



PICCOLO
COTTOLENGO
DON ORIONE

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD e CSS
del 2015
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2016
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, Giugno 2016

A cura di Anna Castaldo

Ufficio Relazioni con il Pubblico

INTRODUZIONE

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 relativamente ai vari servizi offerti dall'Istituto e nella fattispecie degli Ospiti che accedono alla Residenza Sanitaria per disabili (RSD) e alla Comunità Socio-Sanitaria (CSS) per disabili.

A tal fine è stato predisposto un questionario anonimo distribuito agli Ospiti e/o Familiari della RSD durante il mese di dicembre del 2015, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2015.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni.

Nella prima sezione sono indagati alcuni aspetti generali quali il nucleo di residenza, l'età, il sesso e il compilatore.

Nella seconda sezione è stato indagato il grado di soddisfazione relativamente al comfort, alla qualità dei servizi e alla cortesia e professionalità degli operatori addetti all'assistenza. L'ultima sezione è dedicata ad eventuali suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi dell'Istituto.

Ad ulteriore garanzia dell'anonimato, per la restituzione del questionario sono predisposte delle urne nelle vicinanze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati ha previsto la codifica, l'inserimento dei dati e l'elaborazione statistica delle variabili indagate. I risultati si riferiscono ad un'analisi statistica descrittiva di frequenze assolute (N) e percentuali (%) delle variabili indagate.

Per rendere più chiara possibile la presentazione dei dati, sono rappresentate solo le frequenze valide, cioè quelle in cui sono stati esclusi i *missing* (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all'effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (si veda il totale delle risposte rappresentato in ciascuna tabella). Per ciascun aspetto indagato è descritto anche il grado medio di soddisfazione, ottenuto dalla media dei seguenti valori:

4 =	MOLTO	SI	SERENA
3 =	ABBASTANZA		
2 =	POCO		
1 =	MOLTO POCO	NO	MALINCONICA

RISULTATI

I questionari ritornati (utili per l'analisi) sono stati complessivamente 45 (di cui 8 in CSS e 37 in RSD) su un totale di 63 questionari distribuiti (ritorno pari a circa 72%) ai Familiari e/o agli stessi Ospiti. Se si considerano tutti gli ospiti residenti attivi, la restituzione è stata pari al 55 % (45 ritornati su 81 residenti).

Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (77,3%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (20,5%).

L'88,4% degli Ospiti è di sesso femminile e i due terzi circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (69,8%).

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata molto positiva, eccezion fatta per il servizio di lavanderia ritenuto poco soddisfacente dal 20,5% (si veda la tab. n. 1).

	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	3,52			1	2,4	18	42,9	23	54,8	42
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	3,57			1	2,3	17	38,6	26	59,1	44
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	3,69			1	2,2	12	26,7	32	71,1	45
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	3,68					14	31,8	30	68,2	44
cura dedicata all'igiene personale	3,76			1	2,2	9	20,0	35	77,8	45
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	3,72					12	27,9	31	72,1	43
qualità dei pasti	3,57			1	2,3	17	38,6	26	59,1	44
quantità dei pasti	3,58			2	4,7	14	32,6	27	62,8	43
varietà nel menù	3,47			5	11,6	13	30,2	25	58,1	43
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	3,62			1	2,6	13	33,3	25	64,1	39
è soddisfatto del servizio di lavanderia?	2,84	6	13,6	9	20,5	15	34,1	14	31,8	44
orari di apertura alle visite	3,78					10	22,2	35	77,8	45
orari pasti	3,60			1	2,2	16	35,6	28	62,2	45
orari sonno/veglia	3,63			1	2,3	14	32,6	28	65,1	43

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla maggior parte degli Ospiti/Familiari molto soddisfacente (si veda tab. n. 2).

è soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario	3,68			1	2,3	12	27,3	31	70,5	44
infermieri	3,78					10	22,2	35	77,8	45
personale medico	3,68			1	2,3	12	27,3	31	70,5	44
fisioterapisti	3,58			1	2,8	13	36,1	22	61,1	36
educatori	3,89					5	11,1	40	88,9	45

Tab. n. 2 Valutazione professionalità operatori

Le attività di animazione, il coinvolgimento nel PAI e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacente o molto soddisfacente dai rispondenti (si veda tab. n. 3).

