

***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 2022**

## 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 "eccellente" a "pessimo" che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Occorre specificare che in alcune domande il familiare non ha dato alcuna risposta poiché, in base alla propria esperienza, non è stato in grado di valutare le voci (tipo la varietà dei pasti, l'assistenza religiosa, l'adeguatezza della palestra e dell'infermeria).

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 dell'ambiente
- qualità generale del servizio

Dal 2020 sono state inserite due domande per quanto riguarda l'Emergenza COVID-19, lasciate anche per il 2022, con uno spazio al termine delle stesse per eventuali suggerimenti.

## 3. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato distribuito ai familiari di riferimento (caregiver principale) attraverso mail del 15/09/2022. La scadenza per la presentazione del modello era il 31/10/2022.

Sono stati spediti n. 53 questionari e ne sono stati restituiti n. 31.

La partecipazione è stata quindi pari al 58% in aumento rispetto ai questionari pervenuti nel 2021.

#### 4. ANALISI DEL QUESTIONARIO

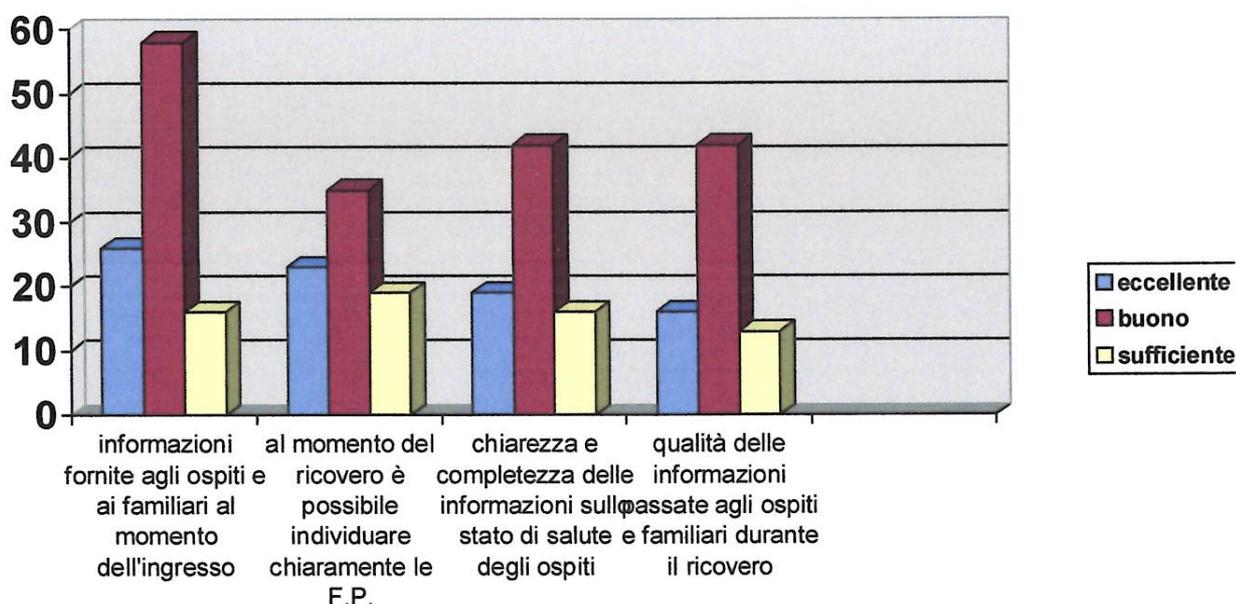
La prima parte del questionario affronta il tema della qualità delle informazioni soprattutto nella fase di ingresso degli ospiti. Sono domande in base alle quali l'Ente cerca di capire se la qualità delle informazioni passate agli ospiti e ai familiari siano state complete e soddisfacenti.

In particolare:

- sulle informazioni fornite agli ospiti e ai familiari al momento del ricovero
- sulla possibilità di individuare le varie figure professionali presenti all'ingresso
- chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute degli ospiti
- la qualità delle informazioni passate agli ospiti e ai familiari durante il ricovero.

