

ESITO QUESTIONARI CLIENTI INTERNI 2012

Questionari clienti interni

Per l'ottava volta, a due anni di distanza dall'ultima valutazione 2011 a causa dei profondi cambiamenti organizzativi che hanno coinvolto l'Ente, il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella ha somministrato ai propri dipendenti/clienti interni un questionario di soddisfazione durante l'orario di servizio.

La scelta del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella di somministrare ai propri dipendenti un questionario è stata forte. La direzione ritiene che l'erogazione di servizi di qualità ai propri Ospiti dipenda fortemente anche dalle persone che operano all'interno, che devono essere non solo soddisfatte ma possono dare spunti preziosi per un miglioramento continuo.

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella ha somministrato un questionario composto da 15 domande su diversi focus suddivise in modo da poter misurare sia a livello aggregato che disaggregato aree quali innovazione, confort, sicurezza, rapporti con colleghi.

In totale sono stati consegnati 217 questionari.

PERCENTUALE RITORNO QUESTIONARI	2012
Quattro sedi	82.95%
Borgo Padova	78.02%
Borgo Bassano	81.82%
Campo San Martino	100%
Casa Protetta	73.33%
Camerini	100%
Hospice	90.91%

Analisi dati e osservazioni per area:

Aree	2012
1. Confort ambiente	78%
2. Attenzione organizzazione sicurezza	83%
3. Definizione chiarezza obiettivi organizzazione	87%
4. Definizione chiarezza obiettivi servizio	87%
5. Definizione chiarezza ruoli	84%
6. Opportunità di aggiornamento	66%
7. Chiarezza informazioni	69%
8. Ascolto responsabile	80%
9. Acquisizione nuove tecnologie	73%
10. Attenzione ospiti	93%
11. Attenzione sperimentazione	81%
12. Servizio offerto	87%

Considerazioni generali:

1. Sarà interessante confrontare i risultati della nuova somministrazione con i dati del prossimo anno;

2. Si rileva un'importante risultato per quanto concerne l'item dell'attenzione sugli ospiti il che dimostra come in generale ogni figura professionale ritenga di fare il meglio per il servizio offerto;
3. Gli item sul confort ambientale e l'acquisizione di nuove tecnologie risentono nelle risposte della situazione presente nelle sedi di Borgo Padova e Borgo Bassano che rispecchiano la necessità di ristrutturazione.

Si riportano di seguito una sintesi delle osservazioni riportate nei questionari e, successivamente, una breve considerazione sugli stessi:

Borgo Padova	tot.
Poco personale	5
Festività infra settimanali pagate	2
Valorizzazione figura oss	4
Più formazione	1
Comfort ambientale: spogliatoi inadeguati, sollevatori e letti rotti, pc inadeguati, guardiola inadeguata, carrozzine sgangherate, fili sotto i letti	2
Collaborazione tra colleghi	1
	tot.
	15

Borgo Bassano	tot.
Più chiarezza nelle decisioni prese sul personale	1
Più attenzione agli ultimi accoglimenti	1
	tot.
	2

Campo San Martino	tot.
Chiarezza informazioni per quanto concerne posto di lavoro	3
Più attenzione nei confronti ospiti	1
	tot.
	4
Casa Protetta - Piazzola sul Brenta	
Poco tempo a disposizione	2
	1
Camerini - Piazzola sul Brenta	
Positivo passaggio da coop a ente	1
Incentivi per libere professioni	1
	2

Analisi segnalazioni:

Camerini e Campo San Martino: le segnalazioni risentono del trasferimento nel mese di settembre 2012 di 24 ospiti dalla sede di Csm a Camerini e al contestuale ingresso di una cooperativa per operatori socio sanitari nella nuova struttura. L'Esperienza con la nuova Cooperativa però non è stata positiva tanto che la Direzione del Centro Residenziale ha disdetto con la stessa dopo i tre mesi di prova. D'altro canto nella sede di campo San Martino

partirà una nuova cooperativa a partire dal 01 giugno 2013. Da qui la richiesta di chiarezza di informazioni per quanto concerne il posto di lavoro da parte di 3 oss a tempo determinato che attualmente lavorano nel centro servizi.

Borgo Bassano: anche in questa sede un dipendente avverte un'incertezza derivante dalla volontà della Direzione di procedere ad affidamenti progressivi di servizi ad una cooperativa. Nello stesso tempo, nella sede si sono registrati ingressi di ospiti con gravi disturbi comportamentali. Per risolvere il problema, la Direzione sta lavorando ad un'organizzazione più specifica del nucleo Sapa già presente e alla consulenza specialistica strutturata di un neurologo Ulss 15.

Borgo Padova: le 5 segnalazioni sulla mancanza di personale e le 4 sulla valorizzazione della figura dell'oss sono da imputarsi alla recente richiesta da parte della Direzione della riduzione dello stesso ai fini dell'allineamento allo standard regionale richiesto. Quindi le segnalazioni non vengono considerate in quanto il personale in forza è adeguato per il servizio erogato secondo le direttive regionali.

Per quanto concerne le 2 segnalazioni sul confort ambientale, il Direttore ha incaricato ogni manutentore in forza di seguire personalmente una specifica struttura dal mese di novembre 2012. Il manutentore dedicato avrà il compito di seguire i lavori di manutenzione ordinaria. Inoltre entro la fine del 2013 saranno portati a termini i lavori di ristrutturazione dell'ex pensionato con la dotazione dell'impianto di ossigeno centralizzato.

I risultati dei questionari e le osservazioni verranno condivisi con i coordinatori di struttura in occasione di una specifica riunione e pubblicati sul sito.