

CUSTOMER SATISFACTION 2025

Fondazione Paola Di Rosa – RSA Monsignor Pinzoni

Analisi e relazione dei risultati

1. Premessa

Nel mese di febbraio 2026 è stata realizzata l'indagine annuale di **Customer Satisfaction** rivolta agli ospiti della RSA e ai loro familiari, con l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi offerti dalla Fondazione nell'annualità trascorsa (febbraio 2025/febbraio 2026). Vista la tipologia di assistiti ed il costante peggioramento delle condizioni cliniche generali e soprattutto cognitive, il customer, pur mantenendo il format dei precedenti due esercizi e differenziato per "ospiti" e "famigliari", l'analisi e l'elaborazione dei risultati è stata condotta unitariamente in quanto quasi la totalità dei questionari restituiti sono risultati espressione della valutazione del familiare/parente/ads.

L'indagine ha coinvolto complessivamente 80 posti letto ed hanno restituito il questionario n. **72 partecipanti**, di cui:

- **8 ospiti**
- **64 familiari**

Il questionario ha analizzato diversi ambiti del servizio, tra cui:

- qualità della vita in struttura
- servizi sanitari e assistenziali
- servizi alberghieri
- attività sociali e riabilitative
- servizi di supporto
- giudizio complessivo sull'organizzazione.

2. Analisi generale dei risultati

Nel complesso emerge **un livello di soddisfazione generalmente positivo** nei confronti dei servizi offerti dalla struttura.

La maggioranza delle risposte si concentra nelle categorie "**Buono**" e "**Ottimo**", con percentuali spesso superiori al **60-70%** in diversi ambiti.

Il **giudizio complessivo sui servizi offerti** evidenzia infatti che:

- **62,50%** li considera *Buoni*
- **6,94%** li considera *Ottimi*
- **18,06%** li ritiene *Sufficienti*
- **9,72%** li valuta *Insoddisfacenti*

Questo dato indica **una soddisfazione complessiva pari al 69,44% di valutazioni positive (buono + ottimo).**

3. Aree con maggiore soddisfazione

Igiene e ambienti

Il servizio che registra tra i risultati migliori è quello relativo a **igiene e pulizia degli ambienti**.

- **23,61% Ottimo**
- **54,17% Buono**
- **Totale positivo: 77,78%**

Questo indica che la qualità della cura degli ambienti è percepita come elevata dagli utenti.

Personale sanitario e assistenziale

Il personale sanitario e assistenziale risulta complessivamente molto apprezzato.

Personale infermieristico

- **73,61% valutazioni positive**
- solo 6,94% insoddisfatti

Personale medico

- **67,72% giudizi positivi per disponibilità e comunicazione**
- **69,45% per professionalità e cortesia.**

Riservatezza del personale

- **68,06% giudizi positivi**
- solo 2,78% insoddisfatti

Questi risultati evidenziano una buona percezione della professionalità del personale.

Servizi interni della struttura

Alcuni servizi interni risultano particolarmente apprezzati:

Servizio di portineria

- **70,83% giudizi positivi**
- solo 2,78% insoddisfatti

Servizio di parrucchiera

- **72,22% giudizi positivi**
- nessuna valutazione negativa.

4. Aree con soddisfazione intermedia

Alcuni servizi presentano una soddisfazione discreta ma con **maggiore presenza di valutazioni "sufficienti"**.

Personale di assistenza

- **45,83% buono/ottimo**
- **41,67% sufficiente**
- **12,5% insoddisfacente**

Questo suggerisce un margine di miglioramento nella percezione del servizio assistenziale.

E' anche vero che l'attuale contesto nazionale di crisi dell'offerta lavorativa nell'area sanitaria e socio sanitaria stanno mettendo a dura prova le strutture che erogano assistenza (in queste rientra Fondazione Paola Di Rosa). Il turn over, i pensionamenti, la scarsa compliance della formazione di base del personale addetto ai servizi sanitari e socio sanitari, la spiccata concorrenza data appunto dalla scarsità di risorse disponibili sul mercato del lavoro, rendono difficoltosa sia la stabilizzazione del personale sia continuità che in un ambito come quello della residenzialità determina una insoddisfazione delle famiglie e degli stessi destinatari del servizio. Come Rispondere a tale criticità? Rimane certamente un problema generalizzato e di appetibilità della professione di assistente/operatore socio-sanitario che riscontra anche una differenza retributiva fra pubblico e privato no profit. Fondazione è in continua ricerca di personale ed ha sottoscritto con le OO.SS. territorialmente competenti accordo di secondo livello volto all'erogazione di un premio di risultato annuale quale forma premiante per il proprio personale.

Attività di animazione

- **55,55% buono/ottimo**
- **23,61% sufficiente**
- **12,50% insoddisfacente**

Attività di riabilitazione

- **44,44% buono/ottimo**
- **20,83% insoddisfacente**
- **16,67% non saprei**

Questi dati possono indicare una conoscenza non completa delle attività da parte dei familiari oppure una partecipazione limitata degli ospiti.

Nel corso del periodo oggetto di questionario Fondazione ha avviato una serie costante di iniziative ludico-occupazionali che hanno visto coinvolti non solo gli assistiti ma anche le famiglie. Ciò ha richiesto anche un incremento delle risorse impiegate che sono documentate e rilevano un incremento di ore di prestazione effettiva per tutte le UdO. E' anche vero che la famiglia è diventata sempre più latitante e meno partecipe alle attività organizzate.

Il 2026 vede un piano delle attività strutturato e articolato in iniziative costanti e sempre rivolte al coinvolgimento delle famiglie. Il monitoraggio mensile della partecipazione sarà certamente elemento di costante controllo ed anche di eventuale revisione dei progetti e delle attività di reparto.

5. Aree critiche o migliorabili

Alcuni ambiti presentano percentuali più elevate di valutazioni negative o di "non saprei".

Servizio di lavanderia esterna

È uno dei servizi con più criticità.

- **19,44% insoddisfacente**
- **23,61% sufficiente**
- **solo 33,34% giudizi positivi**

Questo dato suggerisce la **necessità di monitorare il servizio e valutare eventuali miglioramenti organizzativi**.

La lavanderia rimane ancora un elemento di criticità nonostante le azioni correttive adottate nel corso dell'annualità 2025. Certamente le lamentele si sono ridotte ed in particolare l'etichettatura dei capi di abbigliamento a cura della Fondazione ed il controllo documentato dei capi consegnati ed inviati alla lavanderia esterna ha contribuito a ridimensionare l'aspetto negativo già oggetto di analisi nelle precedenti annualità.

E' evidente che la gestione esternalizzata dell'abbigliamento comporta una serie di disservizi (smarrimento capi, lavaggi intensivi, capi rovinati). Il costante rapporto con il servizio esterno (NEPROMA SOCIALE) ha comunque ridotto le segnalazioni come pure l'applicazione delle penali previste a carico dell'azienda esterna. Nel corso de 2026 sarà possibile iniziare a valutare la possibilità di internalizzazione del servizio relativo all'abbigliamento mentre per la biancheria piano non ci sono problemi.

