



ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
del 2019
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2020
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, febbraio 2020

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 viene distribuito agli Ospiti e/o Familiari della RSA un questionario anonimo. Solitamente viene consegnato durante il mese di novembre, con la riconsegna prevista entro il mese di dicembre. Nel 2018, però, si è registrata una bassa percentuale di questionari tornati, tanto da decidere di inserire tra le azioni di miglioramento una sensibilizzazione in merito all'importanza dei questionari, un maggior lasso di tempo per la loro distribuzione e restituzione ed un incremento dei punti di raccolta. La distribuzione, pertanto, è stata anticipata ad ottobre 2019 e la riconsegna richiesta entro il 31/12/2019.

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 92 su un totale di 177 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (52%). I questionari sono tutti validi. Il questionario è stato compilato prevalentemente da un Familiare (62,8%) o dall'Ospite stesso (17%) o ancora dall'Ospite aiutato da un Familiare (11,7%).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (79,6 %) e poco più della metà (52,2 %) 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 nell'anno precedente è stato ritenuto abbastanza soddisfacente, è tornato ad essere percepito negativamente, presentando una percentuale di soddisfazione solo del 64%. Si notano diversi aspetti indagati giudicati positivamente dal 90% circa 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). Nel questionario del 2019, inoltre, accogliendo le

richieste presentate dai Familiari attraverso il Comitato di Rappresentanza Ospiti e Familiari (CoRO), sono state inserite due domande, volte ad approfondire la soddisfazione in merito all'adeguatezza dell'abbigliamento degli Ospiti rispetto alla temperatura delle camere e degli ambienti comuni. Il risultato è stato positivo: circa il 90% dei rispondenti, infatti, ha definito l'abbigliamento abbastanza o molto adeguato.

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?			3	4,4	31	45,6	34	50	68
carta dei servizi			4	5,1	41	51,9	34	43	79
orari di apertura al pubblico uffici /accessibilità informazioni			4	4,7	41	47,7	41	47,7	86
ambienti comuni	2	2,1	2	2,1	35	37,2	55	58,5	94
camera personale			4	4,4	35	38,5	52	57,1	91
cura dedicata all'igiene personale			4	4,2	26	27,4	65	68,4	95
Abbigliamento adeguato alla temperatura della camera	3	3,2	2	2,2	34	36,6	54	58,1	93
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	1	1,1	4	4,3	23	24,5	66	70,2	94
Abbigliamento adeguato alla temperatura degli ambienti comuni	3	3,3	2	2,2	35	38	52	56,5	92
qualità dei pasti			7	7,9	36	40,4	46	51,7	89
quantità dei pasti			6	6,8	35	39,8	47	53,4	88
varietà nel menù	1	1,1	9	10,3	31	35,6	46	52,9	87
possibilità di modificare i cibi	3	3,8	1	1,3	28	35,4	47	59,5	79
Servizio di lavanderia	3	7,7	11	28,2	18	46,2	7	17,9	39
Lavaggio capi?	5	5,4	19	20,4	43	46,2	26	28	93
Stiratura capi?	3	3,4	12	13,5	51	57,3	23	25,8	89
Tempi di riconsegna capi?	9	10,2	19	21,6	39	44,3	21	23,9	88
orari di apertura alle visite					25	27,5	66	72,5	
orari pasti			6	6,7	39	43,3	45	50	90
orari sonno/veglia	2	2,2	6	6,7	34	38,2	47	52,8	89

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 3% circa dei rispondenti.

Tab. n. 2 Valutazione professionalità operatori

E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastan za		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario			2	2,1	31	32,3	63	65,6	96
infermieri			3	3,1	20	20,8	73	76	96
personale medico			3	3,2	21	22,1	71	74,7	95
fisioterapisti	2	2,6	2	2,6	18	23,1	56	71,8	78
animatori			1	1,1	18	20	71	78,9	90

Il rispetto della privacy, il coinvolgimento nel piano assistenziale (PAI), le attività di animazione e quelle di fisioterapia sono ritenuti abbastanza o molto soddisfacenti dalla maggioranza dei rispondenti, pur presentando una certa criticità. (si veda tab.n. 3).

