

CASA DI RIPOSO " A. PENASA" Via S. Rocco ,1 Valli del Pasubio (VI)	<b>Allegato A delibera n. 1 del 31.01.22</b> <b>Relazione sul grado di soddisfazione parenti e ospiti – dicembre 2021</b>	Mod. DIR 02.02 Rev. 02 Pag. 1 di pag. 3
Data emissione: 01/06/2021		Approvazione: 31/01/2022

L'analisi della customer satisfaction e la misurazione dei livelli qualitativi nel settore dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione risulta piuttosto complessa per una serie di caratteristiche proprie della natura stessa dell'attività, trattandosi generalmente di prestazioni di servizi, che si connotano in modo diverso rispetto all'attività di produzione e vendita di beni. I servizi, in particolare, sono contraddistinti da aspetti specifici quali: l'intangibilità della prestazione, la simultaneità tra produzione e consumo, il ruolo attivo svolto dal cliente nel corso dell'attività di produzione. Nel caso dei servizi il nostro utente può esercitare un'influenza diretta sul processo di erogazione e sul risultato che ne consegue, attraverso un'interazione con il personale preposto alla fornitura.

Queste caratteristiche rendono differenziata la percezione qualitativa dei singoli utenti, che sviluppano aspettative/attese del servizio ricevuto, in relazione ai diversi fattori oggetto di valutazione (peraltro soggettiva).

Le leggi di riforma (il D.Lgs. n.150/2009 - Decreto "Brunetta" e successivamente il D.Lgs. n.74 del 25 maggio 2017 cosiddetto Decreto Madia) hanno scritto che la buona amministrazione è una amministrazione capace di operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità. Per raggiungere questi obiettivi sappiamo quanto sia importante considerare anche la soddisfazione degli utenti rispetto alle scelte operate dall'amministrazione: ecco perché le indagini di customer satisfaction non sono solo un obiettivo ma servono ad individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione ed è uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione, delle persone e delle competenze presenti, delle procedure applicate, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti. Per questo è necessario che ogni Amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli e dei cittadini, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e di collaborazione dei destinatari dei servizi.

### **Il punto di vista dei parenti e degli ospiti, nel 2021 : 33 parenti 3 ospiti**

Il questionario somministrato è uno strumento d'indagine che prevedeva una serie di domande a risposta chiusa relative ai differenti aspetti del servizio, adeguatezza o inadeguatezza dei servizi di assistenza, medico fisioterapico ed infermieristico, di quello della mensa, della professionalità degli animatori e della disponibilità degli impiegati, ecc.. Al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico degli informatori è stato loro richiesto di indicare il rapporto di parentela e la frequenza delle visite.

Nel 2021, a causa della pandemia da COVID 19, è stato utilizzato il questionario più semplice ed adeguato al momento storico attuale.

Nel 2021 si sono considerati i valori complessivi di tutto il campione esaminato, ma anche i sottogruppi distinti dei parenti, da una parte, e degli ospiti, dall'altra; i questionari compilati dai parenti sono stati 33 (l'anno scorso 24)

CASA DI RIPOSO " A. PENASA" Via S. Rocco ,1 Valli del Pasubio (VI)	<b>Allegato A delibera n. 1 del 31.01.22</b> <b>Relazione sul grado di soddisfazione parenti e ospiti – dicembre 2021</b>	Mod. DIR 02.02 Rev. 02 Pag. 2 di pag. 3
--	--	---

Data emissione: 01/06/2021	Approvazione: 31/01/2022
----------------------------	--------------------------

consegnati in occasione delle visite ai loro cari, mentre quelli compilati dagli ospiti, anche con il supporto dell'Educatrice, sono stati 3 contro i 8 dello scorso anno ed addirittura 32 dell'anno 2019.

Per il 2022 l'impegno di fare una lista degli ospiti in grado di rispondere con coerenza alle domande ed intervistarli tutti, è oggettivo constatare che i parenti non possono avere contezza di ciò che accade nella struttura per i limiti di accesso imposti dal Covid e non si è provveduto ad intervistare gli ospiti che potevano invece dare una propria opinione.