Consulenze specialistiche interne

Questo ambito presenta un alto numero di risposte **"non saprei" (31,94%)**, probabilmente dovuto al fatto che **non tutti gli ospiti usufruiscono di tali prestazioni**.

Tra chi esprime una valutazione:

- **31,95% giudizi positivi**
- **15,28% insoddisfacenti**

In questo caso va precisato che l'accesso in struttura dei medici specialisti non comporta la presenza del familiare che spesso non è al corrente della visita interna. Certamente il dato emerso di **"non saprei"** porta ad un riflessione ovvero che sarebbe consigliabile informare sempre il familiare del ricorso alla prestazione medico-specialistica che è di fondamentale importanza sia lato clinico sia lato della mobilitazione dell'assistito che non deve quindi fare ricorso a trasporti esterni alla rsa.

Biblioteca interna

È il servizio con la **percentuale più alta di "non saprei" (68,06%)**, segno che probabilmente:

- il servizio è **poco conosciuto**
- oppure **poco utilizzato dagli ospiti**.

6. Eventi sociali e relazioni tra ospiti

Gli **eventi di socialità** organizzati nel corso dell'anno (pizzata, grigliata, pranzo di Natale, ecc.) ottengono un giudizio complessivamente positivo:

- **50% giudizi buono/ottimo**
- **34,72% non saprei**

Il dato suggerisce che **non tutti gli intervistati hanno partecipato direttamente agli eventi**. E' quindi necessario che venga data massima diffusione delle attività organizzate.

Per quanto riguarda la **convivenza tra ospiti**, il risultato è molto positivo:

- **94,44% dichiara di non aver avuto problemi nelle relazioni**

- solo 5,56% segnala difficoltà.

7. Conclusioni

L'indagine evidenzia un buon livello generale di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti dalla Fondazione Paola Di Rosa – Pinzoni.

I punti di forza principali risultano essere:

- professionalità del personale sanitario e infermieristico
- pulizia e igiene degli ambienti
- servizio di portineria
- servizi interni come parrucchiera e bar
- clima relazionale tra ospiti.

Le principali aree di miglioramento riguardano:

- servizio di lavanderia esterna
- maggiore informazione sulle consulenze specialistiche
- valorizzazione della biblioteca interna
- potenziamento o migliore comunicazione delle attività riabilitative.

Sono infine state esaminate anche le segnalazioni/suggerimenti che i compilatori hanno riportato nella voce "note" e che sintetizziamo:

- a) la richiesta di apertura del bar anche nella giornata di domenica, considerata un servizio di significativo valore sia per gli utenti sia per i familiari
Fondazione proporrà l'apertura nella giornata domenicale al gestore (cooperativa Emmaus) del bar
- b) la necessità di un'integrazione del personale, ritenuta molto importante dai compilatori. Tale osservazione sembrerebbe riferirsi prevalentemente alla presenza numerica degli operatori. Alcuni questionari evidenziano inoltre criticità legate all'atteggiamento relazionale del personale assistenziale e infermieristico, descritto in alcuni casi come privo d'empatia o non sufficientemente cortese
Oltre a rinviare a quanto esposto nella parte precedente riferita al personale di assistenza si precisa che nel corso del 2026 Fondazione ha aderito al progetto di Regione Lombardia che sostiene la formazione di ASA/OSS con l'obiettivo di ridare numeri all'offerta e consentire l'entrata nel mondo del lavoro di nuovi operatori. A tal fine è stata data la disponibilità ad accogliere 14 tirocinanti a cui verrà offerta la possibilità di sottoscrivere un contratto di lavoro in RSA.
- c) viene richiesta la possibilità di posticipare l'orario dei pasti
a partire dal 17.03.2026 l'orario della cena verrà posticipato alle ore 18.30 lasciando quindi maggior tempo alle visite dei famigliari/visitatori

d) qualità del cibo

dal 01.01.2026 Fondazione ha affidato ad un nuovo gestore l'appalto del servizio di ristorazione. Servizio che prevede la preparazione dei cibi in loco e con un menù settimanale rivisto ed ampliato nelle scelte.

Nel complesso, i risultati confermano **una buona qualità dei servizi erogati**, con alcune aree che potranno essere oggetto di **azioni di miglioramento e monitoraggio nel breve-medio periodo**.

