



4 LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI

4.1 SODDISFAZIONE CLIENTE

4.1.1 CSA MEL

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2016 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente; somministrando il questionario agli ospiti cognitivamente adeguati; 32 ospiti residenti. Le medie delle risposte hanno evidenziato un buon livello di gradimento del servizio media 2,71 residenziali (□ insufficiente = 1; ⊕ sufficiente = 2 ⊕ buono =3). Non si evidenziano livelli inferiori alla media pianificata (2,5) vi sono aree di minor gradimento quali : qualità del pietanze, variazione del menu.
---	--

4.1.2 CSA TRICHIANA

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2016 è stata eseguita la valutazione della soddisfazione cliente, rivolta agli ospiti cognitivamente adeguati per rispondere al questionario. Il questionario è stato somministrato a 57 ospiti residenti. Le medie delle risposte hanno evidenziato un buon livello di gradimento del servizio media 2,9 (□ insufficiente = 1; ⊕ sufficiente = 2 ⊕ buono =3) Non si evidenziano livelli inferiori alla media pianificata (2,5) vi sono aree di minor gradimento quali : qualità del pietanze, variazione del menu.
---	--

4.1.3 OBIETTIVI

OBIETTIVO 2017		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
QUESTIONARIO FAMIGLIARI ottenere una valutazione media soddisfacente	DO/RSG Entro dicembre 2017	➤ Invio del questionario di soddisfazione a tutti famigliari ➤ Elaborazione dei dati

4.2 I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

4.2.1 CSA MEL

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS	Verbale di consultazione RLS del 08/04/2016 Verbale di consultazione RLS del 24/08/2016 Verbale di consultazione RLS del 17/10/2016
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	Nel 2016 è stata effettuata un indagine di approfondimento su alcuni temi relativi alla gestione dello stress lavoro correlato. In particolare sono state adottate le linee guida dell'Università di Bologna, che ha affrontato la valutazione dello stress nel settore sanitario e ha individuato come punti critici: i passaggi di consegne fra turni, la formazione specialistica degli operatori e la gestione della conflittualità con ospiti e famigliari. Su questi temi è stato strutturato il questionario per i nostri lavoratori.



Si rimanda ai report specifici.

Dai risultati ottenuti non sono state azioni da intraprendere.

4.2.2 CSA TRICHIANA

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS	Verbale di consultazione RLS del 24/08/2016
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	<p>Nel 2016 è stata effettuata un indagine di approfondimento su alcuni temi relativi alla gestione dello stress lavoro correlato. In particolare sono state adottate le linee guida dell'Università di Bologna, che ha affrontato la valutazione dello stress nel settore sanitario e ha individuato come punti critici: i passaggi di consegne fra turni, la formazione specialistica degli operatori e la gestione della conflittualità con ospiti e famigliari. Su questi temi è stato strutturato il questionario per i nostri lavoratori. Si rimanda ai report specifici.</p> <p>Dai risultati ottenuti si ritiene di poter intervenire sulla attività di gestione dei conflitti con famigliari. Tale attività non essendo critica sarà programmata per l'anno 2018 in quanto l'anno 2017 sarà oggetto di intervento l'integrazione della sistema sicurezza.</p>

4.2.3 OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI

OBIETTIVO 2017		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
INTERVENTI di consultazione RLS (nuovo eletto) almeno 3	RSPP/RSG Entro dicembre 2017	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coinvolgimento e informazione del RLS sui rischi lavorativi e la loro valutazione; condivisione delle misure di prevenzione raccolta di proposte e suggerimenti
Definire questionari di consultazione lavoratori per i temi SSLL	RSPP/RSG Entro dicembre 2017	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definire arre di indagine con RLS ➤ Somministrare il questionario di a tutti i lavoratori ➤ Elaborazione dei dati eventuali azioni correttive