



RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION IN RSA

ELABORAZIONE QUESTIONARI

ANNO 2019

PIANO DI DIFFUSIONE DELLE RISULTANZE INDAGINE DI SODDISFAZIONE OSPITI

La Direzione Generale della R.S.A. San Francesco d'Assisi come ogni anno predispone il Piano Annuale Controllo Qualità in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di verifica da tenere sotto controllo ed i relativi parametri.

La R.S.A. misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente mediante la distribuzione di questionari di customer satisfaction.

I dati vengono raccolti ed elaborati con cadenza annuale servono alla Direzione della R.S.A. per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi offerti.

Mediante l'analisi dei dati la D.G. individua gli interventi per i possibili miglioramenti dei processi operativi, della qualità e confort degli ambienti e per mantenere il servizio conforme alle aspettative dei clienti.

La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati, entro il mese di marzo dell'anno successivo di quello preso in considerazione.

La D.G. ha stabilito anche le modalità per la diffusione delle risultanze della elaborazione dei dati raccolti dalle customer satisfaction che avviene mediante la distribuzione degli elaborati grafici ai clienti, l'esposizione nelle bacheche informative ai piani e la pubblicazione sul sito internet www.rsasanfrancesco.it

Milano, lì 29/02/2020

Pensando di fare cosa gradita, anticipiamo i risultati ottenuti dalla elaborazione dei questionari raccolti, mediante rappresentazione grafica.

Sono stati distribuiti a tutti gli Ospiti che hanno usufruito nell'anno 2019 dei servizi della RSA.

DATI:

N. 109 questionari distribuiti.

N. 45 questionari ritornati compilati pari al 41% degli Ospiti totali.

Scala dei valori di soddisfazione:

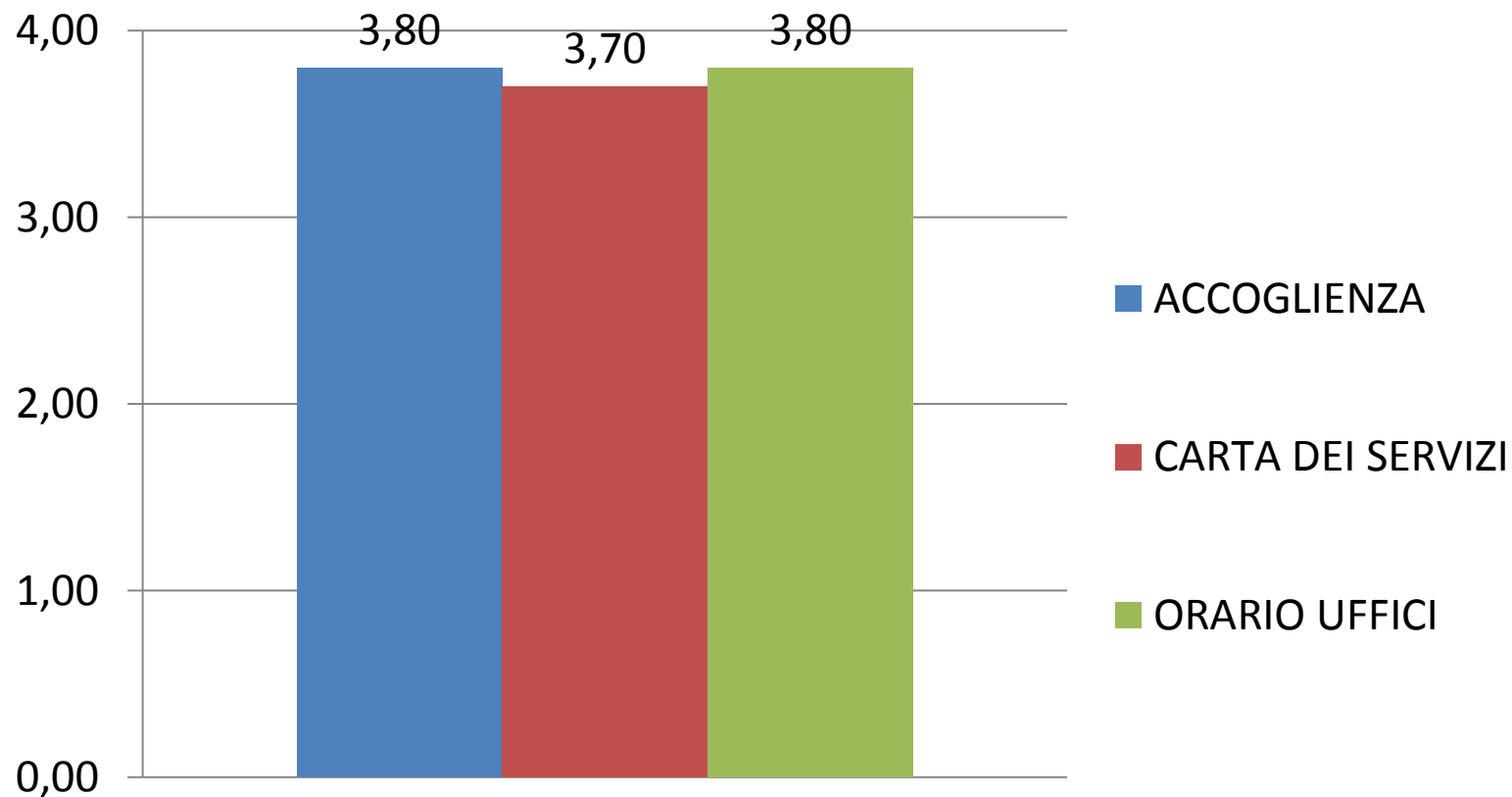
4 = molto

3 = abbastanza

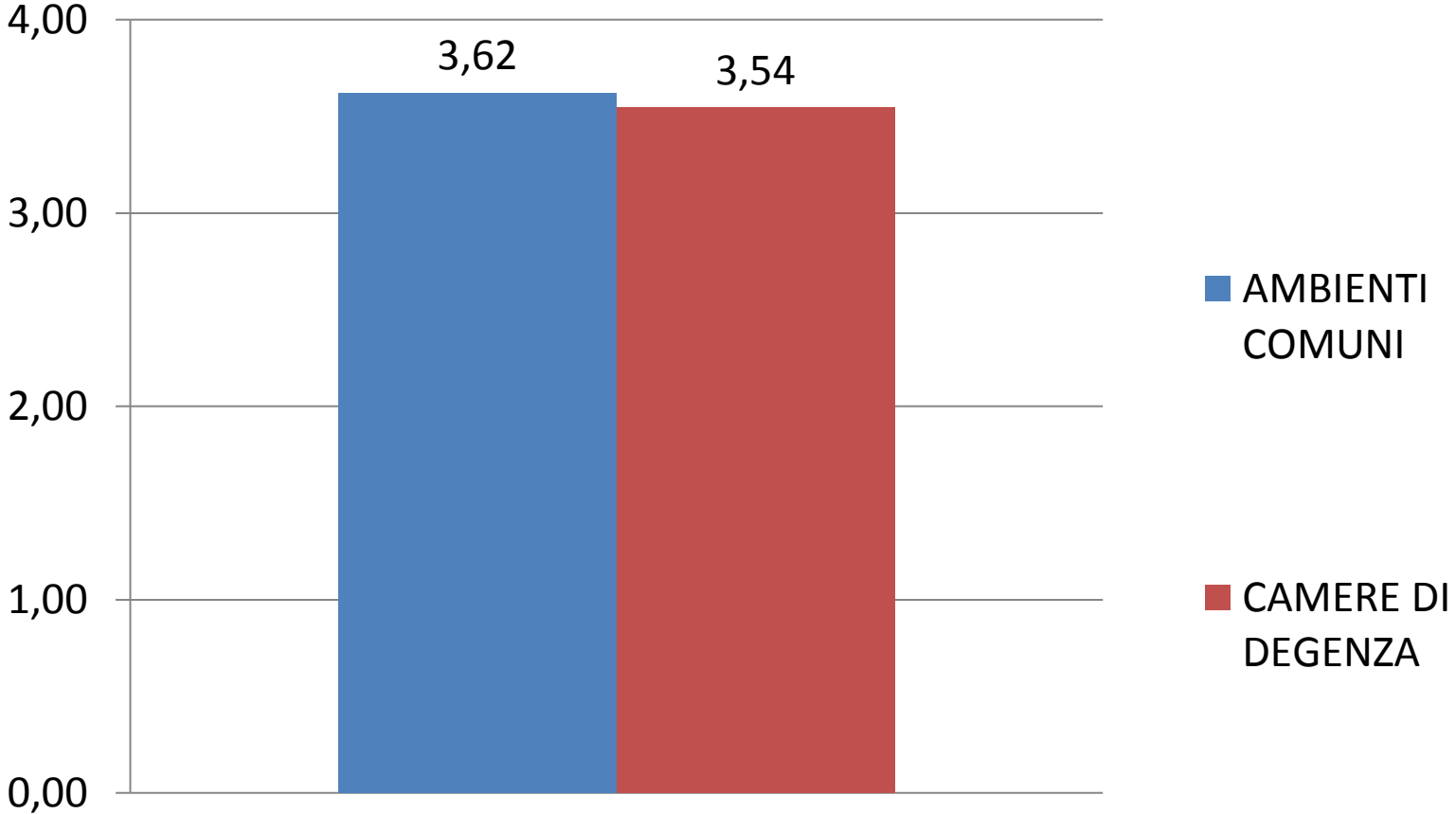
2 = poco