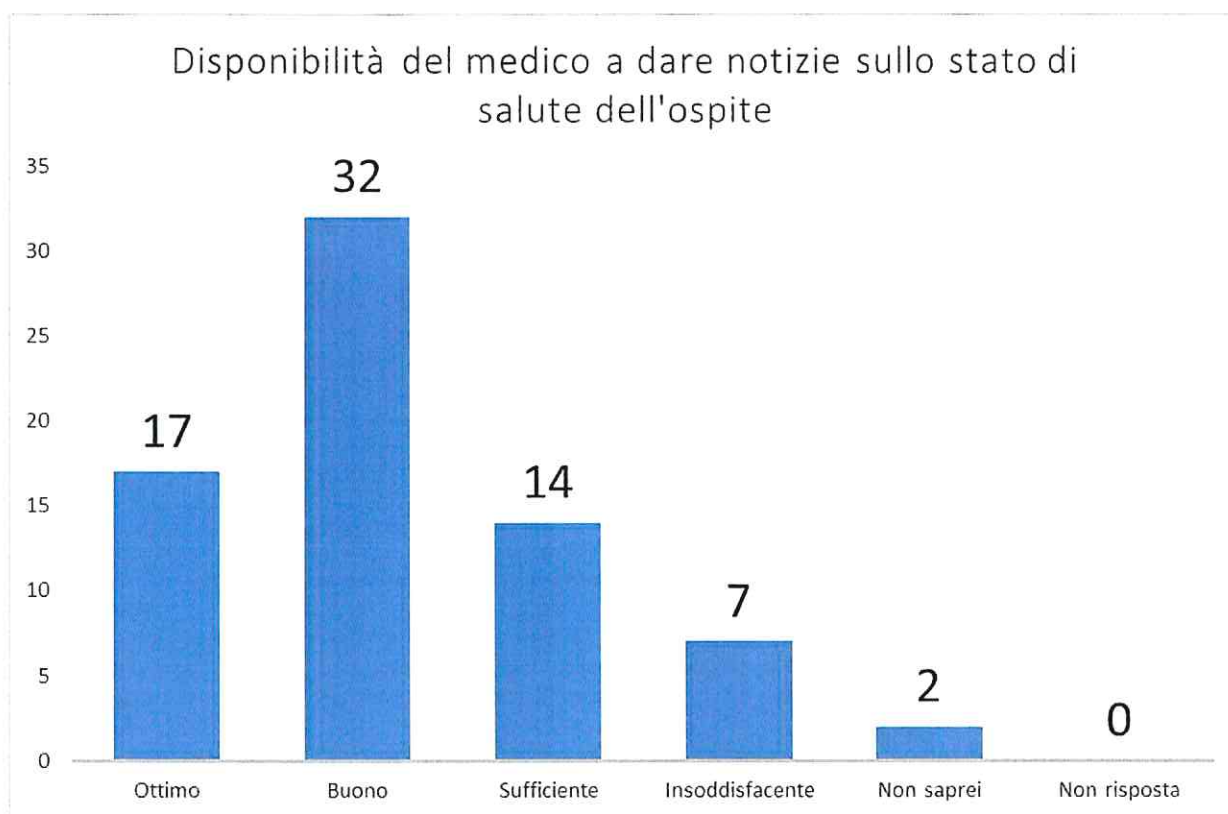
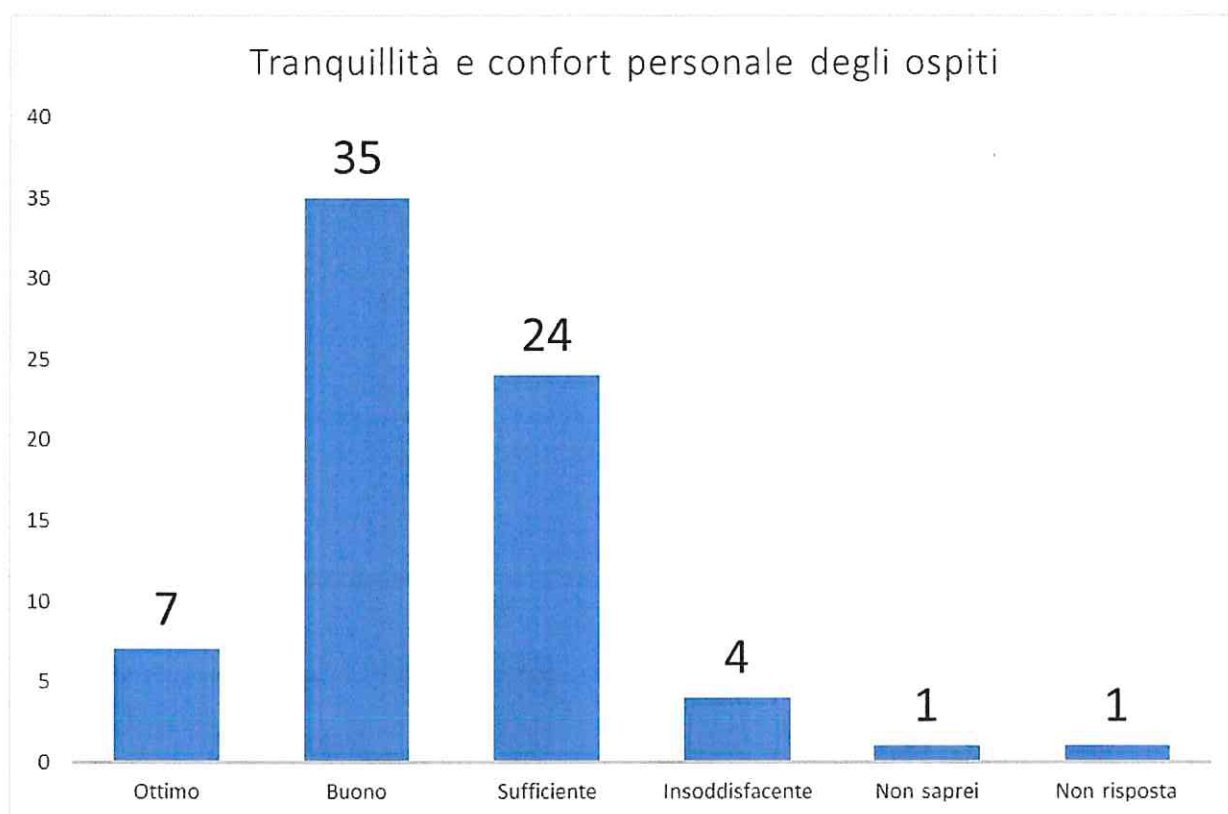
La presente relazione è condivisa con l'equipe multidisciplinare interna alla RSA e sarà oggetto di pubblicazione/affissione per consentirne la lettura.

