

***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 2019**

## 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 stimola e 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 "ottimo" a "molto carente" oltre a "non posso valutare la voce in questione" e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

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;
- degli spazi al termine di ciascun gruppo di domande per note/osservazioni 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:

- accesso, accoglienza
- relazione con le varie F.P. presenti in struttura e qualità dell'assistenza
- qualità dell'ambiente di reparto

## 3. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato distribuito ai familiari di riferimento (caregiver principale) attraverso mail e servizio postale accompagnato da lettera n. 382 del 11/09/2019 con scadenza in data 09/11/2019.

Sono stati spediti n. 57 questionari e ne sono stati restituiti n. 21.

La partecipazione è stata quindi pari al 36,85%.

## 4. ANALISI DEL QUESTIONARIO

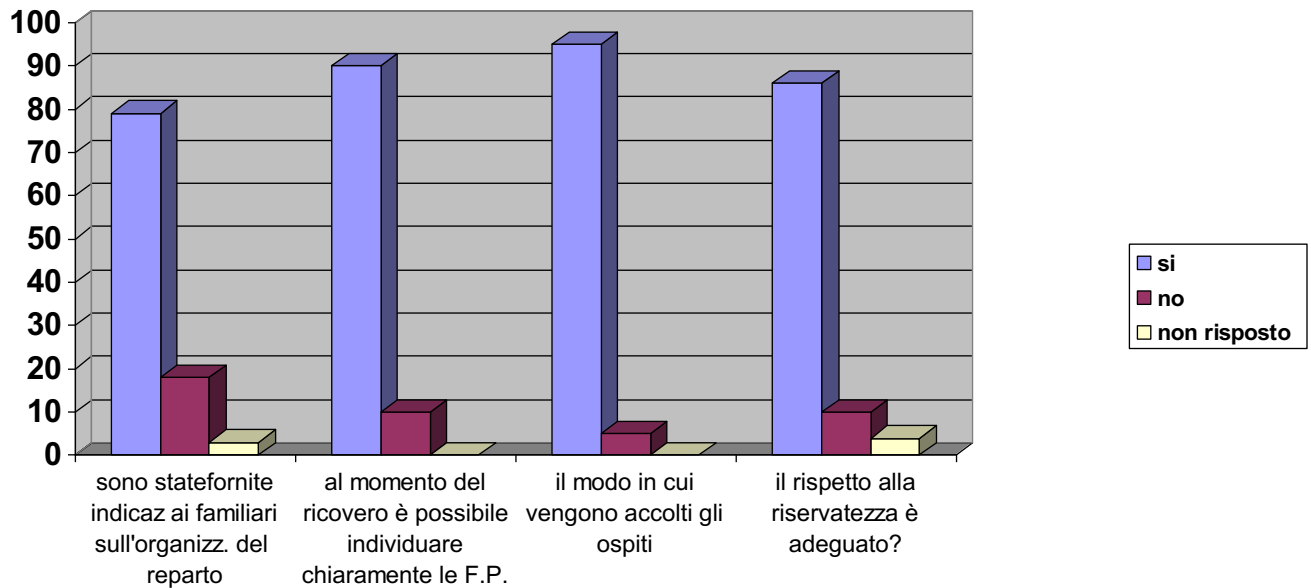
**La prima parte** del questionario affronta il tema dell'accesso/accolgenza. Sono domande in base alle quali l'Ente cerca di capire se le informazioni date prima e durante il ricovero sono state soddisfacenti.

In particolare:

- a) sulle informazioni fornite ai familiari sull'organizzazione della vita nel reparto
- b) sulla possibilità di individuare le varie figure professionali presenti all'ingresso, le modalità in cui vengono accolti gli ospiti e l'attenzione del personale a garantire il rispetto alla riservatezza degli ospiti.