1 = molto poco

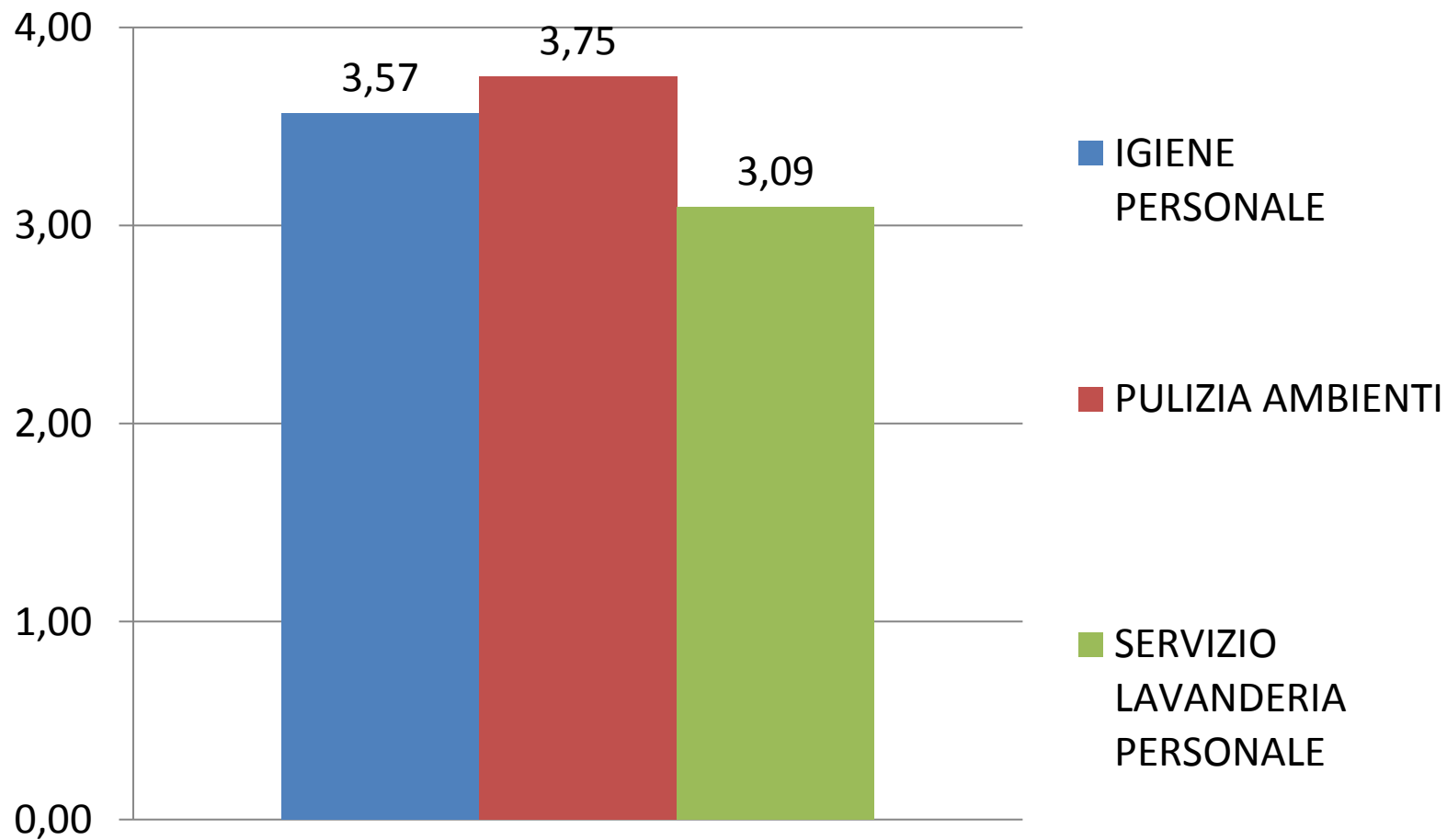
E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA



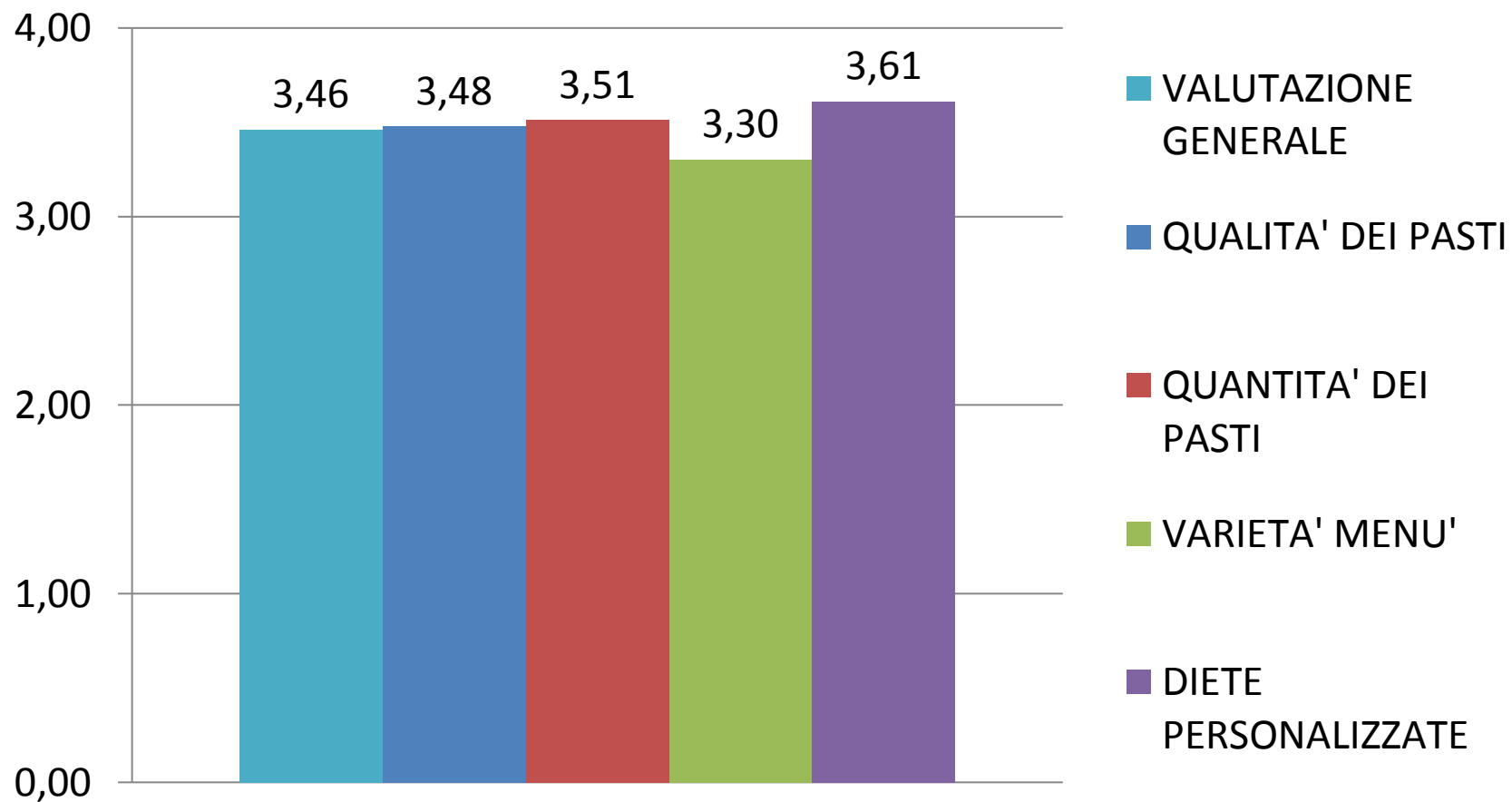
E' SODDISFATTO DEGLI AMBIENTI COMUNI E CAMERE DI DEGENZA



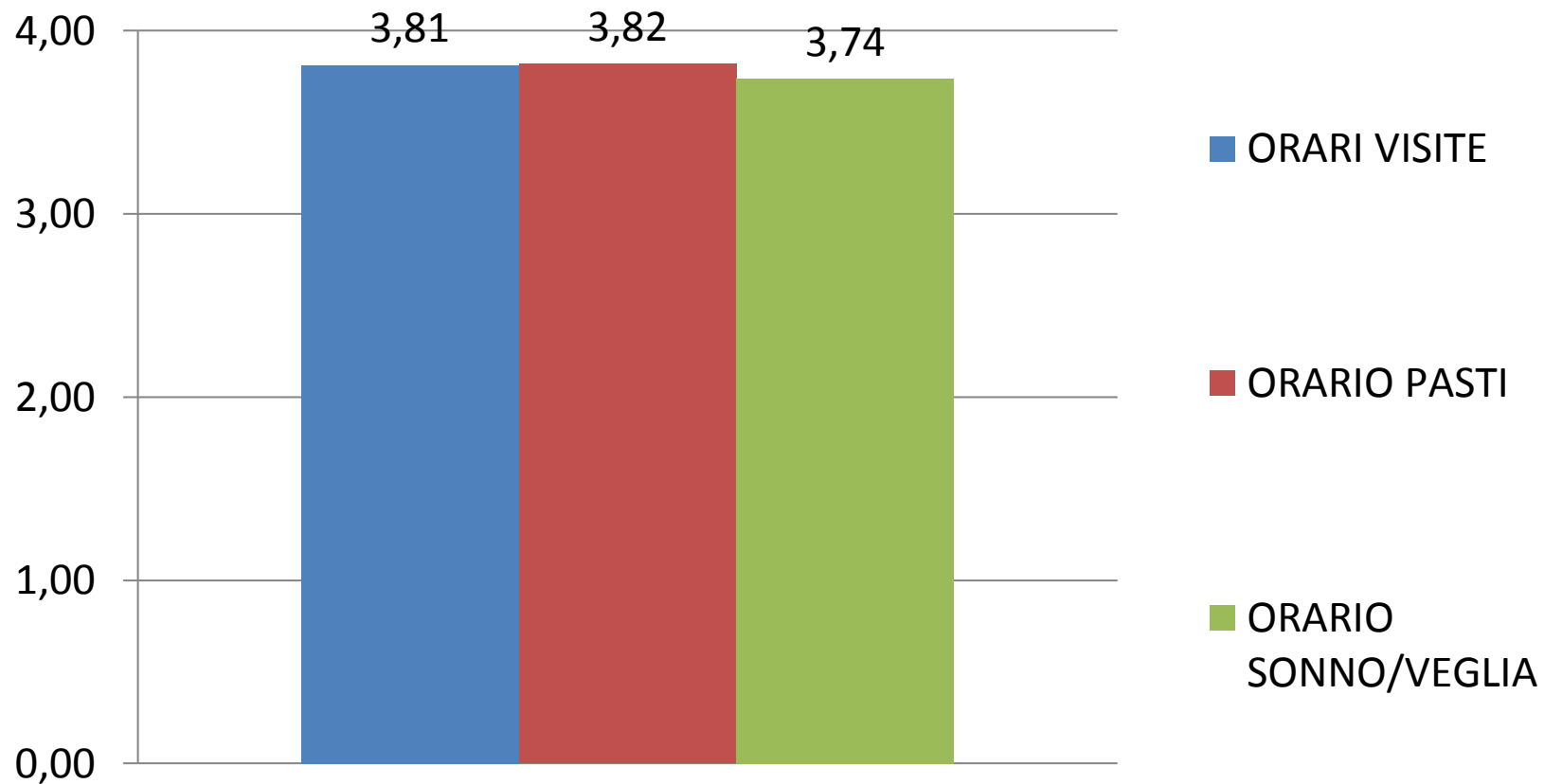
E' SODDISFATTO DELL'IGIENE PERSONALE - DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DEL SERVIZIO LAVANDERIA PERSONALE