Brescia 14.03.2026

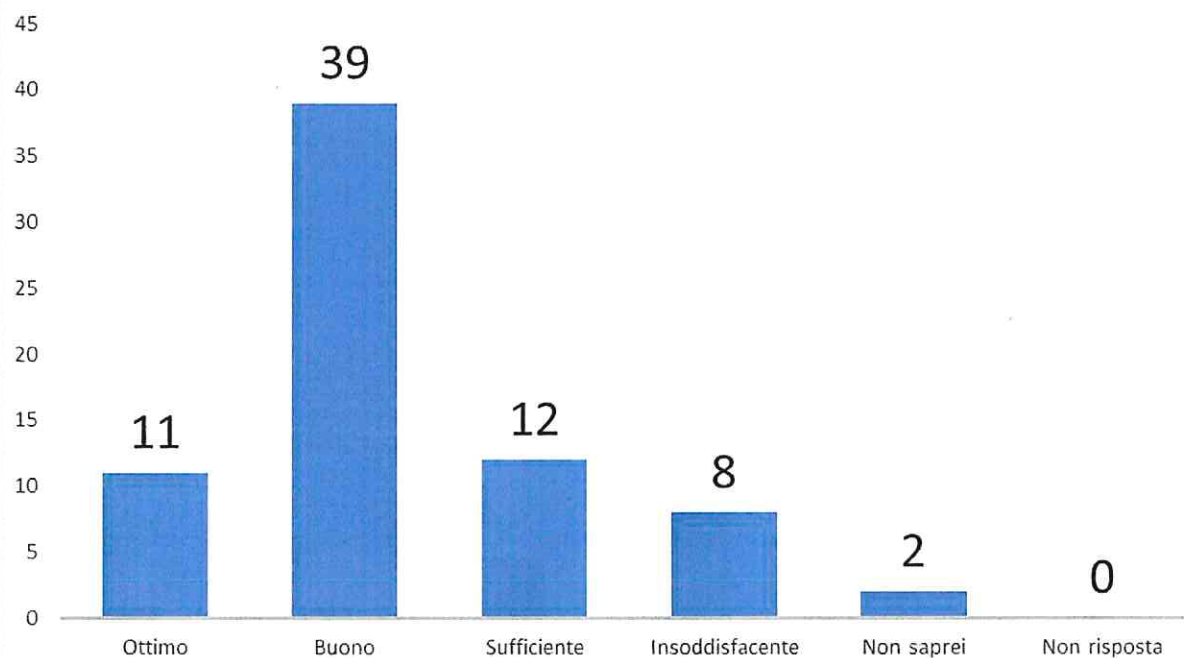
La Presidente

Claudia Carè

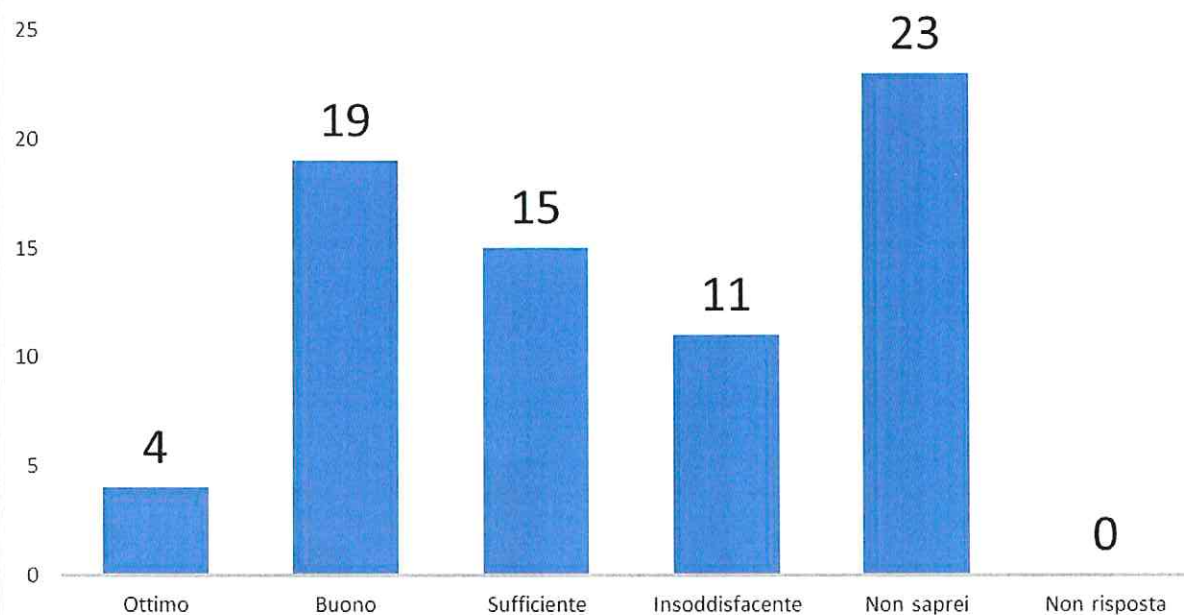




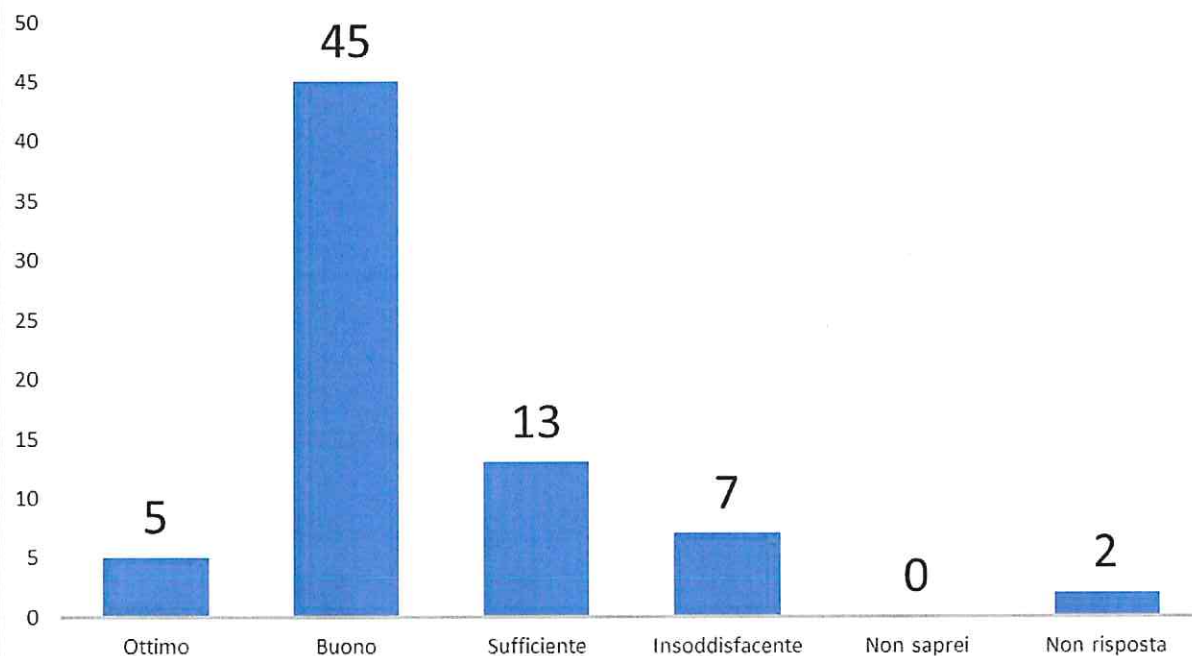
Professionalità e cortesia del personale medico nel
provvedere a soddisfare alle necessità dell'ospite



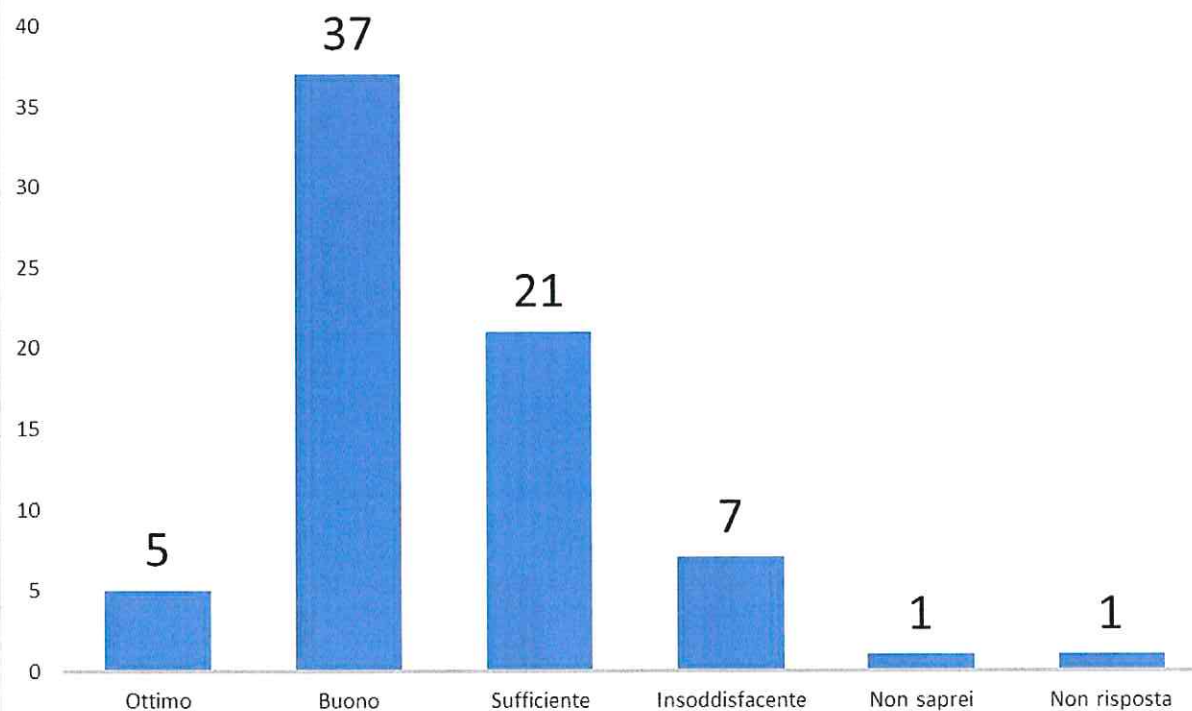
Consulenze specialistiche interne (cardiologo, fisiatra,
neurologo, podologo, logopedista, psichiatra, igienista
dentale)

