



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Customer satisfaction OPERATORI 2025

RSA Casa MATER ORPHANORUM

❖ Periodo di somministrazione: annuale

❖ Compilazione luglio → agosto 2025

Raccolta dati: **SETTEMBRE 2025**

➤ n. totale OPERATORI al momento della somministrazione: **13**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione del personale operante in struttura.

La maggior parte del personale è costituito da Liberi professionisti (medici, infermiere) e da lavoratori in somministrazione con l'agenzia interinale Family Care di Openjobmetis spa (oss); lavorano in struttura anche alcune Religiose dell'Opera Mater Orphanorum con la qualifica di oss, le quali si occupano oltre che dell'assistenza alle ospiti, anche dell'animazione religiosa e dei servizi di reception/segreteria.

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese del proprio personale
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario operatori** è composto da **10 domande** riguardanti diverse aree tematiche che vogliono analizzare i rapporti interpersonali (con colleghi, responsabili, parenti e ospiti), l'organizzazione e la qualità dell'ambiente e degli strumenti di lavoro. Per ciascuna domanda è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, insoddisfazione o parziale soddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. DIFFUSIONE RISULTATI

La Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con il personale per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto costruttivo e utile al fine del miglioramento della qualità complessiva del lavoro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione da parte degli interessati.



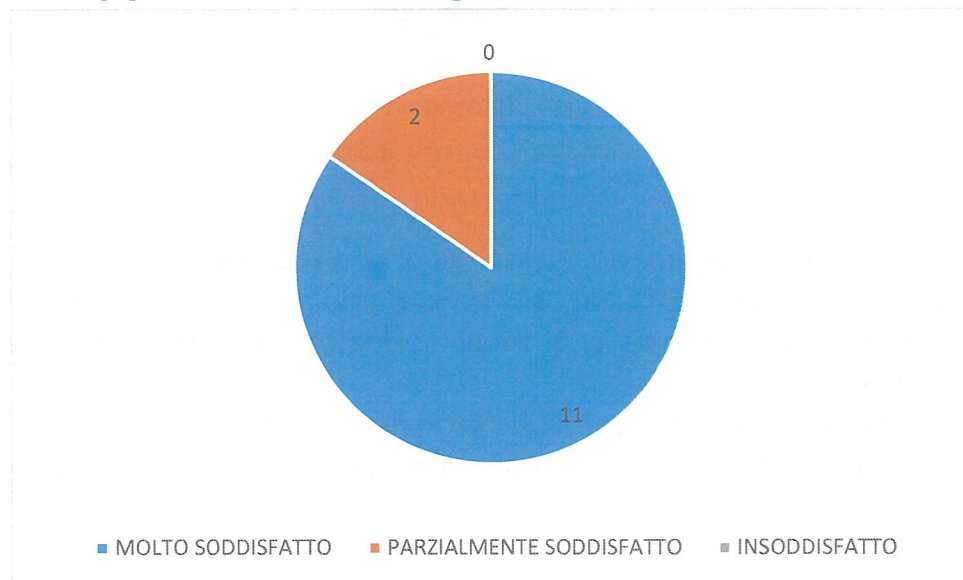
RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle PERSONALE

► 4 degli operatori che hanno risposto lavorano da oltre 4 anni, 3 da 1-4 anni, 6 da meno di un anno.

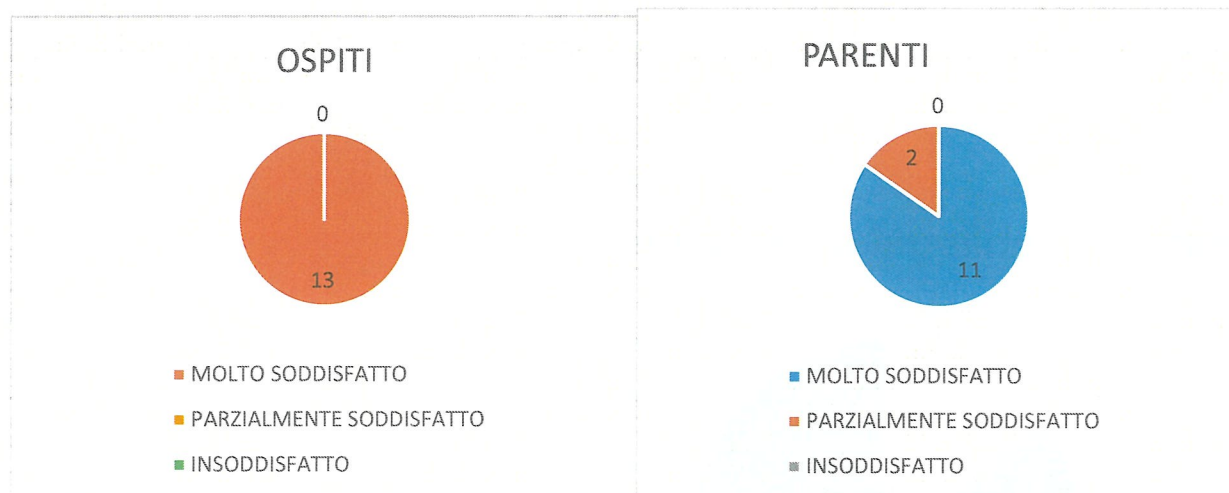
1. Rapporto con colleghi e direzione



Dai dati analizzati emerge una quasi totale soddisfazione del personale nei rapporti instaurati sia con i propri colleghi che con la direzione. Soltanto 2 operatori hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione. Le maggiori problematiche, come anche evidenziato nella parte dei commenti conclusivi, riguarda la difficoltà di comunicazione tra le varie figure professionali operanti in RSA.



