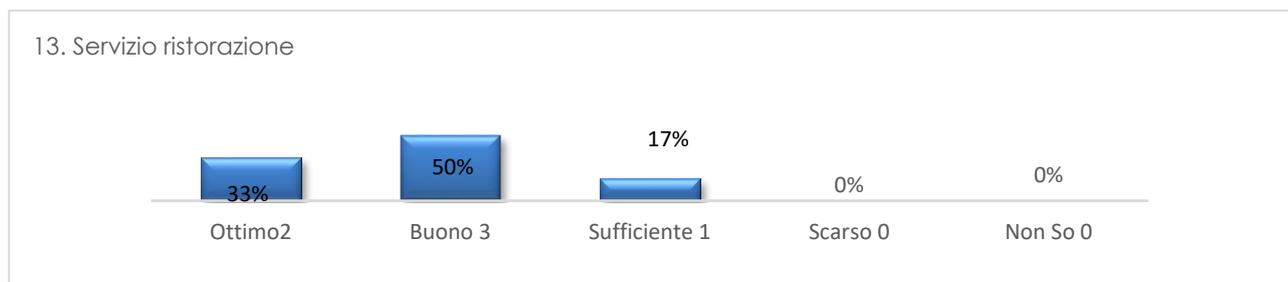
Il personale amministrativo ha ricevuto le seguenti valutazioni: ottime per il 17% (n. 1 ospite), buone per il 17% (n. 1 ospite), e il 4% (n. 4 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



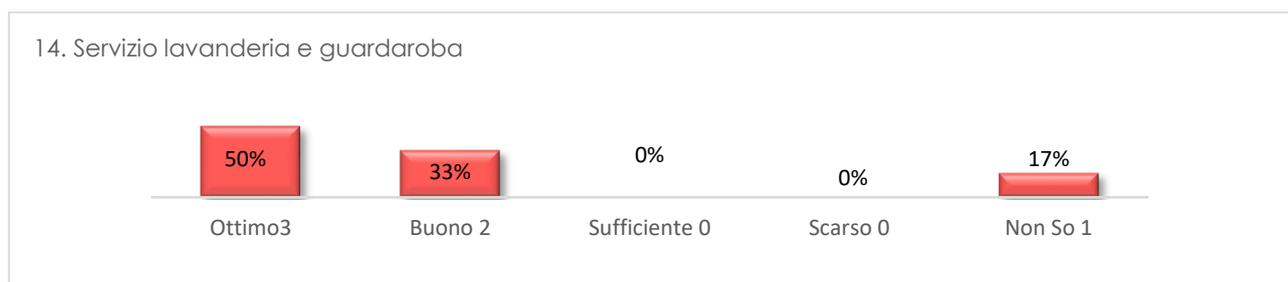
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di fisioterapia sono state: ottime per il 50% (n. 3 ospiti), buone per il 33% (n. 2 ospiti) e il 17% (n. 1 ospite) non si è espresso.



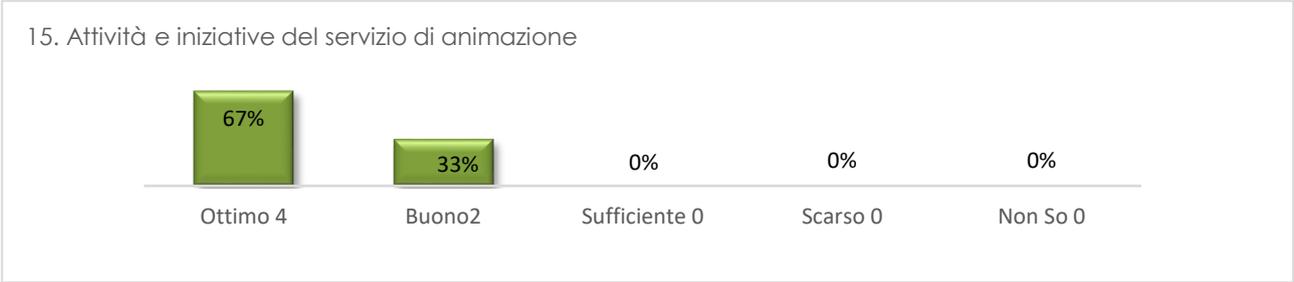
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per il 50% (n. 3 ospiti), buono per il 33% (n. 2 ospiti), per il 17% (n. 1 ospite) non si è espresso.



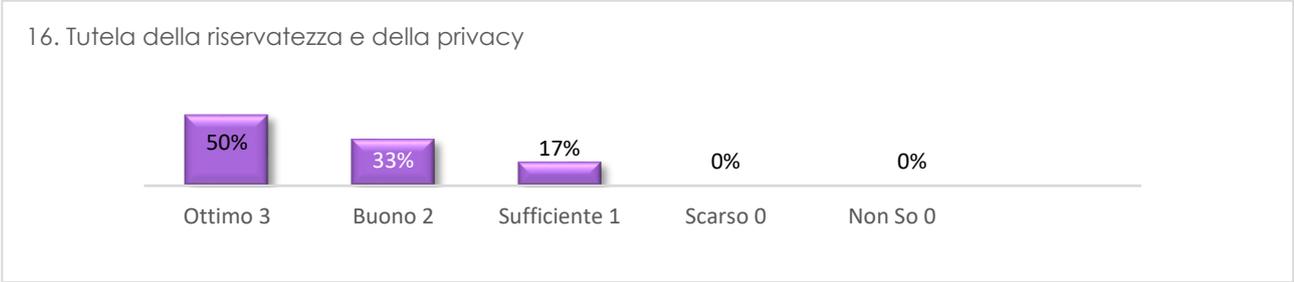
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 33% (n. 2 ospiti) ottime, 50% (n. 3 ospiti) buone, 17% (n. 1 ospite) sufficiente.