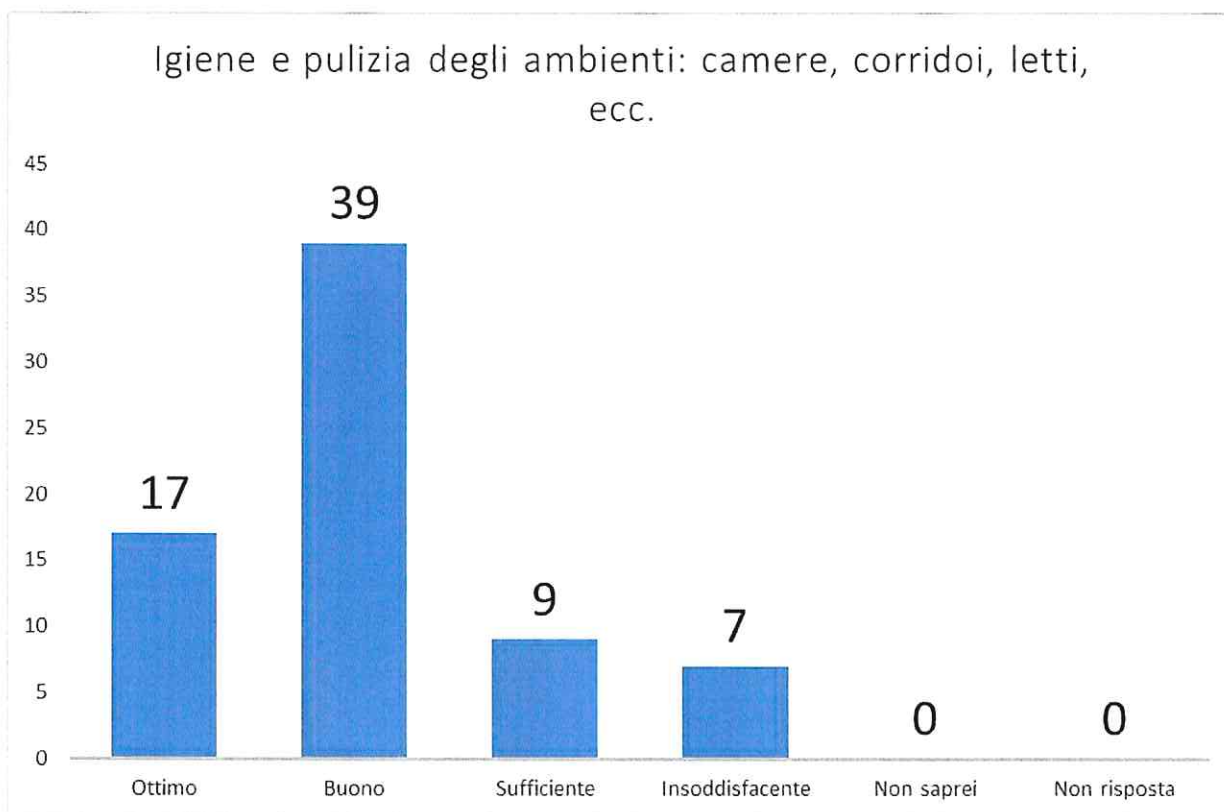
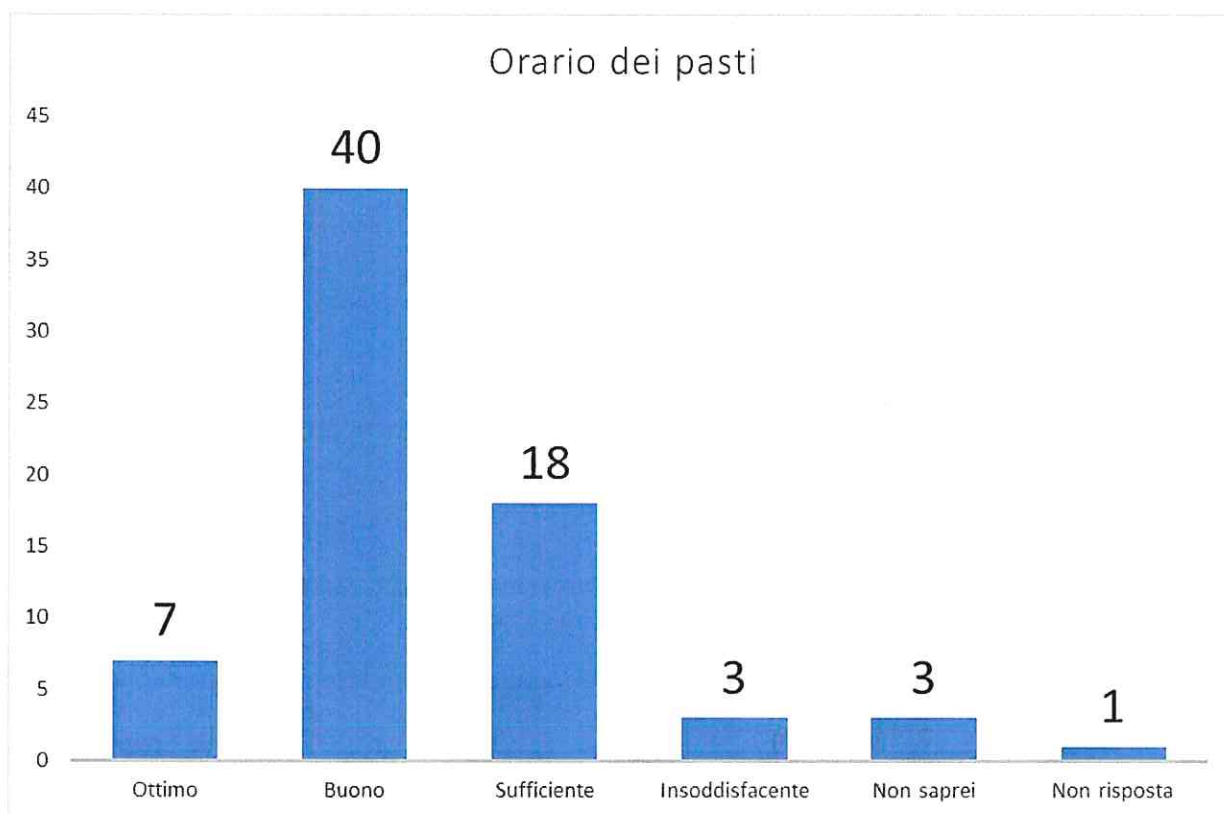


