

***Fondazione MILANI Onlus***  
*Via Roma, 83 – 26823 – CASTIGLIONE D'ADDA (LO)*  
*Tel e fax 0377/900750 – email: [segretario@fondazionemilani.org](mailto:segretario@fondazionemilani.org)*

*ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
DEL SERVIZIO IN R.S.A.  
(CUSTOMER SATISFATION)*

***ANNO 2023***

## 1. PREMESSA

La Fondazione MILANI Onlus quale Azienda di servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti nell'intento di far collimare sempre di più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore.

In tal senso, la Fondazione organizza la partecipazione degli utenti e dei loro familiari al processo di miglioramento continuo del servizio erogato.

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

Pertanto, in ottemperanza a quanto stabilito dalla *deliberazione di Giunta Regionale n. X/2569 del 31 ottobre 2014*, questo Ente effettua almeno annualmente la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, anche nei confronti dei familiari e dei caregiver (customer satisfaction) essendo inoltre un requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale delle unità di offerta socio-sanitarie.

## 2. IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato è basato su domande chiuse a risposta singola che precedono un ventaglio di risposte definite da "insufficiente" a "ottimo" che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Il questionario è stato revisionato a novembre 2023 in quanto quello precedente era troppo lungo e ripetitivo; pertanto le domande sono state sintetizzate mantenendo la richiesta di valutazione sui concetti principali che compongono l'organizzazione della struttura.

Lo schema del questionario prevede:

- una breve introduzione sul significato dei voti espressi dall'utente,
- la parte della "Soddisfazione" dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente;
- uno spazio al termine del questionario per commenti, osservazioni, suggerimenti da parte dell'utente.

Attraverso queste domande si cerca sempre di verificare eventuali criticità e ricavare utili indicazioni per il futuro. Naturalmente il questionario è in forma anonima per garantire la massima libertà di espressione al compilatore.

Le domande sono state distribuite in gruppi omogenei per tematica e precisamente:

- qualità delle informazioni
- qualità delle cure e dell'assistenza
- qualità delle relazioni interpersonali
- qualità del confort alberghiero
- qualità generale del servizio

## 3. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato distribuito ai familiari di riferimento (caregiver principale) attraverso mail del 13/11/2023. La scadenza per la presentazione del modello era il 06/12/2023.

Sono stati spediti n. 53 questionari e ne sono stati restituiti n. 17.

La partecipazione è stata quindi pari al 32% in diminuzione rispetto ai questionari pervenuti nel 2022.

#### 4. ANALISI DEL QUESTIONARIO

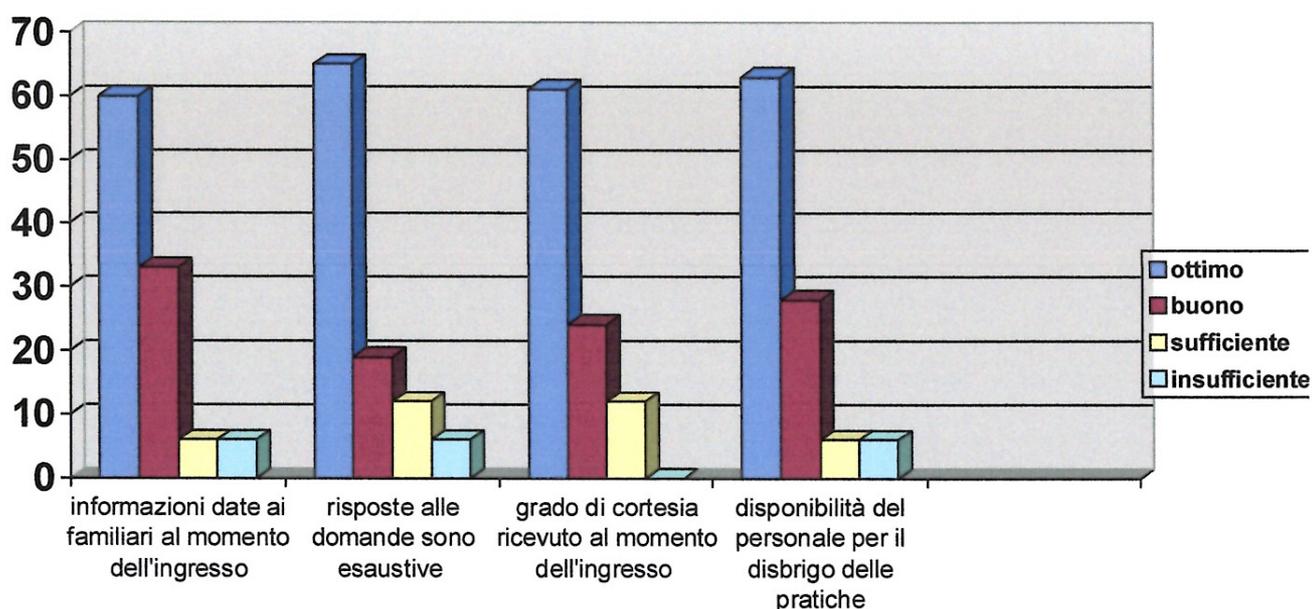
La prima parte del questionario affronta il tema della qualità delle informazioni soprattutto nella fase di ingresso degli ospiti. Sono domande in base alle quali l'Ente cerca di capire se la qualità delle informazioni passate agli ospiti e ai familiari al momento dell'ingresso siano state complete e soddisfacenti.