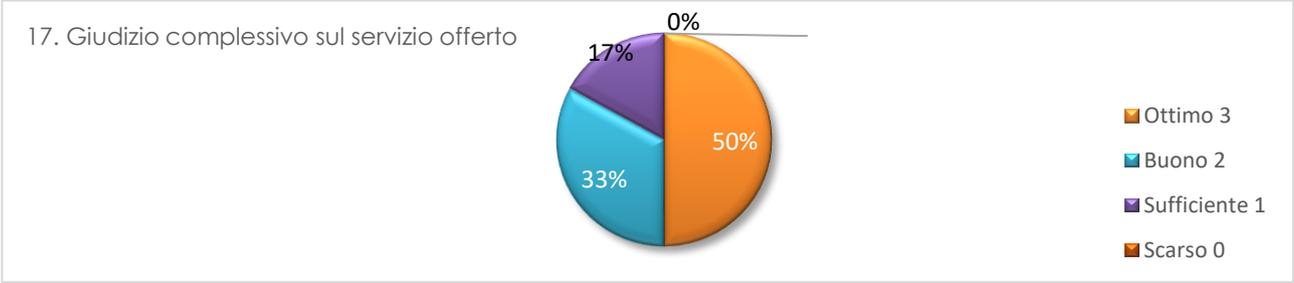
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 50% (3 ospiti), buono dal 33% (n. 2 ospiti), mentre non si esprime il 17% (n. 1 ospite).



L'attività del servizio di animazione in Rsa è stata valutata ottima dal 67% (n. 4 ospiti), il 33% (n. 2 ospiti) la giudica buona.



Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta sui seguenti livelli: ottimo per il 50% (n. 3 ospiti), buono per il 33% (n. 2 ospiti), mentre per il 17% (n. 1 ospite) sufficiente.



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 50% (n. 3 ospiti) ottimo, per il 33% (n. 2 ospiti) buono e per il 17% (n. 1 ospite) sufficiente.



Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse:

- un ospite afferma che va tutto bene
- un ospite richiede più calma

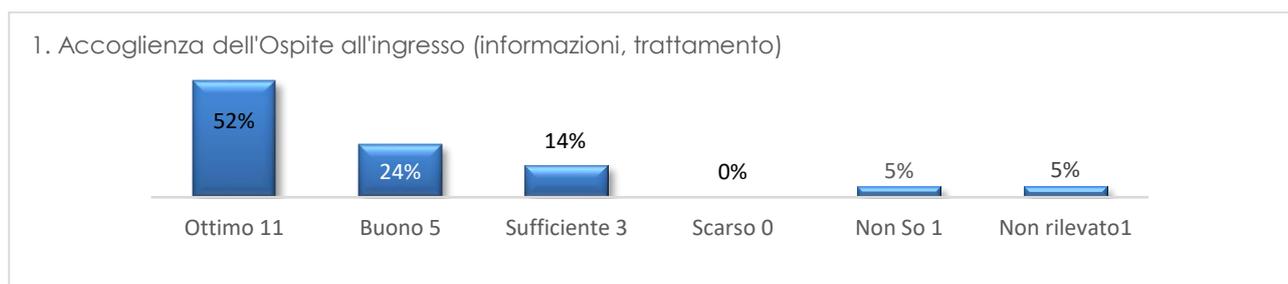
Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione, e sono stati esposti nella bacheca della Fondazione.

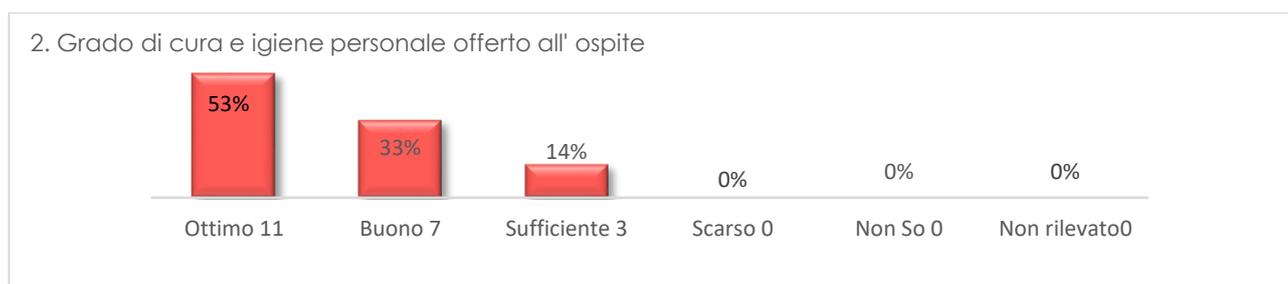
Ringraziando gli ospiti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

