



Azienda di Servizi alla Persona
"GOLGI - REDAELLI"

ISTITUTO GERIATRICO "P. REDAELLI"
Via Bartolomeo d'Alviano, 78 - 20146 Milano

Milano, 30 Gennaio 2018

Servizi Accreditamenti Socio-Sanitari

Atti AB/sg

Sede

Responsabile del procedimento: Adriano Benzoni
Pratica trattata da: Sara Alessia Galletti int. 213

OGGETTO: Relazione annuale sulle attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'anno 2018.

Si trasmette, come previsto dal vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità, la relazione di cui in oggetto comprensiva delle informazioni sintetiche circa l'attività di Customer Satisfaction in tutti i reparti e servizi.

Cordiali saluti.

Il Direttore d'Istituto
dott. Adriano Benzoni

**RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2018
DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Ufficio Relazioni con il Pubblico

In conformità e a migliore specificazione dei dati di cui ai prospetti riepilogativi redatti mensilmente in ordine alle segnalazioni pervenute (ricevute per iscritto, o verbalmente con redazione di apposita scheda) si dà conto delle seguenti risultanze

TRATTAZIONI TOTALI: n° 87		
ELOGI	RECLAMI	SUGGERIMENTI
n. 36	n. 51	n. 0

Nello specifico:

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	HOSPICE	1A S.V.	AMB.	C.D.I.	D.H.	A.D.I.
16	10	3	2	0	0	4	1

RECLAMI RSA

REPARTI	N. RECLAMI	ACCESSO AI SERVIZI	INFORMAZIONI	COMUNICAZIONE E RELAZIONE	ASSISTENZA
1A	1			1	
1B	1				
2A	4				2
2B	2				1
3B	1				
1 PAL	9		2		3
2 PAL	0				
3 PAL	2				
TOTALE	20	0	2	1	6

REPARTI	ASPETTI ALBERGHIERI	PRIVACY	ASPETTI ECONOMICI	VARIE
1A				
1B	1			
2A			2	
2B	1			
3B	1			
1 PAL	1		3	
2 PAL				
3 PAL	2			
TOTALE	6	0	5	0

RECLAMI CURE INTERMEDIE

REPARTI	N. RECLAMI	ACCESSO AI SERVIZI	INFORMAZIONI	COMUNICAZIONE E RELAZIONE	ASSISTENZA
3A	8			1	4
3B	5		1		1
GP0	5		2		1
GP1	4				1
GP2	1				
GP3	4				1
DH	1			1	
AMBULATORI	2	2			
UFFICI AMM.	1		1		
TOTALE	31	2	4	2	8

REPARTI	ASPETTI ALBERGHIERI	PRIVACY	ASPETTI ECONOMICI	VARIE
3A	1		2	
3B			2	1
GP0	1		1	
GP1			2	1
GP2				1
GP3	1		2	
DH				
AMBULATORI				
UFFICI AMM.				
TOTALE	3	0	9	3

Dall'analisi delle segnalazioni, sia per l'Area Socio Sanitaria sia per l'Area della Riabilitazione, emerge che, rispetto agli anni passati, sono in aumento i reclami riguardanti la "mancanza o l'incompletezza delle informazioni" fornite agli utenti prima del ricovero e/o durante la degenza. A tal proposito, verrà istituito un gruppo di lavoro (costituito da due capo reparto, un'assistente sociale e due medici), che utilizzerà un questionario specifico, per comprendere quali informazioni sono giudicate carenti.

Anche le segnalazioni inerenti il microclima della camera di degenza sono aumentate rispetto agli anni passati, a tal proposito il Servizio Tecnico ha già eseguito degli interventi di manutenzione e la Direzione d'Istituto ha dato disposizione di monitorare giornalmente le temperature nei reparti di degenza e di erogare il riscaldamento anche nelle ore notturne.

Si riscontra, infine, una leggera diminuzione del numero di segnalazioni di furti e/o smarrimenti, sebbene siano aumentati gli smarrimenti con richiesta di indennizzo (protesi acustiche e dentali).

Questi dati prescindono da altre ed ulteriori istanze, di norma espresse verbalmente e di semplice o immediata risoluzione trattate e spesso risolte direttamente a livello di singola struttura – reparto/servizio e dalle richieste di informazioni. Per il dettaglio degli esiti delle trattazioni si rimanda alla documentazione conservata presso l'URP dell'Istituto, che resta a disposizione per ogni eventuale necessità.

Le attestazioni di elogio e i reclami provengono per la massima parte da familiari o congiunti degli ospiti. Per tutti i reclami è stata aperta un'istruttoria, che ha permesso di indagare quanto segnalato ed è stata data risposta per iscritto ai segnalanti. Gli elogi sono sempre trasmessi all'equipe curante di reparto.

