



**ESITI DEL GRADIMENTO  
DEI SERVIZI DI RSD e CSS  
del 2019  
e  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2020  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

Milano, febbraio 2020

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 viene distribuito agli Ospiti e/o Familiari della RSA un questionario anonimo. Solitamente viene consegnato durante il mese di novembre, con la riconsegna prevista entro il mese di dicembre. Nel 2018, però, si è registrata una bassa percentuale di questionari tornati, tanto da decidere di inserire tra le azioni di miglioramento una sensibilizzazione in merito all'importanza dei questionari, un maggior lasso di tempo per la loro distribuzione e restituzione ed un incremento dei punti di raccolta. La distribuzione, pertanto, è stata anticipata ad ottobre 2019 e la riconsegna richiesta entro il 31/12/2019.

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 60 (di cui 8 in CSS e 52 in RSD) su un totale di 60 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti, pertanto il ritorno è stato pari al 100%.

Il questionario è stato compilato prevalentemente dal Familiare (76,7%) o dall'Ospite aiutato da un intervistatore esterno (20%).

L'82,8% degli Ospiti è di sesso femminile e i tre quarti circa di essi vivono nella RSD/CSS da più di 4 anni (77,6%).

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?			1	2	8	16	41	82	50
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	1	2,1	3	6,4	16	34	27	57,4	47
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	1	2,3	1	2,3	14	31,8	28	63,6	44
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	1	1,7	1	1,7	12	20,3	45	76,3	59
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	1	1,8			12	21,4	43	76,8	56
cura dedicata all'igiene personale	2	3,3	1	1,7	8	13,3	49	81,7	49
Abbigliamento adeguato a temperatura camera	1	1,7	2	3,4	10	17,2	45	77,6	58
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	1	1,7			10	17,2	47	81	58
Abbigliamento adeguato a temperatura ambienti comuni			2	3,5	13	22,8	42	73,7	57
qualità dei pasti			2	3,6	23	41,1	31	55,4	56
quantità dei pasti					25	46,3	29	53,7	54
varietà nel menù	1	1,9	3	5,7	19	35,8	30	56,6	53
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	1	2,1	1	2,1	11	22,9	35	72,9	48
Servizio di lavanderia	1	2	3	6,1	24	49	21	42,9	49
Lavaggio capi?	1	1,9	2	3,8	28	53,8	21	40,4	52
Stiratura capi?	1	1,9	5	9,3	30	55,6	18	33,3	54
Tempi di riconsegna dei capi?	2	3,8	6	11,5	25	48,1	19	36,5	52
orari di apertura alle visite					10	18,5	44	81,5	54
orari pasti					16	31,4	35	68,6	51
orari sonno/veglia					17	32,7	35	67,3	52

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	1	1,7			14	23,3	45	75	60
infermieri	1	1,7			12	20,7	45	77,6	58
personale medico	1	1,8			10	17,5	46	80,7	57
fisioterapisti	2	4,4	1	2,2	9	20	33	73,3	45
educatori	1	1,8			10	17,5	46	80,7	57

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)?			2	3,3	24	41,4	32	55,2	58
è soddisfatto delle attività di animazione?	1	1,7	2	3,4	18	31	37	63,8	58
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	1	2	4	8	16	32	29	58	50
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy					24	40,7	35	59,3	59

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?			1	1,7	25	42,4	33	55,9	59
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?					15	25,9	43	74,1	58
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?					14	24,1	44	75,9	58

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 97,8% degli Ospiti/Familiari

## CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono positivi. Permane una percentuale del 15,3% di ospiti che si dichiarano poco soddisfatti relativamente ai tempi di riconsegna dei capi del servizio di lavanderia, che vengono considerati ancora lunghi. Si osserva, invece, come il grado di soddisfazione relativo alle attività di fisioterapia prosegua nel miglioramento, in conseguenza delle azioni di miglioramento intraprese all'inizio del 2019.

Aspetti migliorati	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %
Servizio di lavanderia	-	-	12,9	13,6	8,1
Tempi di riconsegna dei capi	-	-	23,3	13,8	15,3
Attività di fisioterapia	22,8	8,8	20,9	10,3	10

I risultati dei questionari di gradimento 2019 e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2020 verranno presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) nel mese di marzo 2020. 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.donorionemilano.it](http://www.donorionemilano.it) e nella sezione intranet dell'Istituto.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE e Servizi Interessati	TEMPI	STANDARD
Servizio di lavanderia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verrà inviata una lettera agli Ospiti ed ai loro Familiari che illustrerà le modalità di lavaggio e stiratura dei capi e quali sono i tempi di riconsegna. Si predisporrà, inoltre, un' informativa relativa ai capi che si possono o meno inviare al lavaggio, onde evitare eventuali danneggiamenti.</li> <li>- Dall'analisi dei tempi di consegna e della percentuale dei capi danneggiati, verranno concordate con la società fornitrice del servizio eventuali azioni di miglioramento</li> <li>- Si solleciteranno i coordinatori ad una maggiore solerzia nelle segnalazioni dei disservizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ufficio qualità</li> <li>- Referente interno servizio di lavanderia</li> <li>- Società fornitrice del servizio</li> <li>- Coordinatori</li> </ul>	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Verifica dei capi danneggiati e dei tempi di riconsegna effettivi</i></li> <li>- <i>Analisi semestrale della conformità delle azioni di miglioramento</i></li> </ul>