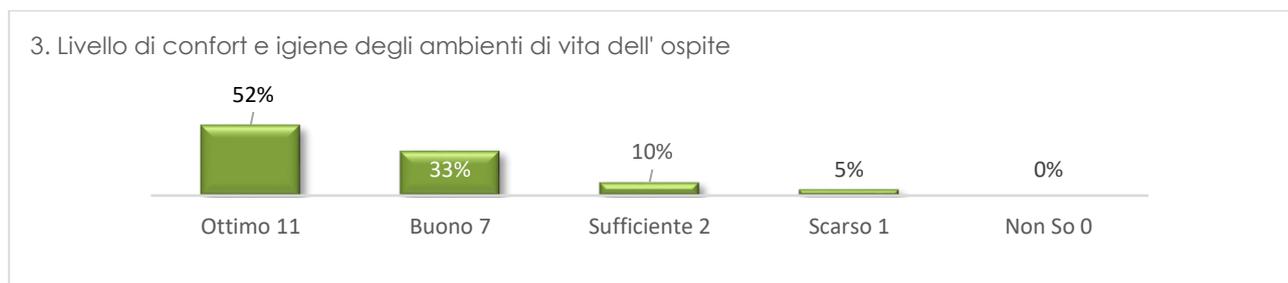
Sono stati compilati da parte dei familiari n. 21 questionari su un totale di 31. I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo**. Le valutazioni positive (Ottimo, Buono e Sufficiente) sono state, infatti, pari al **84,87%** dei giudizi espressi, il 3,64 % ha valutato "scarso" il proprio grado di soddisfazione, il 8,12% non so ed il 3,36% non si è espresso.



La distribuzione dei carichi di lavoro ha riscontrato un giudizio buono solo per il 52% (n. 11 familiari), buono per il 24% (n. 5 familiari), sufficiente per 14% (n. 3 familiari), non so per il 5% (n. 1 familiari) e per il 5% (n. 1 familiare) "non so".

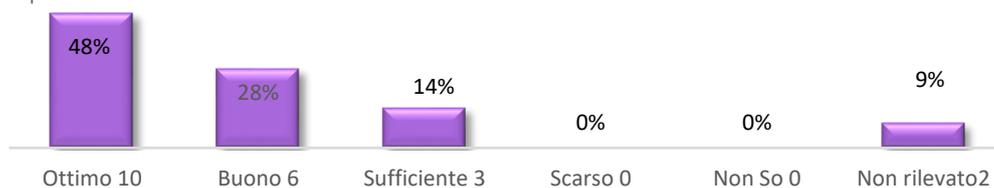


Il 100% (n. 21 familiari) riserva una valutazione positiva: il 53% (n. 11 familiari) esprime un'opinione ottima, il 33% (n. 7 familiari) buona e il 14% (n. 3 familiari) sufficiente



La totalità dei familiari ha manifestato un parere positivo in relazione all'ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo) offerto dalla Fondazione: il 52% (n. 11 familiari) lo ritiene ottimo, il 33% (n. 7 familiari) lo considera buono, il 10% (n. 2 familiari) sufficiente e il 5% (n.1 familiare) scarso.

4. Gestione piano Pandemia Covid-19



Il 48% (n. 10 famigliari) ha dichiarato che l'organizzazione complessiva del lavoro si attesta su un grado di soddisfazione ottimo, il 28% (n. 6 famigliari) buono mentre il 14% (n. 3 famigliari) esprimono un giudizio sufficiente ed il restante 9% (n. 2 famigliari) non si esprime.

5. Disponibilità e professionalità personale medico



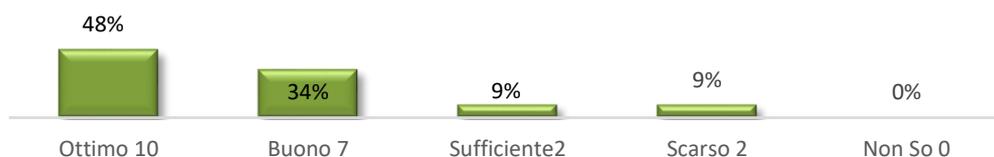
Il 53% (n. 11 famigliari) ha confermato una soddisfazione ottima, il 19% (n. 4 famigliari) buona, il 9% (n. 2 famigliari) sufficiente, il 5% (n.1 famigliare) scarso ed il 14% (n. 3 famigliari) non si esprime.

6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico



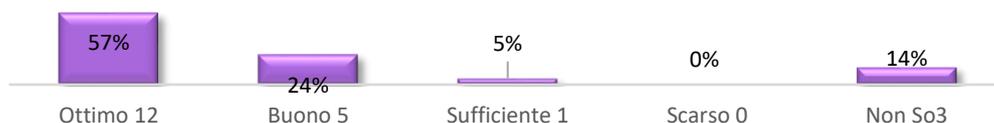
La valutazione è positiva: il 57% (n. 12 famigliari) esprime giudizi ottimi, mentre il 24% (n. 5 famigliari) buoni, il 5% (n. 1 famigliare) sufficiente, il 5% (n. 1 famigliare) scarso mentre il 9% (n. 2 famigliari) non da giudizi.