I dati elaborati sono riassunti nei sottostanti istogrammi:

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

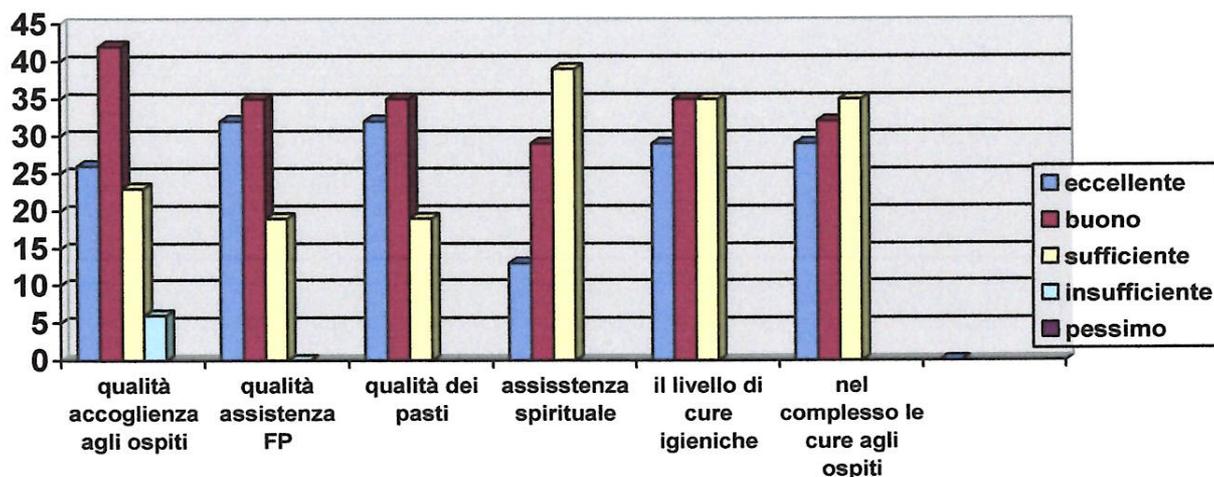


La seconda parte del questionario affronta la tematica dell'assistenza e si divide in due macroaree: **qualità delle cure e dell'assistenza** con il giudizio sui seguenti argomenti:

La prima macroarea raccoglie i seguenti giudizi:

- qualità accoglienza dedicata agli ospiti
- qualità dell'assistenza e degli interventi da parte delle varie figure professionali (medico, infermiere, ASA/OSS, fisioterapista, educatore)
- qualità dei pasti
- assistenza spirituale
- il livello delle cure igieniche garantire agli ospiti
- nel complesso, la qualità delle cure e dell'assistenza fornite agli ospiti

### QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA



Dall'analisi degli istogrammi della prima macroarea emerge un livello di soddisfazione più che sufficiente. Purtroppo alcune domande non hanno avuto risposta specialmente per quei parenti che hanno avuto l'ingresso dei propri cari nel periodo della pandemia da Covid-19. Qualcuno ha avuto dei giudizi negativi riguardo al fatto di non poter entrare in struttura come una volta. La Fondazione ha assunto le proprie decisioni in base a delibere e circolari regionali nelle quali si regolamentavano gli accessi nelle strutture socio-sanitarie da farsi su appuntamento ampliando comunque gli incontri anche nei luoghi all'aperto e con la possibilità di uscite programmate al domicilio previo parere del Direttore Sanitario della Struttura (come da Ordinanza del Ministero della Salute dell'08/05/2021 e successivi modifiche ed integrazioni).

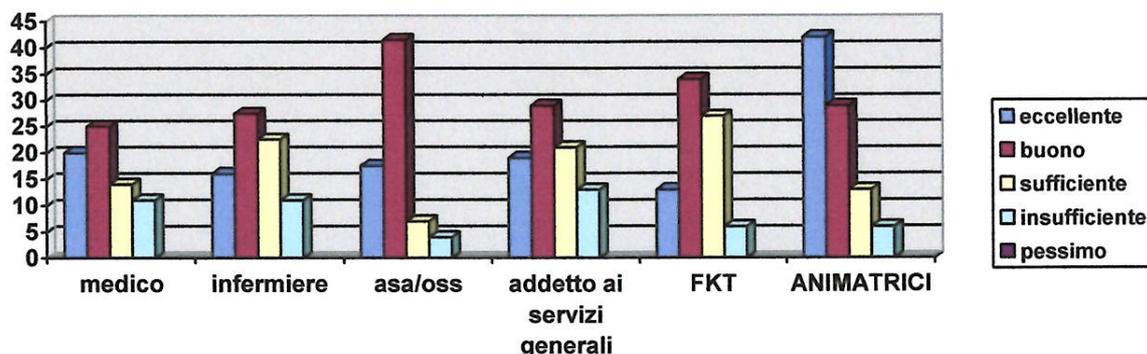
Alcune decisioni possono sembrare molto restrittive ma vivere in una comunità bisogna salvaguardare la salute di più persone. La possibilità di contagio è sempre stata presente anche dopo le vaccinazioni e la prevenzione risultava essere la migliore soluzione affinché gli ospiti non si ammalassero di nuovo.