In particolare:

- a) sulle informazioni date agli ospiti e ai familiari al momento del ricovero
- b) se riguardo le informazioni richieste dai familiari vi è stata una risposta esaustiva
- c) il grado di cortesia ricevuto al momento dell'accoglienza in struttura
- d) il grado di disponibilità da parte del personale per il disbrigo delle pratiche durante l'ingresso.

I dati elaborati sono riassunti nei sottostanti istogrammi:

#### QUALITA' DELLE INFORMAZIONI (soprattutto nella fase di ingresso degli ospiti)



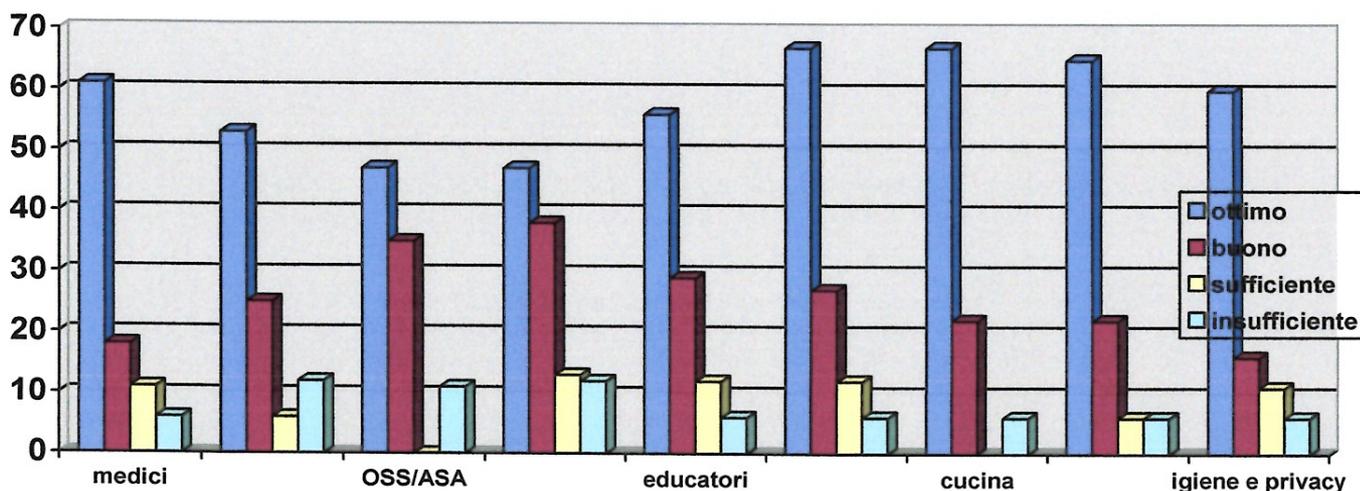
La seconda parte del questionario affronta la tematica dell'assistenza e si divide in due macroaree: *qualità delle cure e dell'assistenza* con il giudizio sui seguenti argomenti:

Come giudica la qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori:

- medici
- infermieri
- OSS/ASA
- Fisioterapisti
- Educatori
- Guardaroba- lavanderia
- Cucina

