

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
DEL SERVIZIO IN R.S.A.

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2019

## PREMESSA

La RSA Residenza Monte Buono, azienda di servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti in generale, nell'intento di far coincidere il più possibile la qualità percepita del servizio erogato con quella attesa dall'utenza. In tal senso, la RSA Residenza Monte Buono utilizza l'analisi della *customer satisfaction* per ricavare informazioni necessarie a pianificare il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Nel mese di dicembre 2019, sono quindi stati somministrati questionari per la rilevazione della soddisfazione percepita da **famigliari**, **ospiti** e **dipendenti** della RSA Monte Buono, per poter analizzare i dati ed effettuare una pianificazione degli obiettivi e attività di miglioramento da realizzare nel 2020.

Il Questionario somministrato è stato elaborato dalla Direzione sulla base degli attributi ritenuti significativi e specifici per descrivere i servizi offerti. Gli attributi identificati sono poi utilizzati per rilevare, attraverso le domande, prima il grado di importanza e poi il grado di soddisfazione. Si tratta di un questionario di tipo quali-quantitativo con la presenza di domande chiuse, per consentire una facile interpretazione delle risposte, ed una sola domanda aperta.

Gli attributi identificati sono:

- Cortesia, gentilezza e disponibilità della segreteria amministrativa;
- Cortesia, gentilezza e disponibilità del personale socio-sanitario, assistenziale e riabilitativo;
- Aspetto della Hall;
- Aspetto e comfort dei reparti;
- Pulizia camere di degenza;
- Pulizia aree comuni;
- Assistenza medici;
- Assistenza Infermieri;
- Assistenza Terapisti della Riabilitazione;
- Assistenza O.S.S.;
- Attenzione all'ascolto dei bisogni dell'Ospite;
- Servizio ristorazione/mensa;
- Servizio lavanderia;
- Informativa/accoglienza all'ingresso.

Per valutarne il grado di importanza e di soddisfazione è stata utilizzata una scala di likert a 5 punti:

1 nessuna importanza	2 importanza inferiore alla media	3 importanza media	4 importanza superiore alla media	5 estremamente importante
1 molto insoddisfatto	2 insoddisfatto	3 né soddisfatto, né insoddisfatto	4 soddisfatto	5 molto soddisfatto

Per quanto riguarda la soddisfazione, sono stati considerati valori attendibili solo sopra il 4, poiché gli altri sono comunque sia sovrastimati dalle persone e quindi vanno considerati insoddisfacenti.

Naturalmente il questionario è in forma anonima, garantendo così la massima libertà di espressione del compilatore. I questionari sono stati distribuiti dalla Psicologa della RSA, la quale ha fornito supporto in caso di necessità sia agli Ospiti che ai Familiari, senza influenzare gli stessi durante la compilazione.

In totale sono stati raccolti n. 10 questionari dei famigliari, n. 10 questionari degli ospiti e n. 10 dei dipendenti.

La presente analisi verrà esposta nelle bacheche aziendali e sul sito internet per garantire la massima trasparenza e diffondere a tutti i portatori di interesse i risultati della politica della Qualità e l'impegno della RSA Monte Buono. Politica che persegue l'obiettivo generale della *"realizzazione di servizi che soddisfino a*

