

CUSTOMER SATISFACTION 2025

Fondazione Paola Di Rosa – RSA Paola Di Rosa Capriano del Colle

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). Tenendo conto della tipologia di assistiti ed il costante peggioramento delle condizioni cliniche generali e soprattutto cognitive, la 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.

Il questionario ha raccolto **11 risposte** a fronte di una popolazione residenziale di 27 assistiti e ha analizzato diversi aspetti della vita all'interno della struttura:

servizi alberghieri, assistenza sanitaria, relazioni, attività ricreative e servizi accessori.

2. Valutazione generale dei servizi

Nel complesso i risultati evidenziano **un buon livello di soddisfazione generale** da parte degli ospiti. Alla domanda conclusiva relativa al giudizio complessivo sui servizi offerti:

- **45,45%** li valuta **buoni**
- **36,36%** li considera **sufficienti**
- **9,09%** li valuta **ottimi**
- non emergono valutazioni fortemente negative

Questo indica una percezione complessivamente positiva dei servizi erogati dalla struttura.

Punti di forza

a) Igiene e pulizia

Uno degli aspetti più apprezzati riguarda la **pulizia degli ambienti**:

- **36,36%** ottimo
- **45,45%** buono

Questo dato dimostra una buona attenzione alla cura degli spazi comuni e delle camere.

b) Personale medico

Il personale sanitario riceve valutazioni molto positive:

- **Disponibilità del medico:** oltre l'80% tra ottimo e buono
- **Professionalità del personale medico:** circa il 72% tra ottimo e buono

Questo evidenzia la fiducia degli ospiti nei confronti dell'assistenza sanitaria.

c) Personale di assistenza

Anche il personale di assistenza è valutato positivamente:

- circa **63% tra ottimo e buono**

Il rapporto umano e la disponibilità del personale rappresentano quindi un elemento importante della qualità percepita.

d) Attività sociali

Le attività di socialità e animazione ricevono buone valutazioni:

- eventi come pranzi, feste e momenti ricreativi risultano generalmente apprezzati
- buona partecipazione e gradimento da parte degli ospiti

Aree con margini di miglioramento

✓ **Servizi accessori**

Alcuni servizi risultano meno utilizzati o meno valutati positivamente:

- **Biblioteca interna**
- **Servizio lavanderia**

In questi casi si registrano diverse risposte **“non saprei”** o livelli di soddisfazione più bassi, probabilmente legati a un utilizzo limitato. Ciò, per la biblioteca interna, è dato dall'avvio recedente dell'iniziativa che richiede ancora un po' di tempo per entrare a pieno nella sua efficienza sia in termini di spazi che di disponibilità di testi per la lettura.

Per il servizio di lavanderia rimane **la necessità di monitorarlo e valutare eventuali miglioramenti organizzativi**. Infatti, 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 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.

È 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.

✓ **Servizi specialistici**

Per le consulenze specialistiche interne emerge una percentuale relativamente alta di **“non saprei”**, segno che non tutti gli ospiti usufruiscono di tali servizi. Anche in questo caso a fine 2025 è stata avviata, quale misura correttiva, la convenzione con Fondazione Teresa Campani (Ancelle HUB) che permette di usufruire della specialistica mediante la modalità da remoto e vitando così il trasporto da e per gli ambulatori esterni e ridurre il disagio per l'ospite.

Il servizio sarà oggetto di specifica comunicazione/informazione a tutti i famigliari.

✓ **Servizi amministrativi e portineria**

Le valutazioni risultano mediamente **sufficienti**, indicando possibili margini di miglioramento nella percezione dell'efficienza organizzativa. Sicuramente la mancanza di un ufficio amministrativo in loco penalizza la valutazione del servizio. E' anche vero che una struttura di soli 27 posti letto non riesce a sostenere autonomamente un servizio amministrativo che richiede la presenza di una persona anche solo in regime di part-time giornaliero.

✓ **Relazioni tra ospiti**

Un dato positivo riguarda le relazioni interne:

- la quasi totalità degli ospiti **non segnala problemi nei rapporti con gli altri ospiti.**

Questo indica un clima generalmente sereno all'interno della struttura.

Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction evidenzia **un livello complessivamente buono di soddisfazione** degli ospiti della Fondazione Paola Di Rosa.

