

Epistola del Saggio

RSA Costante Patrizi

Ponte in Valtellina (SO)

Anno 2018, numero speciale

Gennaio 2018

Risultati questionari soddisfazione 2017



**QUESTIONARIO SUL LIVELLO DI
"SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI"
Ponte in Valtellina (SO)**

Anno 2017

L'indagine è stata condotta avvalendosi dello strumento del questionario a risposta multipla, a cui sono aggiunte tre a risposta libera. Il numero complessivo dei famigliari che hanno fattivamente contribuito alla rilevazione è stato di 36 (lo stesso dell'anno precedente). Gli aspetti indagati hanno coinciso con quelli sottoposti agli utenti. Non sempre le risposte, però, collimano. Ciò nonostante, i risultati dell'indagine possono definirsi più che soddisfacenti. 32 intervistati mantengono in modo pressoché costante il proprio giudizio su livelli di "buono/ottimo".

Nella considerazione circa la qualità complessiva del servizio, 32 persone si esprimono in termini di completa soddisfazione e 4 si fermano ad un giudizio "discreto". Questi ultimi si pronunciano in egual modo sulla considerazione circa la percezione dell'impegno degli operatori nel soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite. A questo riguardo, oltre ai 30 famigliari che lo giudicano buono/ottimo, viene segnalato l'unico giudizio parzialmente negativo dell'intera rilevazione. Ovvero un famigliare giudica "scarso" l'impegno degli operatori, pur esprimendosi in termini di "ottimo" circa la qualità complessiva del servizio.

Il fattore "impegno" è considerato "buono/ottimo" da 30 intervistati. 5 lo considerano discreto.

Punto di forza dell'organizzazione è sicuramente quello della gentilezza. Pressoché tutti (35 item positivi) affermano di essere sempre trattati adeguatamente.

Anche l'igiene ambientale è percepita come un elemento contraddistinguente il servizio di qualità: 32 persone la considerano ottima/buona.

Item fondamentale nell'analisi della percezione della qualità del servizio è quello riguardante la volontà a consigliare ad un conoscente la struttura residenziale di Ponte in Valtellina. Tutti gli intervistati di sono espressi favorevolmente, a dimostrazione che pur ricercando, a volte, piccoli miglioramenti organizzativi o strutturali, i famigliari degli Ospiti, non solo sono soddisfatti del servizio ricevuto, ma addirittura lo consiglierebbero.

Tra gli aspetti migliorabili espressi nelle domande aperte dai parenti, segnaliamo quella di due intervistati circa la necessità di diminuire le dosi di cibo ove evitare sovraccarichi calorici. La proposta non solo è degna di considerazione, ma sarà oggetto di specifici studi, avvalendosi di consulenti medici e forse a scapito dei 5 ospiti che richiedevano, con i loro questionari, di mangiare ancora di più.

I suggerimenti non si evidenziano elementi comuni tra i famigliari, bensì differiscono, anche sostanzialmente, tra di loro. Tra questi ricordiamo la richiesta di un famigliare ad una costante attenzione alla temperatura dei cibi offerti in sala da pranzo. Un'altra vorrebbe più iniziative animative ed un'altra ancora si dice poco soddisfatta del servizio parrucchiera negli ultimi tempi. Che dire del suggerimento di rivedere la pavimentazione "a rich" che caratterizza le strade di Ponte in Valtellina, piuttosto che di spostare la porta d'entrata principale alla RSA per evitare correnti d'aria agli Ospiti che stanziano nella halle d'ingresso. Sono tutte considerazioni che assumono una loro ragione e che fanno pensare l'Amministrazione circa possibili soluzioni logistico-strutturali.

Stimolanti ed incoraggianti sono i numerosissimi punti di forza ravvisati dai famigliari: il personale premuroso e gentile, l'accoglienza, l'ambiente famigliare e sereno, l'apparato dei volontari, l'organizzazione, l'umanità, le cure sanitarie, la ristorazione

**QUESTIONARIO SULLA
“SODDISFAZIONE DELL’OSPITE IN RSA COSTANTE PATRIZI”
Ponte in Valtellina (SO)**

Anno 2017

La valutazione della soddisfazione dell’Ospite è stata condotta, come di consueto, tramite somministrazione di un “questionario” a risposte chiuse, eccetto una domanda per la quale si lasciava libero spazio all’interlocutore di esprimere pensieri, suggerimenti o reclami.

