



**ESITI DEL GRADIMENTO  
DEI SERVIZI DI RSA  
del 2023  
e  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2024  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

Milano, 30 aprile 2024

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale

PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE

**PICCOLO COTTOLENGO**

Tel. 02/42941 - Fax 02/40043451

Viale Caterina da Forlì, 19 - 20146 Milano

C.P.P. 242271 - P.I. e C.F. 02541960155

[www.donorione-mi.it](http://www.donorione-mi.it)

## 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. A seguito del basso riscontro registrato negli ultimi anni (in particolare a causa dell'emergenza pandemica e del conseguente isolamento) e in un'ottica di miglioramento della gestione, dal 2022 si è deciso di informatizzare la somministrazione. Il link al questionario è stato inviato direttamente a tutti i familiari e ADS di riferimento degli Ospiti e gli operatori dei diversi nuclei, tramite appositi dispositivi informatici, si sono occupati della somministrazione agli Ospiti che non hanno un referente né un accesso ad Internet. Sono stati altresì esposti negli ascensori, nelle bacheche di reparto e negli spazi comuni i QR code dei questionari.

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 36 su un totale di 176 questionari distribuiti/inviati ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (20,4%). Il questionario è stato compilato da un Familiare (30,6%) o dall'Ospite stesso (5,6%) o ancora dall'Ospite aiutato da un Familiare (11,1%) o da un operatore (52,8%).

La maggior parte degli Ospiti che hanno risposto è rappresentata da donne (77,1 %) e poco più della metà (42,9%) vive nella residenza da più di 6 mesi e da meno di 2 anni. Complessivamente la valutazione **del grado di soddisfazione relativo ai servizi e al comfort** è risultata abbastanza positiva, anche se permangono degli aspetti percepiti negativamente. Il servizio di lavanderia, che nell'anno precedente continuava ad essere percepito negativamente, presentando una percentuale di insoddisfazione superiore al 50%, quest'anno registra un discreto miglioramento, arrivando al 20% circa di insoddisfazione. L'aspetto legato al vitto, che aveva registrato un netto peggioramento nel 2022, torna ad essere percepito positivamente dai rispondenti. Di seguito il dettaglio nella tabella 1.

Tabella n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

È soddisfatto dei seguenti servizi/aspetti? Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
Accoglienza e informazioni all'arrivo	2,8	5,6	19,4	25	47,2
Indicazioni servizi disponibili e modalità di usufruirne		5,6	38,9	22,2	33,3
Orario apertura uffici e accessibilità		8,3	27,8	22,2	41,7
Ambienti comuni			19,4	47,2	33,3
Camera personale			19,4	27,8	52,8
Cura igiene personale		2,8	16,7	16,7	63,9
Abbigliamento adeguato temperatura della camera		5,6	8,3	22,2	63,9
Abbigliamento adeguato temperatura degli ambienti comuni		8,3	16,7	19,4	55,6
Pulizia servizi igienici e ambienti			13,9	22,2	63,9
Qualità pasti		8,3	33,3	36,1	22,2
Quantità porzioni	2,8		25	30,6	41,7
varietà nel menù	2,8	2,8	27,8	30,6	36,1
possibilità di modificare i cibi		5,6	19,4	25	50
Servizio lavanderia	5,6	13,9	27,8	36,1	16,7
Lavaggio capi	5,6	5,6	30,6	38,9	19,4
Stiratura capi		2,8	36,1	41,7	19,4
Tempi di riconsegna capi	11,1		41,7	25	22,2
orari pasti	13,9	11,1	19,4	25	30,6
Orari di apertura alle visite	2,8	2,8	8,3	30,6	55,6
orari sonno/veglia			25	44,4	30,6

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). La maggioranza dei rispondenti, infatti, ha valutato il lavoro delle diverse figure professionali positivamente.

Tabella n. 2 Valutazione professionalità operatori

È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
personale ausiliario		2,8	16,7	30,6	50
infermieri		2,8	13,9	30,6	52,8
personale medico	2,8	2,8	13,9	22,2	58,3
fisioterapisti	2,8	5,6	2,8	33,3	55,6
animatori		2,8	2,8	36,1	58,3

Il rispetto della privacy, e le attività di animazione e fisioterapia sono ritenuti abbastanza o molto soddisfacenti dalla maggioranza dei rispondenti, pur presentando una percentuale rilevante che esprime una certa insoddisfazione. Si rileva, inoltre, il permanere di un'importante percentuale di chi si sente molto poco o poco coinvolto nel piano assistenziale (PAI) (si veda la tabella n. 3).