Si dà atto del rispetto delle procedure di trattazione delle istanze e dei termini di conclusione dei singoli procedimenti, in particolare secondo le previsioni di cui all'art. 15 c.2 e sgg. del vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità.

Si allega prospetto anno 2018.

Customer satisfaction

A questo proposito, ospiti e/o familiari risultano regolarmente invitati a compilare ad appositi questionari volti a rilevare il grado di soddisfazione degli interessati, cui seguono le valutazioni del caso per verificare eventuali possibilità di correttivi, nel caso di fondate critiche e/o scostamenti dal risultato atteso (anche in termini di qualità percepita), nonché a sviluppare interventi migliorativi del dato qualitativo.

Per la rilevazione della soddisfazione si ricorre alla somministrazione di un apposito questionario regionale (ove previsto) e di questionari aziendali indaganti, tra gli altri, gli ambiti qualitativamente significativi e rilevanti dell'accoglienza, aspetti alberghieri (vitto, pulizie), rapporti con personale e grado di soddisfazione generale dell'utenza.

Per l'anno 2018 vengono sinteticamente rendicontati i seguenti dati; si tenga conto che il valore di massima soddisfazione prevista è espresso dal valore 4 mentre il valore 3 costituisce il giudizio di sufficienza:

- RSA: raccolti ed elaborati 171 questionari (pari al 57% dei questionari distribuiti) ed elaborato un file indicante i punti di forza e debolezza per ogni reparto. Il valore medio di soddisfazione dell'Istituto - questionario ATS è 3,30
- Cure intermedie /ex IdR: raccolti ed elaborati 299 questionari. Il valore medio di soddisfazione per i reparti 3A, 3B, GPII piano 2 e GPII piano 3 è 3,42
- Cure intermedie /ex IdR: progetto di reparto GPII piano 0 (anno 2018)– raccolti ed elaborati 112 questionari. Il valore medio di reparto è 3,50
- Cure intermedie /ex IdR: progetto di reparto GPII piano 1 - raccolti ed elaborati 74 questionari. Il valore medio di reparto è 3,27
- Day Hospital: raccolti ed elaborati 100 questionari. Il valore medio del servizio è 3,78
- C.D.I.: somministrati ed elaborati 9 questionari (pari al 100% degli ospiti intervistati). Il valore medio è 3,8
- Hospice: raccolti ed elaborati 33 questionari. Il valore medio è 3,9
- A.D.I.: raccolti ed elaborati 18 questionari. Il valore medio è 3,9
- Area Ambulatoriale: raccolti ed elaborati 386 questionari. Il valore medio è 6,8 (punteggio da 1 a 7)

Dal confronto dei dati di customer dell'RSA emerge che, rispetto all'anno passato, il valore medio di soddisfazione è notevolmente migliorato, passando da 3.22 nel 2017 a 3.30 nel 2018. I giudizi sulla "cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale" (3.91) e sugli "infermieri" (3.61) rappresentano delle eccellenze, con valori medi in costante miglioramento nel corso degli anni.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati di customer dei reparti di Cure Intermedie (3A, 3B, GPII-2 e GPII-3) si rileva che il valore medio di soddisfazione è diminuito rispetto allo scorso anno, passando da 3.56 nel 2017 a 3.42 nel 2018; si evidenzia però che i giudizi sulle prestazioni fornite da medici e fisioterapisti sono molto positivi e confermano il giudizio già espresso negli scorsi anni nei confronti di queste figure.

Dal confronto dei dati di customer del reparto GPII-1 emerge che, rispetto allo scorso anno, il valore medio di reparto è peggiorato, passando da 3.30 nel 2017 a 3.27 nel 2018. I valori medi sulle prestazioni dei fisioterapisti sono diminuiti, mentre quelli riguardanti i medici, gli infermieri e gli ASA/OSS confermano un giudizio più che positivo. I dati costituiranno oggetto di riflessione per la Direzione Medica, che è in fase di elaborazione dei Piani di Lavoro 2019.

Dal confronto dei dati di customer del Day Hospital emerge che, rispetto allo scorso anno, il valore medio di soddisfazione è notevolmente migliorato, passando da 3.37 nel 2017 a 3.78 nel 2018. I giudizi sulla cortesia, professionalità e sollecitudine degli infermieri e degli operatori rappresentano delle eccellenze (3.94).

Dal confronto dei dati di customer del Centro Diurno Integrato emerge che il valore medio è costante negli anni e corrisponde a 3.8.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati di customer dell'ADI si rileva che il valore medio rimane costante negli anni, confermando il 3.9.

Dal confronto dei dati di customer dell'Hospice emerge che il valore medio rimane costante negli anni, confermando il 3.9.