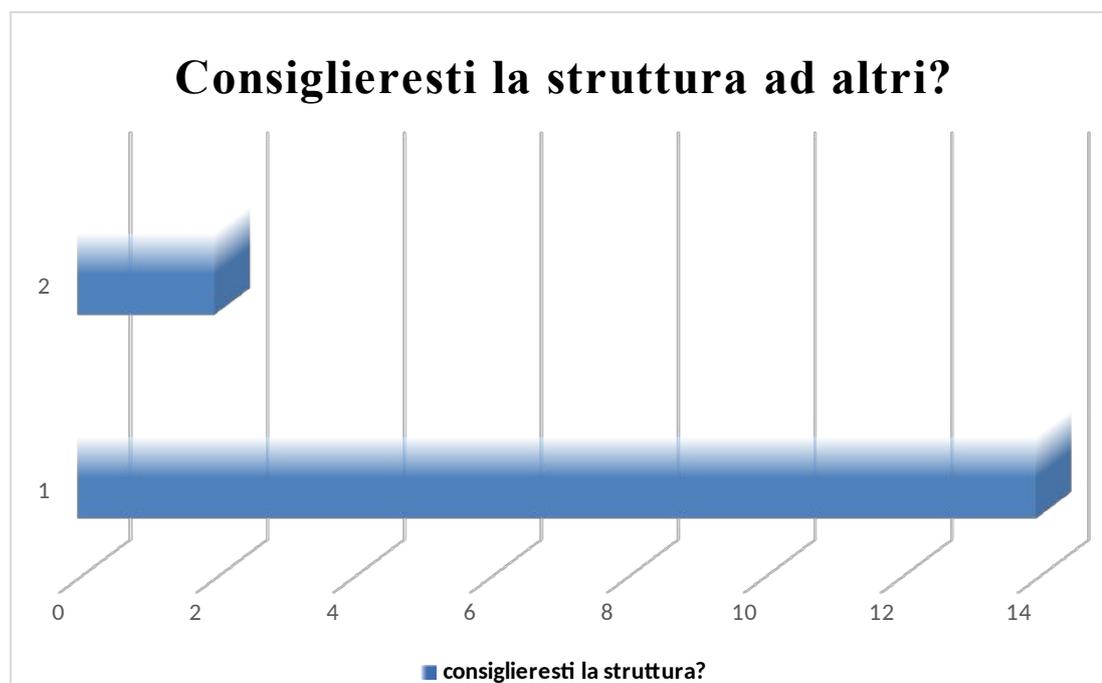
pieno le esigenze degli Ospiti e dell'Utenza in generale, rilevandone gli aspetti positivi e negativi tramite l'analisi della "Customer Satisfaction". Politica che prevede lo sviluppo e il miglioramento della qualità sia dal punto di vista dei servizi resi alla persona, sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività della struttura. Dal punto di vista gestionale si traduce quindi nella elaborazione di un *Action Plan* da parte della Direzione, finalizzato alla re-ingegnerizzazione dei processi aziendali per creare benessere e quindi salute all'utente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale.

## ANALISI QUESTIONARI

Dai 30 questionari totali raccolti (10 questionari dei famigliari, 10 questionari degli ospiti e 10 questionari dei dipendenti) emergono le seguenti informazioni di base:

- 🌈 In media un famigliare viene in struttura almeno una volta a settimana.
- 🌈 Il 73 % dei famigliari sono donne mentre il 27% sono uomini.
- 🌈 L'età media dei famigliari è superiore ai 55 anni di età.
- 🌈 In media gli Ospiti sono in struttura da un periodo superiore ai 3 mesi per un massimo di 9 mesi.
- 🌈 Nel campione analizzato, il 60 % degli Ospiti sono donne mentre il 40% sono uomini.
- 🌈 L'età media degli Ospiti è superiore ai 76 anni di età.
- 🌈 L'età media dei Dipendenti è compresa tra i 25 e i 34 anni.
- 🌈 Il 65% dei dipendenti è rappresentato da donne.

