

CUSTOMER SATISFACTION 2020 - FAMIGLIARI FONDAZIONE O.N.L.U.S. "VILLA MONS. DAMIANO ZANI

Carissimi ospiti e familiari,

la presente per presentare i dati di sintesi dell'elaborazione degli esiti del questionario di gradimento del nostro servizio.

Come ogni anno, nel mese di dicembre 2020, abbiamo consegnato a tutti i questionari da compilare.

Ne abbiamo ricevuti solo 13 e per questo vogliamo sottolineare l'importanza della restituzione degli stessi perché la lettura dei dati e dei vostri suggerimenti è per noi stimolo continuo al miglioramento.

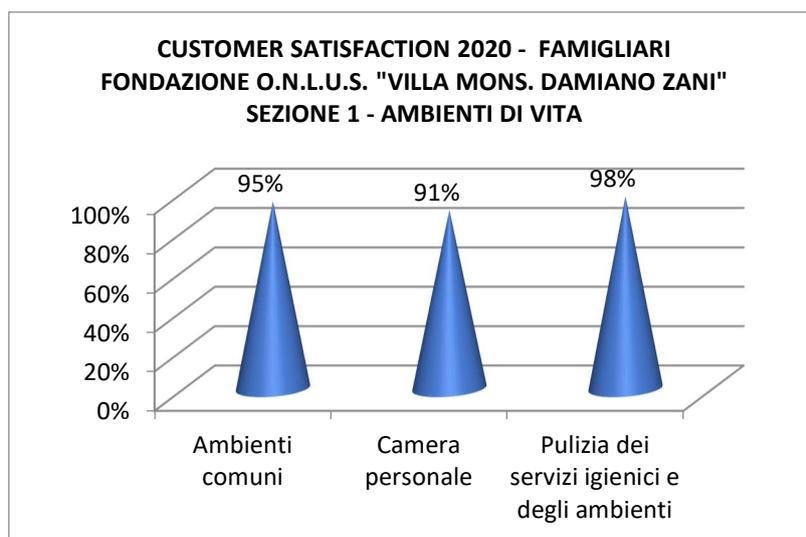
I dati elaborati evidenziano comunque (come evidenziato nei grafici a seguire) un livello di soddisfazione complessiva estremamente elevato e di questo vi ringraziamo anche in considerazione del fatto che il 2020 è stato un anno particolarmente complesso per fattori interni dovuti alla ristrutturazione e per fattori esterni dovuti alla diffusione del coronavirus e alla conseguente emergenza sanitaria.

Proprio in riferimento a quest'ultimo fattore, il nostro questionario si è arricchito di una nuova sezione in cui abbiamo chiesto il vostro parere sulla gestione della difficile situazione venutasi a creare a partire dal mese di febbraio 2020.

A seguire una presentazione delle singole sezioni del questionario commentate in riferimento agli esiti.

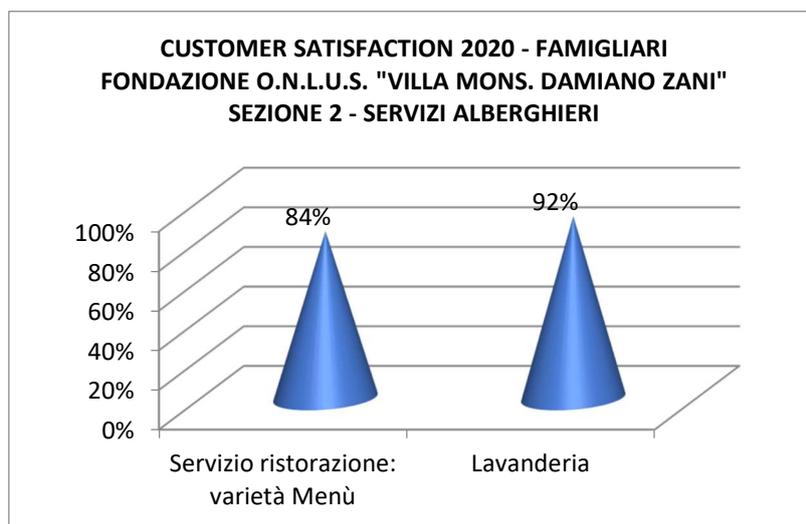
Restiamo sempre a vostra disposizione per ogni ulteriore forma di segnalazione (a tal proposito ricordiamo la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti attraverso apposito modulo) e ci auguriamo di ricevere, il prossimo anno, una percentuale più alta di questionari compilati.

