

Customer Satisfaction 2021 Ospiti, Familiari ed Operatori

di Simone Zanatta

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021 – LA STRUTTURA RSA “VILLA MADDALENA”

Nel mese di novembre 2021 è stata predisposta ed effettuata presso la struttura residenziale “Villa Maddalena” di Goito (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.

Criteri di valutazione

SCALA DI SODDISFAZIONE: 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono e 4 ottimo

Rapportando i voti possibili, da 1 a 4, ad una scala con percentuali, abbiamo:

da 0 a 25% = pari a 1 ovvero insufficiente;

da 25 a 50% = pari a 2 ovvero sufficiente;

da 50 a 75% = pari a 3 ovvero buono;

da 75 a 100% = pari a 4 ovvero ottimo.

Risultati elaborati

L’indagine condotta direttamente con i nostri **Ospiti** ha rilevato un gradimento del servizio, inteso come personale operatore e struttura residenziale, è pari a 77,70%;

il gradimento delle modalità instaurate per affrontare la gestione sanitaria/covid-19 è pari a 64,75%;

il gradimento del servizio di ristorazione organizzato internamente alla struttura sempre attraverso l’opera di nostri operatori, è pari a 62,62%, che si eleva a 67,57% escludendo le risposte con riscontro nullo, ovvero “0” all’item relativo la soddisfazione del pane somministrato, nei casi in cui l’ospite non “consumi pane”;

La soddisfazione percepita ed espressa dai **familiari** è ancora più elevata:

86,07% per il servizio, 84,84% per la gestione e 81,97% per la ristorazione; dati che si elevano escludendo le risposte nulle pari a "0", rilevando 87,50% per il servizio, 86,25% per la gestione e 84,75% 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.23 raccolti su n.80 distribuiti = **28,75%**, un risultato decisamente basso, di cui andremo ad approfondire le cause nel prossimo periodo, ipotizzando che tale scarso risultato sia dovuto principalmente al lungo momento di difficoltà per i nostri operatori che con dedizione e coraggio non riducono il loro operato; a conferma di ciò si fa notare il risultato complessivo della "soddisfazione media" pari al 70,29%.

Riportiamo a seguire i risultati elaborati:

il gradimento del lavoro, dei turni e dei coordinatori è pari a 69,57%;

il gradimento della gestione sanitaria/covid-19 pari a 69,57%;

il gradimento delle proposte formative pari a 71,74%.

Riepilogando i risultati rilevati, il quadro complessivo è risultato buono in tutte le domande, con un indice CSI medio pari a 68,66% per gli ospiti, 85,23% per i familiari e 70,29% per i nostri lavoratori.

Il risultato dove ci auguriamo di aver maggior crescita il prossimo anno è quello relativo i nostri Ospiti, che quest'anno fanno registrare una performance più bassa del solito, conseguenza di molti mesi di sofferenza morale ed affettiva, caratteristica dell'attuale periodo pandemico.

Punti di forza e di miglioramento.

Per quanto concerne i nostri ospiti, non sono emerse criticità da risolvere;

le uniche due richieste pervenute sui 61 questionari compilati e raccolti, riguardano la richiesta di poter avere "vino" ai pasti e questi ultimi in porzioni più abbondanti.

Per quanto concerne i familiari dei nostri utenti, la richiesta che ricorre maggiormente (6,56 %) è relativa alla possibilità di poter svolgere maggiori attività di animazione; richiesta che verrà esaudita con estremo piacere appena le condizioni legate alla pandemia lo consentiranno.

Infine, i nostri operatori;

dall'indagine condotta emerge che l'ambito di maggiore interesse riguarda l'attività formativa;

gli ambiti che vorrebbero approfondire sono soprattutto la tematica del "lo stress lavoro correlato / burn-out" con una richiesta pari al 48% dei questionari e il "ripasso dei protocolli" adottati nella struttura, con una richiesta pari al 39%.