

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
del 2016
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2017
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, Marzo 2017

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 novembre del 2016, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2016.

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 115 su un totale di 139 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (82%). Se si considerano tutti gli ospiti residenti attivi, la restituzione è stata pari al 58,5% (117 ritornati su 200 residenti). Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (51,3 %) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (22,1%); nei restanti casi è stato compilato solo dall'Ospite (26,5 %).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (81,7 %) e più di un terzo (43,9 %) 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 37,7 %.

Aspetti generali e comfort	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?			3	3,3	41	45,6	46	51,1	90
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	1	0,9	8	7,5	52	49,1	45	42,5	106
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	2	1,8	4	3,6	53	47,7	52	46,8	111
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	1	0,9	1	0,9	51	44,3	62	53,9	115
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	1	0,9	2	1,8	43	37,7	68	59,6	114
cura dedicata all'igiene personale	1	0,9	2	1,8	39	34,2	72	63,2	114
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	1	0,9	12	10,7	29	25,9	70	62,5	112
qualità dei pasti	1	0,9	6	5,3	46	40,4	61	53,5	114
quantità dei pasti	1	0,9	2	1,8	46	41,1	63	56,3	112
varietà nel menù	2	1,8	7	6,3	48	42,9	55	49,1	112
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute			3	2,8	47	43,9	57	53,3	107
è soddisfatto del servizio di lavanderia?	9	8,3	32	29,4	40	36,7	28	25,7	109
orari di apertura alle visite			3	2,6	41	36,0	70	61,4	114
orari pasti	1	0,9	5	4,4	43	38,1	64	56,6	113
orari sonno/veglia	1	0,9	4	3,6	44	39,3	63	56,3	112

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?	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario	2	1,8	7	6,2	43	38,1	61	54	113
infermieri			3	2,6	24	20,9	88	76,5	115
personale medico			4	3,5	15	13,0	96	83,5	115
fisioterapisti			8	7,5	23	21,5	76	71,0	107
animatori	1	0,9	8	7,1	23	20,4	81	71,7	113

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	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	3	3,0	14	13,9	39	38,6	45	44,6	101
è soddisfatto delle attività di animazione?	3	2,8	9	8,3	34	31,5	62	57,4	108
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	3	3,0	6	5,9	32	31,7	60	59,4	101
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	2	1,8	4	3,6	40	36	65	58,6	111

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	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?			9	8,0	43	38,1	61	54	113
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	1	0,9	6	5,2	40	34,8	68	59,1	115
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	2	1,8	5	4,4	32	28,1	75	65,8	114

Tab. n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta serena dall' 86,4% (76/88 rispondenti) degli Ospiti e/o Familiari.

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

- servizio di lavanderia/guardaroba;
- maggiore professionalità degli operatori;
- aumentare gli spazi collettivi per ospiti e familiari;
- proporre un questionario di gradimento più approfondito, con una valutazione intermedia fra "molto" e "abbastanza".
- aumentare la possibilità di variazione dei pasti.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati si evince che permangono come aspetti critici (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 15%) 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	2015	2016
Servizio di lavanderia	31,1	37,7
Coinvolgimento PAI	15,9	16,9
Attività di animazione	11,2	11,1
Attività di fisioterapia	14,3	8,9
L'atmosfera ed il clima emotivo (stato malinconico)	20	13,6

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2017 sono stati presentati ai collaboratori, agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) nel mese di marzo 2017. 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.donorione-mi.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER I SERVIZI RSA 2017

Dopo aver rilevato le criticità emerse dal questionario di gradimento e tenuto conto delle segnalazioni (suggerimenti e reclami) pervenute all'URP nel 2016, 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 2016 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 2016
E PROPOSTE DI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2017**

CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Coinvolgimento Progetto Individuale	<ul style="list-style-type: none"> - Invito documentato sul diario integrato, agli Ospiti e Familiari per la condivisione del Progetto individuale entro una settimana dalla discussione in equipe ^^ - La condivisione del PI è effettuata dal coordinatore (o da suo delegato) e ove necessario insieme ad altri componenti dell'equipe (medico di nucleo, infermiere, fisioterapista, educatore, operatori di assistenza) - Sollecitare la partecipazione dei residenti e familiari anche attraverso il supporto del comitato di rappresentanza residenti/familiari ** 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore ^^ - Equipe - URP** 	Da marzo 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Gli inviti dei Familiari alla condivisione PI sono documentati sul diario integrato e la sottoscrizione è documentata sulla scheda PI - Seminari per la diffusione agli ospiti/familiari del significato del progetto individuale**
Comunicazioni istituzionali	<p>Sollecitare la partecipazione dei residenti e familiari anche attraverso il supporto del comitato di rappresentanza residenti/familiari **</p> <p>Diffusione Comunicazioni istituzionali (eventi, riunioni,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Espositori nei nuclei - Sms/ mail (uff. stampa con la collaborazione dei coordinatori, reception, servizio sociali - Elenco persone di riferimento in cartelle condivise collegato al registro nominale ospiti - Monitor fuori dal bar e atrio - URP - Ufficio stampa 	Da giugno 2017	Almeno il 60% degli Ospiti/familiari conoscerà i servizi/ le attività e le comunicazioni istituzionali (esempio: presentazioni, seminari, attività sociali animative straordinarie)

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

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE Servizi Interessati	STANDARD
<p>Esternalizzazione del servizio lavanderia Implementare il sistema misto di identificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etichettatura di tutti i capi <p>Inserimento chip elettronici (identificazione radiofrequenza) a bottone per l'identificazione dei capi (ad eccezione degli slip, calze, reggiseni, fazzoletti)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Impresa Outsourcing - Operatore referente del servizio di lavanderia - guardaroba di nucleo - Referente interno servizio lavanderia - Infermieri (educatori o personale assistenziale guardaroba di nucleo) 	<p>Tutti gli indumenti degli Ospiti saranno identificati Eventuali non conformità saranno identificate contestualmente alla restituzione dei capi</p>
<p>Procedura per la richiesta e la realizzazione della etichettatura/chippatura degli indumenti degli Ospiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Referente interno servizio lavanderia - Responsabili dei nuclei - o personale assistenziale guardaroba di nucleo 	<p>Realizzazione e diffusione della procedura in tutti i nuclei e agli Ospiti/ Familiari Entro marzo</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 - personale assistenziale guardaroba di nucleo 	<p>In tutti i nuclei è designato quotidianamente un operatore referente del servizio guardaroba di nucleo</p>
<p>Verifica informatizzata (software) costante della dotazione indumenti di ogni ospite</p> <p>Verifica continua e segnalazione non conformità relativi alla biancheria Ospiti sia dei capi in uscita che i quelli riconsegnati dal servizio lavanderia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili dei nuclei - personale assistenziale guardaroba di nucleo - Referente interno servizio lavanderia 	<p>Report giornaliero dei capi in uscita e in entrata</p>
<p>Aggiornamento della carta dei servizi con tariffario dei rimborsi per eventuali danneggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - URP 	
<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>