SEZIONE 1 - AMBIENTI DI VITA



COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+8%). La nostra valutazione in merito è relativa al fatto che probabilmente ospiti e familiari hanno voluto premiare l'enorme sforzo della Fondazione per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione. Il 2021 ci vede finalmente operativi nella nuova casa che è stata progettata proprio per un maggiore confort degli ambienti di vita degli ospiti.

SEZIONE 2 - SERVIZI ALBERGHIERI



COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+5%). Sebbene i risultati siano soddisfacenti, balza all'occhio che il servizio ristorazione, in merito alla specifica voce "varietà del menù, riporta un valore più basso rispetto alla media del questionario. A tale proposito vogliamo evidenziare che il nostro menù è variato con una ciclicità di 5 settimane e per stagionalità (invernale ed estivo).

La poca variabilità delle diete di alcuni ospiti, è dovuta principalmente a motivazioni sanitarie che implicano limitazioni nella possibilità di assunzione di alcuni cibi (per tipologia e/o consistenza e/o quantità).

In merito alle diete specifiche per problemi di deglutizione, al fine di preservare comunque "il gusto", la Fondazione ha deciso che vengono somministrati comunque i piatti del giorno opportunamente tritati/sminuzzati.

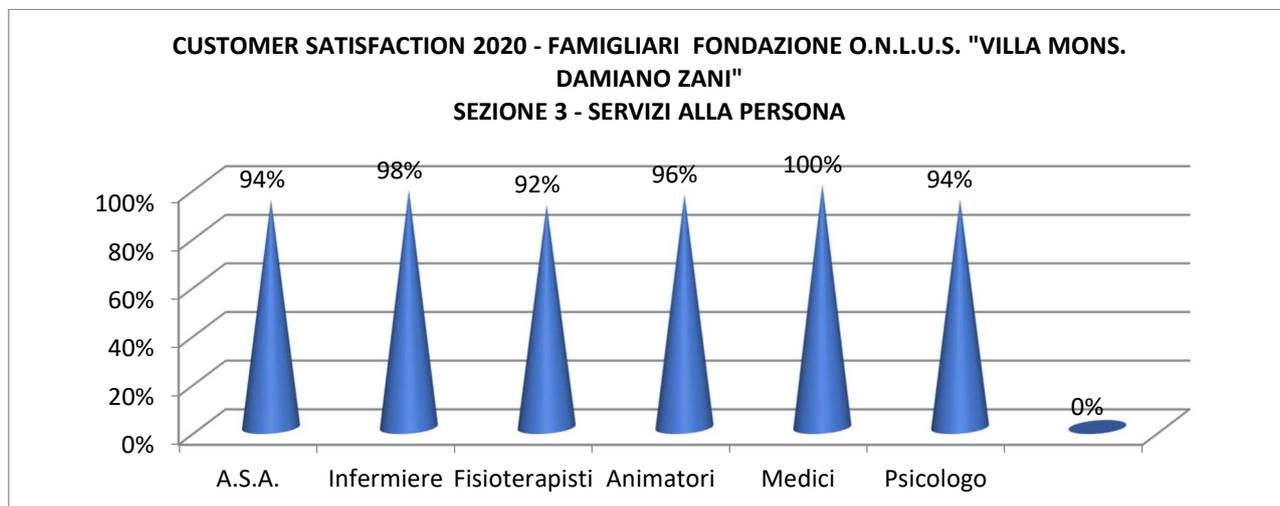
Sono state inoltre apportate specifiche modifiche nel corso degli anni per garantire per tutti una dieta bilanciata:

- Sostituzione di grassi animali (es. burro) con Olio extravergine di oliva
- Utilizzo principalmente di pasta integrale per una maggiore digeribilità ed in supporto alla funzione intestinale.

Per la domenica, che da sempre nella tradizione familiare coincide con un momento di festa anche attraverso il cibo, sono stati inseriti in menù piatti della tradizione (Invernale nelle 5 settimane: stinco di maiale al forno, trippa in umido con polenta, costine con le verza con polenta, lasagne, salame fresco con polenta e zola; Estivo nelle 5 settimane: arrotolato di vitello, brasato, coniglio in salmì con polenta e zola, lasagne, salame fresco con polenta e zola).