- Personale amministrativo
- Cura dedicata all'igiene e alla privacy

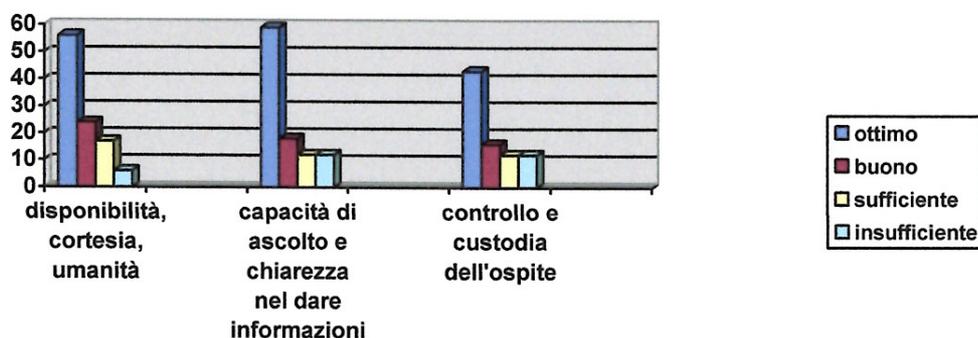
### QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA



La terza parte del questionario riguarda *“la qualità delle relazioni interpersonali”* e precisamente:

- la disponibilità, cortesia, umanità
- capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni
- attenzione al controllo e alla custodia dell'ospite

### QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI

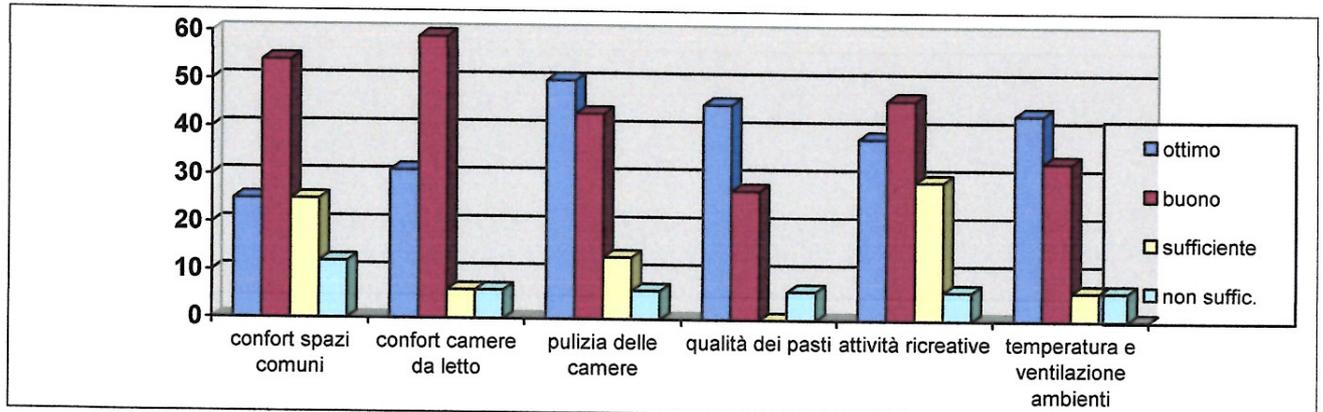


La quarta parte del questionario si sofferma sull'aspetto *“qualità del confort alberghiero”*, concentrandosi in particolare sulla valutazione:

- il confort degli spazi comuni

- il confort delle camere da letto
- il livello di pulizia delle camere
- la qualità (menù, variazione del menù, cottura, orario) dei pasti
- attività ricreative interne alla struttura (feste, giochi, laboratori ecc..)
- l'adeguatezza della temperatura e della ventilazione degli ambienti