Per quanto riguarda invece l'analisi dei dati di customer dei Servizi Ambulatoriali si rileva che il valore medio di soddisfazione è diminuito, passando da 6.7 nel 2017 a 6.6 nel 2018, sebbene l'unico giudizio inferiore alla sufficienza sia il "tempo di attesa" (5.9), per il quale, allo stato attuale, non vi sono soluzioni.

Per un maggiore dettaglio degli esiti di elaborazione dei dati e di attuazione di eventuali conseguenti interventi migliorativi si rimanda alla documentazione conservata presso l'URP dell'Istituto.

Nei mesi di Gennaio e Febbraio 2019 sono in programmazione degli incontri per la restituzione dei dati della customer satisfaction alle equipe dei reparti dell'Area Socio Sanitaria, con il seguente ordine del giorno (comune per tutti i reparti):

1. Restituzione dati indagine "Customer Satisfaction" - questionario ATS e integrazione
2. Interventi a cura dell'equipe
3. Individuazione degli obiettivi per il 2019.

Tutti gli incontri saranno verbalizzati; i verbali saranno conservati agli atti e diffusi attraverso la pubblicazione nelle bacheche di reparto.

Conclusioni

La **customer satisfaction** rivolta ad ospiti e familiari è uno degli obiettivi in grado di offrire alle Direzioni Amministrativa e Medica risultati concreti e realistici sulla soddisfazione percepita del servizio che noi offriamo: la cura dell'anziano.

Dai reparti di RSA sono stati restituiti n. 171 questionari, pari al 57% di quelli distribuiti; tale feedback è un segno tangibile di fiducia verso l'organizzazione e, quindi, che gli ospiti e i famigliari ritengono utile esprimere all'azienda la loro opinione e suggerire miglioramenti per l'assistenza offerta.

Dall'analisi dei dati di Customer dei reparti di RSA si riscontra per le domande sulla "cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale" un valore medio estremamente positivo (3,91 su 4,00), inoltre anche il giudizio sulla "rapporto umano con il personale di reparto" ha avuto un giudizio molto positivo (3,46 su 4.00) e questo dimostra che la relazione è fondamentale per fornire un'ottima assistenza.

Non altrettanto positivo è il giudizio medio sul servizio di lavaggio della biancheria personale degli ospiti, non raggiunge la sufficienza, confermandosi, come già negli anni scorsi, un elemento critico della qualità dei servizi offerti. Si vedranno nei prossimi mesi i risultati delle modifiche recentemente apportate a questo servizio da parte della società appaltatrice.

Da segnalare che i Volontari risultano essere una risorsa preziosa per gli ospiti, che hanno manifestato il loro gradimento nel trascorrere il tempo in loro compagnia.

Per quanto riguarda invece l'analisi dei dati di Customer dei reparti di Cure Intermedie si rileva che tutti i valori medi a riscontro di ciascuna domanda sono superiori alla sufficienza e i giudizi sulla "professionalità, disponibilità, accuratezza" delle prestazioni fornite da medici e fisioterapisti sono positivi, confermando il giudizio già emerso negli scorsi anni riguardante le figure del medico e del fisioterapista.

Sono meno positivi i giudizi sulle prestazioni delle altre componenti delle equipe (infermieri e operatori ASA/OSS).

Dall'analisi dei dati di Customer del 2018 dei servizi/nucleo Day Hospital, A.D.I, Hospice e C.D.I., emerge una notevole soddisfazione degli utenti per tutti gli indicatori, dimostrata dal fatto che i valori medi di tutte le domande sono superiori alla sufficienza.

Per quanto riguarda invece l'analisi dei dati di soddisfazione dei Servizi dell'Area Ambulatoriale, accanto ad una soddisfazione generalizzata degli utenti per il servizio, emerge una criticità rappresentata dai "tempi di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione" (valore medio 5,9 su 7).

Per quanto riguarda invece **l'attività dell'URP**, dal confronto dei dati relativi agli anni 2017 e 2018 è emerso che il numero di segnalazioni (reclami ed elogi) ricevuti nel 2017 è aumentato nel corso del 2018.

Per quanto riguarda l'RSA, il reparto in cui persistono le maggiori criticità, dimostrate dal confronto con i dati risalenti fino al 2015, per l'Area Socio Sanitaria è il 2A, a cui si aggiunge la Prima Palazzina per il 2018.

La Terza Palazzina, invece, ha dimezzato il numero di segnalazioni ricevute rispetto agli anni passati dimostrando l'efficacia degli interventi riorganizzativi attuati.

Nello specifico si evidenzia che le segnalazioni degli ospiti e dei loro familiari derivano da due cause principali: la carenza delle prestazioni assistenziali e il furto o la scomparsa di beni personali, sebbene il numero di furti segnalati è diminuito rispetto al 2017.