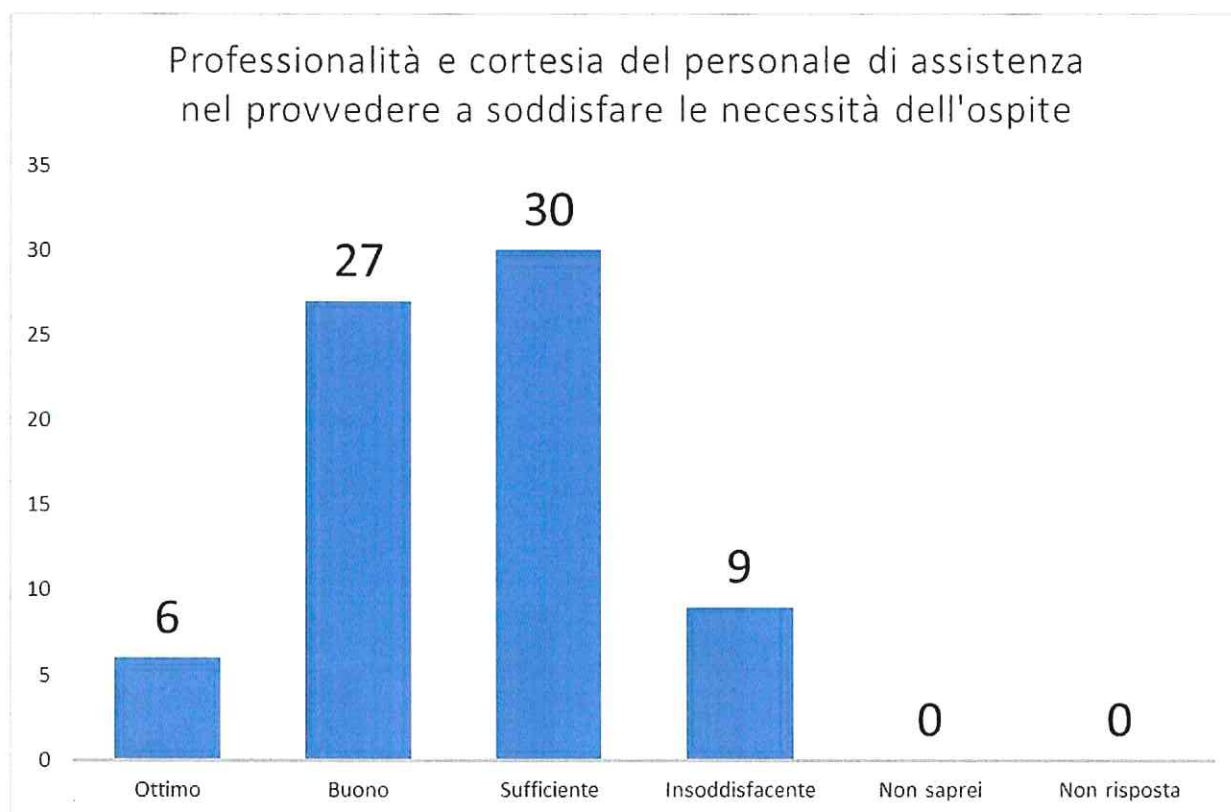
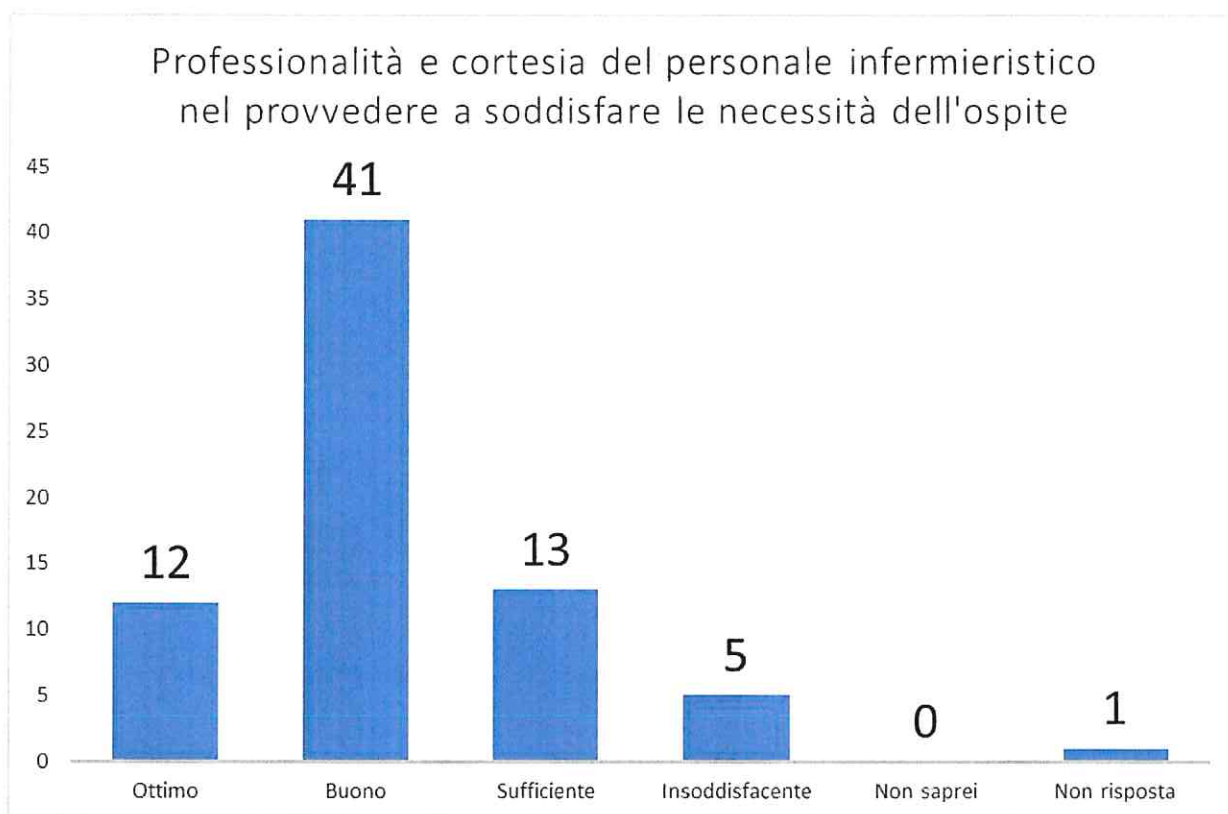
Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come
considera i servizi che le sono stati offerti?