Da un punto di vista statistico, si è valutato il grado di soddisfazione ottenuta dalle valutazioni dei servizi con "abbastanza soddisfatto" e "soddisfatto", sul totale delle risposte fornite.

In termini generali, i livelli medi dei risultati ottenuti nel 2021 dipendono dalla difficoltà oggettiva di gestione in periodo di pandemia e la conseguente impossibilità oggettiva di potersi confrontare con continuità con i parenti, il personale e le figure professionali che interagiscono nel raggiungimento dei buoni livelli ottenuti negli ultimi anni. Di fatto nel 2021 gli aspetti legati alle osservazioni, consigli, valutazioni riportate nei questionari, non sono state espresse in percentuali come negli precedenti anni, proprio per le prolungate difficoltà sanitarie.

Questa scelta ha portato la struttura a considerare i dati ottenuti come principio per gestire, per quanto possibile, nell'immediato gli spunti di miglioramento emersi.

Il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti rimane in ogni caso su ottimi livelli, con la soddisfazione generale dell'offerta sia generale che personalizzata.

Gli aspetti più difficili e complessi da gestire e che, dalla compilazione dei questionari, emergono come problematici sono i rapporti con il medico il servizio di fisioterapia. Il medico è cambiato tre volte nell'arco di un anno e la relazione telefonica non sostituisce il rapporto diretto con il parente.

Note positive non fanno distinzione nei vari piani della struttura, soprattutto nell'attenta gestione sanitaria assistenziale svolta dal personale, che trova riscontro nell'opinione dei parenti e ospiti. Buona la gestione dei servizi come lavanderia e cucina, dove il continuo miglioramento della gestione e valutazione dei servizi, restano priorità della direzione.

Non sono state registrate particolari situazioni di sconforto e reclamo il che evidenzia sia la comprensione dei parenti/ospiti nel cogliere le emergenze in corso, sia una valutazione positiva dell'ente e della sua gestione.

Gli aspetti strutturali (parcheggi, spazi interni, stanze, ect), non possono essere valutati, per quanto importanti, come indicatori qualitativi da rivalutare annualmente.

Il prossimo anno si auspica una situazione sanitaria migliore che consenta una redazione del questionario più mirata e condivisa e quindi una valutazione più dettagliata che possa fornire indicazioni e indicatori sempre migliori per il benessere degli ospiti e della loro soddisfazione.

Il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti è buono ed in linea con quello riscontrato negli anni precedenti.

La **retta** è stata considerata perlopiù equa, "contenuta" da 2 persone, ed "eccessiva" da 2 persone, alcuni non hanno risposto.

CASA DI RIPOSO " A. PENASA" Via S. Rocco ,1 Valli del Pasubio (VI)	<b>Allegato A delibera n. 1 del 31.01.22</b> <b>Relazione sul grado di soddisfazione parenti e ospiti – dicembre 2021</b>	Mod. DIR 02.02 Rev. 02 Pag. 3 di pag. 3
Data emissione: 01/06/2021		Approvazione: 31/01/2022

**Il confronto fra il punto di vista degli ospiti, seppur davvero pochi, e quello dei parenti** denota che gli ospiti sono mediamente più soddisfatti, nel complesso, rispetto ai parenti.

Si evidenzia che, a causa COVID, i parenti non sono mai entrati in struttura da fine febbraio 2020; le visite sono state limitate al periodo estivo e sulla terrazza esterna su appuntamento. Tale situazione ha sicuramente reso meno facili le risposte e meno obiettive. Gli ospiti intervistati dal canto loro hanno confermato la sensazione di accoglienza che dà la struttura ed il suo personale pur in un momento così delicato, in cui hanno avuto contatti con l'esterno ridotti al minimo.

Il Direttore  
dr.ssa Barbara Cavion