

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
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 Assistenziale.

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

Il questionario è suddiviso in tre sezioni.

La prima sezione comprende alcuni aspetti generali quali il nucleo di residenza, l'età, il sesso e il compilatore. Nella seconda sezione è 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 e presso il piano terra di uno dei principali nuclei di RSA.

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 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 98 su un totale di 143 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (67%). Se si considerano tutti gli ospiti residenti attivi, la restituzione è stata pari al 48,4% (96 ritornati su 198 residenti). Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (65,3 %) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (19%); nei restanti casi è stato compilato solo dall'Ospite (16 %).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (79,6 %) e circa un terzo (35,5 %) vive nella residenza da più di 4 anni.

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo ai servizi e al comfort è risultata positiva (si veda la tab. n. 1). Mentre il servizio di lavanderia è stato ritenuto poco soddisfacente da una percentuale di rispondenti pari al 31,1 %.

Aspetti generali e comfort	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)	3,31	1	1,1	4	4,5	50	56,8	33	37,5	88
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	3,41	1	1,1	4	4,4	42	46,7	43	47,8	90
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	3,51	2	2,1	3	3,2	35	36,8	55	57,9	95
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	3,57	1	1,1	3	3,2	31	33,0	59	62,8	94
cura dedicata all'igiene personale	3,70	1	1,0	1	1,0	24	25,0	70	72,9	96
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	3,68	1	1,1	2	2,2	23	24,7	67	72,0	93
qualità dei pasti	3,39	2	2,3	4	4,5	40	45,5	42	47,7	88
quantità dei pasti	3,55	1	1,2	1	1,2	34	39,5	50	58,1	86
varietà nel menù	3,34	3	3,4	4	4,5	41	46,6	40	45,5	88
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	3,59	1	1,2	2	2,3	28	32,6	55	64,0	86
è soddisfatto del servizio di lavanderia?	2,91	4	4,4	24	26,7	38	42,2	24	26,7	90
orari di apertura alle visite	3,64	1	1,1	1	1,1	29	30,5	64	67,4	95
orari pasti	3,57	1	1,1	1	1,1	34	37,8	54	60,0	90
orari sonno/veglia	3,52	1	1,2	2	2,3	34	39,5	49	57,0	86

Tab. n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

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).

E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario	3,58	1	1,1	5	5,4	26	28,0	61	65,6	93
infermieri	3,73	1	1,0	2	2,1	19	19,8	74	77,1	96
personale medico	3,73	1	1,0	2	2,1	19	19,8	74	77,1	96
fisioterapisti	3,51	2	2,2	5	5,6	28	31,1	55	61,1	90
animatori	3,61	4	4,3	1	1,1	23	24,5	66	70,2	94

Tab. n. 2 Valutazione professionalità operatori

Il rispetto della privacy, il coinvolgimento nel piano assistenziale (PAI), le attività di animazione e quelle di fisioterapia sono ritenuti mediamente soddisfacenti (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)?	3,12	3	3,7	10	12,2	43	52,4	26	31,7	82
è soddisfatto delle attività di animazione?	3,30	2	2,2	8	9,0	40	44,9	39	43,8	89
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	3,13	2	2,4	10	11,9	47	56,0	25	29,8	84
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	3,43	1	1,1	7	7,4	37	38,9	50	52,6	95

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 dalla maggior parte dei rispondenti (si veda tab. n. 4).

Grado di soddisfazione relativo al rapporto umano	Media	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?	3,33	2	2,2	5	5,4	46	49,5	40	43,0	93
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	3,61	1	1,1	3	3,2	28	29,5	63	66,3	95
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	3,65	2	2,1	1	1,0	26	27,1	67	69,8	96

Tab. n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta serena dal 80% (48/60 rispondenti) degli Ospiti e/o Familiari.

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

- gestione riscaldamento;
- servizio di lavanderia/guardaroba;
- attività di animazione nel pomeriggio in particolare; uscite esterne
- maggiore sorveglianza in salone da parte del personale ausiliario;
- aumentar gli spazi collettivi per ospiti e familiari
- proporre un questionario di gradimento più approfondito, integrato a colloqui/interviste

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati si evince che permangono come aspetti critici (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 20%) il servizio di lavanderia e il coinvolgimento dei familiari nel piano di assistenza individuale degli ospiti. Tuttavia, rispetto all'anno precedente, è stato osservato un discreto miglioramento della soddisfazione relativamente alle attività di fisioterapia, animazione e al clima emotivo percepito.

Aspetti ritenuti insufficienti	2014	2015
Servizio di lavanderia	26,3	31,1
Coinvolgimento PAI	32,3	15,9
Attività di animazione	14,1	11,2
Attività di fisioterapia	16,7	14,3
L'atmosfera ed il clima emotivo (stato malinconico)	14,1	20

I risultati dei questionari di gradimento 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 RSA. Inoltre è disponibile sul sito www.donorionemilano.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER I SERVIZI RSA 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 RSA, ai responsabili dei servizi e alla Direzione. Considerato che gli aspetti critici evidenziati nel 2015 restano pressoché invariati rispetto all'anno precedente, con un moderato trend di miglioramento, e considerata l'applicazione limitata di alcune azioni di miglioramento, si è concordato di integrare e/o consolidare il piano di miglioramento dei servizi predisposto negli anni precedenti (si veda la tabella seguente).



**ANALISI CRITICITÀ EMERSE DAL GRADIMENTO 2015
E PROPOSTE DI 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 clinico, 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 clinico 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

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

Servizio di Lavanderia/Guardaroba (Continua anno precedente)

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

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>