

Residenza Sanitario Assistenziale Giuseppe Serini

Indagine della Soddisfazione di Utenza ed Operatori

di Simone Zanatta

Nel 2022 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nella struttura residenziale Giuseppe Serini a Sabbioneta (MN).

Tale monitoraggio è stato condotto attraverso domande poste agli Utenti ed esteso anche ai loro familiari ed ai nostri soci Operatori.

Attraverso quest'attività la nostra Organizzazione si prefigge di valutare i punti di **FORZA** da sviluppare ulteriormente e soprattutto i punti di **DEBOLEZZA** per cogliere l'opportunità di migliorare.

I questionari sono stati trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

Indice di risposta dei questionari sottoposti

UTENTI residenza = n.37 distribuiti e n.29 raccolti = **78,38 %**

FAMILIARI degli utenti = n.6 distribuiti e n.6 raccolti = **100 %**

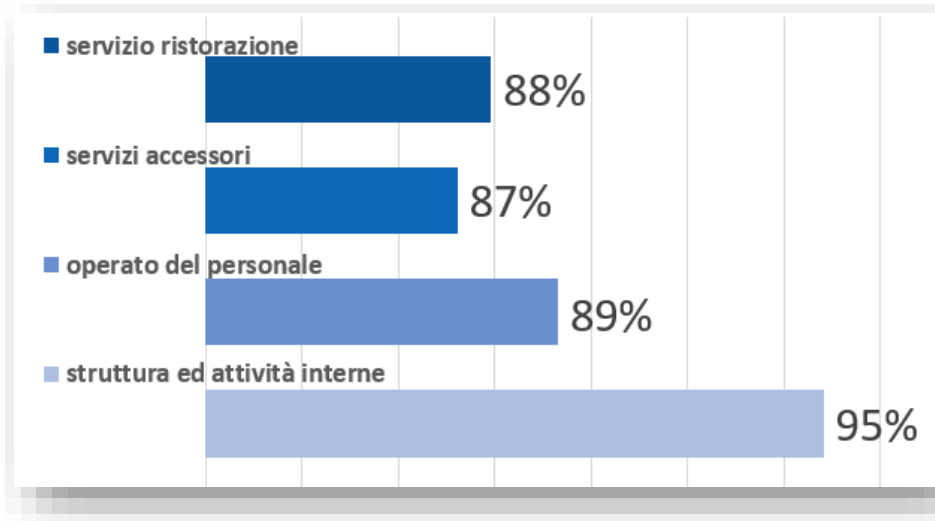
OPERATORI della struttura = n.38 distribuiti e n.19 raccolti = **50 %**

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

Risultati espressi in % di soddisfazione (0-25% insoddisfazione; 25-50% sufficiente; 50-75% buona soddisfazione; 75-100% massima soddisfazione)

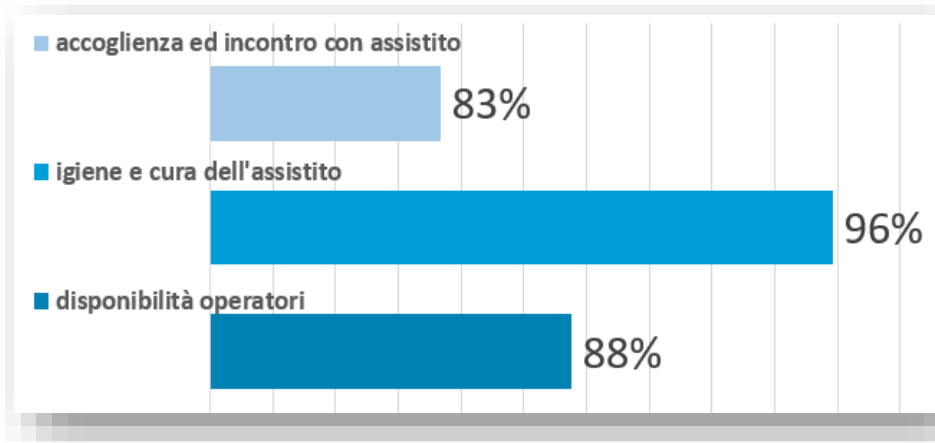
UTENZA

# 1	SODDISFAZIONE PER STRUTTURA ED ATTIVITÀ INTERNE	95 %
# 2	SODDISFAZIONE PER L'OPERATO DEL PERSONALE	89 %
# 3	SODDISFAZIONE PER I SERVIZI ACCESSORI DISPONIBILI	87 %
# 4	SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE (PASTI)	88 %