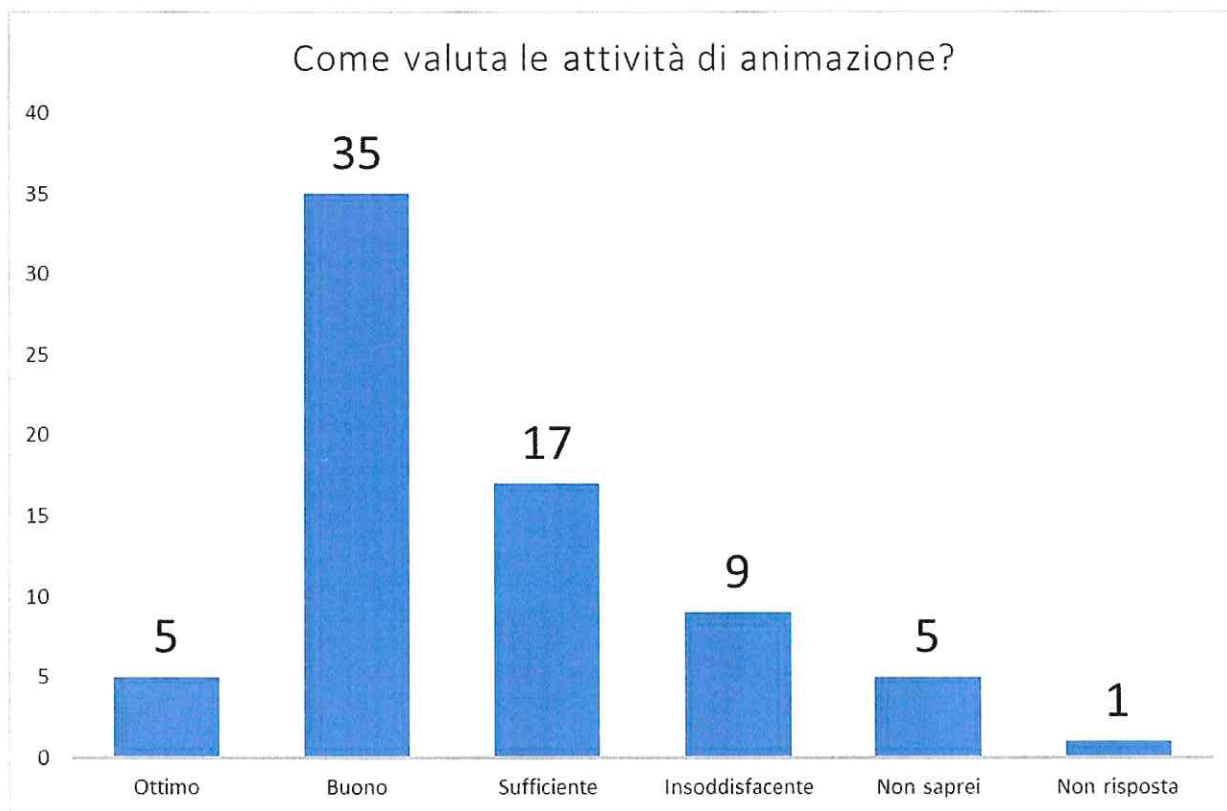
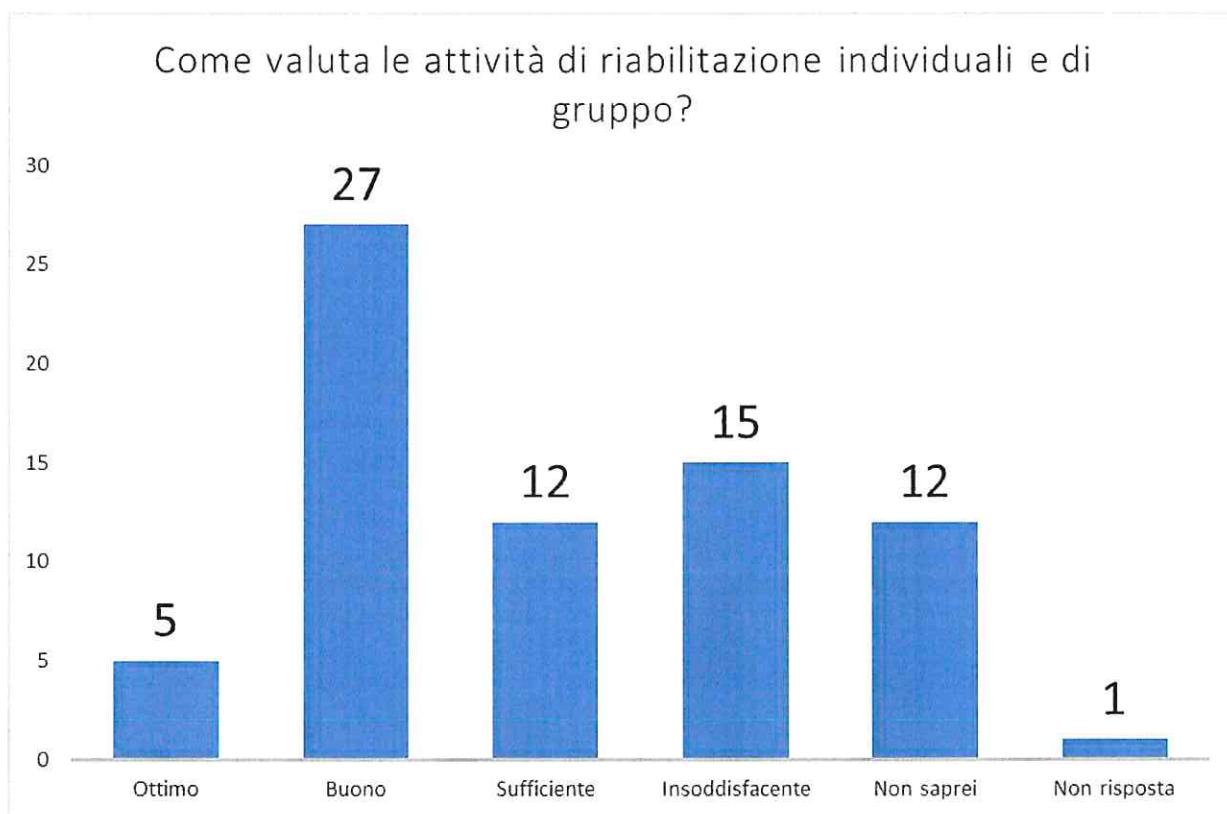


