



ESITI DEL GRADIMENTO  
DEI SERVIZI DI RSA  
del 2020  
e  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2021  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano

Milano, aprile 2021

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. Purtroppo, a causa della situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid19 e alla conseguente chiusura dell'Istituto, la distribuzione diretta non è stata possibile, pertanto i questionari sono stati inviati anche a mezzo posta elettronica.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni.

La prima sezione comprende alcuni aspetti generali quali il nucleo di residenza, l'età, il sesso e il compilatore. Nella seconda sezione è 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 e presso il piano terra di uno dei principali nuclei di RSA.

## 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 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 sono stati complessivamente 49 su un totale di 63 questionari distribuiti ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (76,2%). I questionari validi sono 48. Il questionario è stato compilato da un Familiare (27,9%) o dall'Ospite stesso (69,8%) o ancora dall'Ospite aiutato da un Familiare (2,3%).

La maggior parte degli Ospiti è rappresentata da donne (80 %) e poco più della metà (53,2 %) vive nella residenza da più di 4 anni.

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo ai servizi e al comfort è risultata positiva (si veda la tabella n. 1). Il servizio di lavanderia, che nell'anno precedente è stato ritenuto abbastanza soddisfacente, è tornato ad essere percepito negativamente, presentando una percentuale di insoddisfazione del 33,3%. Si notano diversi aspetti indagati giudicati positivamente dal 90% circa dei rispondenti (l'accoglienza, l'utilità della carta dei servizi, la cura dell'igiene personale e l'igiene e la comodità delle camere e degli ambienti comuni).



Tabella n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

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?	1	2,8	3	8,3	21	58,3	11	30,6	36
carta dei servizi			4	12,9	16	51,6	11	35,5	31
orari di apertura al pubblico uffici /accessibilità/informazioni			4	11,8	16	47,1	14	41,2	34
ambienti comuni			1	2,1	23	47,9	24	50	48
camera personale	1	2,1	1	2,1	22	45,8	24	50	48
cura dedicata all'igiene personale					18	38,3	29	61,7	47
Abbigliamento adeguato alla temperatura della camera			1	2,1	22	46,8	24	51,1	47
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			3	6,4	16	34	28	59,6	47
Abbigliamento adeguato alla temperatura degli ambienti comuni					21	44,7	26	55,3	47
qualità dei pasti	3	6,5	6	13	19	41,3	18	39,1	46
quantità dei pasti	1	2,2	3	6,5	17	37	25	54,3	46
varietà nel menù	3	6,8	10	22,7	14	31,8	17	38,6	44
possibilità di modificare i cibi	2	4,2	3	6,3	27	56,3	16	33,3	48
Servizio di lavanderia	2	7,4	7	25,9	8	29,6	10	37	27
Lavaggio capi?	3	7	9	20,9	17	39,5	14	32,6	43
Stiratura capi?	3	7	8	18,6	19	44,2	13	30,2	43
Tempi di riconsegna capi?	6	13,6	10	22,7	17	38,6	11	25	44
orari di apertura alle visite	3	7	10	23,3	11	25,6	19	44,2	43
orari pasti			2	4,4	19	42,2	24	53,3	45
orari sonno/veglia	1	2,2	4	8,7	21	45,7	20	43,5	46

**La professionalità degli operatori**, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla maggior parte degli Ospiti/Familiari molto soddisfacente (si veda tabella n. 2). Più della metà dei rispondenti, infatti, ha valutato il lavoro delle diverse figure professionali positivamente. *Si riscontra una percentuale di poca soddisfazione nei confronti del personale medico, relativa principalmente ad un solo nucleo e presumibilmente imputabile alla prolungata assenza del medico di reparto.*

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	2	4,3	2	4,3	18	38,3	25	53,2	47
infermieri			1	2,1	20	42,6	26	55,3	47
personale medico			8	16,7	13	27,1	27	56,3	48
fisioterapisti	1	2,2	2	4,3	17	37	26	56,5	46
animatori					15	32,6	31	67,4	46

**Il rispetto della privacy**, il coinvolgimento nel piano assistenziale (PAI) e le attività di animazione sono ritenuti abbastanza o molto soddisfacenti dalla maggioranza dei rispondenti, mentre torna a presentare una certa criticità la soddisfazione in merito alle attività di fisioterapia. (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	2,4	4	9,5	22	52,4	15	35,7	42
è soddisfatto delle attività di animazione?			5	11,1	16	35,6	24	53,3	45
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	1	2,4	6	14,3	17	40,5	18	42,9	42
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	2	4,3	4	8,5	18	38,3	23	48,9	47

Il rapporto umano con gli altri Ospiti è ritenuto soddisfacente dalla maggior parte dei rispondenti, pur presentando una percentuale di “poca soddisfazione” superiore al 15%. Il rapporto con il personale, invece, è ritenuto soddisfacente o molto soddisfacente dalla quasi totalità dei rispondenti. (si veda la tabella n. 4).

Tabella n. 4 Valutazione soddisfazione relativa al rapporto umano

Grado di soddisfazione relativo al rapporto umano	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari?			8	17,4	25	54,3	13	28,3	46
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	1	2,1	5	10,4	18	37,5	24	50	48
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	1	2,1	2	4,2	22	45,8	23	47,9	48

La percezione dell’atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta serena dal 65,8% dei rispondenti. L’alta percentuale relativa ad una percezione malinconica (34,2%) è sicuramente da imputare al difficile momento emergenziale.