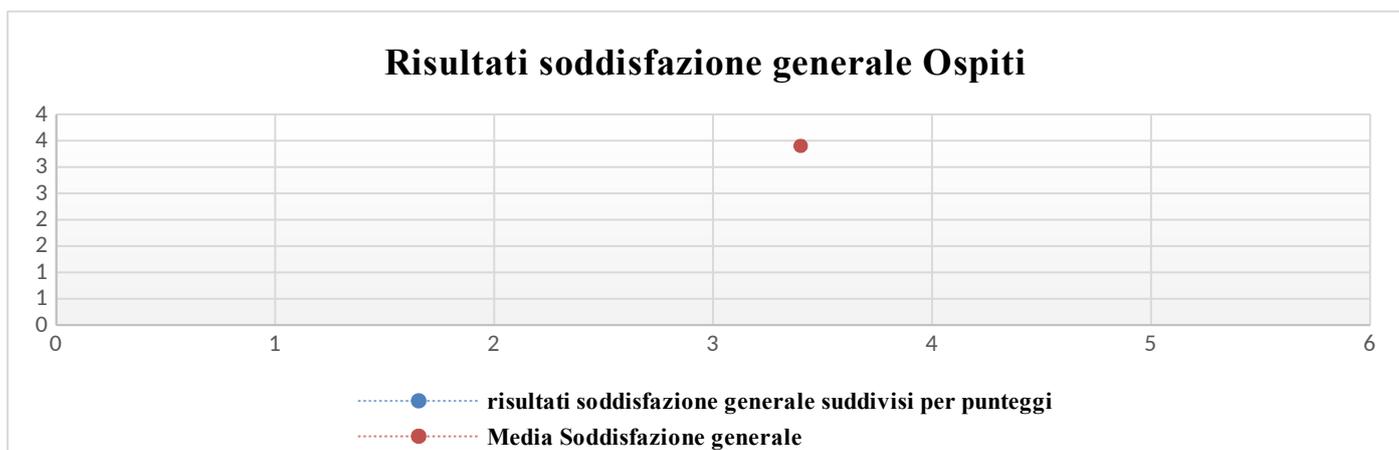
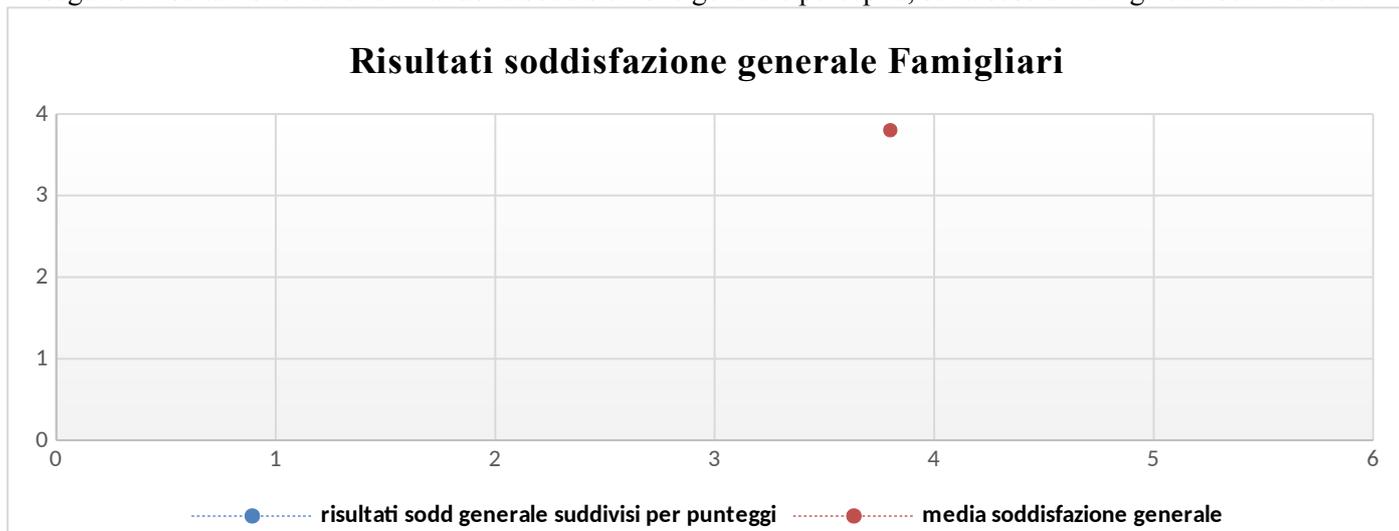
La seguente rappresentazione, invece, dimostra la volontà o meno dei Famigliari di consigliare ad altre persone la RSA Monte Buono:

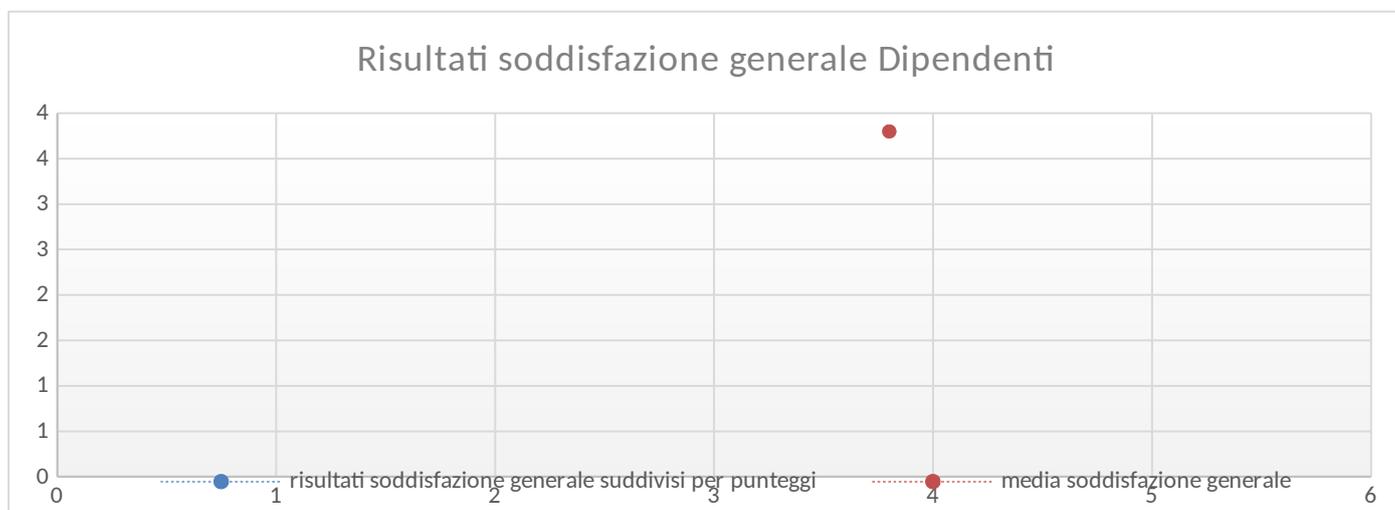


Appare evidente come soltanto l'88% dei famigliari consiglierebbe ad altre persone la nostra struttura. Risultato discreto, ma che lascia un buon margine di crescita in termini di fiducia e fedeltà da parte degli stessi nei nostri confronti.

Obiettivo futuro è ovviamente raggiungere la "totalità della torta", conquistando quindi anche il restante 12% dei soggetti intervistati.