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

Attività assistenziali e Privacy	Molto poco		Poco		Abbastan za		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	7	8,4	7	8,4	42	50,6	27	32,5	83
è soddisfatto delle attività di animazione?	2	2,3	7	8	33	37,5	46	52,3	88
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	4	5,3	5	6,7	36	48	30	40	75
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	2	2,1	1	1	46	47,9	47	49	96

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 3,5% (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?			3	3,2	50	53,2	41	43,6	94
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?			3	3,3	30	33	58	63,7	91
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?			2	2,2	30	33	59	64,8	91

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta **serena** dall' 84% dei rispondenti.

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

- Il servizio di lavanderia risulta migliorato ma vengono ancora percepite delle criticità, in particolare relative ai capi delicati che tornano danneggiati
- Viene chiesta una maggiore professionalità e cura da parte degli operatori (vengono riportate lamentele sull'efficienza e sulla mancanza di educazione e di "delicatezza" di alcuni operatori);
- viene chiesto di aumentare la presenza degli animatori e dei fisioterapisti

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati, quest'anno sono state registrate criticità (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 15%) relativamente alla lavanderia, al coinvolgimento nel PAI ed alla percezione dell'atmosfera in reparto. Si tratta di aspetti che negli anni precedenti presentavano criticità che sembravano risolte nel 2018. Di seguito la tabella relativa a quanto sopra.

Aspetti migliorati/peggiorati	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %
Servizio di lavanderia fino al 30/09/17	31,1	37,7	54,1	-	-
Nuovo servizio di lavanderia dal 01/10/17	-	-	-	3,3	14,3
Servizio di lavanderia					35,9
Lavaggio dei capi					25,8
Stiratura dei capi					16,9
Tempi di riconsegna dei capi			26	13	31,8
Coinvolgimento PAI	15,9	16,9	17,2	1,9	16,9
Percezione atmosfera malinconica (N.B. in moltissimi questionari non era stata data risposta)	20	13,6	8,4	0	15,9
Restituzione questionari	67	82	58,6	60	74,1

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2020 verranno presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) nel mese di marzo 2020. 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.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Servizio di lavanderia	<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 	2020	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Verifica dei capi danneggiati e dei tempi di riconsegna effettivi</i> - <i>Analisi semestrale della conformità delle azioni di miglioramento</i>
Coinvolgimento nel Programma di Assistenza Personale (PAI)	<p>*Stesura di un'informativa rivolta a ospiti e familiari su cosa l'istituto intende per "coinvolgimento nel PAI", limitatamente al nucleo Don Sterpi, dal quale sono emerse criticità.</p> <p>Verrà, inoltre, effettuata un'ulteriore analisi sull'animazione del nucleo Don Sterpi divisa per piano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gruppi di lavoro Qualità di vita (infermieri coordinatori - medici-fisioterapisti - animatori - assistenti sociali) - Referente Area con coordinatori 	2020	<ul style="list-style-type: none"> - <i>diffusione agli ospiti/familiari del significato del progetto individuale</i>
Percezione atmosfera malinconica	<ul style="list-style-type: none"> - individuato come unico nucleo il Don Sterpi; nella prossima rilevazione si farà una distinzione fra i tre piani, in modo da verificare dove è maggiore la criticità. - Maggiore coinvolgimento di tutti gli Ospiti nelle attività di animazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatori - Referenti d'Area - Direzione del Personale 	2020	
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 	2020	<i>Si continuerà con le stesse azioni intraprese lo scorso anno, con l'obiettivo di arrivare ad un ritorno del 100%, avendo comunque registrato un notevole miglioramento</i>