



## **Restituzione dati** **Customer Satisfaction 2024**

Alla luce di un programma annuale di valutazione e favorendo il coinvolgimento dei familiari e degli ospiti stessi, viene condiviso il Customer satisfaction dell'anno 2024, rilevandone insieme criticità e punti di forza, in vista di un continuo miglioramento delle attività in merito ai processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

Questionari consegnati: 29

Questionari restituiti: 19

La Fondazione Danelli tiene in alta considerazione i suggerimenti evidenziati nei questionari per la rilevazione della qualità del lavoro che diventano materia di riflessione del Comitato Qualità del coordinatore al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Dai dati emerge come la valutazione generale della RSD per l'anno 2024 è stata assolutamente positiva. Infatti le medie di ciascun ITEM sono tutte tra il buono e l'ottimo.

Siamo davvero soddisfatti di questi dati, in modo particolare i punteggi più significativi riguardano la valutazione generale della RSD della Fondazione Danelli dove 15 persone hanno risposto ottimo e 4 buono e con lo stesso punteggio l'assistenza infermieristica. Da segnalare come nei questionari non vengano rilevate insufficienze, ma nell'ottica di continuo miglioramento, risulta importante lavorare negli item dove il punteggio è stato più basso. Per questo motivo vengono evidenziate:

- servizio Lavanderia dove 5 persone hanno inserito la votazione sufficiente
- Attività riabilitative dove una persona ha inserito la votazione sufficiente
- Qualità e cura igiene dell'ospite dove 2 persone hanno inserito la votazione sufficiente
- Pulizia e cura degli ambienti dove 2 persone hanno inserito la votazione sufficiente
- Oggetti personali e familiarità degli ambienti dove 1 persona ha inserito la votazione sufficiente

### **ASPETTI CHE GRADISCE MAGGIORMENTE:**

- Va bene tutto
- La condivisione con tutti i familiari
- Oltre ad essere un ottimo centro, l'aspetto che gradisco maggiormente è il senso di un'agrande famiglia allargata
- La sensibilità, la cordialità ed il senso di famiglia



# FONDAZIONE STEFANO ED ANGELA DANELLI ONLUS

servizi per la riabilitazione e l'assistenza socio-sanitaria nel settore della disabilità

e-mail [segreteria@fondazioneDanelli.org](mailto:segreteria@fondazioneDanelli.org)

- Gradisco la gentilezza di tutto lo staff della Danelli e la disponibilità nei confronti dei genitori
  - La sensibilità, la dolcezza, la disponibilità, la dedizione di tutti gli operatori
  - reparto educativo/ infermieristico
  - È una grande famiglia, un ambiente stimolante, allegro. Amichevole ma al contempo con alta professionalità-
- Il top per un proprio caro!!!!

## SUGGERIMENTI:

- Perseguire la vostra mission mirata ad un continuo miglioramento.
- più attenzione alle cose personali dell'ospite
- Avere cura e rispetto delle strutture e oggetti, specialmente quelli posti all'esterno
- più attività riabilitative
- maggiore coordinazione tra nuovi medici / infermieri e ospedale per comunicazione sanitarie

## CONSIDERAZIONI FINALI:

L'anno 2024 è stato caratterizzato da moltissime iniziative che hanno coinvolto i nostri ospiti all'esterno della residenza; uscite sul territorio, visione partite allo stadio, spettacoli a teatro, musei, accompagnamenti per rientri a domicilio ecc, e dai questionari emerge come le attenzioni agli ospiti e più in generale le attività educative infatti, sono state molto apprezzate dai familiari e dagli ospiti, ricevendo votazione solo con Buono e Ottimo.

Per quanto riguarda gli ambienti invece, riprogrammeremo dei corsi di formazione con Progiene 2000 inerenti la sanificazione per tutti gli oss e introdurremo delle check list di verifica dell'efficienza della procedura per monitorare e migliorare il processo.

Per quanto riguarda la lavanderia la Fondazione ha deciso di ripetere il corso riconosciuto da Regione Lombardia tramite l'azienda Ardigò per formare gli operatori e condividere l'importanza al rispetto della corretta procedura di lavaggio. Inoltre dal 1 di febbraio 2025, verrà rivista l'organizzazione interna e verrà introdotta una figura che dovrà monitorare e supervisionare il processo.

A partire dal mese di novembre è stata introdotta una nuova Fisioterapista.

Dal 1 gennaio 2025 sono stati introdotti due nuovi medici per completare e allargare l'equipe sanitaria ed è stato nominato il nuovo responsabile medico, la Dr.ssa Sara Tamburin. Inoltre nel primo trimestre dell'anno verranno effettuati corsi di formazione per la concretizzazione del passaggio alla cartella informatizzata.



# FONDAZIONE STEFANO ED ANGELA DANELLI ONLUS

*servizi per la riabilitazione e l'assistenza socio-sanitaria nel settore della disabilità*

*e-mail [segreteria@fondazionedanelli.org](mailto:segreteria@fondazionedanelli.org)*

Per quel che riguarda l'assistenza e l'igiene all'ospite invece, a partire dal 15 gennaio 2025 verranno utilizzati nuovi presidi e nuovi materiali e condivisa una procedura con linee operative di lavoro che tengono anche conto della pianificazione iniziata due anni fa di "alzata Con-tatto".

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO:**

- riorganizzazione interna servizio lavanderia
- mantenimento trasparenza e costanza comunicativa anche per le attività che la Fondazione porta avanti
- incontri periodici con il responsabile medico e l'equipe medica
- introduzione cartella informatizzata
- strutturazione e condivisione procedura per l'assistenza di base
- prosecuzione e miglioramento della gestione del rischio clinico

Lodi, 3 gennaio 2025

Marco Cassetta  
Coordinatore RSD