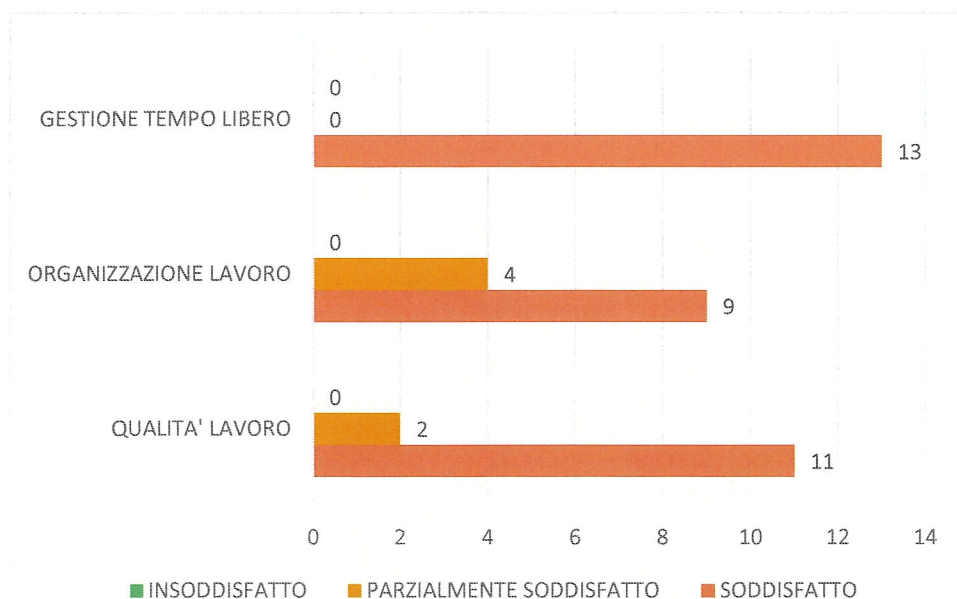
2. Rapporto con ospiti e parenti



Come nel punto precedente prevale il numero dei giudizi positivi; 11 operatori si dicono soddisfatti del rapporto con i parenti delle Signore Ospiti 2 si dicono parzialmente soddisfatti. Per quanto riguarda il rapporto con le Ospiti il giudizio è di totale soddisfazione, infatti tutti i 13 operatori hanno espresso giudizio positivo

Da questi dati, i quali trovano ulteriore conferma in quelli analizzati nel questionario dedicato a parenti e ospiti, non emergono situazioni di particolare criticità nei rapporti tra Personale, Ospite e Parenti.

3. Ambito lavorativo





RSA CASA MATER ORPHANORUM

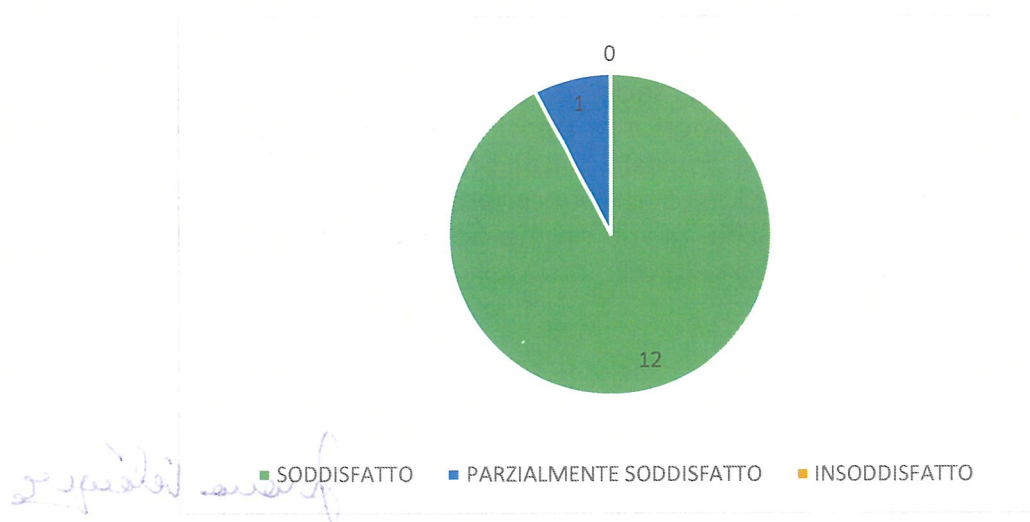
Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

In questa sezione sono stati analizzati i dati relativi diversi aspetti relativi al lavoro svolto in RSA. La maggior parte delle risposte evidenziano un buon livello di soddisfazione riguardo al proprio lavoro sia da un punto di vista organizzativo, che qualitativo. 4 operatori si dicono parzialmente soddisfatti, riguardo all'organizzazione dei turni. Questo dato deve tenere conto dell'esigenza di un'RSA di avere sempre del personale in struttura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per garantire una corretta assistenza alle Signore Ospiti. Per quanto riguarda la qualità del lavoro soltanto 2 si dicono parzialmente soddisfatti.

E' stato richiesto anche di dare un giudizio sulla gestione del proprio tempo libero in base all'entità degli impegni lavorativi intercorsi con questa struttura: si evince una totale soddisfazione con un solo operatore che si dice parzialmente soddisfatto.

Per tutte le domande di questa sezione non è emerso nessun giudizio di insoddisfazione.

4. Ambiente di lavoro e servizi offerti



Dai dati raccolti emerge una piena e totale soddisfazione riguardo agli ambienti di lavoro. Tutti gli operatori si sono espressi come molto soddisfatti riguardo alla pulizia, al decoro e alle condizioni delle strutture e degli ambienti di questa RSA.

Una quasi totale soddisfazione viene riscontrata anche riguardo ai servizi offerti dalla struttura e alla velocità di risposta alle proprie richieste, emerge un solo giudizio di parziale soddisfazione.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Dalla maggior parte dei giudizi si evince un ottimo grado di soddisfazione in tutti gli ambiti. Emergono soltanto una piccola parte degli operatori parzialmente soddisfatta dai turni di lavoro e dai rapporti instaurati con colleghi, responsabili e familiari; questo dato è forse riconducibile al turn over degli ultimi anni, per cui gli operatori di recente assunzione potrebbero non essere ancora pienamente abituati ai ritmi propri di una RSA e alle dinamiche tra il personale.

