



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

Relazione sull' analisi delle Customer Satisfaction anno 2023

Premessa

La *customer satisfaction* rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e più in generale della qualità totale dei servizi. In questa ottica si inserisce la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e/o Familiari e del personale relativamente alle diverse unità d'offerta della Fondazione.

L'uscita da un'ottica di semplice obbligatorietà dell'adempimento e l'approccio ad una concezione di tale adempimento come significativo per la crescita dell'intera organizzazione, è un processo non sempre facile che conduce tutti ad interrogarsi in continuazione su come procedere, su cosa migliorare, in che modo prendersi cura dell'utente nel migliore dei modi, su come garantire una piena partecipazione dei familiari alla vita del proprio caro, su come assicurare agli operatori un ambiente di lavoro sempre migliore; in altre parole la nostra mission "Avro' cura di te".

La nostra Fondazione somministra il questionario la fine dell'anno con la preghiera di riconsegnare nelle apposite cassette esposte all'ingresso dell'ufficio Amministrativo entro il 31/01 di ogni anno oppure:

- manualmente presso l'ufficio amministrativo da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 17:00

- a mezzo mail a urp@fondazionefalck.it

-per posta a Fondazione Falck Onlus via Irene Rubini Falck, 5 Vobarno 25079 Brescia

La rielaborazione e la rendicontazione dei questionari viene effettuata entro il 31/03.

La partecipazione al sondaggio è sempre facoltativa.

CRITICITA' E COMMENTI POSITIVI EMERSI

QUESTIONARI RSA

Criticità

Atteggiamenti scontroso del personale
Cambiare servizio mensa
Mensa non molto buona
Spazi troppo piccoli per gli incontri
Più flessibilità negli orari di visita

Commenti positivi

Organizzazione feste molto belle
Gentilezza del personale
Personale molto accogliente
Struttura bene gestita
Disponibilità delle caposala

QUESTIONARI CURE INTERMEDIE

Criticità

Orari di visita poco flessibili
Il cibo non buonissimo
Assenza di uno spazio privato
Orari di visita ristretti

Commenti positivi

Personale molto disponibile
Fisioterapisti molto preparati e disponibili
Buono il cibo
Tutti gentili
Personale gentile
Preparazione e gentilezza del personale
Disponibilità del personale
Cortesie e umanità di tutto il personale
Bella struttura e personale gentile

QUESTIONARI CENTRO DIURNO INTEGRATO

Criticità

Qualità del cibo scadente
Confusione in salone durante l'attività educativa
Alcune Asa sono sgarbate
Poca disponibilità delle Asa
Poca qualità del cibo

Mensa non buona

Commenti positivi

Nel complesso bene

Gentilezza del personale

Gentilezza delle educatrici

La disponibilità dei medici è migliorata e anche la cordialità dell'amministrazione

Accoglienza e premura verso l'ospite e professionalità di tutti gli operatori

QUESTIONARI CURE DOMICILIARI

Criticità

Nessuna segnalazione

Commenti positivi

Gentilezza, professionalità e competenza dell'infermiera

QUESTIONARI PERSONALE

Criticità

Nessuna segnalazione

Commenti positivi

Gentilezza e disponibilità dell'impiegata N.A.

Azioni di miglioramento da attuare a seguito dell'analisi delle rilevazioni 2023

1) Dal 01/03/2024 il Consiglio di Amministrazione ha definito di cambiare il fornitore che gestisce il servizio della mensa esterna da Hospes srl a Markas food srl.

2) Rivisitazione delle modalità delle visite e di accesso: in Rsa, in casi particolari il responsabile sanitario ha dato la possibilità di un permesso speciale in orari diversi da quelli ordinari, mentre per le cure intermedie verrà ampliata la fascia oraria di visita.

2) Aumento e diversificazione delle attività educative e di animazione proposte agli ospiti, tenendo conto del diverso livello cognitivo e dei diversi interessi che comporta sia una maggiore possibilità per gli educatori di lavorare per questo e un aumento di disponibilità da parte dei volontari in supporto agli educatori ove è possibile.

3) Creazione di spazi all'interno dei nuclei nei quali gli ospiti con simile livello cognitivo possano relazionarsi e costruire maggiori legami;

4) Interventi formativi e di supporto mirato agli operatori relativamente alla qualità della relazione nella cura e nell'assistenza all'ospite;

5) Incentivare ad usufruire gli spazi esterni quando il tempo lo permette, il Parco della Salute e il Giardino di Angelo (di recente creazione), mentre all'interno della Fondazione attualmente non esistono spazi oltre a quelli già previsti e utilizzati.

Modalità di restituzione e condivisione delle rilevazioni

La relazione corredata dai file di rielaborazione con grafici delle customer satisfaction, verrà inviata a mezzo mail al Consiglio di Amministrazione, all'Organismo di Vigilanza e condivisa in specifici incontri con i diversi **gruppi di lavoro** e con il coinvolgimento di tutte le figure dell'équipe multidisciplinare.

L'obiettivo degli incontri è quello di promuovere l'elaborazione di proposte e di azioni di miglioramento direttamente dagli **operatori**, condividendo anche i messaggi di gratitudine dei famigliari.

I risultati saranno condivisi con **gli ospiti** attraverso incontri di gruppo per ringraziarli per la partecipazione alla rilevazione stessa.

Per la condivisione con i **famigliari** la relazione verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente anticipandola a mezzo mail.

Vobarno 06/05/2024

La Direzione Amministrativa

Dr.ssa Emanuela Pennella

