



PICCOLO
COTTOLENGO
DON ORIONE

ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD e CSS
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



PICCOLO
COTTOLENGO
DON ORIONE

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 2017, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2017.

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 35 (di cui 8 in CSS e 27 in RSD) su un totale di 64 questionari distribuiti (ritorno pari a 54,6%) ai Familiari e/o agli stessi Ospiti. Se si considerano tutti gli ospiti residenti attivi, la restituzione è stata pari al 43,2 % (35 ritornati su 82 residenti).

Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (81,3%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (15,6%).

L'87,5% degli Ospiti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (81,8%).

Complessivamente la valutazione **del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi** è risultata molto positiva, eccezion fatta per il vecchio servizio di lavanderia ritenuto poco soddisfacente dal 38,8% e i tempi di riconsegna del nuovo servizio, attivo dal mese di ottobre 2017. (si veda la tab. n. 1).

Tab. n. 1 Valutazione 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	2,9	12	35,3	21	61,8	34
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			2	5,9	14	41,2	18	52,9	34
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			1	2,9	15	42,9	19	54,3	35
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			1	2,9	8	22,9	26	74,3	35
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			1	2,9	5	14,7	28	82,4	34
cura dedicata all'igiene personale			1	2,9	7	20,0	27	77,1	35
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			1	2,9	6	17,1	28	80,0	35
qualità dei pasti					13	37,1	22	62,9	35
quantità dei pasti			1	2,9	12	34,3	22	62,9	35
varietà nel menù			4	11,4	10	28,6	21	60,0	35
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute					11	33,3	22	66,7	33
servizio di lavanderia 01/01 – 30/09/17 ?	2	6,5	10	32,3	8	25,8	11	35,5	31
Servizio di lavanderia dal 01/10/17?			4	12,9	14	45,2	13	41,9	31
Lavaggio capi?			3	9,7	13	41,9	15	48,4	31
Stiratura capi?			4	12,9	13	41,9	14	45,2	31
Tempi di riconsegna dei capi?			7	23,3	11	36,7	12	40,0	30
orari di apertura alle visite					9	25,7	26	74,3	35
orari pasti	1	2,9	2	5,7	11	31,4	21	60,0	35
orari sonno/veglia	1	2,9	1	2,9	12	34,3	21	60,0	35

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

è soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
personale ausiliario			1	2,9	9	26,5	24	70,6	34
infermieri			1	2,9	6	17,1	28	80,0	35
personale medico			1	2,9	10	28,6	24	68,6	35
fisioterapisti			2	5,7	5	19,2	19	73,1	26
educatori			1	2,9	5	17,2	23	79,3	29

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).

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	3,2			14	45,2	16	51,6	31
è soddisfatto delle attività di animazione?			1	2,9	8	23,5	25	73,5	34
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	1	4,2	4	16,7	7	29,2	12	50,0	24
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	1	3,1			11	34,4	20	62,5	32

Il rapporto umano con gli altri Ospiti e 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

	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?			1	2,9	10	28,6	24	68,6	35
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?					7	20,6	27	79,4	34
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?					8	23,5	26	76,5	34

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 93,9% degli Ospiti/Familiari (con un grado medio di soddisfazione di 3,7).

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

- Miglioramento nell'offerta del vitto e maggiore varietà.
- Tempi di riconsegna dei capi inviati in lavanderia
- Proposta di corsi di taglio e cucito e di utilizzo del computer
- Maggiore cura degli spazi comuni e delle stanze.

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono positivi. Rispetto al vecchio servizio di lavanderia/guardaroba (risultato poco soddisfacente dal 38,8% dei rispondenti), il nuovo servizio viene giudicato poco soddisfacente dal 12,9% dei rispondenti. Emerge una percentuale del 23,3% di ospiti che si dichiarano poco o molto poco soddisfatti solo in merito ai tempi di riconsegna dei capi, che vengono considerati ancora lunghi. Si osserva, invece, un netto peggioramento del grado di soddisfazione relativo alle attività di fisioterapia.

Confronto aspetti migliorati/peggiorati	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %
Servizio di lavanderia fino al 30/09/17	19,5	19	34,1	31,6	38,8
Servizio di lavanderia dal 01/10/17	-	-	-	-	12,9
Attività di fisioterapia	15,0	7,7	22,8	8,8	20,9

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2018 sono stati presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) 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 RSD/CSS 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 RSD, ai responsabili dei servizi e alla Direzione.

Per quanto riguarda la fisioterapia, in aggiunta all'ampliamento dell'organico con un'ulteriore figura part-time introdotta nel corso del 2017, si procederà alla verifica di fattibilità per un ulteriore ampliamento.

Con la nuova gestione del servizio di lavanderia, quest'ultimo non appare più critico, in quanto la percentuale di insoddisfatti si attesta al 12,9%. 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
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>
Attività di fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> - Da gennaio 2018 incremento di 5 ore a settimana (al Sr Ada) 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatori, infermieri, educatori, fisioterapisti di reparto 	2018	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Verifica semestrale delle azioni di miglioramento</i>