I dati elaborati sono riassunti nei sottostanti istogrammi:

### ACCESSO/ACCOGLIENZA



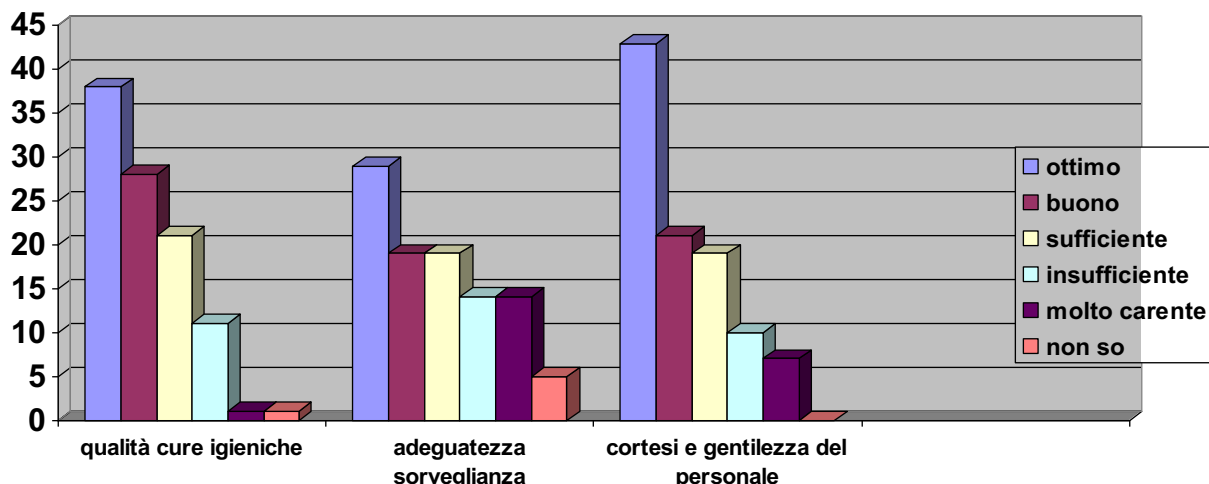
**La seconda parte** del questionario affronta la tematica dell'assistenza e si divide in due macroaree: una che affronta specialmente la qualità delle cure, l'adeguatezza della sorveglianza agli ospiti e la cortesia/gentilezza del personale ed un'altra che si sofferma sulla valutazione delle relazioni tra i familiari e le varie figure professionali operanti in reparto.

Dall'analisi degli istogrammi della prima macroarea emerge un buon livello di soddisfazione che raggiunge un risultato medio globale positivo del 71% mentre la percentuale dei giudizi negativi è intorno al 23% (questo dato emerge dal fatto che n. 4 familiari hanno espresso giudizio negativo su tutte le domande esposte, mentre altri non hanno espresso alcuna valutazione sull'argomento).

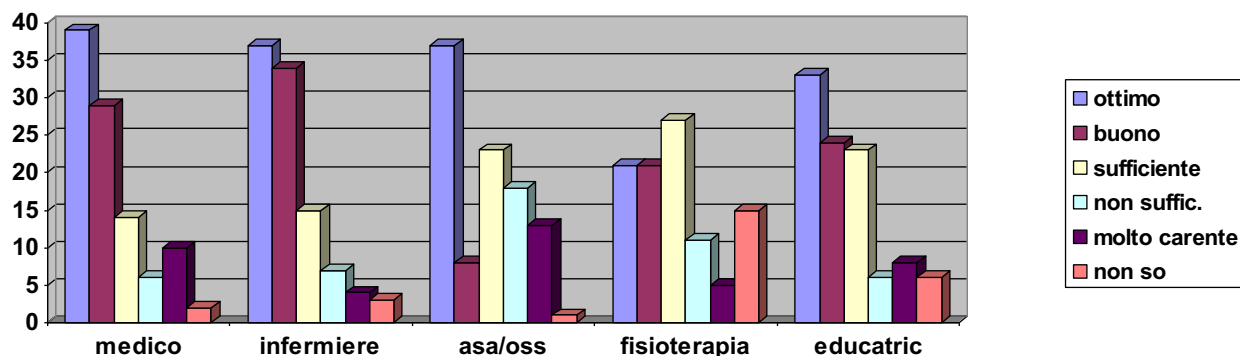
Relativamente alla seconda macroarea, si è in presenza di un risultato complessivamente ancora positivo in quanto la media delle valutazioni positive si attesta sull'80%.

Il servizio animativo, oggetto di criticità in passato, registra da qualche anno un costante assestamento dell'indice di gradimento su buone percentuali (80%); evidentemente gli ultimi correttivi apportati al servizio hanno chiaramente dato i loro benefici.

