



ESITI DEL GRADIMENTO
DEI SERVIZI DI RSD
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

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. 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 17, (di cui 1 dal CSS e 14 dagli altri nuclei RSD) su un totale di 55 questionari distribuiti/inviati ai Familiari e/o agli stessi Ospiti, pertanto il ritorno è stato pari al 30,9%. Il questionario è stato compilato prevalentemente da un familiare o Ads (57,1%).

Il 62,5% degli Ospiti rispondenti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (64,7%).

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata positiva, ad eccezione del servizio di lavanderia e di alcuni aspetti legati alla qualità dei pasti ed alla varietà del menù (si veda la tabella n. 1).

Tabella n. 1 Valutazione 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?					6	37,5	10	62,5	16
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)									
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	2	12,5			5	31,3	9	56,3	16
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità					6	37,5	10	62,5	16
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	1	6,7			3	20	11	73,3	15
cura dedicata all'igiene personale			1	5,9	4	23,5	12	70,6	17
Abbigliamento adeguato a temperatura camera			1	6,3	3	18,8	12	75	16
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			2	13,3	3	20	10	66,7	15
Abbigliamento adeguato a temperatura ambienti comuni			1	6,7	3	20	11	73,3	15
qualità dei pasti	2	16,7			2	16,7	8	66,7	12
quantità dei pasti	1	8,3			4	33,3	7	58,3	12
varietà nel menù	1	8,3	2	16,7	1	8,3	8	66,7	12
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute					3	23,1	10	76,9	13
Servizio di lavanderia	5	29,4	2	11,8	4	23,5	6	35,3	17
Lavaggio capi?	4	23,5	2	11,8	4	23,5	7	41,2	17
Stiratura capi?	4	23,5	2	11,8	4	23,5	7	41,2	17
Tempi di riconsegna dei capi?	6	35,3	3	17,6	2	11,8	6	35,3	17
orari di apertura alle visite	2	11,8			7	41,2	8	47,1	17
orari pasti	1	6,7	3	20	2	13,3	9	60	15
orari sonno/veglia					6	37,5	10	62,5	16

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla totalità degli Ospiti/Familiari abbastanza o molto soddisfacente (si veda la tabella n. 2).

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			1	5,9	6	35,3	10	58,8	17
infermieri					4	25	12	75	16
personale medico					4	25	12	75	16
fisioterapisti					5	31,3	11	68,8	16
educatori					3	17,6	14	82,4	17

Le attività di animazione e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacenti o molto soddisfacenti dai rispondenti, così come per il coinvolgimento nel PAI e per le attività fisioterapiche (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)?			1	6,3	3	18,8	12	75	16
è soddisfatto delle attività di animazione?					4	26,7	11	73,3	15
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			1	6,7	4	26,7	10	66,7	15
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	1	6,3			6	37,5	9	56,3	16

Il rapporto umano con gli altri Ospiti e con il personale è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente dalla totalità dei rispondenti (si veda la tabella n. 4).

Tabella 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	5,9			4	23,5	12	70,6	17
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?					3	17,6	14	82,4	17
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	1	5,9			3	17,6	13	76,5	17

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dall' 87,5% dei rispondenti.

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono positivi. Si riporta per correttezza la criticità emersa in merito ad alcuni aspetti indagati, anche se è importante sottolineare che, dato il numero decisamente basso di questionari tornati, i dati riportati nella tabella sottostante sono da valutare come non esaustivi della realtà dei diversi nuclei. Sono, inoltre, emerse criticità che possono essere legate al difficile momento vissuto dagli Ospiti, che sicuramente influenza in modo determinante e negativo la valutazione di alcuni servizi.

Aspetti peggiorati/migliorati	2019 %	2020 %	2021 %
Qualità dei pasti	3,6	33,3	16,7
Varietà del menù	0	0	25
Orari dei pasti	0	0	26,7
Servizio di lavanderia	8,1	0	41,2
Lavaggio dei capi	5,7	0	35,3
Stiratura dei capi	11,2	0	35,3
Tempi di riconsegna dei capi	15,3	0	52,9
Attività di fisioterapia	10	0	6,7

Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni agli Ospiti/Familiari e ai collaboratori, presso i nuclei RSD. Inoltre è disponibile sul sito www.donorionemilano.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE/STRUMENTI
PASTI	<p><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></p> <p><i>Per quanto riguarda l'orario dei pasti, già a partire da febbraio 2022 è stato posticipato di mezz'ora (pranzo alle 12.15 e cena alle 18.15).</i></p>	<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