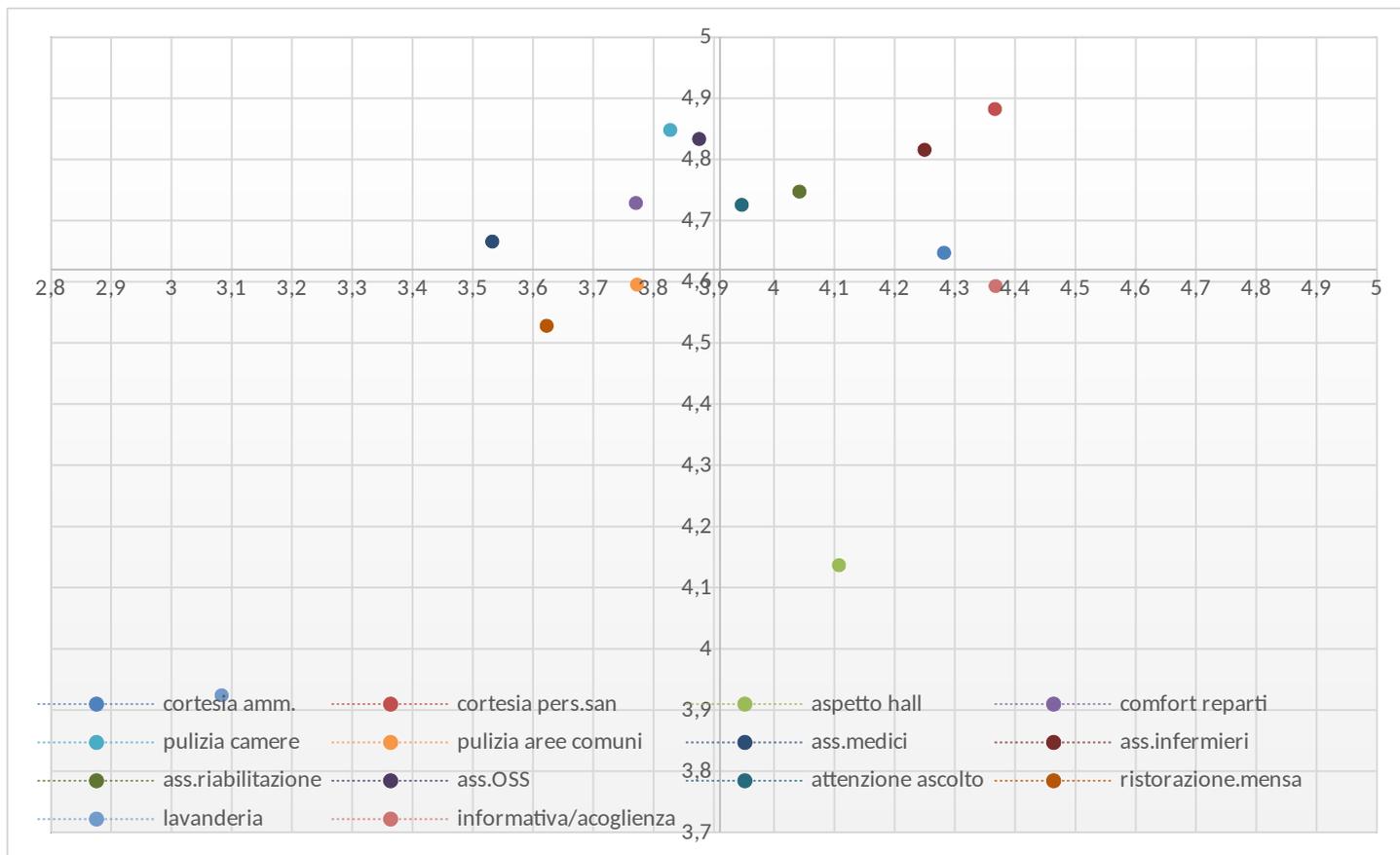
Di seguito i risultati ottenuti analizzando la soddisfazione generale percepita, sulla base di tutti gli attributi indicati:





Come possiamo notare, la soddisfazione media oscilla in valori dal 3,4 e il 3,8 su una scala da 0 a 5, il che lascia intendere un buona possibilità di miglioramento generale.

Successivamente è stata effettuata un'analisi globale di tutti gli attributi, quindi della correlazione tra i risultati ottenuti nella rilevazione dell'importanza e quelli ottenuti nella soddisfazione, aggregando i risultati dei familiari, ospiti e dipendenti. Questi dati sono stati combinati ed analizzati attraverso la matrice d'impatto (o diagramma Importanza/Performance) che è la rappresentazione degli attributi indagati per entrambi gli aspetti. Questa analisi ci permette di valutare le performance, di identificare le criticità e di programmare gli interventi di miglioramento.



**DIAGRAMMA IMPORTANZA/PERFORMANCE QUESTIONARI FAMILIARI-OSPITI-DIPENDENTI:**

AREA CRITICA

ATTRIBUTI:

SODDISFAZIONE

IMPORTANZA

In conclusione, è stato richiesto ai famigliari, agli Ospiti e ai Dipendenti di descrivere un episodio realmente accaduto e particolarmente soddisfacente o insoddisfacente, descrivendone i particolari e le specifiche. Alcuni commenti non verranno citati poiché non conformi alla domanda aperta posta dal questionario e non utili pertanto alla presente analisi. Per evitare future incomprensioni nelle prossime analisi, durante la prossima riunione con il personale, verrà spiegato loro la natura del questionario e la mission dell'analisi customer satisfaction, spiegando inoltre lo scopo della compilazione inteso come momento di riflessione e di crescita.