Grazie ai suggerimenti raccolti lo scorso anno sono stati organizzati numerosi corsi di formazione, che spaziavano dalla movimentazione manuale dei carichi, alla gestione dei conflitti. Su questa particolare tematica, sempre più attuale nell'ambito sanitario sono stati organizzati ben 2 corsi sempre con tema gestione dei conflitti, uno con un particolare focus sull'umanizzazione delle cure, e un altro sulla prevenzione del rischio aggressione. Tutti i corsi organizzati hanno avuto ottimi riscontri in termini di partecipazione e di interesse da parte del personale.

Sicuramente in sede di discussione degli esiti del questionario verranno affrontate le tematiche che hanno riscosso minori livelli di soddisfazione, in modo da poter anche migliorare la comunicazione e la collaborazione tra le varie figure che operano all'interno dell'RSA.

In nessun ambito analizzato in questa sede è stato espresso alcun giudizio di piena insoddisfazione; questo dato è molto importante per noi, in quanto sappiamo che L'RSA è un ambito lavorativo delicato nel quale è richiesto a tutti un particolare sforzo nell'adempimento delle proprie mansioni e nell'interfacciarsi quotidianamente con colleghi, Ospiti e loro parenti. Non sempre è facile, ma siamo certi che, grazie anche ad occasioni di scambio come questo, si potrà sempre proseguire con l'ottimo lavoro fin ora svolto.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia

(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Cuggiono, 01/09/2025



Customer satisfaction

PARENTI / CAREGIVER 2025 -

RSA Casa MATER ORPHANORUM

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione delle: luglio → agosto 2025

Raccolta dati: **agosto 2025**

- n. totale Signore Ospiti: **34**
- n. totale Parenti che hanno espresso un giudizio: **31**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione dei parenti/caregiver delle Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto. La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario Parenti / Caregiver** è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina. Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura.

Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Come è emerso talvolta le opinioni di un medesimo ambito sono coincise con quelle delle Ospiti, in altri casi la percezione varia tra Ospite e Familiare.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

Il Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario sottoposto a loro e ai loro familiari. E' un momento di confronto, spesso molto simpatico in cui le Signore Ospiti si esprimono liberamente, commentando le spiegazioni che vengono date loro.

Nel caso in cui emergessero particolari criticità si procederà, in accordo anche con il Responsabile Sanitario, a programmare eventuali incontri con i parenti per analizzare le situazioni di insoddisfazione emerse.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



Questionario soddisfazione PARENTI / CAREGIVER

L'età media delle Signore Ospiti: **RANGE ETA' 1 ospite < 80 anni, 14 ospiti 81-90, 16 ospiti >91 anni**

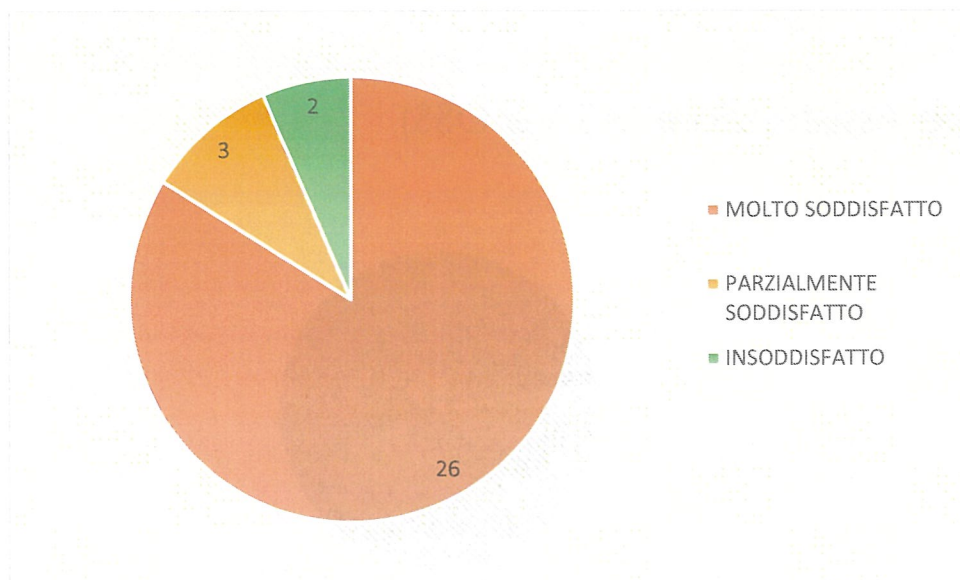
► Sezioni dedicate ai parenti compilate: 31 (3 parenti hanno preferito non esprimere il proprio giudizio, considerando anche il fatto che avendo inserito la propria cara in struttura da pochi giorni/settimane il giudizio non avrebbe potuto essere completo)

► Grado di parentela con l'ospite: nr. 2 NIPOTE, nr. 21 Figlio/a, nr. 1 FRATELLO/SORELLA, nr 1 AdS, nr.6 Altro

► Periodo ricovero in RSA: nr. 7 ospiti < 1 anno; nr. 16 ospiti 1- 5 anni; nr . 8 ospiti > 5 anni.

1. Personale e servizi

Personale Medico



Il giudizio è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico; sono infatti stati raccolti 26 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

3 parenti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione, mentre 2 si dicono insoddisfatti. Nei suggerimenti raccolti è emerso quello di un migliorare le comunicazioni tra medico e caregiver, si è cercato quindi di porre particolare attenzione a quest'aspetto.