7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza



Per il 48% (n. 10 famigliari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 34% (n. 7 famigliari) buono, per il 9% (n. 2 famigliari) sufficiente e per il 9% (n.2 famigliari) scarso .

8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice



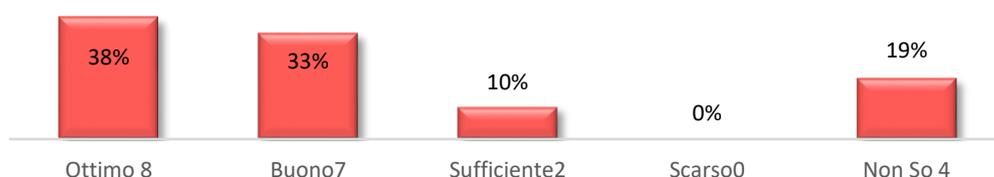
Il giudizio sulle relazioni con la coordinatrice è il seguente: ottimo per il 57% (n. 12 famigliari), buono per il 24% (n. 5 famigliari), mentre sufficiente per il 5% (n. 1 famigliare ed il 14% (n. 3 famigliari) non si esprime).

9. Disponibilità e professionalità personale di animazione



Il giudizio è stato valutato ottimo dal 57% (n. 12 famigliari), buono dal 24% (n. 5 famigliari), considerato sufficiente dal 14% (n. 3 famigliari) e il 5% (n. 1 famigliare) non dà giudizi.

10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo

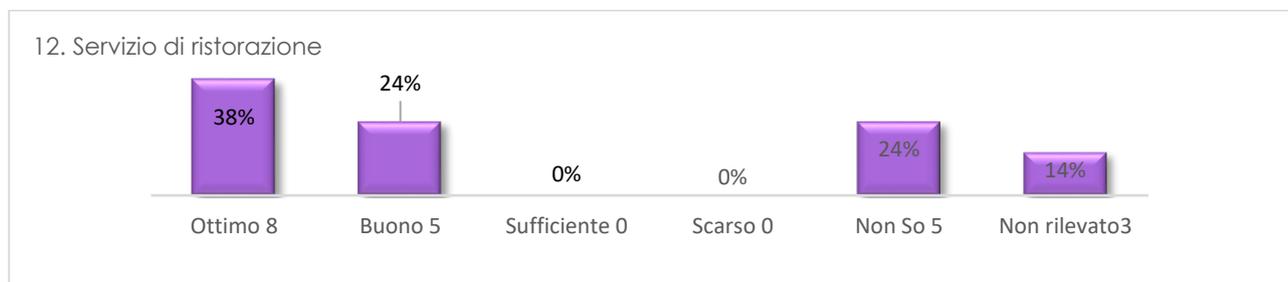


Il giudizio trova i seguenti riscontri: ottimo per il 38% (n. 8 famigliari), buono per il 33% (n. 7 famigliari), sufficiente per il 10% (n. 2 famigliari) mentre il 19% (n. 4 famigliari) non si esprime.

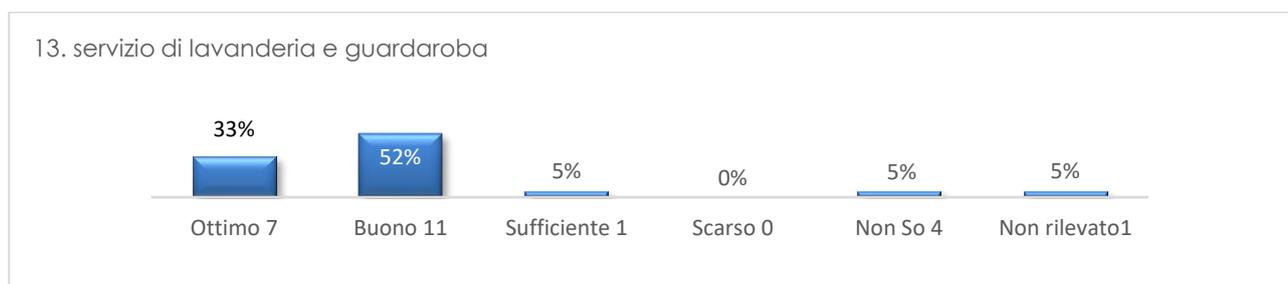
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico



La maggioranza dei famigliari esprime un buon grado di soddisfazione: il 29% (n. 6 famigliari) la definisce ottima, il 24% (n. famigliari 5) buona, il 9% (n. 2 famigliari) sufficiente, il 5% (n. 1 famigliare) scarsa, il 24% (n. 5 famigliari) non so e il 9% (n. 2 famigliari) non si esprime.