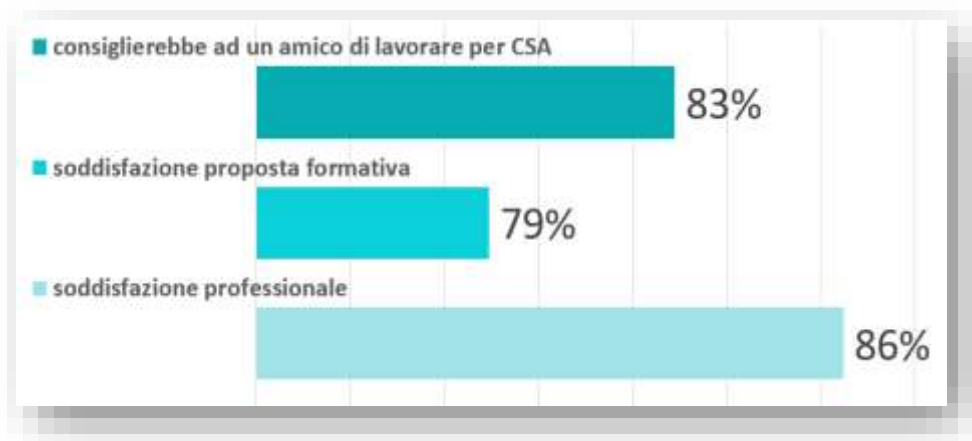


FAMILIARI

# 1	DISPONIBILITÀ RICEVUTA DAGLI OPERATORI AD ASCOLTARE LE RICHIESTE	88 %
# 3	SODDISFAZIONE PER L'IGIENE E LA CURA DELL'ASSISTITO	96 %
# 4	SPAZI ED AMBIENTI DEDICATI ALL'ACCOGLIENZA ED INCONTRO	83 %



		OPERATORI
# 1	SODDISFAZIONE PROFESSIONALE (TURNI, ORARI E COLLABORAZIONE)	86 %
# 2	SODDISFAZIONE PROPOSTA FORMATIVA	79 %
# 3	CONSIGLIEREBBE AD UN AMICO DI LAVORARE PER CSA	83 %



Il quadro complessivo è risultato soddisfacente in tutte le domande, con un buon indice CSI medio pari a:

- 89,42% per l'UTENZA nella struttura;
- 88,89% per i FAMILIARI degli utenti;
- 85,72% per i nostri OPERATORI;

le migliori performance sono state riscontrate in:

- un ottimo 95% per gli UTENTI relativamente la "pulizia e l'ordine della Struttura" ed il gradimento delle "attività di animazione e svago";
- ottimo riscontro del 96% dai loro FAMILIARI relativamente la "cura personale, l'igiene dell'assistito";
- un buon 86% per gli OPERATORI all'item "soddisfazione professionale, gradimento turni di servizio e disponibilità dei coordinatori".

Interventi di miglioramento

I risultati meno brillanti ove concentrare la nostra attenzione per sviluppare un piano di miglioramento sono:

- 50 % l'indice decisamente basso di risposta dei questionari sottoposti agli **OPERATORI**; il risultato è inaspettato e ci sorprende notevolmente; per questo item, l'azione di miglioramento per il 2023 sarà di migliorare il rapporto di lavoro e collaborazione con i nostri operatori, oltre a sollecitarli alla compilazione e restituzione dei questionari che faremo verso fine anno, migliorando la comunicazione e trasmettendo il messaggio di disponibilità ed ascolto; come iniziativa di coinvolgimento a dimostrazione dell'attenzione dedicata agli operatori, l'Organizzazione ha cominciato a proporre sessioni di "ginnastica di gruppo" per gli operatori per migliorare la muscolatura coinvolta nelle loro mansioni.

- 87% l'indice di soddisfazione per l'**UTENZA** rilevato attraverso l'analisi dei questionari relativamente i servizi accessori erogati da "parrucchiera e lavanderia"; azione di miglioramento volta ad osservare i servizi erogati e rilevare eventuali carenze o non conformità rispetto ai requisiti attesi.
- 83% l'indice riscontrato con i **FAMILIARI** dei nostri ospiti, relativamente il gradimento degli spazi e degli ambienti dedicati ai momenti di accoglienza e di incontro con i loro cari; gli spazi di incontro sono effettivamente stretti ed inadeguati, conseguenza delle disposizioni imposte dal Ministero della Salute ed in attuazione delle procedure elaborate dalla nostra Organizzazione per gestire l'emergenza pandemica Covid-19; purtroppo per poter garantire l'osservanza di dette prescrizioni, rispettare il distanziamento / isolamento, gli unici spazi a disposizione nella nostra struttura erano di tali dimensioni.
- 79% quanto rilevato con i nostri **OPERATORI** inerente la soddisfazione della "attività formativa a cui hanno partecipato"; azione di mitigazione sarà di monitorare con assidua attenzione il grado di soddisfazione dei corsi che verranno proposti; ci proporremo di condurre tale analisi ad ogni attività sviluppata.