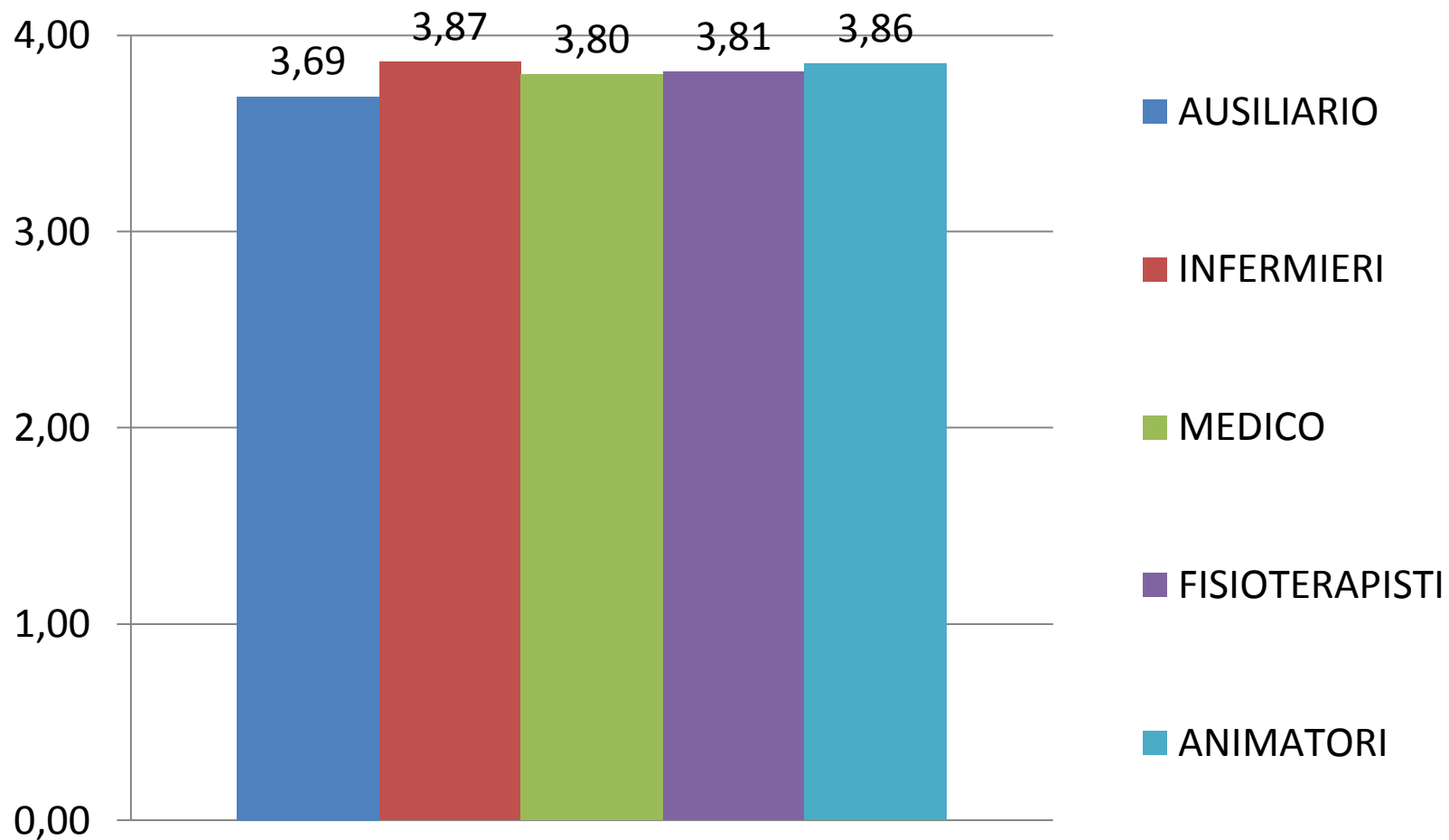
E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE



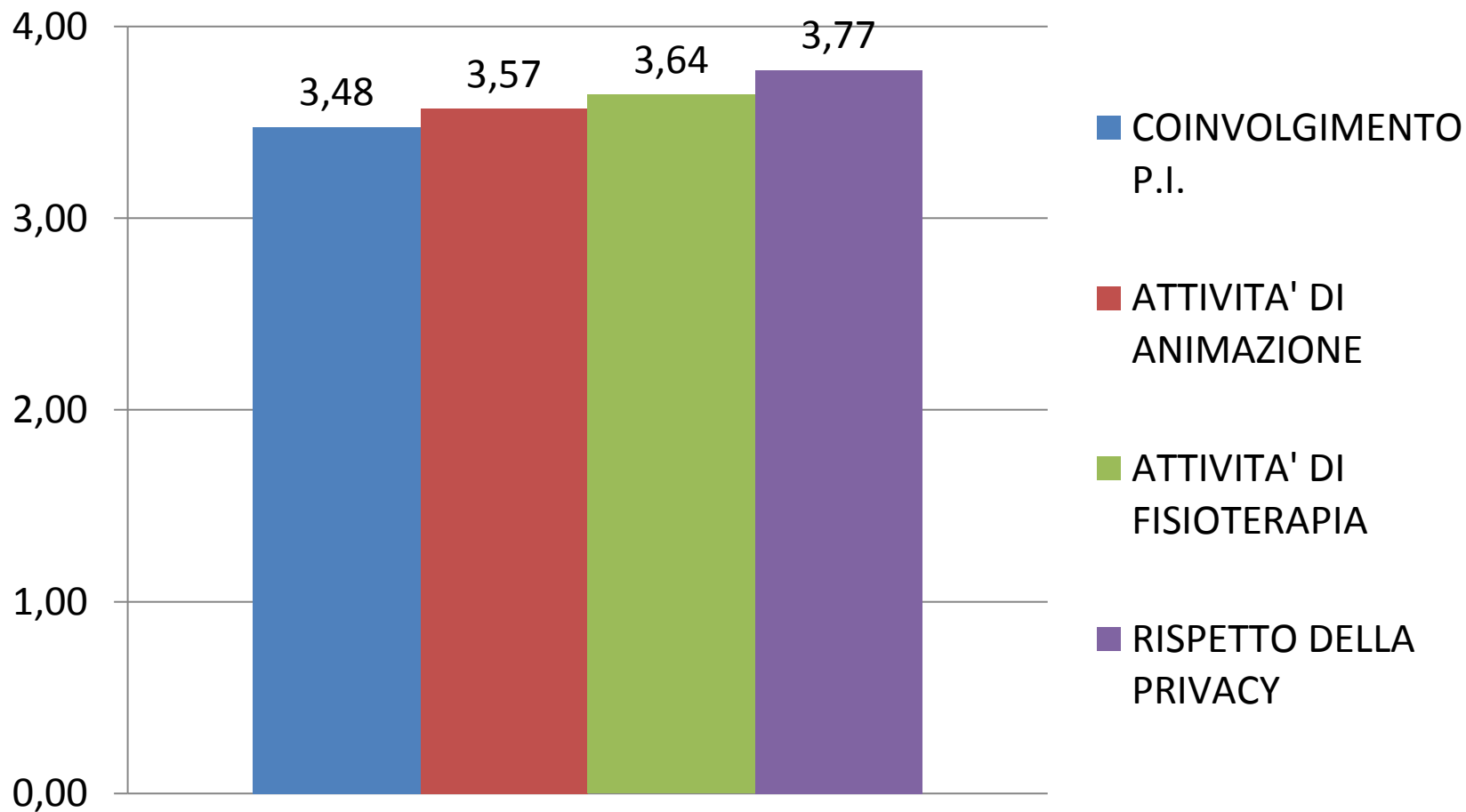
E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI DELLA RSA