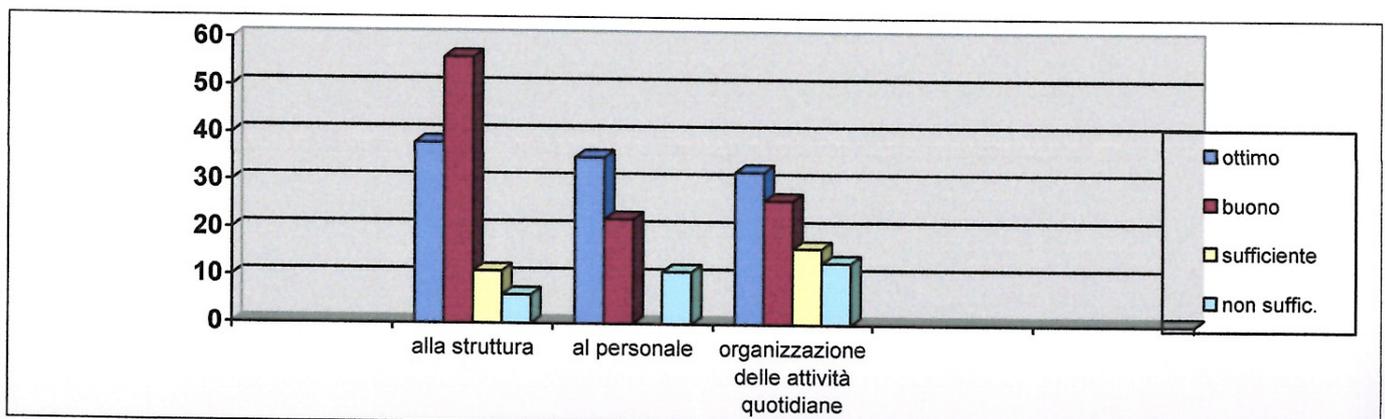
### QUALITA' DEL CONFORT ALBERGHIERO



L'ultima parte riguarda la **“Qualità generale del servizio”** così suddivisa:

- alla struttura
- al personale
- all'organizzazione delle attività quotidiane

### QUALITA' GENERALE DEL SERVIZIO



## 5. SPAZIO PER OSSERVAZIONI, CRITICHE, GIUDIZI ED ELOGI

Al fine di ricevere eventuali suggerimenti, commenti, osservazioni in merito alla qualità e quantità dei servizi offerti dalla RSA al termine del questionario è sempre inserita la possibilità di esprimere eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti.

Le persone che hanno espresso i loro pareri hanno evidenziato la mancanza di attività di gruppo, giochi da tavolo ecc... nelle ore pomeridiane e le feste con i familiari.

Alcuni familiari hanno espresso una ottima valutazione su tutte le domande proposte. Ci sono state delle richieste riguardo ad un aumento del personale di assistenza e su maggiore controllo riguardo il comportamento di alcune figure professionali.

## 6. CONCLUSIONI

L'anno 2023 appena concluso, ha visto un ulteriore miglioramento riguardo alla ripresa dei contatti tra ospiti e familiari rimarcando la necessità e la voglia della struttura di reagire con consapevolezza e coscienza nell'affrontare l'emergenza non del tutto risolta (come da circolari da parte di Regione Lombardia sulle accortezze da utilizzare per gli ingressi dei visitatori). Tutto il personale della struttura si è adoperato nella gestione quotidiana dell'assistenza con professionalità e competenza.

Per quanto concerne le attività di animazione richieste nel pomeriggio si fa presente che le stesse sono concentrate maggiormente al mattino quando la presenza/attenzione da parte degli ospiti è più reattiva rispetto al pomeriggio, visto che la maggior parte degli stessi sono a letto per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio si prediligono le attività individuali essendoci un clima più disteso con momenti di tranquillità che facilitano il rapporto tra l'ospite e le educatrici. Stessa cosa per le attività di fisioterapia.

Per approfondire le tematiche inerenti il lavoro dei vari operatori l'Ente organizza annualmente dei corsi che coinvolgano il personale su come affrontare il servizio con serenità dando quindi l'opportunità di ascoltare e confrontare le proprie opinioni con i colleghi.

In sintesi l'analisi dei questionari ha dimostrato che i familiari sono soddisfatti del servizio. Basta osservare i vari grafici corrispondenti alle risposte delle domande del questionario.

Cercheremo di tenere presente le criticità che ci sono state segnalate con particolare attenzione ai rapporti interpersonali.

Cogliamo inoltre l'occasione per ringraziare coloro che ci sostengono nel nostro lavoro il cui obiettivo è sempre dare soddisfazione alle richieste degli ospiti.

## DIFFUSIONE

La presente rilevazione sarà affissa nelle bacheche di piano e pubblicato sul sito della Fondazione L'Ufficio è disponibile per qualsiasi ulteriore informazione riguardo la presente indagine

Castiglione d'Adda, li 30/12/2023  
Prot. n. 789

IL SEGRETARIO: *Maria Siviglia*  
IL SEGRETARIO  
Fondazione MILANI Onlus  
Rag. MARIA SIVIGLIA