Di seguito sono riportati i commenti, le osservazioni o i consigli significativi segnalati:

➤ **FAMIGLIARI:**

A. POSITIVI:

- ✚ “Soddisfatto per le attività della struttura, dalla riabilitazione all’ assistenza infermieristica”;
- ✚ “Sono soddisfatta della pulizia degli ambienti e della cura verso mia madre, sempre pulita e curata”;
- ✚ “Ho apprezzato la professionalità del personale, giovani e predisposti a venire incontro alle esigenze di noi parenti”;
- ✚ “Si, sono rimasta molto colpita dalla gentilezza e dalla spiegazione chiara del decorso della demenza di papà, a partire dal colloquio iniziale con la psicologa”.

B. NEGATIVI:

- ✚ “Noto un ritardo delle informazioni relative ai farmaci o gel che vanno comprati quando finiscono”;
- ✚ “Mi sono spesso lamentata della lavanderia, dei panni persi”;
- ✚ “Il vitto che è sempre stato buono, ora non è molto apprezzato”;
- ✚ “Mio fratello mi sta dicendo che mangia male nell’ultimo mese”.

➤ **OSPITI:**

A. POSITIVI:

- ✚ “Mi piace quando vado in palestra, lavoro con la musica”;
- ✚ “Quando sono agitato, posso chiamare il personale tutto”;
- ✚ “Quando non voglio mangiare, mi forzano per il mio bene. Per questo ringrazio i ragazzi”;
- ✚ “Mi visitano sempre i dottori e la dottoressa che mi fa parlare, quando mi vede che non mi non dormo e mi innervosisco”;
- ✚ "Mi piace la gentilezza del personale, in palestra mi sento utile".

B. NEGATIVI:

- ✚ “Alcuni operatori, hanno modi irruenti e glielo devo sempre dire”;
- ✚ “In palestra non c’è spazio per tutti, gli attrezzi sono proprio pochi”;

- ✚ “Suono il campanello e ci mettono troppo a venire”;
- ✚ “Insoddisfatta perché le visite del medico e quello di base sono frettolose”;
- ✚ “Si mangia male ultimamente”.

➤ **DIPENDENTI:**

A. POSITIVI:

- ✚ "Buon empatia dell'equipe tra oss-infermieri-psicologa-riabilitazione";
- ✚ “Lo stipendio è puntuale”;
- ✚ “I pazienti sono affettuosi e spesso è bello stare in compagnia ad ascoltarli”;

B. NEGATIVI:

- ✚ “Insoddisfazione per problemi di comunicazione tra dottore e infermiere”;
- ✚ “Vorrei conoscere il decorso delle patologie dei pazienti per capire come comportarmi”.
- ✚ “ Quando faccio la lunga, a volte il pasto a mensa è freddo”.

**VALUTAZIONI ANALISI QUESTIONARI:**

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente buoni. Questo fatto gratifica molto il lavoro compiuto da tutto il personale e dalla direzione della RSA, che è alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo mantenuto con i famigliari e con gli ospiti stessi, che hanno collaborato con proposte e suggerimenti.

Si ravvisa, ad ogni modo e per venire incontro alle esigenze dell'utenza, la necessità di intervenire come successivamente indicato:

**ACTION PLAN:**

<p>Criticità rilevate dal diagramma importanza/performance</p> <p><b>ALTA PRIORITA' DI INTERVENTO</b></p>	<p>Possibili Cause:</p>	<p>Obiettivi da Raggiungere</p>	<p>Azioni e attività programmate per il miglioramento</p>
<p>ASSISTENZA MEDICI</p>	<p>Insoddisfacente contributo dei medici di famiglia coinvolti nei processi</p>	<p>Maggiore integrazione tra RSA e Medici di Famiglia</p>	<p>Attività assegnate al Medico Responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione settimanale degli accessi dei Medici di Famiglia in RSA per garantire l'adeguata continuità terapeutica degli Ospiti, favorendone l'integrazione con il personale e l'organizzazione interna.</li> <li>• Programmare incontri periodici tra Medici di base</li> </ul>