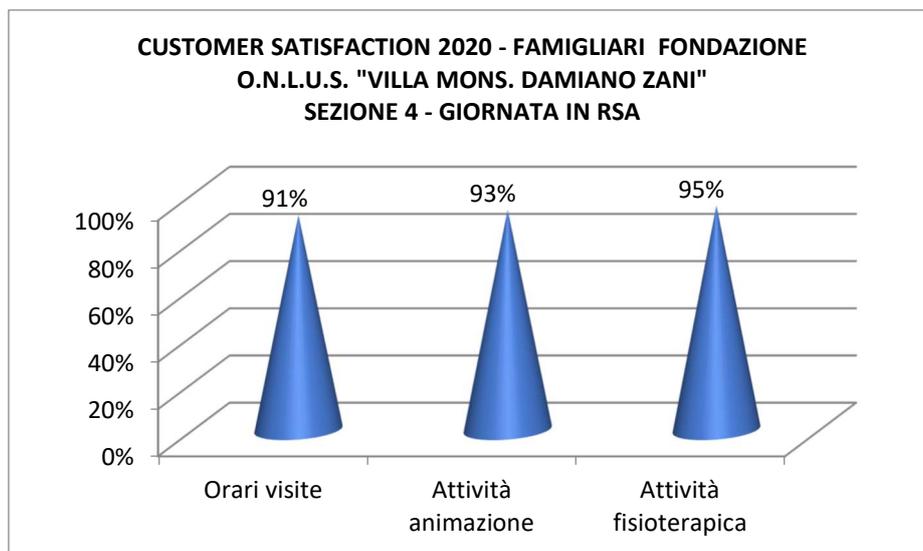
Al fine di garantire inoltre una migliore organizzazione del servizio, a partire dal 2021 si è scelto di modificare l'orario di presenza del Responsabile della cucina con orario fisso nel turno della mattina (in cui avvengono la maggior parte delle preparazioni). Questo garantirà una maggiore supervisione del servizio ed una maggiore attenzione alla qualità delle preparazioni.

SEZIONE 3 - SERVIZI ALLA PERSONA



COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+10%) che è il più alto tra quelli rilevati nell'anno. La nostra valutazione in merito è relativa al fatto che probabilmente ospiti e familiari hanno voluto premiare l'enorme sforzo della Fondazione e del suo personale nella gestione della pandemia da Coronavirus tant'è vero che i medici, in prima linea nella gestione dell'emergenza sanitaria, registrano un incremento dall'82% al 100%.

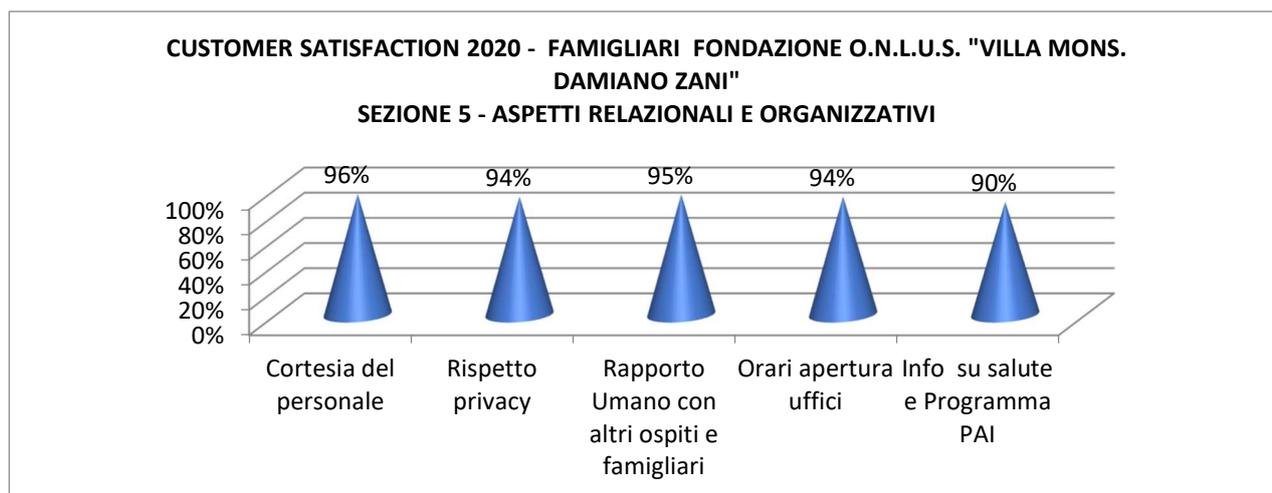
SEZIONE 4 – GIORNATA IN RSA



COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+7%).

Sebbene possa stupire il dato relativo alla soddisfazione per la voce "orari visite" visti provvedimenti di chiusura della struttura, si ritiene che tale voce abbia mantenuto un livello elevato (+1% rispetto al 2019) poiché la nostra RSA è stata fra le prime ad attivare la finestra dei saluti che, conciliata con il sistema di videochiamate, ha garantito ad ospiti e familiari di mantenere un contatto seppur nella contingente situazione di difficoltà.

SEZIONE 5 – ASPETTI RELAZIONALI E ORGANIZZATIVI



COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+7%).