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

- Il servizio di lavanderia risulta migliorato ma vengono ancora percepite delle criticità, in particolare relative ai capi delicati che tornano danneggiati
- Viene chiesto un aumento delle ore dedicate all’animazione, perché gli Ospiti rimangono “non attivi” per troppe ore...
- La ristorazione andrebbe curata maggiormente, soprattutto nella qualità
- .....

Di contro sono giunti molti commenti positivi e parole di ringraziamento nei confronti di tutti gli operatori per come è stata gestita l’emergenza dovuta alla pandemia.

## CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati, quest'anno sono state registrate criticità (percentuali di poco o molto poco soddisfacenti superiori al 15%) relativamente alla lavanderia, alla qualità dei pasti ed alla varietà del menù, all'orario di apertura alle visite, al personale medico, all'attività di fisioterapia, al rapporto umano con gli altri ospiti/familiari ed alla percezione dell'atmosfera in reparto. Si tratta di aspetti che negli anni precedenti non presentavano criticità o ne presentavano ma sembravano essersi risolte nel 2018. Il coinvolgimento nel PAI, invece, registra un deciso miglioramento. Di seguito la tabella relativa con i dettagli.

Aspetti migliorati/peggiorati	2018 %	2019 %	2020 %
Qualità dei pasti	1,8	7,9	19,5
Varietà nel menù	1,9	11,4	29,5
Servizio di lavanderia	14,3	35,9	33,3
Lavaggio dei capi		25,8	27,9
Stiratura dei capi		16,9	25,6
Tempi di riconsegna dei capi	13	31,8	36,3
Orari di apertura alle visite	0	0	30,3
Professionalità, cortesia, sollecitudine personale medico	1,8	3,2	16,7
Attività di fisioterapia	6,8	12	16,7
Coinvolgimento PAI	1,9	16,9	11,9
Rapporto umano con altri ospiti/familiari	1,8	3,2	17,4
Percezione atmosfera malinconica ( <i>N.B. in moltissimi questionari non era stata data risposta</i> )	0	15,9	34,2

I risultati dei questionari di gradimento e il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2021 non potranno essere presentati agli Ospiti/Familiari e ai rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti (CoRO) come di consueto. Il presente report verrà comunque affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni agli Ospiti/Familiari e ai collaboratori, presso i nuclei RSA, e sarà 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
<b>Servizio di lavanderia</b>	<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>
<b>Pasti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si dovrà indagare in modo più approfondito la criticità emersa, al fine di comprenderne le motivazioni e, di conseguenza, individuare delle azioni mirate al miglioramento presso il nucleo Don Sterpi, che mostra la percentuale negativa più significativa.</li> <li>- Si cercherà di aumentare la varietà delle proposte, inserendo nuove pietanze.</li> <li>- Fra le azioni di miglioramento già messe in atto si evidenzia il rinnovo della cucina da poco ultimato. Si auspica che tale importante investimento possa concorrere ad una maggiore soddisfazione da parte degli Ospiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cucina</li> <li>- Ufficio qualità</li> <li>- Coordinatori e Referente d'Area</li> <li>- Direzione del Personale</li> </ul>
<b>Medico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criticità rilevata solo nei due nuclei Mater Dei, seguiti dal dottor Parodi (si presume imputabile alla sua assenza dei mesi di marzo, aprile e parte di settembre)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione Sanitaria</li> <li>- Medico referente</li> <li>- Coordinatori e Referente d'Area</li> <li>- Direzione del Personale</li> </ul>
<b>Fisioterapia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si dovrà cercare di creare una sinergia fra le due risorse dedicate alla RSA, al fine di offrire un trattamento congiunto agli Ospiti che ne hanno bisogno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione Sanitaria</li> <li>- Medico referente</li> <li>- Coordinatori e Referente d'Area</li> <li>- Direzione del Personale</li> </ul>
<b>Percezione atmosfera malinconica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È emersa una criticità più alta nel Mater Dei, pertanto si provvederà a monitorare la situazione e a mettere in atto delle azioni mirate. In particolare si lavorerà ad un maggiore coinvolgimento di tutti gli Ospiti nelle attività di animazione. Rilevando questo aspetto critico, comunque, è sempre necessario tenere in considerazione la situazione emergenziale vissuta in particolare nel 2020. L'Istituto è stato chiuso, principalmente nell'interesse degli Ospiti, e questo ha inciso pesantemente sul clima emotivo percepito nei diversi reparti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione del Personale</li> <li>- Referente d'Area</li> <li>- Coordinatori</li> <li>- Animatori</li> </ul>

<p><b>Orario di apertura alle visite</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questo aspetto si inserisce per la prima volta fra quelli critici e si presume, verosimilmente, che tale criticità sia imputabile alla situazione emergenziale. L'Istituto, infatti, ha chiuso a Familiari e volontari, di conseguenza le visite sono state sospese per diversi mesi. E anche quando queste sono riprese, la frequenza e la modalità non sono paragonabili alla normalità vissuta prima della pandemia. Si verificherà nella prossima somministrazione dei questionari se questo aspetto rimarrà fra quelli critici o meno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione del Personale</li> <li>- Referente d'Area</li> <li>- Coordinatori</li> </ul>
<p><b>Rapporto con altri Ospiti/Familiari</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anche questa criticità viene rilevata per la prima volta: sicuramente la difficile situazione dovuta alla pandemia in corso è stata determinante. Si verificherà nella prossima somministrazione dei questionari se questo aspetto rimarrà fra quelli critici o meno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione del Personale</li> <li>- Referente d'Area</li> <li>- Coordinatori</li> </ul>