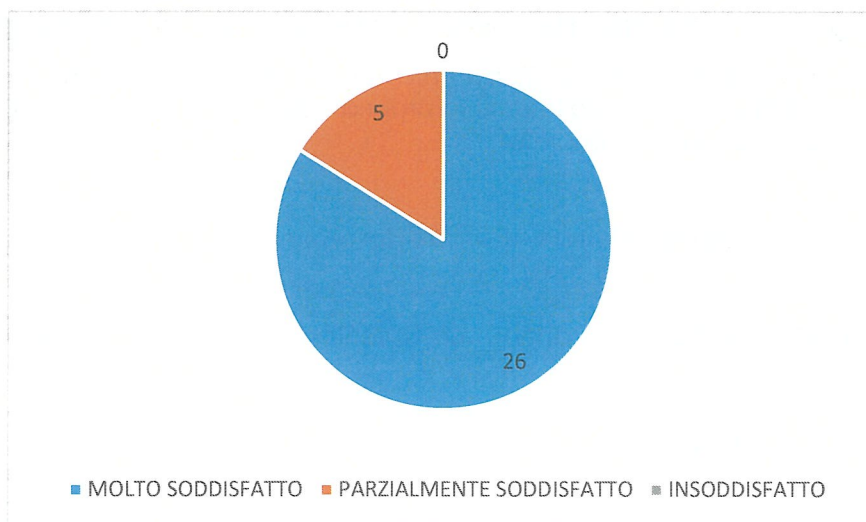
La parziale soddisfazione/insoddisfazione è dovuta anche al turn-over del personale medico di questi anni, difatti si tendeva ad inserire medici giovani neolaureati che poi interrompevano la propria collaborazione una volta avuto accesso alla specializzazione. Nel corso del 2025 si è proceduto quindi nel selezionare medici che possano garantire una certa continuità, migliorando così il rapporto medico-paziente e di conseguenza anche con il caregiver.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

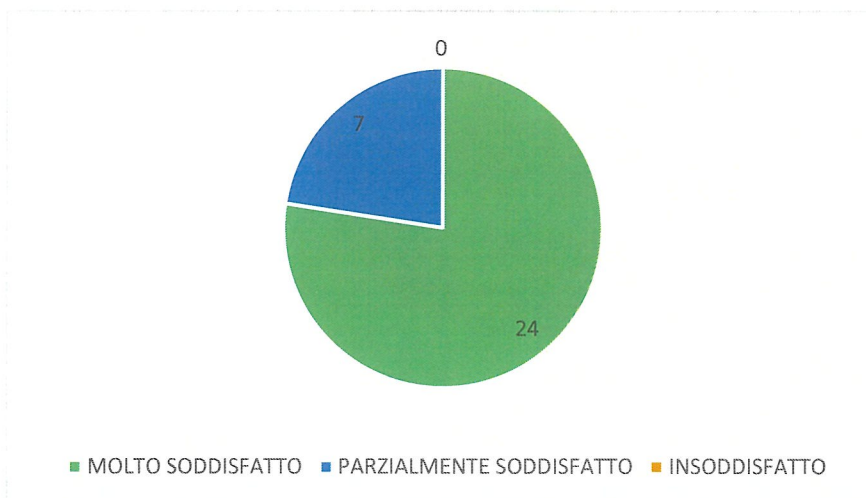
Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Personale infermieristico



Sono stati raccolti 26 giudizi di piena soddisfazione e 5 di parziale soddisfazione. Nessun parente è insoddisfatto del personale infermieristico.

Personale Assistenziale (ASA e OSS)

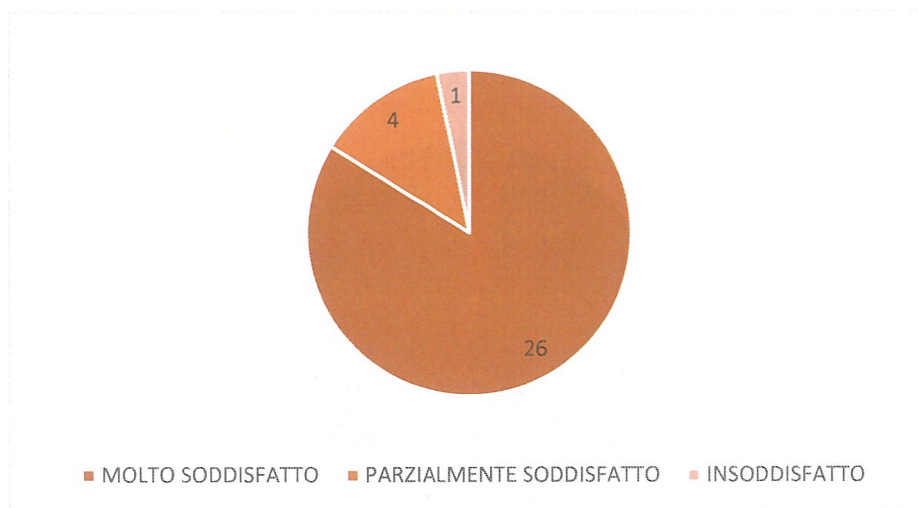


Viene confermata, con una larga maggioranza, la buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono stati espressi 7 giudizi di parziale soddisfazione dai parenti, nessuno di insoddisfazione. Tra i commenti è stato suggerito di aumentare il personale assistenziale presente in struttura. Nel corso della stesura del piano di miglioramento per il prossimo anno si valuterà di rivedere gli orari e il mansionario del personale, in modo da non far "percepire" ai parenti questa assenza di personale nonostante l'ampio minutaggio offerto.