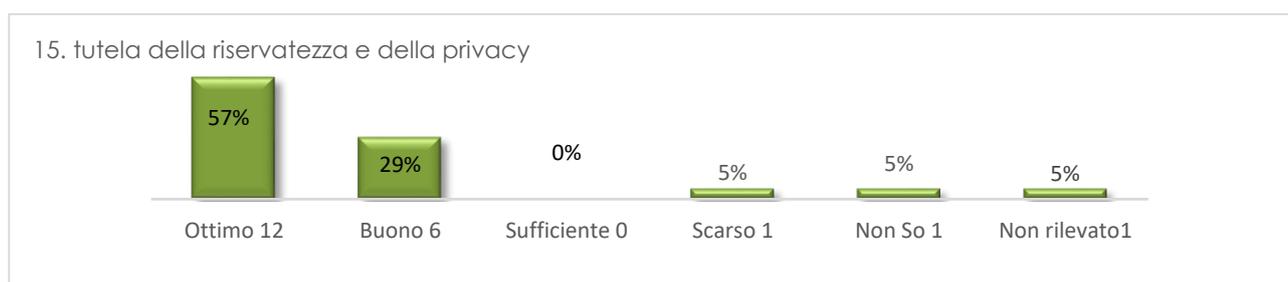
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 38% (n. 8 famigliari) ottimo, 24% (n. 5 famigliari) buono, 24% (n. 5 famigliari) non giudica e il 14% (n. 3 famigliari) non si esprime.



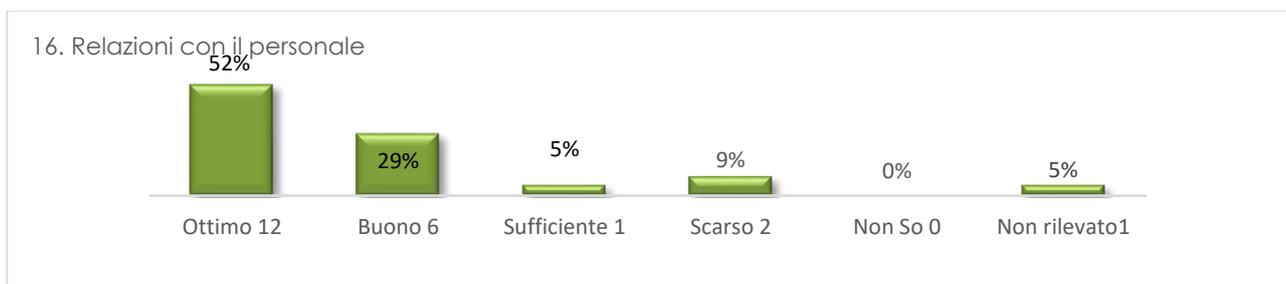
Il servizio di lavanderia e guardaroba ha riscontrato i seguenti giudizi: ottimi per il 33% (n. 7 famigliari), buoni per il 52% (n. 11 famigliari), sufficiente per il 5% (n. 1 famigliare), Non So per il 5% (n. 4 famigliari) e per il 5% (n. 1 famigliare) non si esprime.



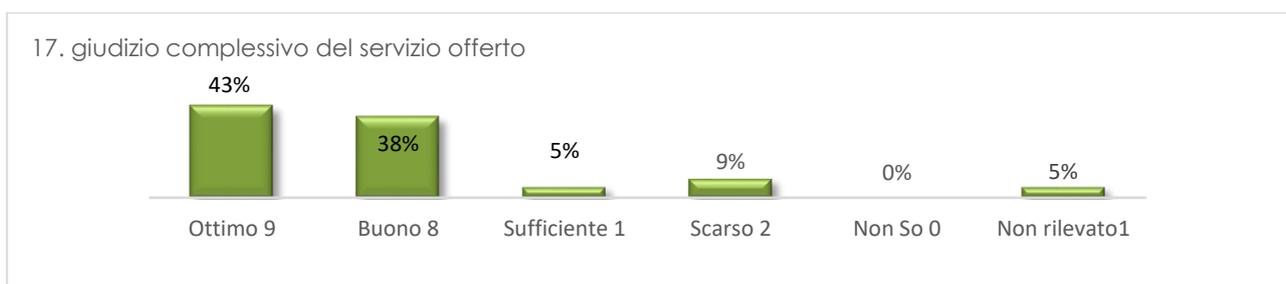
La valutazione del servizio di animazione si attesta i seguenti gradi di soddisfazione: per il 39% (n. 8 famigliari) il giudizio è ottimo, per il 29% (n. 6 famigliari) buono, per il 9% (n. 2 famigliari) il giudizio è sufficiente mentre per il 9% (n. 2 famigliari) è scarso e per il 14% (n. 3 famigliari) non so.



