



PICCOLO
COTTOLONGO
DON ORIONE

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
del 2017
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2018
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, marzo 2018

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 è stato predisposto un questionario anonimo distribuito agli Ospiti e/o Familiari della RSA durante il mese di novembre del 2017, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2017.

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 sono stati complessivamente 113 su un totale di 157 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (71,9%). I questionari validi sono in totale 92. Il questionario è stato compilato prevalentemente da un Familiare (60,2%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (17%); nei restanti casi è stato compilato solo dall'Ospite (22,7 %).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (78,2 %) e poco più di un terzo (38,6 %) 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). Il servizio di lavanderia attivo fino al 30/09/17 è stato ritenuto poco soddisfacente da una percentuale di rispondenti pari al 54,1 %, mentre il nuovo servizio, attivo dal 01/10/17, è ritenuto, al momento, abbastanza soddisfacente dal 54,1% dei rispondenti e molto soddisfacente dal 42,6% di essi.



Tab. n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

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?			1	1,4	27	37,0	45	61,6	73
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			4	5,3	30	39,5	42	55,3	76
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni					36	46,2	42	53,8	78
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità					27	30,0	63	70	90
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità					27	30,7	61	69,3	88
cura dedicata all'igiene personale					25	27,2	67	72,8	92
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			1	1,1	24	26,7	65	72,2	90
qualità dei pasti	1	1,2	6	7,1	31	36,5	47	55,3	85
quantità dei pasti			3	3,6	32	38,6	48	57,8	83
varietà nel menù	3	3,5	6	7,0	26	30,2	51	59,3	86
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute			3	4,2	25	34,7	44	61,1	72
servizio di lavanderia 01/01 – 30/09/17?	13	17,6	27	36,5	24	32,4	10	13,5	74
Servizio di lavanderia dal 01/10/17?			2	3,3	33	54,1	26	42,6	61
Lavaggio capi?			2	2,5	47	58,8	31	38,8	80
Stiratura capi?			5	6,5	44	57,1	28	36,4	77
Tempi di riconsegna capi?	3	3,9	17	22,1	34	44,2	23	29,9	77
orari di apertura alle visite			2	2,2	30	33,3	25	34,4	90
orari pasti			1	1,1	34	38,6	53	60,2	88
orari sonno/veglia			2	2,4	34	40,0	49	57,6	85



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).

Tab. n. 2 Valutazione professionalità operatori

E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario			3	3,4	34	38,6	51	58,0	88
infermieri					25	27,5	66	72,5	91
personale medico					17	18,7	74	81,3	91
fisioterapisti			4	4,8	17	20,2	63	75,0	84
animatori			1	1,4	18	25,0	53	73,6	72

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).

Tab. 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)?	1	1,6	10	15,6	30	46,9	23	35,9	64
è soddisfatto delle attività di animazione?			3	3,7	30	36,6	49	59,8	82
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			5	7,2	30	43,5	34	49,3	69
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy			4	5,7	38	54,3	28	40,0	70



PICCOLO
COTTOLONGO
DON ORIONE

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

Tab. n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

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?			6	7,0	37	43,0	43	50,0	86
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?					31	35,2	57	64,8	88
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?					30	34,1	58	65,9	88

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta **serena** dal 91,6% (76/83 rispondenti) degli Ospiti e/o Familiari.

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

- Il servizio di lavanderia risulta migliorato ma i tempi di riconsegna sembra siano ancora lunghi;
- Viene chiesta una maggiore professionalità e cura da parte degli operatori (vengono riportate lamentele sull'efficienza e sulla mancanza di educazione di alcuni operatori);
- viene chiesto di aumentare gli spazi collettivi per ospiti e familiari e di migliorare l'aspetto e la pulizia degli ambienti (tende alle finestre, pulizia vetri finestre, ecc.);
- viene chiesto di proporre un questionario di gradimento più approfondito, con una valutazione intermedia fra "molto" e "abbastanza" e con domande più specifiche.
- Si chiede di aumentare la possibilità di variazione dei pasti e di migliorare l'attuale offerta, diversificandola maggiormente.
- Molti familiari chiedono di essere avvisati con un certo anticipo in merito alle visite mediche degli ospiti (sia esterne che interne).



CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati si evince che permane come aspetto critico (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 15%) il coinvolgimento dei familiari nel piano di assistenza individuale degli ospiti, mentre è decisamente migliorato ed apprezzato il nuovo servizio di lavanderia. Rispetto all'anno precedente, invece, è stato osservato un netto miglioramento della soddisfazione relativamente alle attività di fisioterapia e animazione e al clima emotivo percepito.

Aspetti ritenuti insufficienti	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %	
Servizio di lavanderia fino al 30/09/17	28,7	26,3	31,1	37,7	54,1	-
Nuovo servizio di lavanderia dal 01/10/17	-	-	-	-	-	3,3
Coinvolgimento PAI	21,3	32,3	15,9	16,9	17,2	-

Aspetti migliorati	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %
Attività di animazione	17,1	14,1	11,2	11,1	3,7
Attività di fisioterapia	23,0	16,7	14,3	8,9	7,2
L'atmosfera ed il clima emotivo (stato malinconico)	17,4	14,1	20	13,6	8,4

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2017 sono stati presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (Co.R.O.) nel mese di marzo 2018. 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 2018

Dopo aver rilevato le criticità emerse dal questionario di gradimento e tenuto conto delle segnalazioni (suggerimenti e reclami) pervenute all'URP nel 2017, sono state analizzate e sviluppate le rispettive proposte di miglioramento, insieme ai coordinatori dei nuclei RSA, ai responsabili dei servizi e alla Direzione. In merito alle criticità emerse lo scorso anno, relative al coinvolgimento PAI, che registrano un lieve ma ulteriore peggioramento, si provvederà all'elaborazione di una procedura uniforme e condivisa per tutto l'Istituto, in modo da estendere ai nuclei Don Sterpi e Mater Dei, dove emergono tali criticità, le buone prassi degli altri nuclei.

Con la nuova gestione del servizio di lavanderia, quest'ultimo non appare più critico, in quanto la percentuale di insoddisfatti si attesta al 3,3%. Si decide comunque, quale azione di miglioramento, di intervenire sulla percezione di riconsegna tardiva dei capi con l'istituzione di uno sportello informativo dedicato a ospiti e familiari.



ANALISI CRITICITÀ EMERSE DAL GRADIMENTO 2017 E PROPOSTE DI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2018

CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Coinvolgimento Progetto Individuale	<p>*Integrazione della IOG 018-1 con i criteri di programmazione dei PAI, attualmente non declinati, al fine di individuare criteri trasversali in tutta a RSA.</p> <p>*Stesura di un'informativa rivolta a ospiti e familiari su cosa l'istituto intende per "coinvolgimento nel PAI".</p>	<p>- Gruppi di lavoro Qualità di vita (infermieri coordinatori - medici-fisioterapisti - animatori - assistenti sociali)</p> <p>Referente Area con coordinatori</p>	2018	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Gli inviti dei Familiari alla condivisione PI sono documentati sul diario integrato e la sottoscrizione è documentata sulla scheda PI</i> - <i>diffusione agli ospiti/familiari del significato del progetto individuale</i>
Servizio di lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> - Ai fini di una verifica puntuale sugli effettivi tempi di riconsegna, è necessario sapere con certezza quali sono i capi in possesso degli ospiti. In via sperimentale verrà effettuato l'inventario di ciascun ospite del CSS. - Attivazione sportello informativo per ospiti e familiari, con personale della società erogatrice volto a fornire tutte le informazioni inerenti il servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatori, infermieri, educatori - Ufficio qualità - Referente interno servizio di lavanderia 	2018	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Informazione ospiti/familiari in merito alla creazione dello sportello dedicato</i> - <i>Analisi semestrale della non conformità delle azioni di miglioramento</i>

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