Personale Animazione

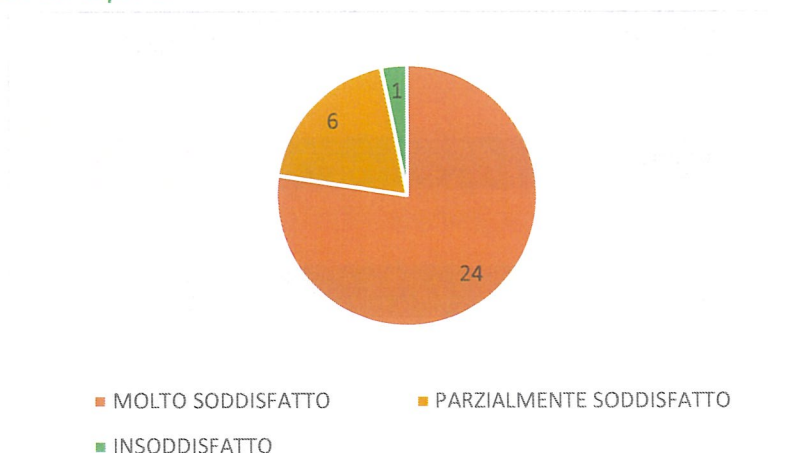


Analogo giudizio è stato espresso anche per il servizio animazione. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza dei parenti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 1 giudizi negativi e 4 di parziale soddisfazione.

Il servizio animazione è stato ridimensionato nel corso dell'ultimo anno, infatti alla figura dell'animatrice viene affiancata quella dell'educatrice, la quale pone molta attenzione alle schede sociali, interfacciandosi direttamente con ospite e parente per conoscere le esigenze e le preferenze della paziente. In questo modo viene predisposto un piano educativo indicato e coerente con le necessità dell'Ospite.

Tra i commenti pervenuti ne sono stati raccolti alcuni con i quali si chiede di aumentare le attività proposte. Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio di animazione sociale che religiosa. Ad integrazione delle attività svolte dall'equipe si cercherà di aumentare i momenti di "intrattenimento" quali ad esempio pomeriggi musicali, festicciole e laboratori intergenerazionali.

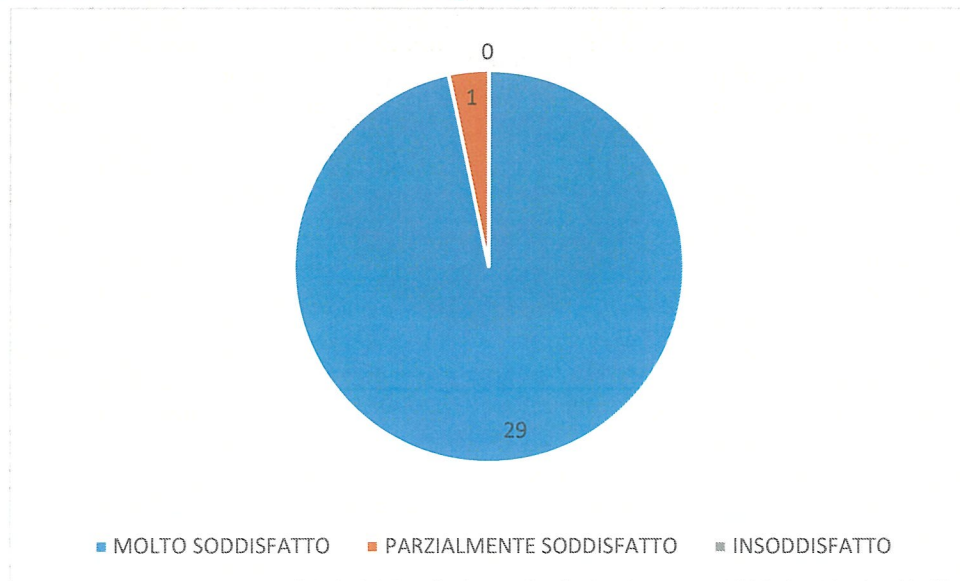
Personale Fisioterapia



Un ottimo risultato è stato raccolto anche dal personale addetto alla fisioterapia, la quasi totalità si dice pienamente-mediamente soddisfatto, emerge un solo giudizio di insoddisfazione.

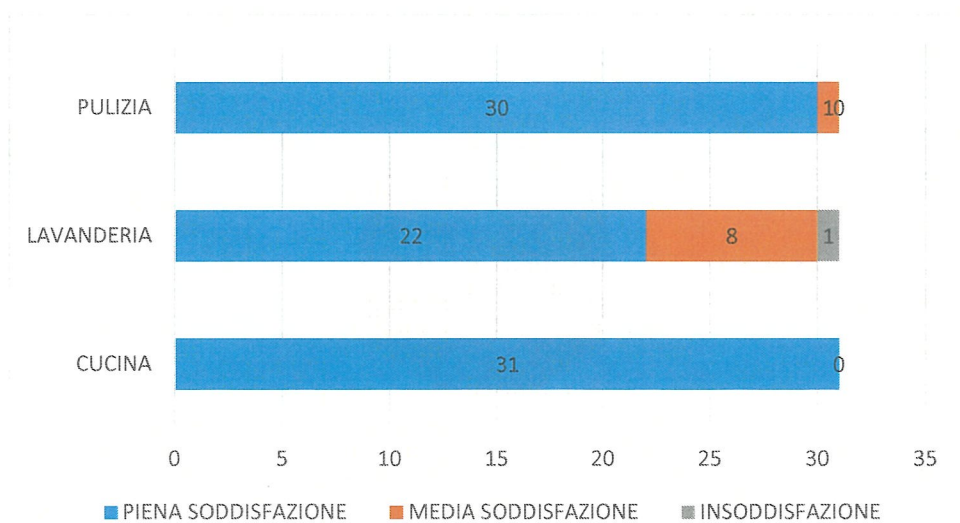


Personale Amministrativo e Religioso



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 1 parente si dice mediamente soddisfatto e 1 non si esprime.

