



ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD e CSS
del 2020
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2021
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, aprile 2021

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale

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 Assistenziale.

A tal fine ogni anno, nei mesi di novembre e dicembre, viene distribuito agli Ospiti e/o Familiari un questionario anonimo. Solitamente il questionario viene consegnato direttamente agli Ospiti e, per coloro che non sono in grado di compilarlo autonomamente, a Familiari e ADS in occasione delle loro visite. Purtroppo, a causa della situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid19 e alla conseguente chiusura dell'Istituto agli esterni, la distribuzione diretta non è stata possibile, pertanto i questionari sono stati inviati per lo più a mezzo posta elettronica e qualcuno è stato consegnato agli Ospiti in grado di compilarli.

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 6, (di cui 3 in CSS e 3 in RSD) su un totale di 51 questionari distribuiti/inviati ai Familiari e/o agli stessi Ospiti, pertanto il ritorno è stato pari al 11,7%. Di conseguenza i risultati, che comunque vengono riportati nella presente elaborazione, non possono essere considerati validi per una rilevazione ed una valutazione effettivamente corrispondente alla realtà.

Il questionario è stato compilato prevalentemente dall'Ospite (66,7%).

Il 66,7% degli Ospiti rispondenti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (66,7%).

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata positiva (si veda la tabella n. 1).

Tabella n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?					2	33,3	4	66,7	5
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)					4	66,7	1	16,7	5
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni					3	50	2	33,3	5
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità					1	16,7	5	83,3	6
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità					2	33,3	4	66,7	6
cura dedicata all'igiene personale					1	16,7	5	83,3	6
Abbigliamento adeguato a temperatura camera							6	100	6
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti					2	33,3	4	66,7	6
Abbigliamento adeguato a temperatura ambienti comuni							6	100	6
qualità dei pasti			2	33,3	2	33,3	2	33,3	6
quantità dei pasti					4	66,7	2	33,3	6
varietà nel menù					3	50	3	50	6
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute					2	33,3	4	66,7	6
Servizio di lavanderia					1	16,7	2	33,3	3
Lavaggio capi?					3	50	3	50	6
Stiratura capi?					2	33,3	4	66,7	6
Tempi di riconsegna dei capi?					3	50	3	50	6
orari di apertura alle visite					3	50	2	33,3	5
orari pasti					3	50	3	50	6
orari sonno/veglia					2	33,3	4	66,7	6

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla totalità degli Ospiti/Familiari abbastanza o molto soddisfacente (si veda la tabella n. 2).

Tabella n. 2 Valutazione professionalità operatori

È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario					2	33,3	4	66,7	6
infermieri					3	50	3	50	6
personale medico					3	50	3	50	6
fisioterapisti					1	16,7	3	50	4
educatori							6	100	6

Le attività di animazione e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacenti o molto soddisfacenti dai rispondenti, così come per il coinvolgimento nel PAI per le attività fisioterapiche (si veda la tabella n. 3).

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

Attività assistenziali e Privacy	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?					3	50	2	33,3	5
è soddisfatto delle attività di animazione?					1	16,7	4	66,7	5
è soddisfatto delle attività di fisioterapia					2	33,3	2	33,3	4
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy					3	50	3	50	6

Il rapporto umano con gli altri Ospiti e con il personale è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente dalla totalità dei rispondenti (si veda la tabella n. 4).

Tabella n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?					1	16,7	5	83,3	6
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?					1	16,7	5	83,3	6
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?					1	16,7	5	83,3	6

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 50% dei rispondenti.

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono positivi. Si riporta per correttezza la criticità emersa in merito. Ovviamente i dati riportati nella tabella di seguito non possono essere presi in considerazione per una valutazione attendibile, visto l'esiguo numero di rispondenti, pertanto si rimanda una più approfondita indagine ai questionari del 2021.

Aspetti peggiorati/migliorati	2018 %	2019 %	2020 %
Qualità dei pasti	3,4	3,6	33,3
Servizio di lavanderia	13,6	8,1	0
Tempi di riconsegna dei capi	13,8	15,3	0
Attività di fisioterapia	10,3	10	0

I risultati dei questionari di gradimento 2020 e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2021 non potranno essere presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) come di consueto. Il presente report verrà comunque affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni agli Ospiti/Familiari e ai collaboratori, presso i nuclei RSD, e sarà disponibile sul sito www.donorionemilano.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati
<p>Servizio di lavanderia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verrà inviata una lettera agli Ospiti ed ai loro Familiari che illustrerà le modalità di lavaggio e stiratura dei capi e quali sono i tempi di riconsegna. Si predisporrà, inoltre, un'informativa relativa ai capi che si possono o meno inviare al lavaggio, onde evitare eventuali danneggiamenti. - Dall'analisi dei tempi di consegna e della percentuale dei capi danneggiati, verranno concordate con la società fornitrice del servizio eventuali azioni di miglioramento - Si solleciteranno i coordinatori ad una maggiore solerzia nelle segnalazioni dei disservizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio qualità - Referente interno servizio di lavanderia - Società fornitrice del servizio - Coordinatori
<p>Qualità dei pasti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si dovrà indagare in modo più approfondito la criticità emersa, al fine di comprenderne le motivazioni e, di conseguenza, individuare delle azioni mirate al miglioramento. - Si cercherà di aumentare la varietà delle proposte, inserendo nuove pietanze. - Fra le azioni di miglioramento già messe in atto si evidenzia il rinnovo della cucina da poco ultimato. Si auspica che tale importante investimento possa concorrere ad una maggiore soddisfazione da parte degli Ospiti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cucina - Ufficio qualità - Coordinatori e Referente d'Area - Direzione del Personale