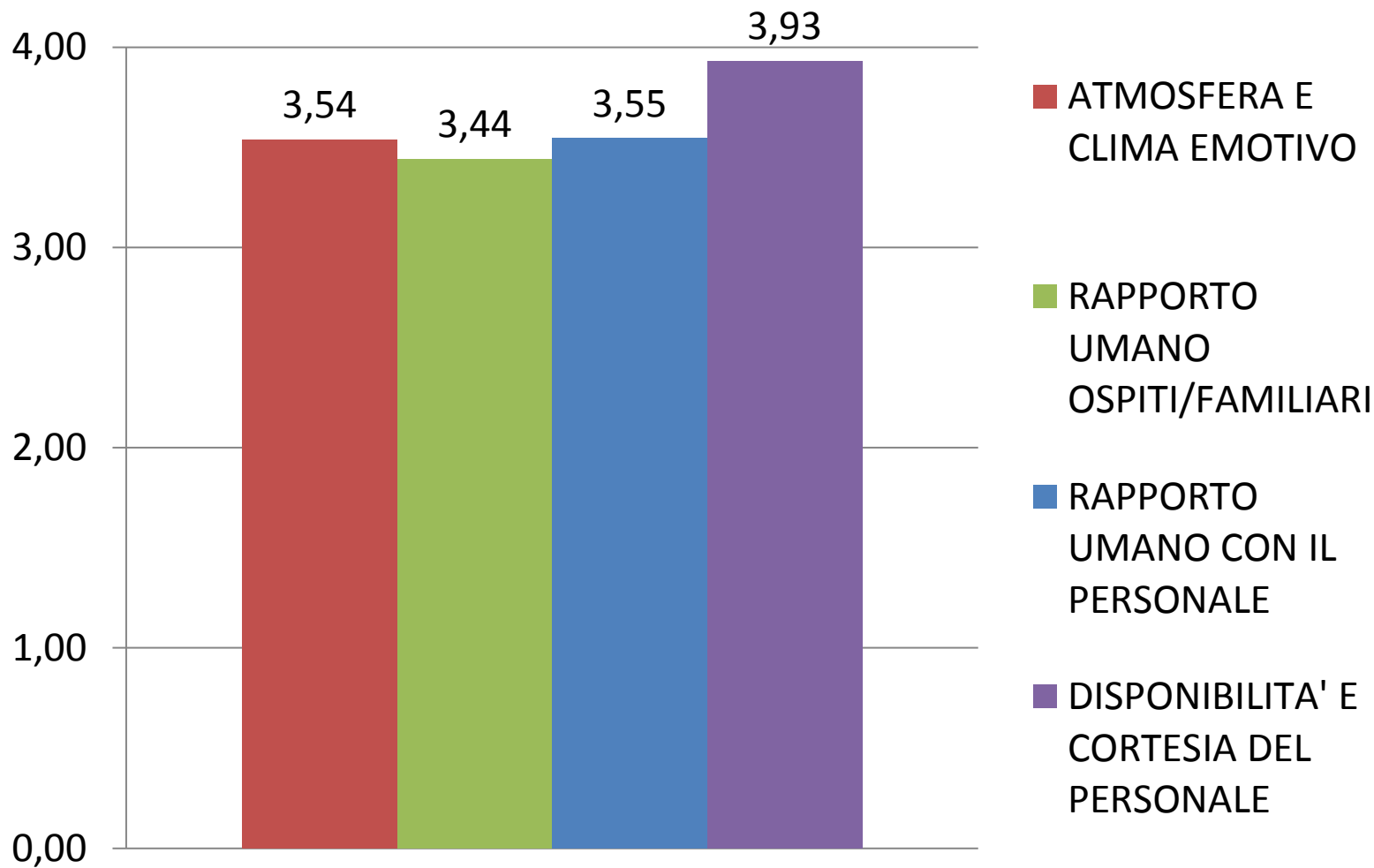
E' SODDISFATTO DEL PERSONALE DELLA RSA



VALUTAZIONE DELLA GESTIONE DEL PAI - ATTIVITA' E RISPETTO DELLA PRIVACY



E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO - DELL'ATMOSFERA E DEL CLIMA EMOTIVO IN RSA



INDAGINE 2019 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi esito finale sul parere dell'utenza relativamente ai servizi offerti