2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)





RSA CASA MATER ORPHANORUM

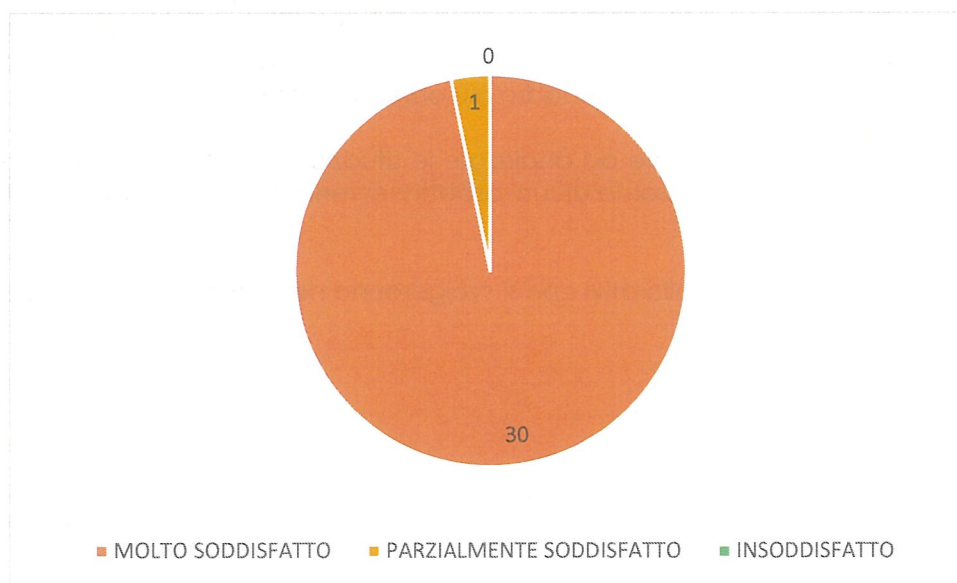
Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

I parenti si sono espressi molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti.

Sono emersi anche 1 giudizio di insoddisfazione e 8 di parziale soddisfazione nei confronti del Servizio di Lavanderia. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio. Su questo servizio sono in corso interventi migliorativi in collaborazione con la cooperativa che gestisce l'appalto.

Per la cucina sono emersi 31 giudizi di piena soddisfazione, nessuno giudizio parziale o negativo.

3. Qualità della Stanza e Aree comuni



I Parenti hanno espresso una valutazione positiva anche rispetto alla stanza della propria Parente e ai comfort della stessa. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 1 parente si dice parzialmente soddisfatto.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2025, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere pienamente soddisfatti.

Il giudizio dei parenti/caregiver è per noi sempre molto utile perché ci serve per confermare i giudizi espressi dalle Ospiti; così raccogliamo le opinioni di persone esterne, ovvero che non vivono la quotidianità in RSA, ma che comunque hanno a cuore i vari aspetti analizzati in quanto fanno parte di tutti i servizi offerti alla propria cara parente. Questi giudizi, seppur a volte condizionati dall'emotività, tendono ad essere più realistici e concreti, aiutandoci ad avere un quadro più obiettivo della situazione.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto meno giudizi di piena soddisfazione in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Le varie attività e i futuri interventi migliorativi che si svolgeranno nel corso del 2025 e per il 2026 terranno conto di questi giudizi.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia
(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Cuggiono, 01/09/2025



Customer satisfaction

OSPITI 2025 - RSA Casa MATER ORPHANORUM

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione delle: luglio → agosto 2025

Raccolta dati: **settembre 2025**

- n. totale Signore Ospiti: **34**
- n. totale Ospiti che hanno espresso un giudizio: **31**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Mater Orphanorum sul livello di soddisfazione delle proprie Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto.

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario Signore Ospiti** è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina. Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza e delle aree comuni; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura. Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Vista la situazione generale delle Signore Ospiti abbiamo preferito consegnare la maggior parte dei questionari ai parenti delle ospiti Ospiti, in modo da consentirne la gestione assieme al proprio familiare. In alternativa alcune ospiti hanno compilato il questionario assistite dal personale religioso o dalle animatrici.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

Il Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto simpatico in cui le Signore Ospiti si esprimono liberamente, commentando le spiegazioni che vengono date loro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



Questionario soddisfazione delle Signore Ospiti in RSA

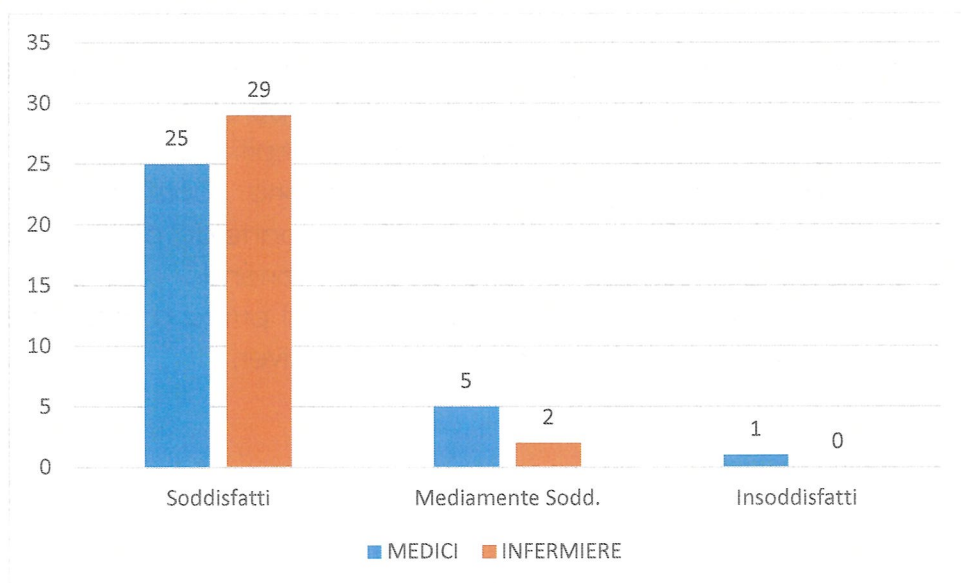
L'età media delle Signore Ospiti: **RANGE ETA' 1 ospite < 80 anni, 14 ospiti 81-90, 16 ospiti >91 anni**

► questionari compilati: 31 (3 ospiti hanno preferito non esprimere il proprio giudizio, considerando anche il fatto che avendo inserito la propria cara in struttura da pochi giorni/settimane il giudizio non avrebbe potuto essere completo)

► Periodo ricovero in RSA: nr. 7 ospiti < 1 anno; nr. 16 ospiti 1- 5 anni; nr. 8 ospiti > 5 anni.

