



ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSA
del 2021
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2022
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano

Milano, 29/04/2022

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale

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

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, nei mesi di novembre e dicembre, viene distribuito agli Ospiti e/o Familiari un questionario anonimo. Solitamente il questionario viene consegnato direttamente agli Ospiti e, per coloro che non sono in grado di compilarlo autonomamente, a Familiari e ADS in occasione delle loro visite. Ovviamente il questionario è stato consegnato direttamente agli Ospiti in grado di compilarlo autonomamente o con l'aiuto di un operatore. Purtroppo, a causa del permanere della situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid19, l'istituto ha riaperto e poi nuovamente chiuso l'accesso agli esterni, di conseguenza la distribuzione diretta non è stata sempre possibile e la maggior parte dei questionari è stata inviata a mezzo posta elettronica. A seguito del conseguente bassissimo riscontro e in un'ottica di miglioramento della gestione, si prevede di informatizzare la somministrazione già a partire dall'anno in corso.

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 78 su un totale di 144 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (54,1%). Il questionario è stato compilato da un Familiare (44,6%) o dall'Ospite stesso (41,5%) o ancora dall'Ospite aiutato da un Familiare (1,5%) o da un operatore (12,3%).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (87,7 %) e poco meno della metà (44,6 %) 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 tabella 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 insoddisfazione del 51,4%. Altro aspetto per il quale emerge una decisa criticità è quello del vitto, in particolare in merito alla qualità dei pasti ed alla varietà del menù. Si notano diversi aspetti indagati

giudicati positivamente dal 90% circa dei rispondenti (l'accoglienza, la cura dell'igiene personale e l'igiene e la comodità delle camere e degli ambienti comuni).

Tabella n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

Aspetti generali e comfort	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	2	3,2	6	9,7	28	45,2	26	41,9	62
carta dei servizi	4	6,8	5	8,5	36	61	14	23,7	59
orari di apertura al pubblico uffici /accessibilità/informazioni	4	6,1	8	12,1	37	56,1	17	25,8	66
ambienti comuni			1	1,3	37	48,7	38	50	76
camera personale	1	1,6	3	4,7	31	48,4	29	45,3	64
cura dedicata all'igiene personale			1	1,3	44	58,7	30	40	75
Abbigliamento adeguato alla temperatura della camera			6	8,5	37	52,1	28	39,4	71
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			2	2,9	35	51,5	31	45,6	68
Abbigliamento adeguato alla temperatura degli ambienti comuni			5	6,8	35	47,9	33	45,2	73
qualità dei pasti	4	6,5	7	11,3	30	48,4	21	33,9	62
quantità dei pasti	2	3,3	3	4,9	28	45,9	28	45,9	61
varietà nel menù	3	5	15	25	23	38,3	19	31,7	60
possibilità di modificare i cibi	3	5,1	13	22	22	37,3	21	35,6	59
Servizio di lavanderia	10	14,3	26	37,1	24	34,3	10	14,3	70
Lavaggio capi?	9	13,6	19	28,8	27	40,9	11	16,7	66
Stiratura capi?	8	12,1	18	27,3	28	42,4	12	18,2	66
Tempi di riconsegna capi?	21	33,9	16	25,8	16	25,8	9	14,5	62
orari di apertura alle visite	4	5,7	11	15,7	30	42,9	25	35,7	70
orari pasti	1	1,7			31	52,5	27	45,8	59
orari sonno/veglia	2	3,3	4	6,6	30	49,2	25	41	61

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla maggior parte degli Ospiti/Familiari molto soddisfacente (si veda tabella n. 2). Più della metà dei rispondenti, infatti, ha valutato il lavoro delle diverse figure professionali positivamente.

Tabella n. 2 Valutazione professionalità operatori

È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario			2	2,6	36	50	34	47,2	72
infermieri	1	1,4	1	1,4	30	41,7	40	55,6	72
personale medico	3	4,1	1	1,4	18	24,3	52	70,3	74
fisioterapisti	2	3	3	4,5	21	31,3	41	61,2	67
animatori					25	32,9	51	67,1	76

Il rispetto della privacy, e le attività di animazione e fisioterapia sono ritenuti abbastanza o molto soddisfacenti dalla maggioranza dei rispondenti, mentre emerge un'importante percentuale di chi si sente molto poco o poco coinvolto nel piano assistenziale (PAI) (si veda la tabella n. 3).

Tabella 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)?	4	5,8	14	20,3	36	52,2	15	21,7	69
è soddisfatto delle attività di animazione?	1	1,5	2	3	35	53	28	42,4	66
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	2	3,4	6	10,3	30	51,7	20	34,5	58
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	2	2,9	5	7,4	36	52,9	25	36,8	68

Il rapporto umano con il personale è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente dalla quasi totalità dei rispondenti, mentre si rivela poco soddisfacente quello con gli altri Ospiti/Familiari (si veda la tabella n. 4).

