



**ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD e CSS
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 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 2018, con la riconsegna prevista entro il 30/12/2018.

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 82 questionari distribuiti (ritorno pari a 42,6%) ai Familiari e/o agli stessi Ospiti.

Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (88,6%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (11,4%).

Il 78,8% degli Ospiti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (73,5%).

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata positiva, (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?			2	7,7	6	23,1	18	69,2	26
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			1	3,6	11	39,3	16	57,1	28
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni					12	40	18	60	30
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	1	2,9			9	25,7	25	71,4	35
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			2	5,7	7	20	26	74,3	35
cura dedicata all'igiene personale			1	2,9	8	22,9	26	74,3	35
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti					11	31,4	24	68,6	35
qualità dei pasti			1	3,4	12	41,4	16	55,2	29
quantità dei pasti			1	3,4	11	37,9	17	58,6	29
varietà nel menù			1	3,3	10	33,3	19	63,3	30
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	1	4,8			6	28,6	14	66,7	21
Servizio di lavanderia			3	13,6	11	50	8	36,4	22
Lavaggio capi?			3	10,3	14	48,3	12	41,4	29
Stiratura capi?			3	10,3	14	48,3	12	41,4	29
Tempi di riconsegna dei capi?			4	13,8	12	41,4	13	44,8	29
orari di apertura alle visite					9	27,3	24	72,7	33
orari pasti			1	3,3	9	30	20	66,7	30
orari sonno/veglia					11	35,5	20	64,5	31

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla totalità degli Ospiti/Familiari abbastanza o 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					11	32,4	23	67,6	34
infermieri					6	17,1	29	82,9	35
personale medico					7	20,6	27	79,4	34
fisioterapisti					9	31	20	69	29
educatori					4	11,8	30	88,2	34

Le attività di animazione e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacenti o molto soddisfacenti dai rispondenti, mentre rimangono ancora alcuni ospiti poco soddisfatti rispetto al coinvolgimento nel PAI ed alle attività fisioterapiche (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)?			3	10,7	5	17,9	20	71,4	28
è soddisfatto delle attività di animazione?			2	5,9	11	32,4	21	61,8	34
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			3	10,3	11	37,9	15	51,7	29
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy					13	39,4	20	60,6	33

Il rapporto umano con gli altri Ospiti e con il personale è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente dalla maggior parte dei 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?			3	8,8	11	32,4	20	58,8	34
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?			1	2,9	9	25,7	25	71,4	35
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	1	2,9			7	20	27	77,1	35

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 90% degli Ospiti/Familiari

Alcuni Ospiti/Familiari, nello spazio destinato ai suggerimenti, hanno suggerito una maggiore cura degli spazi comuni e delle stanze.

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono positivi. Permane una percentuale del 13,6% di ospiti che si dichiarano poco soddisfatti del servizio di lavanderia, in particolare relativamente ai tempi di riconsegna dei capi, che vengono considerati ancora lunghi. Si osserva, invece, un netto miglioramento del grado di soddisfazione relativo alle attività di fisioterapia.

Aspetti migliorati	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %
Servizio di lavanderia fino al 30/09/17	19	34,1	31,6	38,8	-
Servizio di lavanderia dal 01/10/17	-	-	-	12,9	13,6
Tempi di riconsegna dei capi	-	-	-	23,3	13,8
Attività di fisioterapia	7,7	22,8	8,8	20,9	10,3

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 PER I SERVIZI RSD/CSS 2019

AREA DI MIGLIORAMENTO	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
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	- <i>Analisi semestrale della conformità delle azioni di miglioramento</i>
Attività di fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> - Potenziamento del servizio fisioterapico attraverso l'introduzione di una nuova figura part-time (25 ore settimanali) 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatori, infermieri, educatori, fisioterapisti di reparto 	2019	- <i>Verifica semestrale delle azioni di miglioramento</i>
Questionari di gradimento	<ul style="list-style-type: none"> - *Sensibilizzare i coordinatori sull'importanza della consegna e restituzione dei questionari, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi, assegnando loro obiettivi specifici - *Anticipare la distribuzione a ottobre, incrementare i punti di restituzione di questi e dare maggiore diffusione all'informativa sull'analisi del gradimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione del Personale - Direzione Sanitaria - Referenti d'area - Ufficio Formazione 	2019	- <i>Analisi annuale</i>