Attività assistenziali e Privacy	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	3,36			4	9,5	19	45,2	19	45,2	42
è soddisfatto delle attività di animazione?	3,62			1	2,2	15	33,3	29	64,4	45
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	3,26	2	5,7	6	17,1	8	22,9	19	54,3	35
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	3,70			1	2,3	11	25,6	31	72,1	43

Tab. n. 3 Valutazione soddisfazione relativa alle attività e alla privacy

Il rapporto umano con gli altri Ospiti e con il personale è ritenuto molto soddisfacente da tutti i rispondenti (si veda tab. n. 4).

	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?	3,51			2	4,4	18	40,0	25	55,6	45
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	3,70			1	2,3	11	25,0	32	72,7	44
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	3,77					10	22,7	34	77,3	44

Tab. n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 96,8% degli Ospiti/Familiari (con un grado medio di soddisfazione di 3,9).

Alcuni Ospiti/Familiari, nello spazio destinato ai suggerimenti, hanno evidenziato alcuni aspetti da migliorare, tra cui:

- Maggiore cura e pulizia delle carrozzine
- Maggiore varietà degli alimenti in base alle preferenze alimentari (es carne rossa, verdura cruda...)
- Maggiore varietà delle attività occupazionali
- Maggior coinvolgimento dei familiari nella programmazione PAI

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono molto positivi. L'unico aspetto evidenziato come critico è il Servizio di lavanderia/guardaroba (risultato poco soddisfacente 34,1%), al qual si aggiunge un peggioramento del grado di soddisfazione relativo alle attività riabilitative. Queste ultime però riflettono aspettative talvolta non coerenti con il potenziale riabilitativo degli ospiti. Tuttavia rispetto al 2014, è stato osservato un miglioramento della soddisfazione relativa alla diffusione della carta dei servizi e del coinvolgimento nella definizione dei progetti e piani di assistenza individuali.

Confronto aspetti migliorati/peggiorati con il 2014	2014 %	2015 %
Servizio di lavanderia	19	34,1
Coinvolgimento PEAI	10,3	9,5
Carta dei servizi	2,6	2,4
Attività di fisioterapia	7,7	22,9

I risultati e il piano di miglioramento dei servizi sono stati presentati ai collaboratori e agli Ospiti/Familiari nel mese di maggio 2016. Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni agli Ospiti/Familiari e ai collaboratori, presso i nuclei RSD/CSS. Inoltre è disponibile sul sito www.donorionemilano.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER I SERVIZI RSD/CSS 2016

Dopo aver rilevato le criticità emerse dal questionario di gradimento e tenuto conto delle segnalazioni (suggerimenti e reclami) pervenute all'URP nel 2015, sono state analizzate e sviluppate le rispettive proposte di miglioramento, insieme ai coordinatori dei nuclei RSD, ai responsabili dei servizi e alla Direzione.

Data la permanenza di alcune criticità rilevate nel 2015, è stato predisposto un piano di miglioramento dei servizi con l'obiettivo di integrare /o consolidare le azioni di miglioramento dei servizi predisposto negli anni precedenti (si veda la tabella seguente).

AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2016

CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Coinvolgimento Progetto e Piano di assistenza Individuale (PAI)	<ul style="list-style-type: none"> - Invito documentato sul diario integrato, agli Ospiti e Familiari per la condivisione del PAI entro una settimana dalla discussione in equipe. ^^ - La condivisione del PAI è effettuata dal coordinatore (o da suo delegato) e ove necessario insieme ad altri componenti dell'equipe (medico di nucleo, infermiere, fisioterapista, animatore, operatori di assistenza) - Favorire l'istituzione di un comitato di rappresentanza residenti/familiari per incoraggiare una ampia partecipazione* 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore ^^ - Equipe - URP* 	Da giugno 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Gli inviti dei Familiari alla condivisione PAI sono documentati sul diario integrato e la sottoscrizione è documentata sulla scheda PAI
Diffusione carta dei servizi (mantenimento)	<p>Elaborazione e diffusione di una guida informativa sintetica (brochure) sulle principali attività del reparto durante la permanenza in Istituto*</p> <p>Favorire la consultazione delle carte dei servizi nei nuclei, predisponendo appositi espositori negli atri dei nuclei</p> <p>Consegna della carta dei servizi su richiesta dell'Utente</p> <p>Sensibilizzare i residenti/familiari sui servizi offerti dall'Istituto, anche attraverso l'istituzione del comitato di rappresentanza residenti/familiari*</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure: Guida informativa dei Servizi - Espositori con carta dei servizi nei nuclei - URP * - Coordinatori 	Continua anno precedente	Almeno il 95% degli Ospiti/familiari conoscerà i servizi erogati attraverso la guida informativa del Servizio