La struttura non ha avuto situazioni contagiose durante l'anno e i familiari sono stati molto collaboranti adeguandosi alle nostre indicazioni.

La seconda macroarea riguarda la valutazione riguardo *“la qualità delle relazioni interpersonali”* e precisamente:

- disponibilità all'ascolto da parte del personale medico
- disponibilità all'ascolto da parte del personale infermieristico
- disponibilità all'ascolto da parte del personale di assistenza
- disponibilità all'ascolto da parte del personale addetto ai servizi
- disponibilità all'ascolto da parte dei fisioterapisti
- disponibilità all'ascolto da parte delle educatrici

### QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI



Anche in questa macroarea, si è in presenza di un risultato complessivamente positivo in quanto la media delle valutazioni buono/ottimo si attesta intorno al 53%. Parecchi questionari non hanno espresso una valutazione.

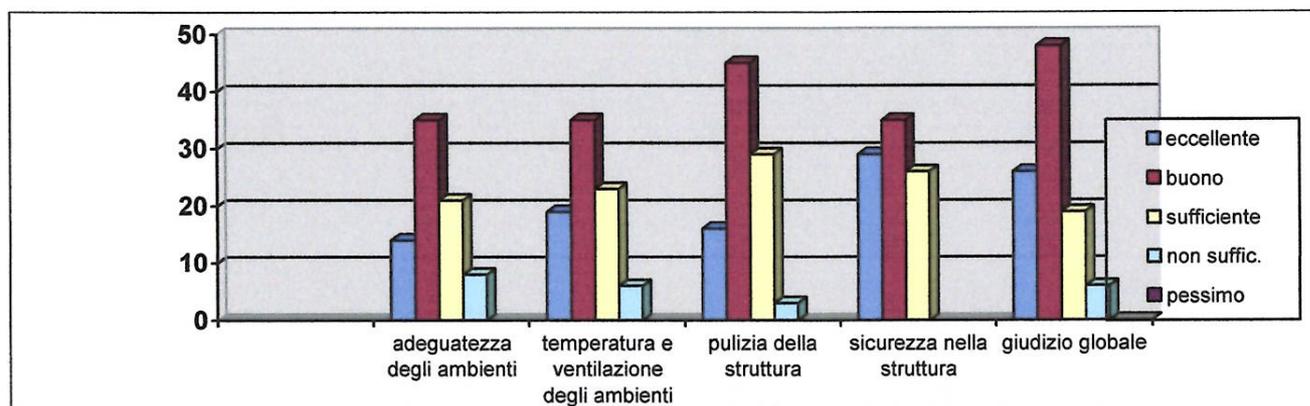
Si aggiunge inoltre che la valutazione circa il personale amministrativo ha ottenuto una valutazione buono/ottimo del 76%.

Il servizio animativo registra in media il 72% del grado di soddisfazione da parte dei familiari nella valutazione ottimo/buono tenendo presente che le stesse, essendo coinvolte negli incontri e colloqui con gli ospiti e i loro familiari, è il personale meglio identificato.

La terza parte del questionario si sofferma sull'aspetto **“qualità dell'ambiente e qualità generale del servizio”**, concentrandosi in particolare sulla valutazione di ambienti e spazi a disposizione degli ospiti quali:

- adeguatezza degli ambienti quali soggiorni, camere ecc..
- temperatura e ventilazione degli ambienti
- pulizia della struttura
- la sicurezza nella struttura
- giudizio globale sul servizio offerto dalla RSA

### QUALITA' DELL'AMBIENTE E GENERALE DEL SERVIZIO



In questa parte della analisi vengono inserite le valutazioni sulla qualità dell'ambiente della RSA e , al termine, il giudizio globale sulla struttura.

Alcuni familiari di ospiti entrati nel corso del 2022 , non hanno risposto comunicando che non avevano ancora visto tutta la struttura preferendo quindi la possibilità di non dare giudizi corretti. Il giudizio globale sul servizio offerto dalla RSA è comunque molto alto; si desume un 75% per eccellente/buono, un 19% per sufficiente mentre il 6% non sufficiente.