Qualità e adeguatezza del vitto e alloggio

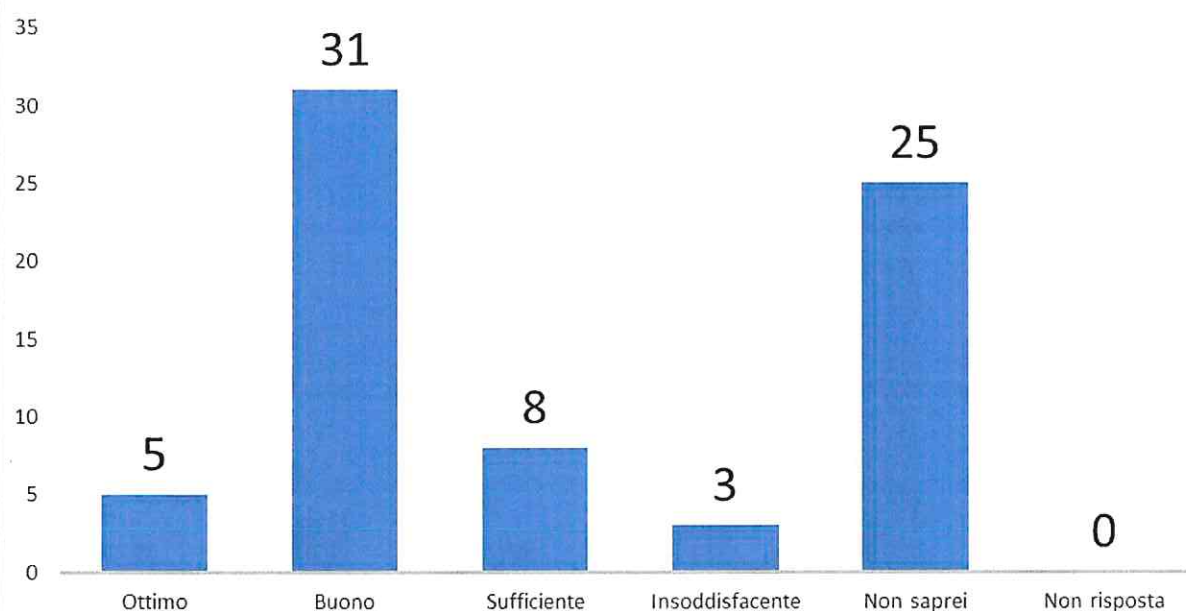




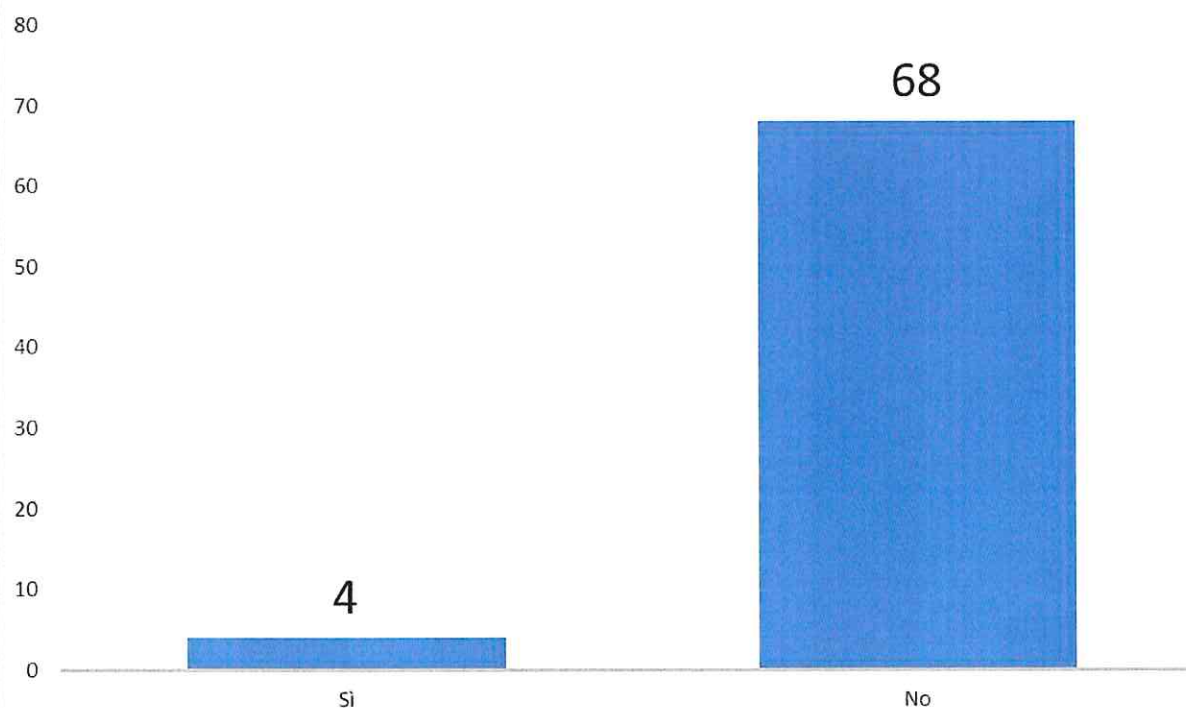




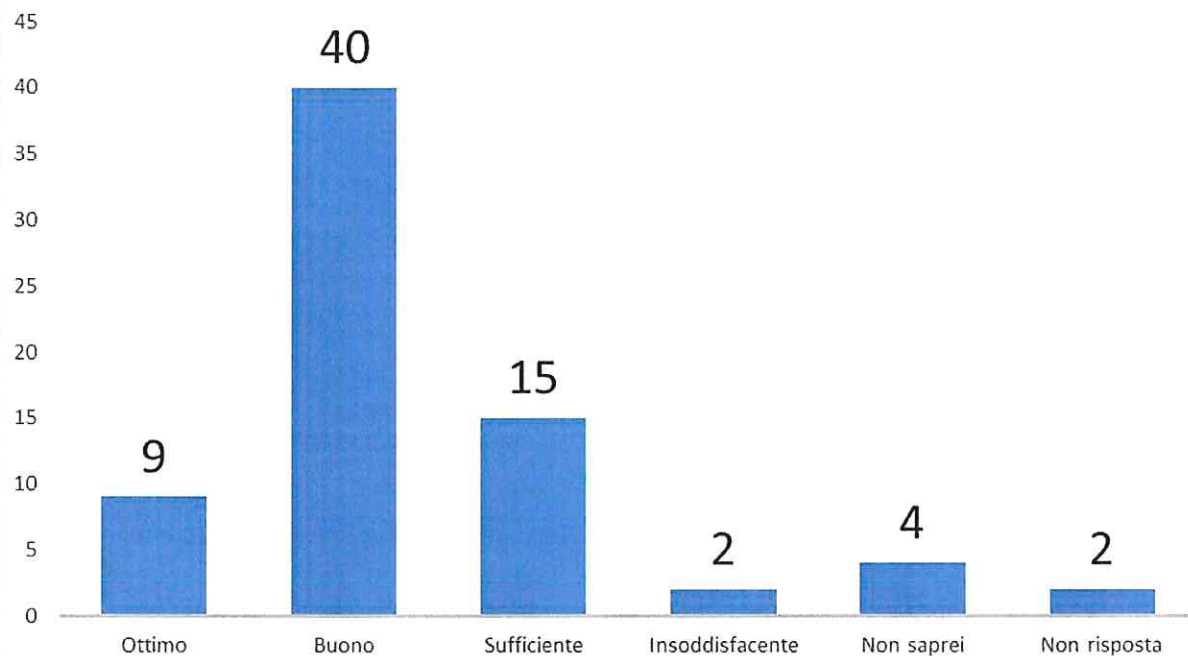
Come valuta gli eventi di socialità intervenuto nel corso del 2024 (Pizzata, Spiedo, Grigliata, Aperitivi, Pranzo di Natale, ecc.)?



Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti?



Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?



Come valuta il servizio di lavanderia esterna (abbigliamento)?