1. Personale e servizi

Personale Medico-Infermieristico



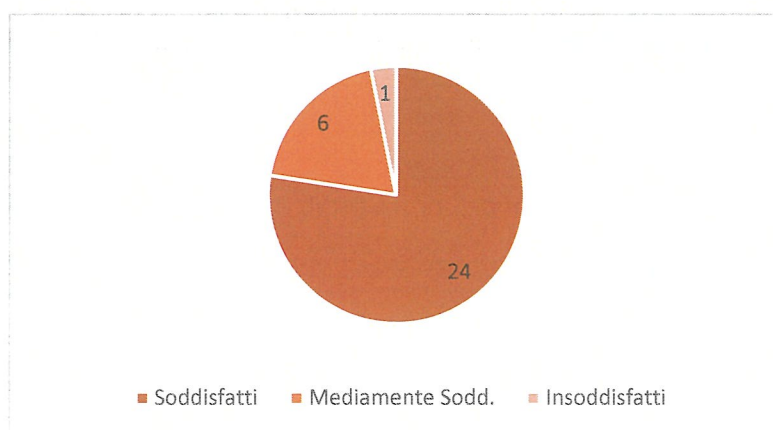
Il giudizio di Ospiti è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico e Infermieristico.

Ottimi risultati per il personale infermieristico con una quasi totale piena soddisfazione e 2 giudizi di media soddisfazione. Questo grazie anche all'ottimo rapporto instaurato tra le nostre degenti e le infermiere, sempre molto premurose e affettuose nei loro confronti.

Di tutti i questionari è stato raccolto soltanto un giudizio di insoddisfazione e 5 di media soddisfazione nei confronti dell'assistenza medica. Come emerso anche dai questionari sottoposti ai parenti questa parziale soddisfazione può essere dovuta al turn-over del personale medico degli ultimi anni, difatti si tendeva ad inserire medici giovani neolaureati che poi interrompevano la propria collaborazione una volta avuto accesso alla specializzazione. Nel corso del 2025 si è proceduto quindi nel selezionare medici che possano garantire una certa continuità, migliorando così il rapporto medico-paziente e di conseguenza anche con il caregiver.



Personale Assistenziale (ASA e OSS)

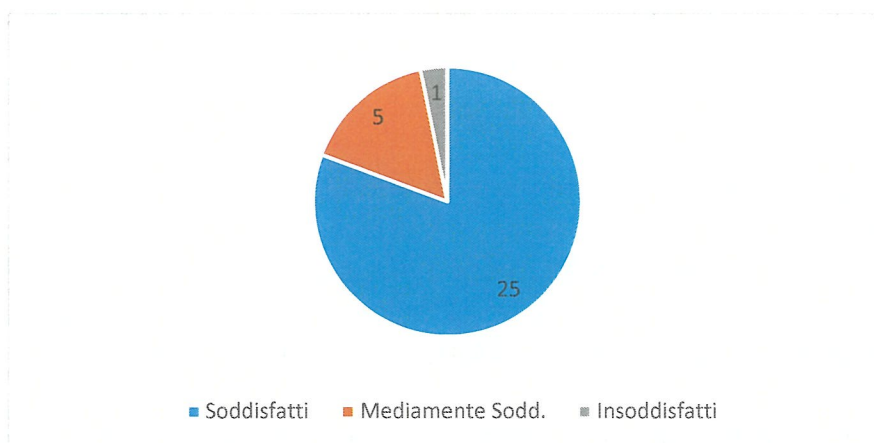


Viene confermata, con una larga maggioranza, la buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono stati espressi 6 giudizi di parziale soddisfazione dalle ospiti e dai parenti.

Soltanto un'Ospite ha espresso un giudizio di insoddisfazione. I corsi effettuati nell'ultimo anno, quelli programmati e i vari nuovi protocolli introdotti fanno parte del piano di miglioramento volto a fornire servizi assistenziali sempre di alta qualità. Ponendo una particolare attenzione all'umanizzazione delle cure e alla gestione dei conflitti si punta a migliorare tutte le relazioni ospite-operatore, operatore-operatore e operatore-caregiver.

Personale Animazione



Come per i Parenti, analogo giudizio è stato espresso anche dalle Ospiti per il servizio animazione. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 1 giudizi negativi e 5 di parziale soddisfazione.

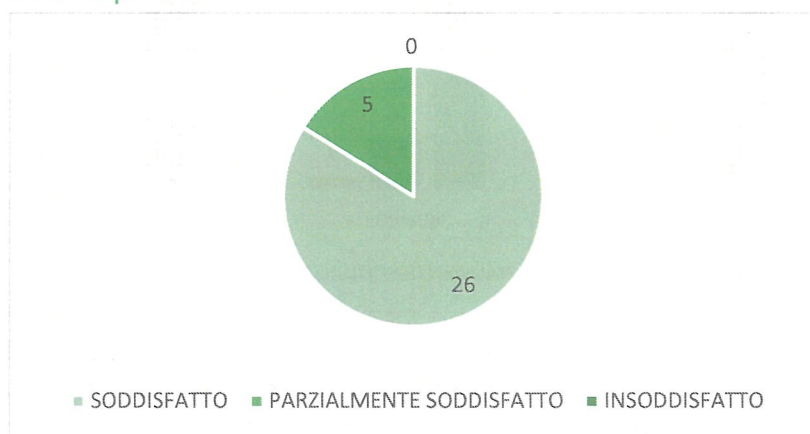
Il servizio animazione è stato ridimensionato nel corso dell'ultimo anno, infatti alla figura dell'animatrice viene affiancata quella dell'educatrice, la quale pone molta attenzione alle



schede sociali, interfacciandosi direttamente con ospite e parente per conoscere le esigenze e le preferenze della paziente. In questo modo viene predisposto un piano educativo indicato e coerente con le necessità dell'Ospite.