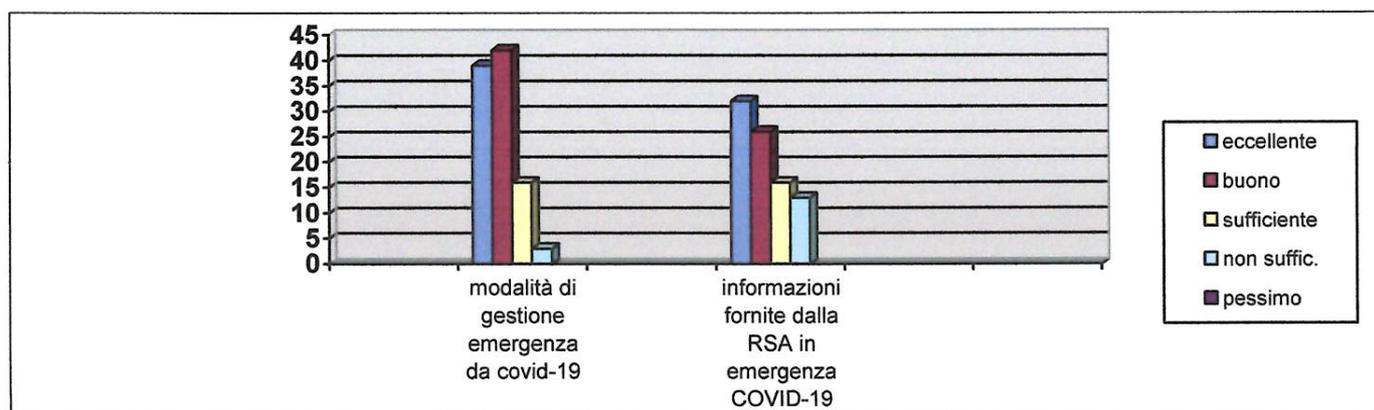
Dal 2020 è stata inserita una **quarta parte** con due domande al fine di dare una valutazione sulle modalità con cui è stata affrontata l'emergenza da Covid2019 e precisamente:

- come giudica la modalità con cui la struttura ha affrontato e gestito il periodo di emergenza Covid19

- come giudica le informazioni fornite dalla struttura nel periodo di emergenza da Covid19

Nel grafico sottostante sono evidenziate le risposte in percentuale:

### EMERGENZA COVID-19



I risultati ottenuti sono più che sufficienti. Anche questo anno due parenti hanno chiesto la riapertura della struttura come una volta. Riteniamo che quest'anno sia stato fatto un piccolo passo verso la normalità dando la possibilità ai parenti di sostare anche all'esterno, con più familiari sempre mantenendo il distanziamento. E' stata organizzata inoltre una apericena in giardino molto gradita dai parenti che hanno potuto colloquiare e cenare con gli ospiti .

### 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.

Come già accennato in precedenza 2 familiari hanno segnalato di non rispondere ad alcune domande in quanto i reparti non erano accessibili ai parenti. Un familiare ha espresso un sincero ringraziamento a tutti e non ci sono stati suggerimenti su come gestire/modificare l'emergenza sempre tenendo conto delle normative in essere.

Ci sono state delle richieste di maggiore comunicazione con il Medico e gli Infermieri riguardo allo stato di salute dei propri cari.

## 6. CONCLUSIONI

L'anno 2022 appena concluso, caratterizzato ancora dall'emergenza, ha comunque subito un 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 ancora in corso. Tutto il personale della struttura si è adoperato nella gestione quotidiana dell'assistenza con professionalità e competenza anche se non sono mancati momenti di difficoltà.

Riguardo alla organizzazione dei profili sanitari si è provveduto all'assunzione di un nuovo Medico di Struttura che assicura una presenza quotidiana, nella fascia del mattino, per 5 giorni su 7 e con la dovuta reperibilità. E' stata quindi assegnata la Direzione Sanitaria ad altro Medico in possesso della specializzazione in Geriatria.

Per approfondire le tematiche inerenti il lavoro dei vari operatori l'Ente organizza annualmente dei corsi che coinvolgono 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 e questi risultati positivi ci daranno il coraggio per continuare nel nostro lavoro sempre attento ai bisogni e alle necessità dei nostri ospiti. Cercheremo di tenere presente le criticità che ci sono state segnalate, in particolare nei rapporti interpersonali, trovando delle soluzioni adeguate a mantenere vivo il rapporto tra le parti.

Ringraziamo coloro che ci sostengono nel nostro lavoro che è sempre caratterizzato al soddisfacimento delle esigenze degli ospiti.

## DIFFUSIONE

La presente rilevazione sarà inviata con mail ai familiari e affissa nelle bacheche di piano.

L'Ufficio è disponibile per qualsiasi ulteriore informazione riguardo la presente indagine

Castiglione d'Adda, li 30/12/2022

Prot. n. 692

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