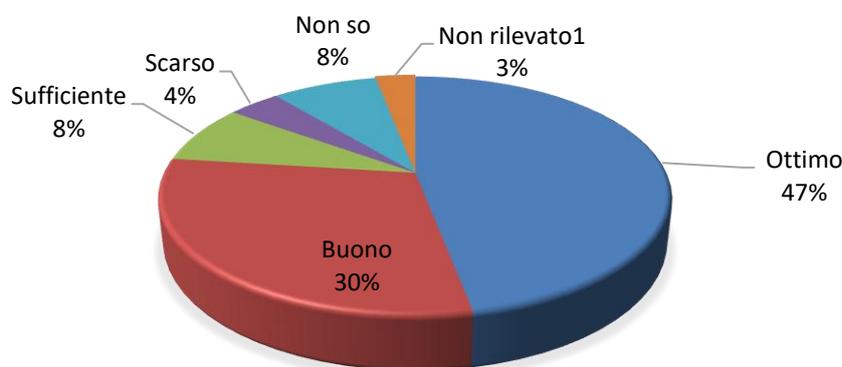
In conclusione, si può affermare che la valutazione della riservatezza e della privacy della Rsa è considerata dal 57% (n. 12 famigliari) ottima, dal 29% (n. 6 famigliari) mentre il 5% (n. 1 famigliare) la ritiene scarsa, il 5% (n. 1 famigliare) Non so ed il 5% (n. 1 famigliare) Non si esprime.



La valutazione sulle relazioni con il personale della Rsa è considerata dal 52% (n. 12 famigliari) ottima, dal 29% (n. 6 famigliari) Buona, dal 5% (n. 1 famigliare) la ritiene sufficiente, il 9% (n. 2 famigliari) scarsa mentre il 5% (n. 1 famigliare) non si esprime.



In conclusione, si può affermare che la valutazione sulla qualità complessiva dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è considerata dal 43% (n. 9 famigliari) ottima, il 38% (n. 8 famigliari) la ritiene buona, il 5% (n. 1 famigliare) sufficiente, il 9% (n. 2 famigliari) scarsa ed il 5% (n. 1 famigliare) non si esprime.



Riepilogo risposte questionario soddisfazione famigliari

Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse:

- 1 Familiare elogia il lavoro di Mariangela, Valeria e Marga
- 1 Familiare richiede una sala più attrezzata
- 4 Famigliari richiedono l'animazione nel pomeriggio
- 1 Familiare chiede di aumentare i volontari per filtro visitatori
- 2 Famigliari danno un giudizio sulla gestione pandemica ben gestita all'inizio, eccessiva ora
- 1 Familiare richiede maggiore attenzione agli indumenti
- 1 Familiare lamenta la scarsa sorveglianza il pomeriggio
- 1 Familiare chiede di non esagerare con le terapie
- 1 Familiare afferma tutto ok
- 1 Familiare vorrebbe portare a casa gli indumenti da lavare

Conclusioni

L'apporto critico e qualificato fornito dai famigliari costituisce per l'anno in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare, dove necessita, ed ancora ottimizzare, dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza della RSA.

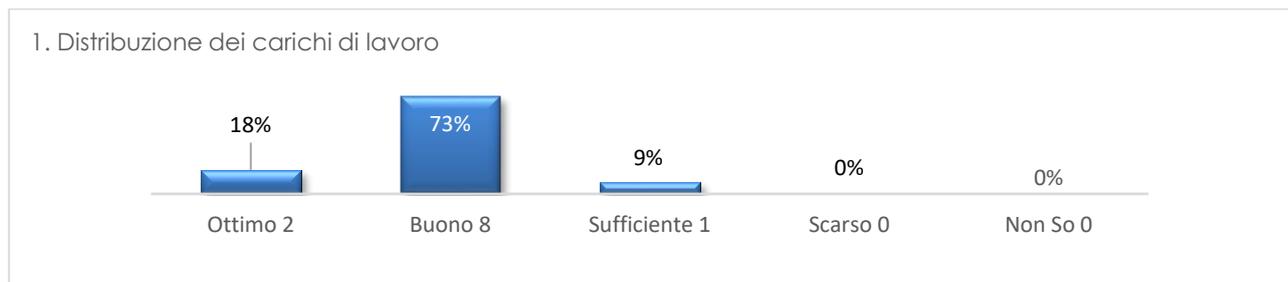
Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e sono stati esposti nella bacheca della Fondazione.

Ringraziando i famigliari, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione, ricordando che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

C) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

Sono stati compilati da parte degli operatori n. 11 questionari su un totale di 22. Gli operatori hanno espresso un **giudizio complessivo positivo**. Le valutazioni positive (Ottimo, Buono e Sufficiente) sono state, infatti, pari al 96,36% dei giudizi espressi, il 1,82 % ha valutato "scarso" il proprio grado di soddisfazione e il 1,82% non so.



La distribuzione dei carichi di lavoro ha riscontrato un giudizio ottimo per il 18% (n. 2 operatori), buono per il 73% (n. 8 operatori) e sufficiente per 9% (n. 1 operatore).



Il 100% (n. 14 operatori) riserva una valutazione positiva riguardo l'orario di lavoro: il 45% (n. 5 operatori) esprime un'opinione ottima, il 45% (n. 5 operatori) buona, ed il 10% (n. 1 operatore) sufficiente.



La totalità degli operatori ha manifestato un parere positivo in relazione all'ambiente di lavoro (locali, pulizia, arredo) offerto dalla Fondazione: il 45% (n. 5 operatori) lo ritiene ottimo, il 45% (n. 5 operatori) lo considera buono e il 10% (n. 1 operatore) sufficiente.

