



PICCOLO
COTTOLENGO
DON ORIONE

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD e CSS
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 per disabili (RSD) e alla Comunità Socio-Sanitaria (CSS) per disabili.

A tal fine è stato predisposto un questionario anonimo distribuito agli Ospiti e/o Familiari della RSD durante il mese di novembre del 2016, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2016.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni.

Nella prima sezione sono indagati alcuni aspetti generali quali il nucleo di residenza, l'età, il sesso e il compilatore.

Nella seconda sezione è stato 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.

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 relative 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 38 (di cui 9 in CSS e 29 in RSD) su un totale di 67 questionari distribuiti (ritorno pari a circa 56%) ai Familiari e/o agli stessi Ospiti. Se si considerano tutti gli ospiti residenti attivi, la restituzione è stata pari al 47,5 % (38 ritornati su 81 residenti).

Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (75,7%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (18,9%).

L'88,2% degli Ospiti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (80%).

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

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata molto positiva, eccezion fatta per il servizio di lavanderia ritenuto poco soddisfacente dal 20,5% (si veda la tab. n. 1).

	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?			1	2,9	15	42,9	19	54,3	35
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)					17	48,6	18	51,4	35
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			1	2,8	19	52,8	16	44,4	36
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità					9	23,7	29	76,3	38
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità					8	21,1	30	78,9	38
cura dedicata all'igiene personale					8	21,1	30	78,9	38
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti					8	21,1	30	78,9	38
qualità dei pasti			2	5,6	14	38,9	20	55,6	36
quantità dei pasti			1	2,8	14	38,9	21	58,3	36
varietà nel menù	1	2,9	1	2,9	15	42,9	18	51,4	35
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute					12	34,3	23	65,7	35
è soddisfatto del servizio di lavanderia?	7	18,4	5	13,2	13	34,2	13	34,2	38
orari di apertura alle visite					10	26,3	28	73,7	38
orari pasti			2	5,4	11	29,7	24	64,9	37
orari sonno/veglia					13	35,1	24	64,9	37

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).

è soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastan za		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario			1	2,6	6	15,8	31	81,6	38
infermieri					9	23,7	29	76,3	38
personale medico					13	34,2	25	65,8	38
fisioterapisti			1	2,9	10	28,6	24	68,6	35
educatori			1	2,6	5	13,2	32	84,2	38

Tab. n. 2 Valutazione professionalità operatori

Le attività di animazione, il coinvolgimento nel PAI e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacente o molto soddisfacente dai rispondenti (si veda tab. n. 3).

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)?			1	2,6	19	50	18	47,4	38
è soddisfatto delle attività di animazione?	2	5,3			12	31,6	24	63,2	38
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			3	8,8	16	47,1	15	44,1	34
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy					15	41,7	21	58,3	36

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 da tutti i rispondenti (si veda tab. n. 4).

	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?			2	5,3	14	36,8	22	57,9	38
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?			1	2,6	6	15,8	31	81,6	38
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?			1	2,6	7	18,4	30	78,9	38

Tab. n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti sereni dal 96,6% degli Ospiti/Familiari (con un grado medio di soddisfazione di 3,9).

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

- Aumentare gli spazi comuni
- Incrementare l'utilizzo dell'idroterapia

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono molto positivi. L'unico aspetto evidenziato come critico è il Servizio di lavanderia/guardaroba (risultato poco soddisfacente dal 31,6% dei rispondenti). Si osserva invece un netto miglioramento del grado di soddisfazione relativo alle attività riabilitative e del coinvolgimento nella definizione dei progetti e piani di assistenza individuali.

Confronto aspetti migliorati/peggiorati	2015 %	2016 %
Servizio di lavanderia	34,1	31,6
Coinvolgimento PAI	9,5	2,6
Carta dei servizi	2,4	-
Attività di fisioterapia	22,9	8,8

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 RSD/CSS 2016

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 RSD, ai responsabili dei servizi e alla Direzione.

Data la permanenza di alcune criticità rilevate nel 2015, è stato predisposto un piano di miglioramento dei servizi con l'obiettivo di integrare /o consolidare le azioni 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)

Servizio di Lavanderia/Guardaroba

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE Servizi Interessati	STANDARD
Esternalizzazione del servizio lavanderia Implementare il sistema misto di identificazione: - Etichettatura di tutti i capi Inserimento chip elettronici (identificazione radiofrequenza) a bottone per l'identificazione dei capi (ad eccezione degli slip, calze, reggiseni, fazzoletti)	<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) 	Tutti gli indumenti degli Ospiti saranno identificati Eventuali non conformità saranno identificate contestualmente alla restituzione dei capi
Procedura per la richiesta e la realizzazione della etichettatura/chippatura degli indumenti degli Ospiti	<ul style="list-style-type: none"> - Referente interno servizio lavanderia - Responsabili dei nuclei - o personale assistenziale guardaroba di nucleo 	Realizzazione e diffusione della procedura in tutti i nuclei e agli Ospiti/ Familiari Entro marzo
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	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili dei nuclei - personale assistenziale guardaroba di nucleo 	In tutti i nuclei è designato quotidianamente un operatore referente del servizio guardaroba di nucleo
Verifica informatizzata (software) costante della dotazione indumenti di ogni ospite Verifica continua e segnalazione non conformità relativi alla biancheria Ospiti sia dei capi in uscita che i quelli riconsegnati dal servizio lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabili dei nuclei - personale assistenziale guardaroba di nucleo - Referente interno servizio lavanderia 	Report giornaliero dei capi in uscita e in entrata
Aggiornamento della carta dei servizi con tariffario dei rimborsi per eventuali danneggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - URP 	
Ottimizzazione della distribuzione della biancheria pulita (lavata, piegata e/o stirata) nei nuclei	<ul style="list-style-type: none"> - Impresa Outsourcing 	Distribuzione della biancheria pulita entro 48 ore dalla consegna della biancheria sporca

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