Nell'ottica di una strategia finalizzata a porre l'Ospite al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento il SGQ ha avviato un'indagine di «*customer satisfaction*» al fine di misurare il grado di soddisfazione percepito dagli Ospiti e/o loro Familiari ai servizi offerti dalla R.S.A. San Francesco d'Assisi.

Conclusa la fase di raccolta ed elaborazione dei dati si restituiscono gli esiti della ricerca, nella sua duplice veste, conoscitiva e soprattutto propositiva. Sul versante interno la fase di presentazione dei dati assume la valenza di autodiagnosi organizzativa finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento, sul versante esterno, invece, essa incarna ed esplicita l'orientamento all'Ospite da parte dell'organizzazione, rendendo note le proprie strategie d'intervento.

L'indagine è stata condotta nel corso dell'anno 2019 e su 109 questionari distribuiti, ne sono tornati 45 pari al 41% dell'utenza.

Le opinioni sono state acquisite attraverso la compilazione cartacea di un questionario anonimo, consegnato dall'Ufficio Segreteria alla momento della dimissione avvenuta durante l'anno e nel mese di dicembre per gli Ospiti presenti.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

In linea generale è emerso un «*quasi*» ottimo grado di soddisfazione da parte degli Ospiti/loro Familiari, valore medio superiore al 3,5 in una scala da 1 a 4, eccetto per il servizio lavanderia indumenti personali che ha ottenuto un valore pari ad 3,09 e per il servizio ristorazione che si attesta su un valore medio di 3,47.

L'aspetto in assoluto più apprezzabile è quello relativo alla disponibilità e cortesia del personale (valore 3,93) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'Ospite/loro Familiare.

Ciò conferma anche la validità delle politiche intraprese, svolte allo sviluppo e all'aggiornamento del personale, per renderlo non soltanto sempre più competente ed in grado di fornire risposte mirate alle richieste dell'utenza, ma anche sempre più consapevole del ruolo svolto e dell'importanza della soddisfazione dell'utenza come fine ultimo del proprio lavoro.

Emerge sostanzialmente un quadro «*abbastanza/molto*» di soddisfazione, valore medio 3,64, da cui però scaturisce un punto di riflessione per migliorare il servizio.

Si riportano qui di seguito le criticità, che rispetto al valore di riferimento 3,5, hanno ottenuto un apprezzamento inferiore:

servizio lavanderia ospiti (valore 3,09)

nonostante il servizio non abbiamo avuto un esito decisamente negativo è comunque inferiore allo standard qualitativo dei servizi offerti. Come già evidenziato nell'anno precedente il servizio è stato affidato a partire da maggio 2019 ad un nuova azienda, con la speranza che dopo un periodo iniziale di rodaggio possa garantire un servizio efficiente ed efficace.

servizio ristorazione (valore medio 3,47)

evidenziando un dato inferiore rispetto alla media generale, ma comunque abbondantemente sopra al valore «*abbastanza*» soddisfacente, per l'anno in corso verrà monitorato attentamente la qualità dei pasti e la varietà dei menù, punti critici del servizio ristorazione.

rapporto umano Ospiti/Famigliari (valore medio 3,44)

questo item, che ha subito un lieve peggioramento rispetto all'anno 2018 (valore pari a 3,57), è caratterizzato da importanti aspetti sociali ed emotivi, che nascono dall'interazione e dalla vicinanza con altri Ospiti e le loro famiglie. Tale aspetto riflette la difficoltà tipica della transizione dalla vita a domicilio all'assistenza residenziale definitiva, che richiede un graduale adattamento alla vita comunitaria, capacità di accettazione delle differenze e comprensione delle difficoltà altrui. Durante le attività quotidiane, gli Ospiti sono incentivati alla socializzazione proprio con l'obiettivo di migliorare questa sentita difficoltà di condivisione di tempo e spazi

Obiettivo per l'anno 2020 è di continuare ad avere un grado di soddisfazione dagli Ospiti e loro Familiari superiore al valore di riferimento 3,5.

Milano, lì 29/02/2020.