L’obiettivo dell’indagine è stato quello di acquisire informazioni e pareri da un gruppo di ospiti sufficientemente rappresentativo, sia dal punto di vista numerico che di tipologia di utente.

Fondamentale, anche quest’anno, il contributo offerto dai volontari dell’Associazione AMICI CA.RI., i quali, su indicazione del medico, circa la possibilità di coinvolgimento riflessivo ed ideativo dei diversi Ospiti, si sono applicati con la dedizione e con la professionalità che si addice ad intervistatori professionisti.

Il risultato, in termini di numero di utenti che hanno risposto al questionario, è stato più che soddisfacente, alla luce, anche, delle naturali difficoltà ad acquisire opinioni da persone anziane con quadri fisio-patologici spesso molto compromessi. Ben 25 Ospiti hanno contribuito alle rilevazioni.

L’analisi si è focalizzata su elementi organizzativo-operativi molto vicini al cliente ed espressivi di interventi di aiuto personalizzati. Infatti, si sono utilizzati termini quali ascolto e cortesia, cibo e pulizia ambientale.

Va subito segnalato che, a testimonianza dell’entusiasmante opinione degli Utenti della RSA Costante Patrizi sul servizio ricevuto, non sono state segnalate risposte negative. Anzi, l’intervistatore ha riportato encomi ed espressioni di soddisfazione da parte di tutti gli Ospiti coinvolti. Il fatto assume particolare rilevanza se si considera che il campione statistico è nettamente più significativo degli anni scorsi e che gli intervistati riconoscono capacità cognitive del tutto normali.

In riferimento al fattore “gentilezza”, il plebiscito di pareri positivi offre sicurezza all’organizzazione e testimonia la volontà dei diversi professionisti (medici, infermieri, addetti all’assistenza) a voler instaurare con l’Ospite un rapporto professionale basato sul rispetto e sulla dedizione. Si concretizza, in tal modo, anche il tanto declamato principio di umanizzazione dell’atto assistenziale che, in RSA Costante Patrizi ha modo di definirsi in termini di relazioni e rapporti professionali in cui la persona non rappresenta un mero oggetto di assistenza, bensì il protagonista di un atto tecnico condotto tenendo presente i valori di vicinanza umana e di eticità di comportamento. Anche negli aspetti dell’ascolto e del tempo dedicato all’interazione personale, i risultati si sono rivelati molto soddisfacenti.

Graditi sono i servizi di fisioterapia e di animazione, sotto ogni punto di vista. Il suggerimento raccolto l’anno scorso circa l’opportunità di rafforzare l’entità dell’intervento riabilitativo è stato brillantemente soddisfatto nel corso del 2017.

La pulizia ambientale ed il servizio lavanderia sono, senza ombra di dubbio, due punti di forza del servizio di RSA. I clienti rispondono all’unanimità di essere soddisfatti della pulizia di tutti i locali di vita e del modo in cui vengono gestiti i propri indumenti.

Più che buono il servizio cucina. Nessun risultato negativo, in merito, se non quattro persone che vorrebbero “qualcosa in più rispetto” all’offerta del menù giornaliero composta già da due primi e due secondi, più i formaggi.

Nessuna osservazione è riportata nella domanda aperta del questionario.

Le opinioni acquisite con la rilevazione condotta a fine anno si vanno ad aggiungere ai sistematici riscontri ricercati dalla Presidenza e dalla Direzione della Fondazione nella quotidianità delle relazioni. Il giudizio finale sul gradimento qualitativo del servizio percepito dagli Ospiti della RSA può dirsi ottimo.

**QUESTIONARIO SUL
“BENESSERE ORGANIZZATIVO E SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI IN RSA COSTANTE PATRIZI”
Ponte in Valtellina (SO)
Anno 2017**

STRUTTURAZIONE ED ESTENSIONE DELL’INDAGINE

Come ogni fine esercizio, è stata condotta un’indagine interna alla RSA Costante Patrizi ONLUS di Ponte in Valtellina avente come oggetto il grado di benessere e soddisfazione percepito dagli Operatori.

Le domande proposte sono state ben cinquantuno, vertenti su 3 argomenti principali: ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, BENESSERE PERCEPITO E SENSO DI RESPONSABILITA’, SODDISFAZIONE PERSONALE.