Tra tutti i risultati questo è quello che più ci dà orgoglio perché il mantenimento delle relazioni e del giusto passaggio di informazioni non poteva essere dato per scontato proprio a causa della pandemia e dell'impossibilità di mantenere i rapporti personali con i familiari.

Riteniamo che questo risultato voglia premiare il grande sforzo di tutto il personale ma soprattutto di medici ed infermieri che hanno costantemente tenuto contatti telefonici con parenti spesso molto preoccupati.

A loro va il nostro ringraziamento.

SEZIONE 6 – NUOVI INGRESSI

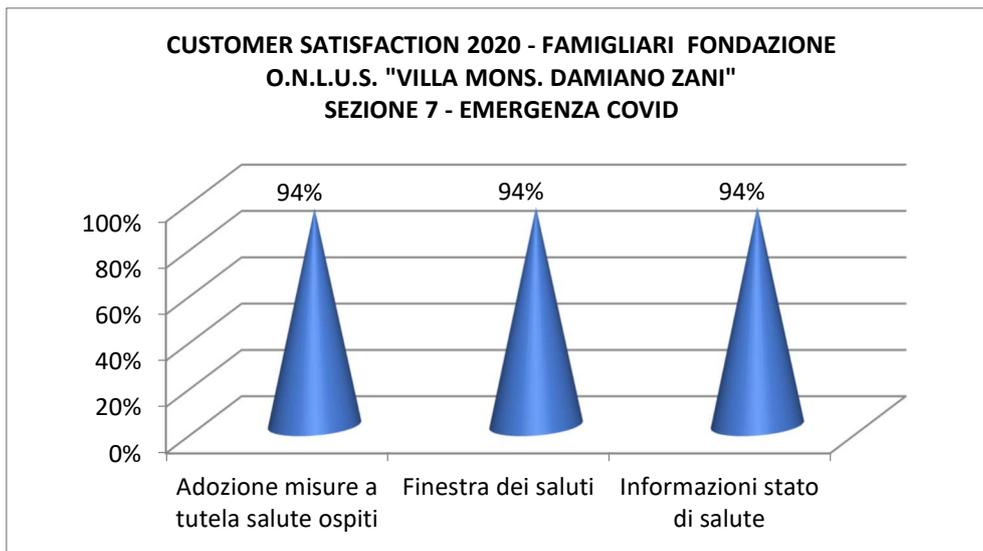


COMMENTO: I risultati di tale sezione evidenziano un aumento rispetto all'anno 2019 (+8%).

Nel 2020 sono entrati 24 nuovi ospiti, un numero estremamente elevato rispetto agli anni precedenti (nel 2019 ad esempio 9 nuovi ingressi). Gli ingressi si sono concentrati soprattutto nel 2° semestre (a causa dell'impossibilità di accogliere nuovi utenti nella prima fase dell'emergenza sanitaria). Tali ingressi sono avvenuti con modalità estremamente differenti rispetto alle consuete: non è stato possibile né permettere la visione degli ambienti in fase pre-ingresso né tantomeno lasciare che gli ospiti fossero accompagnati dai loro familiari. Tuttavia tutto il personale si è prodigato per rendere il momento meno impattante possibile. Un commento su tutti, lasciato da un familiare, descrive il "sentire" di tutti e motiva un risultato molto soddisfacente:

"Avendo ricoverato la mamma in periodo di pandemia da covid e non avendo potuto constatare di persona gli ambienti ed i servizi non ho potuto rispondere alle domande nello specifico. Ritengo comunque che alla luce dei rapporti avuti con l'amministrazione, il reparto medico e l'animazione, il soggiorno presso la vostra struttura sia positivo e piacevole e quindi al momento posso dichiararmi soddisfatto del vostro operato".

SEZIONE 7 – GESTIONE EMERGENZA COVID



COMMENTO: I risultati di tale sezione non sono comparabili con gli anni precedenti perché si tratta di un aggiornamento del nostro questionario, fortemente voluto dalla Direzione dell'ente, per meglio comprendere come ospiti e familiari, hanno percepito la gestione da parte della nostra RSA di una emergenza senza precedenti.

Complessivamente siamo molto soddisfatti delle risposte. Le motivazioni sono riscontrabili trasversalmente nei commenti precedenti.

Permane anche oggi lo stato di emergenza e continua lo sforzo di tutti per tutelare i nostri ospiti e mantenere rapporti costanti con i loro familiari.

Concludiamo tale presentazione con un sincero auspicio: che termini questa situazione di difficoltà e che il prossimo anno sia possibile commentare gli esiti dell'analisi dei questionari di soddisfazione in una riunione presso la nostra nuova casa.