4. Organizzazione complessiva del lavoro



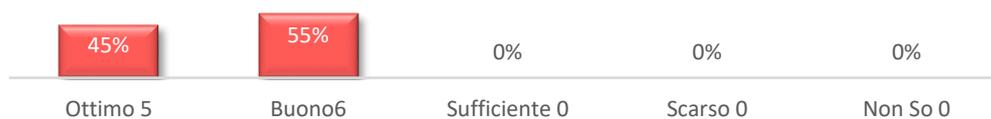
Il 27% (n. 3 operatori) ha dichiarato che l'organizzazione complessiva del lavoro si attesta su un grado di soddisfazione ottimo, il 55% (n. 6 operatori) buono mentre il 18% (n. 2 operatori) esprimono un giudizio sufficiente.

5. Relazioni con i colleghi



Le relazioni con i colleghi hanno ottenuto le seguenti valutazioni: il 36% (n. 4 operatori) ha confermato una soddisfazione ottima, il 36% (n. 4 operatori) buona, il 28% (n. 3 operatori) sufficiente.

6. Relazioni con gli Ospiti



La valutazione delle relazioni con gli ospiti è positiva: il 45% (n. 5 operatori) esprime giudizi ottimi, mentre il 55% (n. 6 operatori) buoni.

7. Relazioni con i parenti degli Ospiti



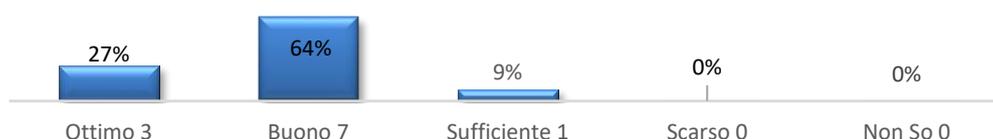
Anche le relazioni con i parenti degli ospiti hanno ricevuto giudizi positivi: per il 37% (n. 4 operatori) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 18% (n. 2 operatori) buono, per il 18% (n. 2 operatori) sufficiente, per il 9% (n.1 operatore) scarso e per il 18% (n. 2 operatori) non so.

8. Relazioni con la coordinatrice



Il giudizio sulle relazioni con la coordinatrice è il seguente: ottimo per il 27% (n. 3 operatori), buono per il 64% (n. 7 operatori), mentre sufficiente per il 9% (n. 1 operatore).

9. Livello di comunicazione interna



Il livello di comunicazione interna è stato valutato ottimo dal 27% (n. 3 operatori), buono dal 64% (n. 7 operatori), considerato sufficiente dal 9% (n. 1 operatore).

10. Gestione piano Pandemia Covid-19



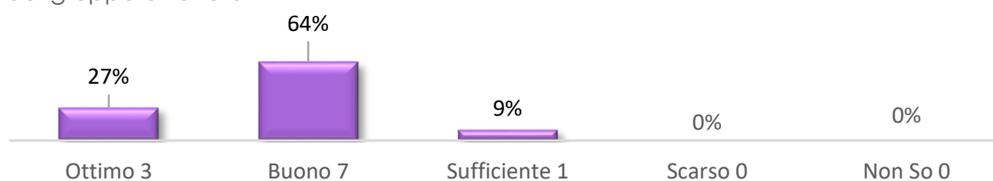
La gestione del Piano Pandemia trova i seguenti riscontri: ottimo per il 46% (n. 5 operatori), buono per il 54% (n. 6 operatori).

11. Gestione dei conflitti



La maggioranza degli operatori esprime un buon grado di soddisfazione riguardo alla gestione dei conflitti interni: il 18% (n. 2 operatori) la definisce ottima, il 55% (n. 6 operatori) buona, il 9% (n. 1 operatore) sufficiente, il 9% (n. 1 operatore) scarsa e il 9% (n. 1 operatore) non so.

12. Clima del gruppo di lavoro



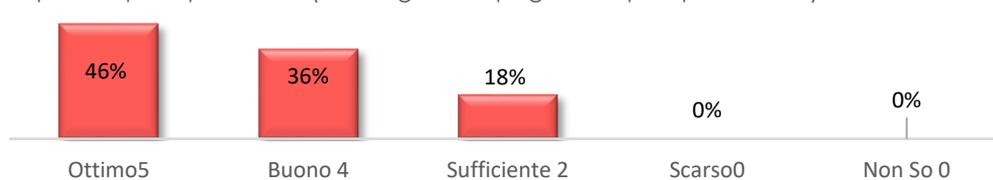
Il clima generale del gruppo di lavoro si attesta sulle seguenti valutazioni: 27% (n. 3 operatori) ottimo, 64% (n. 7 operatori) buono, e 9% (n. 1 operatore) sufficiente.