Il numero delle persone che hanno voluto partecipare alla rilevazione è stato simile all’anno passato, attestandosi a 28 operatori su 63. Ciò non porta a considerare il campione completamente significativo dal punto di vista statistico, soprattutto per alcune categorie di professionisti, ma le risposte rappresentano sicuramente uno spunto importante di riflessione ed un’opportunità di miglioramento. Si rammenta, in merito che i fisioterapisti hanno risposto tutti al questionario, come, del resto, alto è stato il contributo degli infermieri, con una percentuale di adesione all’iniziativa dell’85%. Tra gli altri professionisti la valutazione è stata accolta da un cuoco (su 3), da 5 generici (su 6), da 7 ASA/OSS (su 25). 3 operatori hanno preferito rimanere anonimi, non esplicitando il loro ramo professionale.

Nello specifico, le dimensioni si sono caratterizzate nei modi seguenti:

ORGANIZZAZIONE

Le 23 domande riguardanti l’ambito organizzativo miravano a comprendere quanto il sistema organizzativo interno rispondesse ad esigenze di sicurezza dell’Operatore in termini di conoscenza degli obiettivi aziendali, dell’assetto gerarchico, delle mansioni e delle relative responsabilità, oltre che della programmazione delle attività. Nella dimensione più propriamente relazionale è stato indagato il giudizio del lavoratore sull’efficacia dei flussi informativi e sulla collaborazione fra operatori. A tutto ciò si è aggiunto il tentativo di acquisire il livello di autoconsapevolezza degli operatori circa le proprie competenze comparate alle reali esigenze produttivo-assistenziali.

BENESSERE PERCEPITO E SENSO DI RESPONSABILITA’

Per valutare i parametri del benessere e del senso di responsabilità sono state somministrate 13 domande.

Il benessere è stato considerato conseguenza di numerose condizioni, tra cui il sentirsi parte dell’organizzazione ed il percepire l’ambiente di lavoro ed i diversi attori quali fattori condizionanti la stabilità operativa e psicologico-emotiva del lavoratore. Il benessere è

stato associato anche al livello di coinvolgimento personale all'attività produttiva ed al senso di sicurezza lavorativa, ovvero di certezza del posto fisso.

SODDISFAZIONE

15 domande per comprendere quanto il rapporto con gli Ospiti soddisfi la professionalità del singolo e quanto il lavoro produca entusiasmo o rassegnazione. L'indagine si espone a valutare se il lavoro sia effettivamente importante per la vita, in generale, del professionista. La soddisfazione, che si traduce anche, come risultato ultimo, in fierezza ad essere parte del sistema, è stata analizzata nei termini di percezione emotiva della quotidianità lavorativa.

I RISULTATI

I risultati ci danno un quadro sostanzialmente positivo in tutte le dimensioni indagate e la maggior parte degli intervistati si è dimostrata sufficientemente matura e preparata per poter esprimere giudizi ponderati e costruttivi.

In particolare, nella dimensione dell'**ORGANIZZAZIONE** gli operatori riconoscono un alto grado di pianificazione delle attività produttivo-assistenziali in RSA.

Gli obiettivi di sistema e personali sono chiari a tutti ed ognuno sa che esistono protocolli esplicativi dei diversi processi e delle diverse attività.

La conoscenza del mansionario è sufficientemente consolidata e la consapevolezza delle proprie responsabilità è elevatissima.

La totalità degli operatori afferma di aver chiaro quale siano i canali di flusso comunicativo gerarchico e sanno benissimo a chi rivolgersi in caso di disfunzione operativa.

Forte appare l'auto giudizio di adeguatezza delle competenze e delle conoscenze possedute ed utili ad operare in modo adeguato all'interno dell'organizzazione. Quasi nessuno si mette in dubbio in merito, eccetto due operatori (un infermiere ed un'ASA) che esprimono una naturale dubbiosità.

Il carico di lavoro è considerato, dalla maggior parte degli intervistati, coerente con le disponibilità temporali. Solo un operatore, che non esplicita la propria professione, si dice apertamente non d'accordo. Altri tre (1 ASA/OSS, un fisioterapista ed un infermiere) lo reputano al limite delle possibilità temporali. La duplice domanda sull'argomento mette, però, in risalto che la quasi totalità degli operatori non si considera essere messa nelle condizioni di lavorare male per la mancanza di tempo.

Confortanti sono le risposte (opinione di tutti i 28 intervistati) di coloro che affermano di lavorare non solo per sé stessi, ma anche per l'organizzazione.

I famigliari e gli Ospiti sono vissuti come attori del sistema, con i quali occorre necessariamente creare collaborazione. Da notare, a questo livello, il parere degli infermieri, dove 2 professionisti affermano di avere difficoltà, più o meno marcate di relazione, mentre altri due si professano titubanti. Purtroppo, nessuno di questi ha approfondito il pensiero nella domanda aperta di fine questionario.