Esaminando le segnalazioni ricevute negli anni 2015 – 2018 dei reparti Cure Intermedie, si evince che il reparto in cui insistono le maggiori criticità è il 3A. Il reparto GPII-2 ha ricevuto solo una segnalazione nel 2018, riportando un notevole miglioramento rispetto al numero di segnalazioni ricevute negli anni passati.

Nel dettaglio si evidenzia che anche nei servizi riabilitativi le principali carenze percepite riguardano le prestazioni assistenziali e furti e/o smarrimenti di beni personali (dato in aumento rispetto al 2017).

Altre Attività

Questionario di indagine del Benessere organizzativo

La Direzione dell'Istituto ha promosso anche un'indagine sul benessere organizzativo percepito dal personale operante in Istituto nel 2018. A tale scopo è stato utilizzato il questionario sul benessere organizzativo messo a punto dal CREMS (Centro di Ricerca in Economia e Management in Sanità e nel Sociale della LIUC – Università Cattaneo) e già utilizzato per l'indagine del 2015.

Indagine si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sul clima organizzativo e di individuare i punti di forza e le eventuali criticità; su queste ultime si cercherà successivamente di intervenire per migliorare le condizioni che favoriscono il benessere psico-fisico del personale operante in Istituto.

Per l'anno 2018 emergono, in sintesi, i seguenti dati:

- questionario sul benessere organizzativo: raccolti ed elaborati 382 questionari (pari al 61% del personale dell'Istituto) ed elaborato documento di report indicante i punti di forza e debolezza per ogni reparto.

Dal confronto degli esiti delle indagini 2015 – 2018 si evidenzia un miglioramento dell'indicatore complessivo del livello di benessere organizzativo percepito dal personale operante in Istituto (3.42 nel 2015 - 3.45 nel 2018).

Sono migliorati anche i valori di soddisfazione relativi agli items "relazione con l'utenza", "accesso alle informazioni", "relazioni interpersonali" e "chiarezza del rischio" confermando così l'efficacia degli interventi messi in atto nello scorso biennio: attività di formazione su "comunicazione e gestione dei conflitti", attenzione alle modalità di diffusione delle informazioni e delle procedure assistenziali. Gli items in cui persistono criticità e valori inferiori alla sufficienza, sono "supporto organizzativo", "giustizia organizzativa", "carico di lavoro" e "progressioni".

La discussione sui risultati della rilevazione del benessere organizzativo è appena all'inizio e prevede un confronto tra i dirigenti, i coordinatori, la RSU e i Medici Competenti per valutare eventuali interventi migliorativi delle condizioni organizzative e di lavoro.

Progetti

Gli obiettivi che Ufficio Relazioni con il Pubblico si era posto nell'anno 2018 sono i seguenti:

- miglioramento della classificazione dei reclami. Premettendo, che reclami ed encomi vengono registrati in un file, che viene aggiornato e restituito mensilmente alle Direzioni d'Istituto e ai Servizi di Accreditamento, si è ampliata la classificazione dei reclami, rendendo così possibile un'analisi più accurata per motivazione.

Il progetto si è concretizzato con incontri con la Responsabile dei Servizi di Accreditamento

- aggiornamento del questionario delle cure intermedie degenze e diurni – anni 2018/2019. Gli obiettivi che spingevano alla messa a punto di uno strumento di analisi aggiornato, erano:

1. necessità di indagare tutti gli aspetti del ricovero: dal momento della presentazione della domanda fino alle indicazioni alla dimissione
2. proposta di un questionario più semplice rispetto a quello in uso, per avere una maggiore adesione da parte di pazienti e familiari
3. introduzione di domande aperte che implicino un giudizio qualitativo da parte dell'utenza
4. volontà di rendere la compilazione piacevole e snella.

Il progetto, di natura interdisciplinare, prevedrà la somministrazione del questionario in formato cartaceo e successivamente in formato elettronico. Attualmente è ancora in corso di validazione.

Sito Aziendale

Con riferimento al nuovo sito aziendale, l'URP ha collaborato alla predisposizione e pubblicazione delle schede relative ai servizi offerti dall'Azienda e dei moduli per i rapporti con l'URP.

Alternanza scuola/lavoro e stage formativi

Con riferimento ai progetti aziendali di alternanza scuola lavoro (scuole serali) e stage formativi, l'URP è stato coinvolto nel tutoraggio di cinque studenti per i compiti previsti.

Registrazione delle badanti, dei familiari e persone di fiducia per RSA e le Cure Intermedie.

Facendo riferimento al "Regolamento per l'assistenza non sanitaria integrativa e privata - A.N.S.I.eP. nelle Aree di degenza dell'Istituto" del 10/06/2013, l'URP ha provveduto a registrare badanti, familiari e persone di fiducia presenti in Istituto. Le badanti registrate nel 2018 sono 33.