Servizio di Lavanderia/Guardaroba (Continua anno precedente)

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE Servizi Interessati	STANDARD
Etichettatura indumenti Ospiti uniforme per tutti i nuclei, per l'identificazione degli stessi Verifica periodica dotazione indumenti per persone con particolari esigenze o segnalazioni di non conformità	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore referente del servizio guardaroba di nucleo - Responsabile guardaroba Istituto - Infermieri 	Tutti gli indumenti degli Ospiti saranno etichettati con un'unica modalità dal Responsabile guardaroba dell'Istituto
Procedura per la richiesta e la realizzazione della etichettatura degli indumenti degli Ospiti	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabile dei Servizi Generali - Responsabili dei nuclei - Operatore referente del servizio guardaroba di nucleo 	Realizzazione e diffusione della procedura in tutti i nuclei e agli Ospiti/ Familiari
Designazione referente guardaroba durante il turno di pomeriggio (ovvero in altro turno in base all'organizzazione del nucleo) per la gestione e lo smistamento degli indumenti puliti	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili dei nuclei - Operatore referente del servizio guardaroba di nucleo 	In tutti i nuclei è designato quotidianamente un operatore referente del servizio guardaroba di nucleo
Verifica quotidiana della biancheria Ospiti consegnata dal servizio di lavanderia centrale (a cura dell'operatore referente del servizio guardaroba di nucleo) Verifica e segnalazione al resp. Servizi generali delle non conformità relativi alla biancheria Ospiti consegnati in lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili dei nuclei - Operatore referente del servizio guardaroba di nucleo - Responsabile dei Servizi Generali - Modulo per la verifica quotidiana della biancheria Ospiti - Modulo per la segnalazione delle non conformità della biancheria Ospiti 	Stesura e comunicazione di un report annuale complessivo sulle non conformità a cura del responsabile dei Servizi Generali Aggiornamento e comunicazione di un report specifico di nucleo aggiornato mensilmente a cura del responsabile dei Servizi Generali
Ottimizzazione della distribuzione della biancheria pulita (lavata, piegata e/o stirata) nei nuclei	<ul style="list-style-type: none"> - Impresa Outsourcing 	Distribuzione della biancheria pulita entro 48 ore dalla consegna della biancheria sporca

PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE

PICCOLO COTTOLENGO

Tel. 02/42941 - Fax 02/40043451

Viale Caterina da Forlì, 19 - 20146 Milano

C.P.P. 242271 - P.I. e C.F. 02541960155

www.donorione-mi.it

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE Servizi Interessati	STANDARD
<p>Rilevazione a random delle procedure di smistamento della biancheria sporca da parte degli operatori di nucleo e il rispetto delle indicazioni per il lavaggio della biancheria (es. dai familiari o in istituto); report e implementazione provvedimenti/ azioni correttive</p> <p>Rilevazione sistematica e report delle non conformità relative alla biancheria</p> <p>Comunicazione dei report e realizzazione di eventuali azioni correttive (revisione procedure, in-formazione sulle procedure, sullo smistamento dei capi per il lavaggio...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo di rilevazione per tutti i nuclei - Responsabili e personale dei nuclei (Operatore referente del servizio guardaroba di nucleo) - Responsabile dei Servizi Generali - Impresa Outsourcing 	<p>Stesura e comunicazione dei report almeno tre volte all'anno a cura del responsabile dei Servizi Generali</p>
<p>Verifica delle conoscenze degli operatori circa le procedure di smistamento della biancheria tramite questionario ad hoc**</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabile dei Servizi Generali 	<p>Somministrazione questionario ad almeno il 90% degli operatori</p> <p>Report e incontri in-formativi sul campo</p>

PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE

PICCOLO COTTOLENGO

Tel. 02/42941 - Fax 02/40043451

Viale Caterina da Forlì, 19 - 20146 Milano

C.P.P. 242271 - P.I. e C.F. 02541960155

www.donorione-mi.it