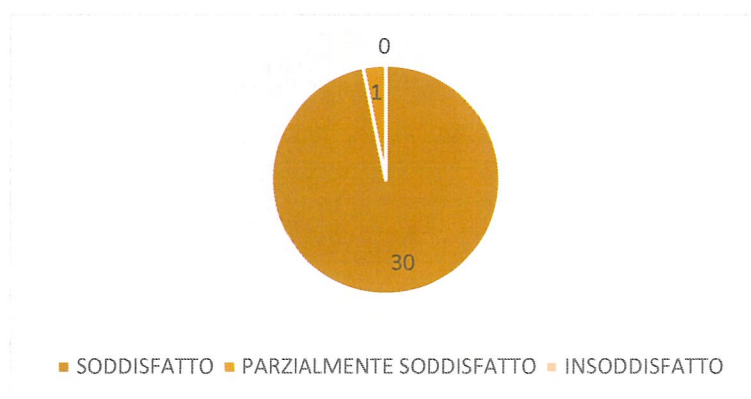
Tra i commenti pervenuti ne sono stati raccolti alcuni con i quali si chiede di aumentare le attività proposte. Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio di animazione sociale che religiosa. Ad integrazione delle attività svolte dall'equipe si cercherà di aumentare i momenti di "intrattenimento" quali ad esempio pomeriggi musicali, festicciole e laboratori intergenerazionali.

Personale Fisioterapico



I giudizi sono di piena soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 5 giudizi di media e 26 di totale soddisfazione.

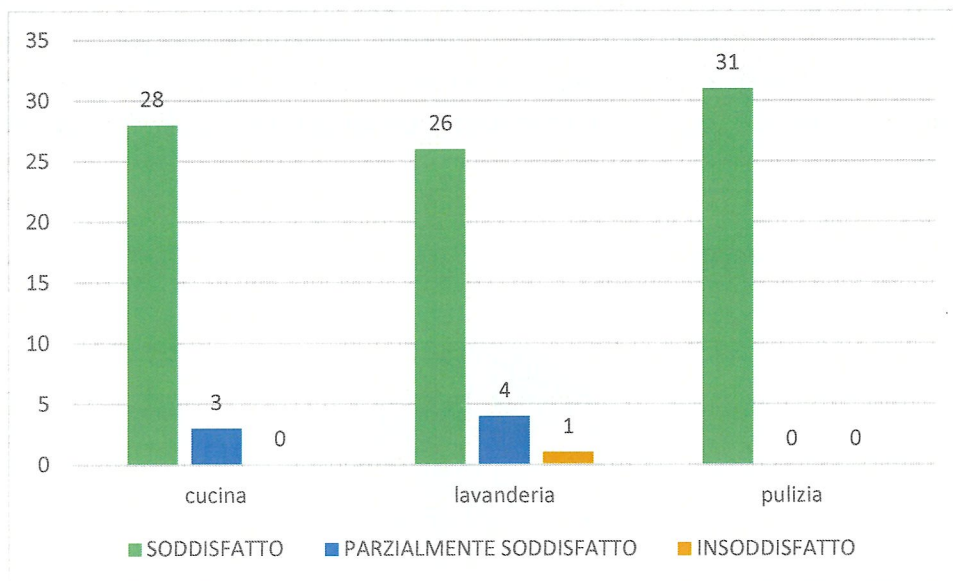
Personale Amministrativo e religioso



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 1 Ospite si dice mediamente soddisfatta. Da tale dato si evince che esiste da anni un ottimo rapporto tra tutte le care Ospiti e le Suore che gestiscono la struttura.



2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)



Le Signore Ospiti e i loro Parenti si sono espresse molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, difatti tutte le 31 Ospiti si sono dette pienamente soddisfatte.

Sono emersi 3 giudizi di parziale soddisfazione nei confronti della Cucina e 4 del Servizio di Lavanderia. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio, per questo è stato raccolto anche 1 giudizio di insoddisfazione nei confronti di questo servizio.

3. Qualità della Stanza e Aree comuni



Le Ospiti hanno espresso una valutazione positiva anche rispetto alla loro stanza e ai comfort della stessa. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 1 ospite si dice parzialmente soddisfatta.



RSA CASA MATER ORPHANORUM

Vicolo Ospedale 1
20012 CUGGIONO MI
Telefono 02.974057
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2025, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere pienamente soddisfatti.

Si evidenzia, come riportato in premessa, che l'età delle nostre Ospiti è tra loro molto differente, alcune hanno circa 70 anni, altre sono prossime ai 100, e le stesse hanno situazioni psico-fisiche tra loro molto differenti; quindi alcune di loro partecipano regolarmente ad attività di fisioterapia, animazione sociale e religiosa, mentre altre riescono a partecipare meno attivamente. Sono comunque previste attività che coinvolgono anche le Ospiti più compromesse, come il colloquio individuale e la recita del Santo Rosario.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto meno giudizi di piena soddisfazione in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Non sono emerse particolari criticità e tutte le Signore ospiti hanno mostrato grande forza d'animo e hanno interagito molto bene con gli operatori, e con tutto il personale.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia
(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Cuggiono, 01/09/2025