

CERTIFICAZIONI | Residenza Giuseppe Serini

Customer Satisfaction Ospiti, Familiari ed Operatori

di Simone Zanatta

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION PER LA STRUTTURA RSA "GIUSEPPE SERINI"

Nel mese di Ottobre 2021 è stata predisposta ed effettuata presso la struttura residenziale "Giuseppe Serini" di Sabbioneta (MN) la distribuzione dei questionari di soddisfazione agli ospiti ed ai nostri operatori impiegati. Il sondaggio della soddisfazione dell'utenza è stato condotto sottoponendo i questionari sia agli ospiti che ai loro cari familiari.

A differenza dei periodi precedenti, il questionario predisposto per il 2021 è stato elaborato considerando il contesto pandemico, inserendo alcune domande con cui ci siamo posti l'obiettivo di valutare la soddisfazione e l'efficacia delle comunicazioni agli assistiti ed ai loro familiari relativamente la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19; lo stesso dicasi per i nostri lavoratori coinvolti quotidianamente.

Una volta raccolti, 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.

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

Complessivamente, per l'**Utenza**, sono n.16 domande suddivise in 3 macro campi: il **gradimento del servizio** ricevuto e della struttura di accoglienza, il gradimento delle modalità di **gestione dell'emergenza sanitaria** (Coronavirus) e della comunicazione instaurata con ospiti e familiari, il gradimento del **servizio di ristorazione (pasti)**; riportiamo a seguire i risultati espressi in % di soddisfazione:

gradimento del servizio (personale e struttura) pari a 82,14%, gradimento della gestione sanitaria/covid-19 pari a 80,95% e gradimento del servizio di ristorazione pari a 82,14%;

La soddisfazione percepita ed espressa dai **familiari** è ancora più elevata: 87,88% per il servizio, 89,39% per la gestione e 84,85% per la ristorazione.

Per i lavoratori le domande sono n.6 con focalizzazione alla soddisfazione percepita relativamente le conoscenze e le competenze, e la conseguente necessità di formazione professionalizzante; riportiamo a seguire i risultati espressi in % di soddisfazione:

Indice di risposta dei questionari sottoposti **ai nostri operatori**: n.32 raccolti su n.38 distribuiti = **84,21%** (gradimento del lavoro, dei turni e dei coordinatori) pari a 83,20%, gradimento della gestione sanitaria/covid-19 pari a 77,34% e gradimento delle proposte formative pari a 75,78%.

Il quadro complessivo è risultato buono in tutte le domande, con un indice CSI medio pari a 81,70% per gli ospiti, 87,37% per i familiari e 79,30% per i lavoratori.

Punti di forza e di miglioramento.

Valutando l'Utenza, i risultati meno soddisfacenti si sono riscontrati per i servizi accessori, servizio parrucchiera ed assistenza religiosa (76%), mentre i migliori riscontri si sono avuti nella gestione della Pandemia con un ottimo 86%.

Più delicata la situazione dei lavoratori, che dopo quasi due anni, cominciano a tollerare con difficoltà le imposizioni poste dalla Pandemia ma alle quali purtroppo dobbiamo ancora attenerci.

Da questi ultimi arrivano richieste di sessioni formative dedicate a "stress lavoro correlato / burn-out" e ulteriori approfondimenti dei protocolli.

Anche dai familiari l'unica lamentela è legata alle restrizioni anti-Covid che li costringe a limitare od annullare le visite ai loro cari nonnini.