Le dotazioni tecnologiche sembrano essere adeguate alle esigenze produttive (3 persone non la pensano propriamente in questo modo) ed altrettanto positiva sembra essere la visione per cui l'organizzazione si sforza continuamente per creare condizioni di lavoro soddisfacenti.

5 operatori chiedono che l'organizzazione si applichi meglio in termini di creazione di condizioni favorevoli all'evidenziazione di errori. A questo riguardo, probabilmente, occorre che la Direzione rafforzi il percorso formativo rivolto a tutti gli operatori sull'utilizzo del già rodato sistema di rilevazione ed analisi delle non conformità e delle *near miss*.

Praticamente tutti si considerano informati sul come promuovere la sicurezza dell'assistito in RSA e su come evitare errori assistenziali. Un solo infermiere dice di avere perplessità in merito, pur non esprimendo una risposta totalmente negativa.

Collaborazione, fiducia nel collega ed aiuto reciproco sembrano essere ingredienti consolidati di un sistema operativo visivamente positivo e costruttivo. L'analisi dei dati suggerisce un clima di lavoro ottimale.

Gli operatori della RSA sono convinti, per la quasi totalità, che l'organizzazione miri al miglioramento continuo.

Concludendo la disamina della dimensione organizzativa, si può affermare che la struttura organizzativa sia conosciuta dagli operatori, che i meccanismi operativi siano ben applicati e che il potere organizzativo sia riconosciuto, utilizzato e rispettato.

Parlando di **BENESSERE e RESPONSABILITÀ**, appare evidente che gli Operatori, tutti indistintamente, oltre ad aver chiaro i propri compiti, se ne assumono pienamente le responsabilità.

La collaborazione fra professionisti, come già indicato nel precedente paragrafo, è sentita come positiva ed è frutto di benessere per l'operatore.

Degno di attenzione è anche l'item che indaga la soddisfazione dell'operatore circa il feed back ricevuto dai superiori. 20 persone su 28 si esprimono in modo pienamente positivo. Altre tre si dicono insoddisfatte e 5 manifestano perplessità. La possibile soluzione, in tal senso, risiede nell'intensificazione di momenti di scambio di opinioni sull'operato quotidiano.

Rassicurante è il fatto che nessuno affermi di essere apertamente nervoso al termine del proprio lavoro; 7 operatori affermano che ciò sia possibile, ma sicuramente che non sia la regola. Speculare a quest'ultimo giudizio è quello sul sentirsi annoiati: ben 21 persone lo considerano impossibile.

Nessun operatore assunto a tempo indeterminato si sente a rischio sul piano della stabilità lavorativa. Idea leggermente diversa serpeggia invece tra coloro che sono sottoposti ad una condizione lavorativa a tempo determinato.

Gratificante il dato sul senso di appartenenza all'organizzazione, alto fra tutte le figure socio-sanitarie.

Nel complesso, si può affermare che i parametri indicanti il benessere in ambito lavorativo siano più che positivi e che l'organizzazione abbia improntato un modello capace di responsabilizzare e coinvolgere gli Operatori ad un processo di perseguimento di risultati comuni.

SODDISFAZIONE Gli Operatori percepiscono la loro importanza nell'implementare un sistema lavorativo utile agli Ospiti ed ai Familiari. Da ciò ne traggono soddisfazione e giungono ad affermare di vivere la maggior parte dei loro giorni lavorativi con entusiasmo.

Il lavoro è considerato un fattore importante per la vita di tutti i lavoratori, eccetto che per una infermiera che si dice poco d'accordo.

Due Operatori ausiliari vorrebbero maggior riconoscimento e gratificazione da parte degli organi direzionali e di coordinamento aziendali ed altri 9 (in prevalenza generici), pur non esprimendosi negativamente, sembrano indicare che sarebbero grati se si facesse qualcosa in più.

Per concludere la valutazione settoriale sulla soddisfazione, diciamo che gli Operatori della RSA Costante Patrizi vivono positivamente il proprio lavoro e che il rapporto assistenziale e di aiuto con l'Ospite rappresenta la principale fonte di gratificazione e di risposta al bisogno professionale di importanza. La Direzione dell'ente si è proposta con la pianificazione della qualità per il nuovo anno ad intraprendere sistemi premianti che accompagnino gli sforzi professionali dei meritevoli.