13. Attività di formazione e aggiornamento



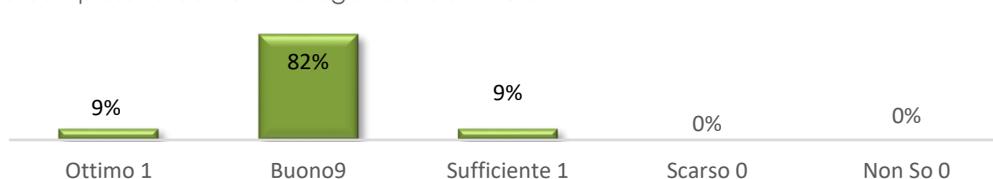
L'attività di formazione e aggiornamento proposta al personale ha riscontrato i seguenti giudizi: ottimi per il 27% (n. 3 operatori), buoni per il 37% (n. 4 operatori), sufficiente per il 27% (n. 3 operatori) e scarsi per il 9% (n. 1 operatore).

14. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)



La valutazione dei diversi servizi messi a disposizione del personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni e per la formazione) si attesta i seguenti gradi di soddisfazione: per il 46% (n. 5 operatori) il giudizio è ottimo, per il 36% (n. 4 operatori) buono mentre per il 18% (n. 2 operatori) il giudizio è sufficiente.

15. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura



In conclusione, si può affermare che la valutazione sulla qualità complessiva dei servizi offerti al personale della Rsa è considerata dal 9% (n. 1 operatore) ottima, mentre il 82% (n. 9 operatori) la ritiene buona e il 9% (n. 1 operatore) sufficiente.



Conclusioni

L'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituisce per l'anno in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare, dove necessita, ed ancora ottimizzare, dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza della RSA.

Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e sono stati esposti nella bacheca della Fondazione.

Ringraziando il personale, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione, ricordando che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile in infermeria e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO EFFETTUATE NELL'ANNO 2023

Si dà atto che non sono emerse significative criticità rispetto a quelle che erano emerse nelle rilevazioni condotte nel corso del 2023, ciò anche in conseguenza della realizzazione delle azioni di miglioramento opportunamente adottate nel 2022. In particolare, si vogliono qui ricordare gli interventi di:

- **miglioramento del clima di reparto:** nel corso del 2022 si è provveduto alla sostituzione della Coop. Serena di Lograto con l'affidamento alla Coop. New cip 1 di Milano per il servizio ASA e al monitoraggio del comportamento degli operatori.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2024

Pur avendo registrato una valutazione positiva per la generalità delle variabili indagate, nonostante l'anno 2023 abbia procurato importanti e pesanti effetti negativi anche sul fronte economico della nostra RSA a causa della grave emergenza sanitaria che ha afflitto anche la nostra struttura, la Direzione, valutati anche i suggerimenti e le indicazioni forniti negli appositi spazi presenti sui questionari in uso e analizzati gli aspetti sui quali sono stati espressi alcuni giudizi di non soddisfazione o riconducibili alla valutazione "scarso", ha ritenuto opportuno, a seguito di analisi congiunte con i responsabili dei diversi servizi presenti in struttura, di definire le sotto riportate proposte/azioni di miglioramento.

Criticità	Azioni di miglioramento	Risorse/Strumenti	Tempistiche
Servizio di animazione	Mantenimento servizio di animazione nelle ore pomeridiane e sensibilizzazione a tutto il personale di sorvegliare gli ospiti nelle ore in cui manca il servizio di animazione.	Sorveglianza	Da gennaio 2024 Referente: Direzione
Clima di reparto	Uno degli obiettivi da raggiungere consiste nella responsabilizzazione del personale e nella comprensione del proprio ruolo e dell'importanza sociale del lavoro che si sta svolgendo. I questionari 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. Tutti siamo persone fragili e ciò che può aiutare a superare i rispettivi "limiti" è la coesione e la relazione tra le fragilità differenti. Il nostro impegno è proprio di far crescere in ogni lavoratore il senso del contributo al proprio lavoro quotidiano riuscendo a sviluppare quella capacità comunicativa di relazione che manifesta l'accoglienza dell'altro e delle sue preoccupazioni. Attraverso questo cambiamento di mentalità il lavoratore potrà sentirsi professionalmente ed umanamente soddisfatto migliorando anche i rapporti con i colleghi e l'attenzione ai particolari senza mai perdere di vista la centralità dell'ospite. A tal fine ci si impegnerà nell'area di Formazione allo scopo di ottimizzare le modalità, i tempi e le risorse per raggiungere l'obiettivo, si terrà monitorato il piano di lavoro degli operatori e dove si riterrà necessario si provvederà a modificarlo per garantire un servizio	Verifiche giornaliere	Dal 2024 - Referente: Presidente

	migliore.		
Coordinatrice	<p>La gestione completa ed integrale del servizio socio-assistenziale e di quelli accessori (sanificazione degli ambienti, lavanderia e guardaroba) è affidata alla Coop. New cip 1 di Milano) che, come da contratto, è tenuta a:</p> <p>1.organizzare tutti i mezzi necessari all'esecuzione e al buon funzionamento dei servizi stessi nel rispetto delle disposizioni contrattuali e delle norme di legge vigenti;</p> <p>2.garantire che il proprio personale assuma comportamenti improntati alla massima correttezza, al rispetto della dignità e alla tutela dell'integrità della persona, perseguendo ogni atteggiamento difforme.</p>	Monitoraggio giornaliero	Durante l'anno 2024 Referente: Presidente

Il Presidente
Gozzini Mario