### QUALITA' DELL'ASSISTENZA



### QUALITA' DELL'ASSISTENZA IL PERSONALE



Si aggiunge inoltre che la valutazione circa il personale amministrativo ha ottenuto il 85% di gradimento mentre i servizi generali (cucina e lavanderia) si attestano sul 65%.

**La terza e ultima parte** del questionario si sofferma sull'aspetto "ospitalità e confort", concentrandosi in particolare sulla valutazione di ambienti e spazi a disposizione degli ospiti.

In questa ultima parte della analisi vengono inseriti anche le valutazioni di alcuni servizi prettamente alberghieri quali cucina e lavanderia.

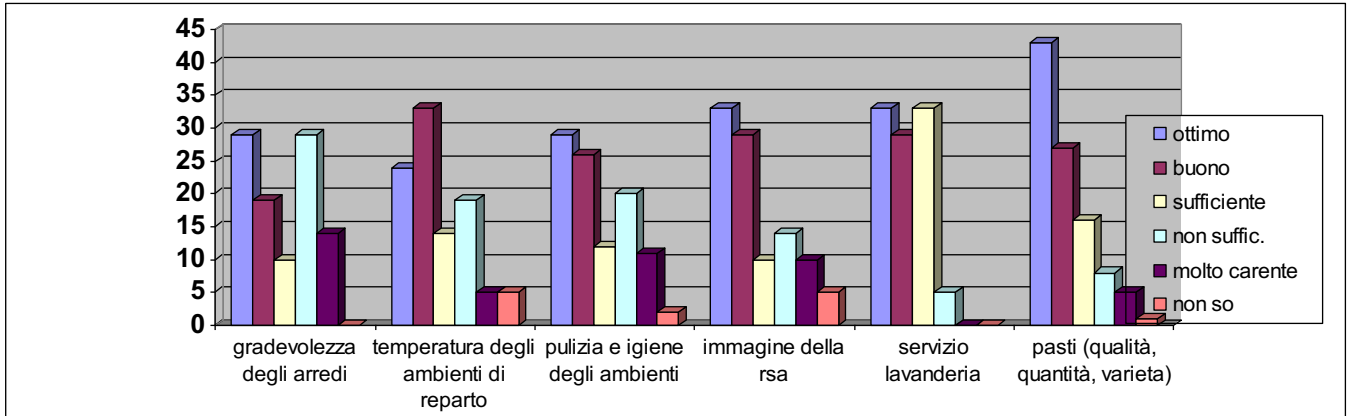
Dall'analisi dei grafici emerge un elevato livello di soddisfazione dei familiari sui servizi generali che raggiunge un risultato globale positivo medio pari al 90,50%, a fronte di un livello di insoddisfazione di circa il 10%.

Si fa presente che nella percentuale del 90,50% il giudizio buono/ottimo raggiunge il 66% dei voti.

I consensi sui primi tre items (gradevolezza degli spazi personali, pulizia e igiene degli ambienti, temperatura e ventilazione degli ambienti) mostrano una diminuzione rispetto allo scorso anno con una percentuale del 70%.

Infine per quanto riguarda l'immagine della RSA il giudizio è sempre favorevole con una percentuale del 72%; giudizi sfavorevoli per il 24% mentre il 5% non sa valutare.

## OSPITALITA' E CONFORT



### 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 di ciascun gruppo di domande erano stati inseriti appositi spazi dove gli intervistati hanno potuto esprimere critiche, giudizi ed opinioni, ma anche elogi e valutazioni positive per il servizio offerto.

Solo 4 familiari hanno approfittato di questa possibilità. Ne emergono comunque, oltre a sinceri elogi, alcune segnalazioni su tematiche di tipo organizzativo che saranno oggetto di incontri tra la Direzione, i Medici e il Coordinatore di Struttura.

### 6. CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati abbastanza positivi e attestati, ormai da alcuni anni, su buoni livelli di gradimento.

Questo fatto gratifica l'Amministrazione della Fondazione che è sempre alla ricerca di miglie per venire incontro alle esigenze degli ospiti e dei familiari.

Gli amministratori sono sempre disponibili ad un incontro con coloro che manifestano giudizio negativo su tutto il questionario, in quanto la permanenza degli ospiti deve essere una scelta convinta e non una imposizione.

Castiglione d'Adda, lì 23/12/2019

IL SEGRETARIO: *Maria Siviglia*