Tabella n. 3 Valutazione soddisfazione relativa alle attività e alla privacy

Attività assistenziali e Privacy Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	16,7	5,6	19,4	41,7	16,7
è soddisfatto delle attività di animazione?		2,8	16,7	52,8	27,8
è soddisfatto delle attività di fisioterapia	11,1	2,8	13,9	44,4	27,8
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy			11,1	36,1	52,8

Il rapporto umano con il personale 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 Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che la assiste?	2,8	2,8	16,7	27,8	50
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	2,8		16,7	30,6	50

La percezione dell'atmosfera e del clima emotivo in residenza è stata ritenuta **serena** dal 66,7% dei rispondenti, mentre aumenta, rispetto agli ultimi anni, la percentuale relativa ad una percezione malinconica (33,3%).

## CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati, quest'anno sono state registrate criticità (percentuali pari o superiori al 15%) decisamente inferiori rispetto agli anni passati (si veda tabella sottostante). Tali criticità saranno oggetto delle azioni di miglioramento che sono state e/o verranno intraprese nel 2024. È necessario, però, considerare che l'esiguo numero di questionari ritornati e, di conseguenza, validi non è sufficiente a rappresentare la reale percezione dei servizi offerti

Aspetti migliorati/peggiorati	2021 %	2022 %	2023 %
Orari di apertura alle visite	21,4	12	5,6
Informazioni carta dei servizi	15,3	22	5,6
Informazioni orari apertura uffici e accessibilità info	18,2	28	8,3
Cura dell'igiene personale	1,3	16	2,8
Qualità dei pasti	17,8	18	8,3
Quantità delle porzioni	8,2	16	2,8
Varietà nel menù	30	28	5,6
Possibilità di variare i cibi...	27,1	14	5,6
Orari dei pasti	1,7	24	25
Orari sonno/veglia	9,9	16	-
Servizio di lavanderia	51,4	-	19,5
Lavaggio dei capi	42,4	32	11,2
Stiratura dei capi	39,4	28	2,8
Tempi di riconsegna dei capi	59,7	40	11,1
Attività di animazione	4,5	16	2,8
Attività di fisioterapia	13,7	26	13,9
Rispetto intimità e privacy	10,3	18	0
Coinvolgimento PAI	26,1	36	22,3
Percezione atmosfera malinconica	23	20	33,3

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.

Di seguito si elencano le azioni di miglioramento che sono state e/o che verranno intraprese per rispondere a quanto evidenziato.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2024	RISORSE/STRUMENTI
RSA generale - Coinvolgimento PAI	<p><i>Nella seconda metà del 2024 verrà riorganizzato il Coordinamento della RSA, che grazie all'introduzione di un Coordinatore unico infermieristico, consentirà ai Coordinatori dei servizi generali di Nucleo di dedicarsi maggiormente ad altre attività, come la pianificazione della condivisione dei Progetti di vita con la famiglia. Si prevede di strutturare una modalità di condivisione dei Progetti di vita con i familiari, attraverso anche la pianificazione degli incontri. Verrà inoltre steso un documento che chiarisce le varie fasi e le modalità di coinvolgimento: pianificazione incontri, modalità di comunicazione, interlocutori ecc.</i></p>	<p><i>Coordinatori Referente d'Area Direzione del Personale</i></p>
Orario dei pasti	<p><i>Questa criticità è stata espressa anche durante i due incontri in videoconferenza, tenuti in giugno e luglio 2023 per la restituzione degli esiti 2022 ad Ospiti e Familiari. La Referente d'Area, in tale sede, aveva espresso delle perplessità in merito alla possibilità di modificarli, in quanto si presenterebbero dei problemi di gestione del programma giornaliero. Fermo restando le criticità espresse dalla Referente d'Area, si prevedono incontri con il personale in ciascun Nucleo per individuare eventuali modifiche al piano di lavoro che consentano lo spostamento in avanti dell'orario dei pasti.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cucina</li> <li>- Coordinatori e Referente d'Area</li> <li>- Direzione del Personale</li> <li>- Ufficio formazione</li> </ul>
Servizio di lavanderia	<p><i>Pur permanendo tra gli aspetti critici, la percentuale di insoddisfazione rispetto a tale servizio è diminuita. In particolare si nota un notevole miglioramento relativamente agli aspetti legati al lavaggio, alla stiratura ed ai tempi di riconsegna dei capi. Si decide, comunque, di continuare con le azioni di miglioramento intraprese negli ultimi due anni, lavorando in particolare sul <u>punto d'ascolto Familiari/Ospiti</u>, molto importante perché permette un contatto diretto con i Familiari/Ospiti e, di conseguenza, un migliore e più approfondito confronto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Referente interno servizio di lavanderia</li> <li>- Società fornitrice del servizio</li> <li>- Coordinatori</li> <li>- Direzione del Personale</li> <li>- Ufficio Qualità</li> </ul>
Percezione atmosfera malinconica	<p><i>La riorganizzazione dell'RSA, prevista nella seconda metà del 2024, permetterà alla Referente d'Area ed ai Coordinatori di verificare in modo più capillare ed approfondito le motivazioni di questa criticità, al fine di poter individuare eventuali e più mirate azioni di miglioramento da attuare.</i></p>	<p><i>Coordinatori Referente d'Area Direzione del Personale</i></p>