



ESITI DEL GRADIMENTO  
DEI SERVIZI DI RSD  
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

## 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 due 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. È stato, altresì, esposto in diversi luoghi dell'Istituto il QR code per permettere un collegamento ancora più rapido al questionario.

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 sono stati complessivamente 19 su un totale di 72 questionari distribuiti/inviati ai Familiari e/o agli stessi Ospiti (29,2%). Il questionario è stato compilato da un Familiare (47,4%) o dall'Ospite aiutato da un operatore (52,6%). Il 57,9% degli Ospiti rispondenti è di sesso femminile e la maggior parte di essi vive in RSD da più di 4 anni (52,6%).

Complessivamente la valutazione del grado di soddisfazione relativo al comfort e ai servizi è risultata positiva, ad eccezione del servizio di lavanderia, che continua a rappresentare una particolare criticità (si veda la tabella n. 1).

Tabella n. 1 Valutazione aspetti generali e comfort

Aspetti generali e comfort Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
Accoglienza/informazioni all'arrivo	5,3		15,8	10,5	68,4
Indicazioni servizi disponibili e modalità per usufruirne			21,1	21,1	57,9
Orari apertura uffici			5,3	26,3	68,4
Ambienti comuni		10,5	10,5	26,3	52,6
Camera personale			10,5	26,3	63,2
Cura igiene personale	5,3		21,1	26,3	47,4
Abbigliamento adeguato alla camera			10,5	36,8	52,6
Abbigliamento adeguato ambienti comuni			5,3	36,8	57,9
Pulizia servizi igienici e ambienti			21,1	21,1	57,9
qualità dei pasti	5,3	5,3	21,1	26,3	42,1
quantità delle porzioni	5,3		5,3	42,1	47,4
varietà nel menù	5,3		15,8	31,6	47,4
possibilità di modificare il menù		5,3		36,8	57,9
Servizio di lavanderia	21,1	15,8	15,8	31,6	15,8
Lavaggio capi	15,8	15,8	10,5	21,1	36,8
Stiratura capi	5,3	15,8	10,5	31,6	36,8
Tempi di riconsegna dei capi	10,5	10,5	15,8	42,1	21,1
orari pasti	5,3	5,3	5,3	31,6	52,6
orari di apertura alle visite				31,6	68,4
orari sonno/veglia	5,3		5,3	31,6	57,9

La professionalità degli operatori, in termini di competenza e cortesia, è ritenuta dalla quasi 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? Nuova scala di valutazione da 1 a 5 (1=per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
personale ausiliario	5,3		15,8	31,6	47,4
infermieri	5,3		15,8	36,8	42,1
personale medico	5,3		10,5	26,3	57,9
fisioterapisti			5,3	21,1	73,7
educatori			10,5	21,1	68,4

Le attività assistenziali e il rispetto della privacy sono stati indicati come soddisfacenti o molto soddisfacenti dai rispondenti, così come il coinvolgimento nel PEI. (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 (PEI)?	5,3		15,8	31,6	47,4
è soddisfatto delle attività educative			5,3	21,1	73,7
è soddisfatto delle attività di fisioterapia			15,8	15,8	68,4
è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy	10,5		10,5	15,8	63,2

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?			26,3	21,1	52,6
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?			21,1	36,8	42,1

L'atmosfera e il clima emotivo in residenza sono stati percepiti **sereni** dal 78,9% dei rispondenti, malinconici dal 21,1%.

## 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.

Aspetti peggiorati/migliorati	2021 %	2022 %	2023 %
Carta dei servizi	0	15,8	0
Qualità dei pasti	16,7	10,6	10,6
Varietà del menù	25	10,5	5,3
Orari dei pasti	26,7	10,6	10,6
Servizio di lavanderia	41,2	0	36,9
Lavaggio dei capi	35,3	42,2	31,6
Stiratura dei capi	35,3	20,9	21,1
Tempi di riconsegna dei capi	52,9	31,6	21
Cortesia, professionalità, sollecitudine infermieri	0	15,8	5,3
Cortesia, professionalità...fisioterapisti	0	15,8	0
Attività di fisioterapia	6,7	15,8	0
atmosfera/clima emotivo <b>malinconico</b>	12,5	10,5	21,1

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](http://www.donorionemilano.it) e nella sezione intranet dell'Istituto.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2024	RISORSE/STRUMENTI
		-
Servizio di lavanderia	<p><i>Pur permanendo tra gli aspetti critici, la percentuale di insoddisfazione rispetto a tale servizio è diminuita. Si continua, di conseguenza, con le azioni di miglioramento intraprese nel 2022:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tempi di riconsegna dei capi da chippare = 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</i></li> <li>- <i>Punto d'ascolto Familiari/Ospiti = 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.</i></li> </ul>	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Si prevede un incremento dei momenti d'ascolto individuale e si prosegue con le proposte aggregative e socializzanti durante tutto l'anno a cura del personale Educativo.</i></li> </ul>	