			e Familiari.
PASTI-MENSA	Insoddisfacente per dipendenti e ospiti	Raggiungere un grado di soddisfazione dei pasti per ospiti e dipendenti	Revisione delle modalità di preparazione del menù
RIABILITAZIONE	Palestra con pochi attrezzi	Implementare l'attrezzatura	Acquisto nuova attrezzatura
ASSISTENZA OSS	Ridotta capacità di collaborazione e teamwork	Migliorare il lavoro di squadra del personale socio-assistenziale implementando un sistema organizzativo che veda tutti gli OSS come un'unica unità organizzativa che giornalmente raggiunge gli obiettivi socio-assistenziali dei PAI e risponda alle esigenze degli Utenti	Programmazione di riunioni periodiche del personale OSS con il Coordinatore di struttura, per sviluppare e promuovere il lavoro di squadra ed integrarlo al piano di lavoro e a gli obiettivi dei PAI.
<b>Criticità rilevate dal diagramma importanza/performance</b> <b>MINACCIA POTENZIALE PER VALORI A LIMITE DI SOGLIA</b>	<b>Possibili cause:</b>	<b>Obiettivi da Raggiungere</b>	<b>Azioni e attività programmate per il miglioramento</b>
ATTENZIONE ASCOLTO	Esigenze mutevoli e crescenti, dovute alla complessità assistenziale e sanitaria	Rispondere prontamente ai bisogni e alle esigenze degli utenti, implementando le conoscenze delle patologie e decorso clinico.	Incontro formativo a tutto il personale sul tema "Diagnosi e decorso, accompagnare l'anziano" condotto dalla Psicologa della RSA.  Da effettuare nel mese di Aprile 2020
<b>N.B.</b> Le attività programmate saranno controllate e verificate con cadenza trimestrale dalla Direzione.			

Il diagramma importanza/performance ha evidenziato anche:

A. Attributi che al momento rappresentano una priorità bassa e quindi non necessitano interventi urgenti:

- LAVANDERIA

Questi attributi saranno comunque mantenuti sotto controllo dalla Direzione attraverso l'adozione sistemica della "customer satisfaction".

B. Attributi che hanno ottenuto un risultato positivo e quindi già soddisfacente; questo vuol dire in ogni caso impegnarsi a mantenere un tale livello di servizio.

Nello specifico i risultati più importanti/soddisfacenti sono stati raggiunti da:

- CORTESIA DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO E SANITARIO;
- ASSISTENZA INFERIMIERISTICA;
- ASSISTENZA RIABILITAZIONE;

- ASPETTO HALL;
- INFORMATIVA E ACCOGLIENZA.

Infine, grazie ai commenti rilasciati sui questionari possiamo ricavare i seguenti margini di miglioramento:

- Maggiore attenzione da parte del personale socio-assistenziale nel favorire l'idratazione degli ospiti; monitoraggio da parte del personale infermieristico sulle modalità di somministrazione, distribuzione dei pasti e delle operazioni di pulizia successiva del degente nonché ad assicurare la disponibilità di liquidi e di sostitutivi ai fini dell'idratazione dell'ospite anche al di fuori dei pasti, da parte del personale O.S.S..
- Maggiore attenzione del personale medico alla prescrizione tempestiva dei farmaci per la continuità terapeutica.
- Programmazione da parte del Medico Responsabile di incontri tra i Familiari e i Medici di famiglia coinvolti;
- Implementare le conoscenze di ogni operatore sulle patologie e il decorso degli ospiti, in un'ottica longitudinale che permetta al singolo ospite di essere seguito nelle fasi della malattia in modo competente e poliedrico. La Psicologa della RSA programmerà degli incontri riflessivi sull'argomento e su tutti gli aspetti affini.

### **CONCLUSIONI:**

Per concludere, si ringraziano tutti i familiari, ospiti e dipendenti per i feedback positivi rilasciati e per la gentile collaborazione, con l'augurio di migliorarci continuamente e di conquistare, così, sempre maggiore fiducia e fedeltà, che sono i presupposti di base per il raggiungimento di livelli sempre più elevati di soddisfazione e per la crescita della nostra struttura.