



Piccolo
Cottolengo
**Don
ORIONE**
MILANO

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
del 2018
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2019
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, maggio 2019

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 2018, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2018.

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 59 su un totale di 95 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (60%). I questionari validi sono in totale 57. Il questionario è stato compilato prevalentemente da un Familiare (66%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (34).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (77,4 %) e poco più di un terzo (41,5 %) 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). Il servizio di lavanderia, che negli ultimi anni ha rappresentato una voce di alta criticità, è ritenuto, al momento, abbastanza soddisfacente dal 57,1% dei rispondenti e molto soddisfacente dal 28,6% di essi. Si notano diversi aspetti indagati giudicati positivamente dal 100% dei rispondenti (l'accoglienza, l'utilità della carta dei servizi, la cura dell'igiene personale, la qualità/quantità dei pasti e la possibilità di avere modifiche del menù)

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?					21	55,3	17	44,7	38
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)					22	47,8	24	52,2	46
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			1	1,9	25	46,3	28	51,9	54
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			1	1,8	18	32,1	37	66,1	56
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			3	5,4	19	33,9	34	60,7	56
cura dedicata all'igiene personale					13	22,8	44	77,2	57
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			2	3,6	14	25,5	39	70,9	55
qualità dei pasti			1	1,8	25	44,6	30	53,6	56
quantità dei pasti					20	37,7	33	62,3	53
varietà nel menù	1	1,9			26	48,1	27	50	54
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute					16	32,7	33	67,3	49
Servizio di lavanderia			3	14,3	12	57,1	6	28,6	21
Lavaggio capi?	1	1,9	3	5,6	29	53,7	21	38,9	54
Stiratura capi?	1	1,9	3	5,6	27	50	23	42,6	54
Tempi di riconsegna capi?	2	3,7	5	9,3	32	59,3	15	27,8	54
orari di apertura alle visite					24	42,1	33	57,9	57
orari pasti			1	1,8	27	49,1	27	49,1	55
orari sonno/veglia					28	50	28	50	56

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). Per tutte le figure professionali il grado di soddisfazione è “poco” per il 2% circa dei rispondenti.

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			1	1,8	19	33,9	36	64,3	56
infermieri			1	1,8	11	19,3	45	78,9	57
personale medico			1	1,8	8	14	48	84,2	57
fisioterapisti			1	2,2	15	32,6	30	65,2	46
animatori			1	1,8	14	25	41	73,2	56

Il rispetto della privacy, il coinvolgimento nel piano assistenziale (PAI), le attività di animazione e quelle di fisioterapia sono ritenuti abbastanza o molto 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	1,9	33	62,3	19	35,8	53
è soddisfatto delle attività di animazione?			4	7,4	18	33,3	32	59,3	54
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			3	6,8	18	40,9	23	52,3	44
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy			1	1,8	26	47,3	28	50,9	55

Il rapporto umano con gli altri Ospiti è ritenuto soddisfacente, mentre quello con il personale è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente. È importante notare che il dato complessivo di insoddisfazione emerso è al di sotto del 2% (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?			1	1,8	21	38,2	33	57,9	55
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?			1	1,8	20	35,1	36	63,2	57
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?			1	1,8	17	29,8	39	68,4	57

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta **serena** dal 100% dei 25 rispondenti su 57.

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 percepiti come 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 proporre un questionario di gradimento più approfondito, con una valutazione intermedia fra "molto" e "abbastanza" e con domande più specifiche.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati si evince che gli aspetti ritenuti insufficienti e/o critici negli anni passati (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 15%) sono tutti decisamente migliorati, in particolare in relazione al coinvolgimento PAI ed al servizio di lavanderia, che lo scorso anno ha subito un cambio di gestione. Per la prima volta quindi rispetto agli ultimi 5 anni non si registrano aspetti critici e/o negativi.

Aspetti migliorati	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %
Servizio di lavanderia fino al 30/09/17	26,3	31,1	37,7	54,1	-
Nuovo servizio di lavanderia dal 01/10/17	-	-	-	-	3,3
Tempi di riconsegna dei capi				26	13
Attività di fisioterapia	16,7	14,3	8,9	7,2	6,8
Coinvolgimento PAI	32,3	15,9	16,9	17,2	1,9

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2019 sono stati presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) nel mese di maggio 2019. 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 2019 - RSA

AREA DI MIGLIORAMENTO	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Questionari di gradimento	<p>*Sensibilizzare i coordinatori sull'importanza della consegna e restituzione dei questionari, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi, assegnando loro obiettivi specifici</p> <p>*Anticipare la distribuzione a ottobre, incrementare i punti di restituzione di questi e dare maggiore diffusione all'informativa sull'analisi del gradimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione del Personale -Direzione Sanitaria -Referenti d'area -Ufficio Formazione 	2019	<i>Analisi annuale</i>
Servizio di lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguire con lo sportello informativo per ospiti e familiari, gestito da personale interno e dalla società fornitrice volto a fornire tutte le informazioni inerenti il servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio qualità - Referente interno servizio di lavanderia - Società fornitrice del servizio 	Prosegue dal 2018	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Analisi semestrale della conformità delle azioni di miglioramento</i>