Tabella 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	4,3	12	17,1	38	54,3	17	24,3	70
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?			6	8,2	30	41,1	37	50,7	73
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	2	2,7	4	5,5	31	42,5	36	49,3	73

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta **serena** dal 77% dei rispondenti, mentre diminuisce rispetto agli ultimi anni la percentuale relativa ad una percezione malinconica (23%).

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati, quest'anno sono state registrate criticità (percentuali pari o superiori al 15%) relativamente alla lavanderia, alla qualità dei pasti, alla varietà ed alla possibilità di modificare il menù, all'orario di apertura alle visite, alle informazioni relative alla carta dei servizi ed all'apertura degli uffici, al rapporto umano con gli altri ospiti/familiari ed alla percezione dell'atmosfera in reparto. Si tratta di aspetti che negli anni precedenti non presentavano criticità o ne presentavano ma sembravano essersi risolte nel 2019. Tali criticità possono essere legate al difficile momento vissuto dagli Ospiti, che sicuramente influenza in modo determinante e negativo la valutazione di alcuni servizi. L'attività di fisioterapia ed il rapporto con il medico di reparto, invece, registra un deciso miglioramento.

Aspetti migliorati/peggiorati	2019 %	2020 %	2021 %
Orari di apertura alle visite	0	30,3	21,4
Informazioni carta dei servizi	5,1	12,9	15,3
Informazioni orari apertura uffici e accessibilità info	4,7	11,8	18,2
Qualità dei pasti	7,9	19,5	17,8
Varietà nel menù	11,4	29,5	30
Possibilità di variare i cibi...	5,1	10,5	27,1
Servizio di lavanderia	35,9	33,3	51,4
Lavaggio dei capi	25,8	27,9	42,4
Stiratura dei capi	16,9	25,6	39,4
Tempi di riconsegna dei capi	31,8	36,3	59,7
Professionalità, cortesia, sollecitudine personale medico	3,2	16,7	5,5
Attività di fisioterapia	12	16,7	13,7
Coinvolgimento PAI	16,9	11,9	26,1
Rapporto umano con altri ospiti/familiari	3,2	17,4	21,4
Percezione atmosfera malinconica	15,9	34,2	23

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/STRUMENTI
Orario di apertura alle visite	<i>Criticità da intendersi fisiologica e legata all'emergenza sanitaria e alla relativa ridotta accessibilità in struttura</i>	
Informazioni carta servizi e apertura uffici	<i>Si inserisce per la prima volta fra gli aspetti critici. Si presume sia imputabile alla situazione emergenziale e più precisamente ad una minore comunicazione in presenza. Si prevede, comunque, il ripristino di momenti dedicati alla illustrazione dei servizi e alle relative modalità di fruizione.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatori - Referenti d'Area - Servizio sociale
Pasti	<i>Si prevede una revisione dei menù con introduzione di nuove pietanze e una revisione delle modalità di scelta del menù giornaliero, con un maggior coinvolgimento degli Ospiti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cucina - Coordinatori e Referenti d'Area - Direzione del Personale
Servizio di lavanderia	<p><i>Sono state riportate le criticità ai fornitori del servizio e si sono individuate le seguenti azioni di miglioramento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Tempi di riconsegna dei capi da chippare</u> = due giorni tranne che per i capi segnalati come urgenti (contenuti in un sacchetto rosso per distinguerli) per i quali la riconsegna avviene in anticipo e quindi il giorno successivo - <u>Calze spaiate</u> = verrà sensibilizzato il Personale di Reparto ad una maggiore attenzione alla chiusura delle reti con il bottone a scatto, all'interno delle quali vengono riposte le calze che molto spesso risultano spaiate. - <u>Punto d'ascolto Familiari/Ospiti</u> = una volta al mese da maggio a novembre (escluso agosto) il fornitore sarà a disposizione per incontrare Familiari e/o Ospiti per dare loro la possibilità di avere chiarimenti o effettuare eventuali segnalazioni inerenti al servizio di lavanderia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Referente interno servizio di lavanderia - Società fornitrice del servizio - Coordinatori - Direzione del Personale
Coinvolgimento PAI	<i>Criticità da intendersi fisiologica e legata all'emergenza sanitaria e alla relativa ridotta accessibilità in struttura.</i>	
Rapporto con altri Ospiti/Familiari	<i>Criticità da intendersi fisiologica e legata all'emergenza sanitaria e alla relativa ridotta accessibilità in struttura</i>	
Percezione atmosfera malinconica	<i>Criticità da intendersi fisiologica e legata all'emergenza sanitaria e alla relativa ridotta accessibilità in struttura.</i>	