I punti di maggiore apprezzamento riguardano:

- pulizia degli ambienti
- professionalità del personale medico e assistenziale
- clima relazionale
- attività di socializzazione

Le principali opportunità di miglioramento riguardano:

- alcuni servizi accessori (bar, biblioteca, lavanderia)
- maggiore valorizzazione dei servizi specialistici
- miglioramento della percezione dei servizi amministrativi.

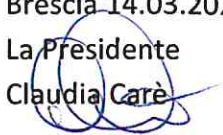
Nel complesso, i risultati confermano **una buona qualità dei servizi offerti**, con alcune aree su cui è possibile intervenire per migliorare ulteriormente l'esperienza degli ospiti così come dettagliato in relazione e sul breve-medio periodo.

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

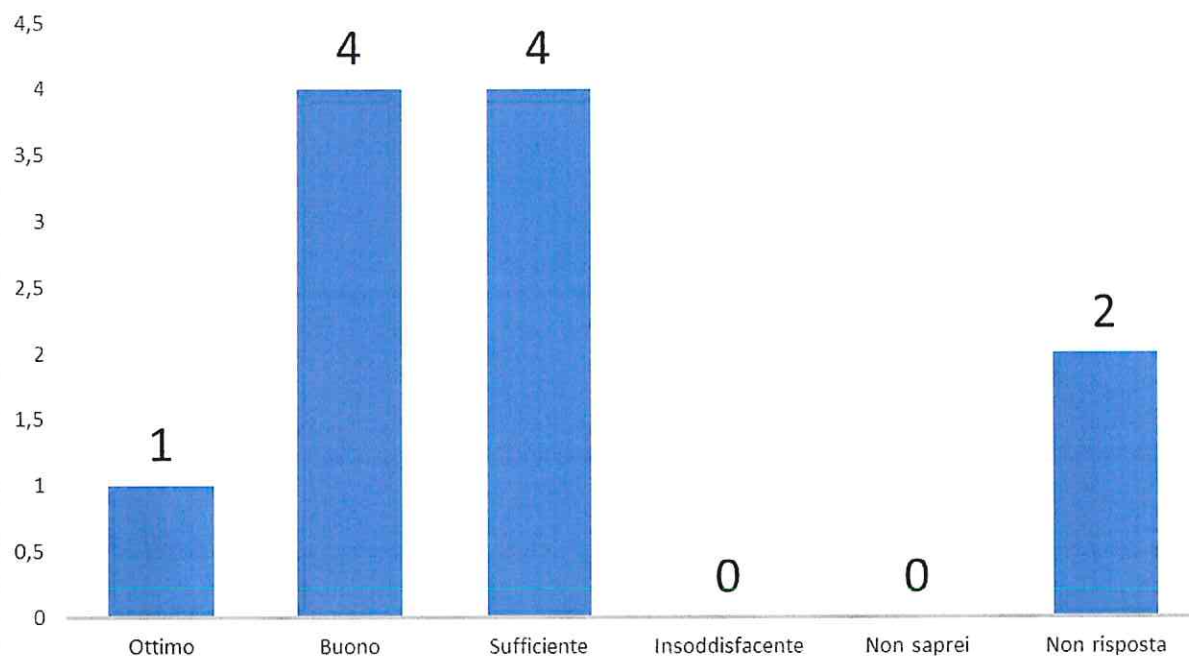
Brescia 14.03.2026

La Presidente

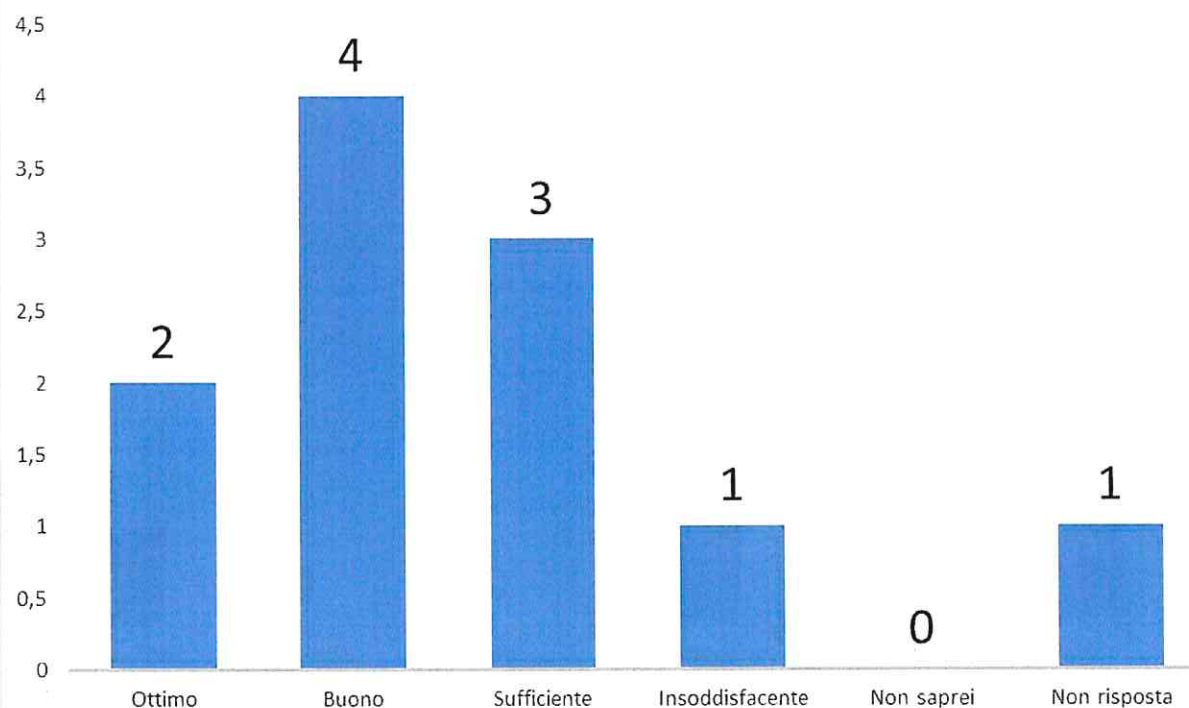
Claudia Carè

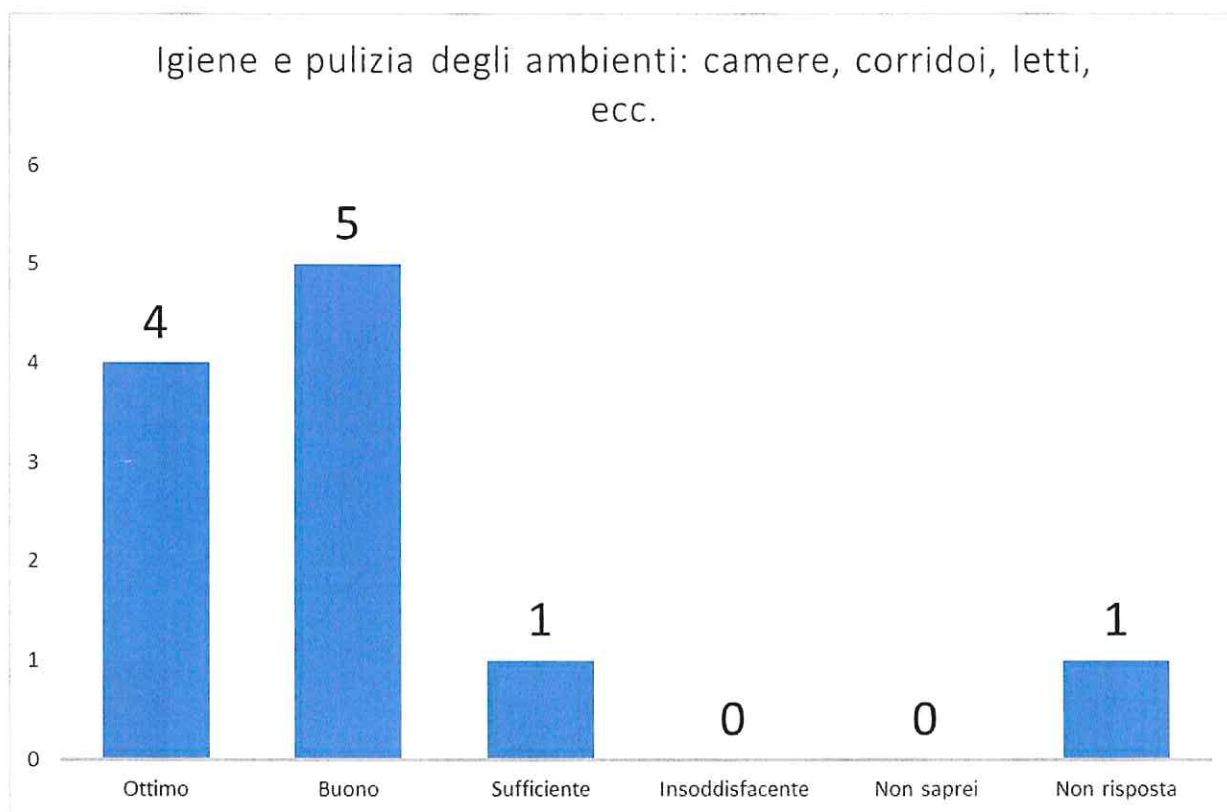
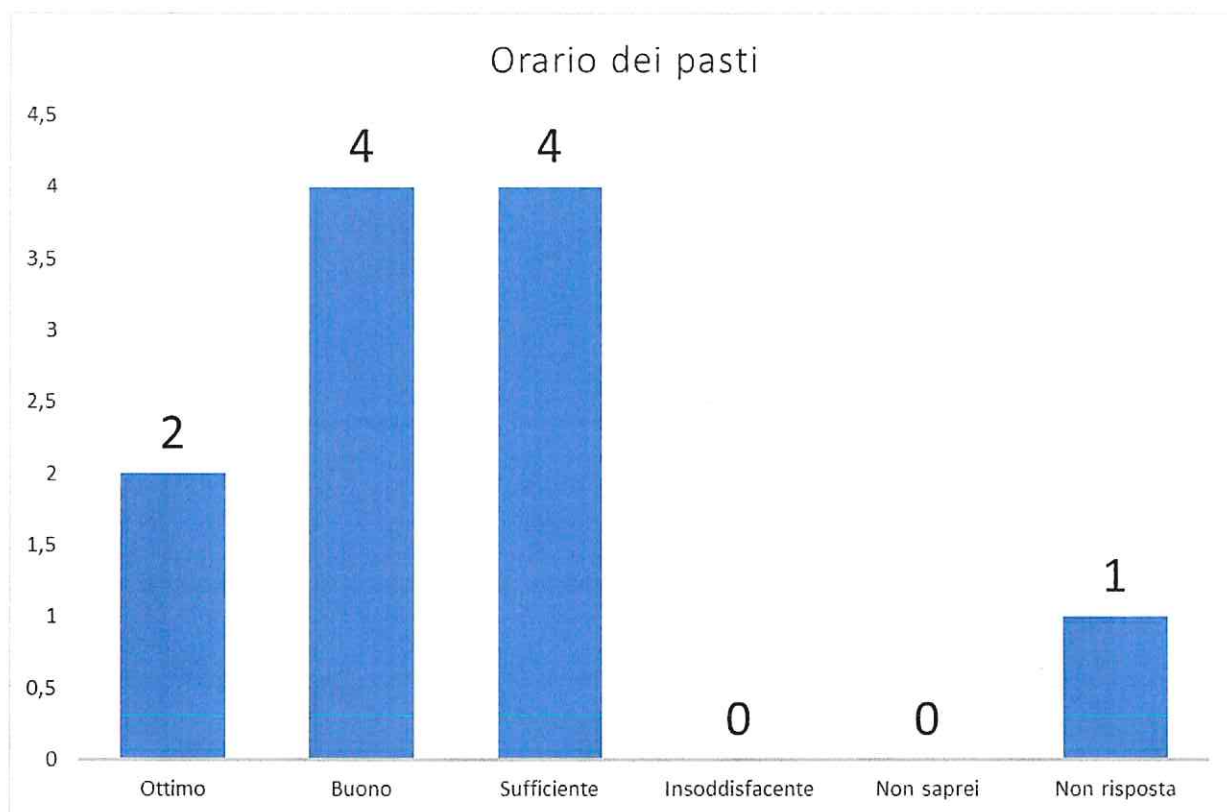


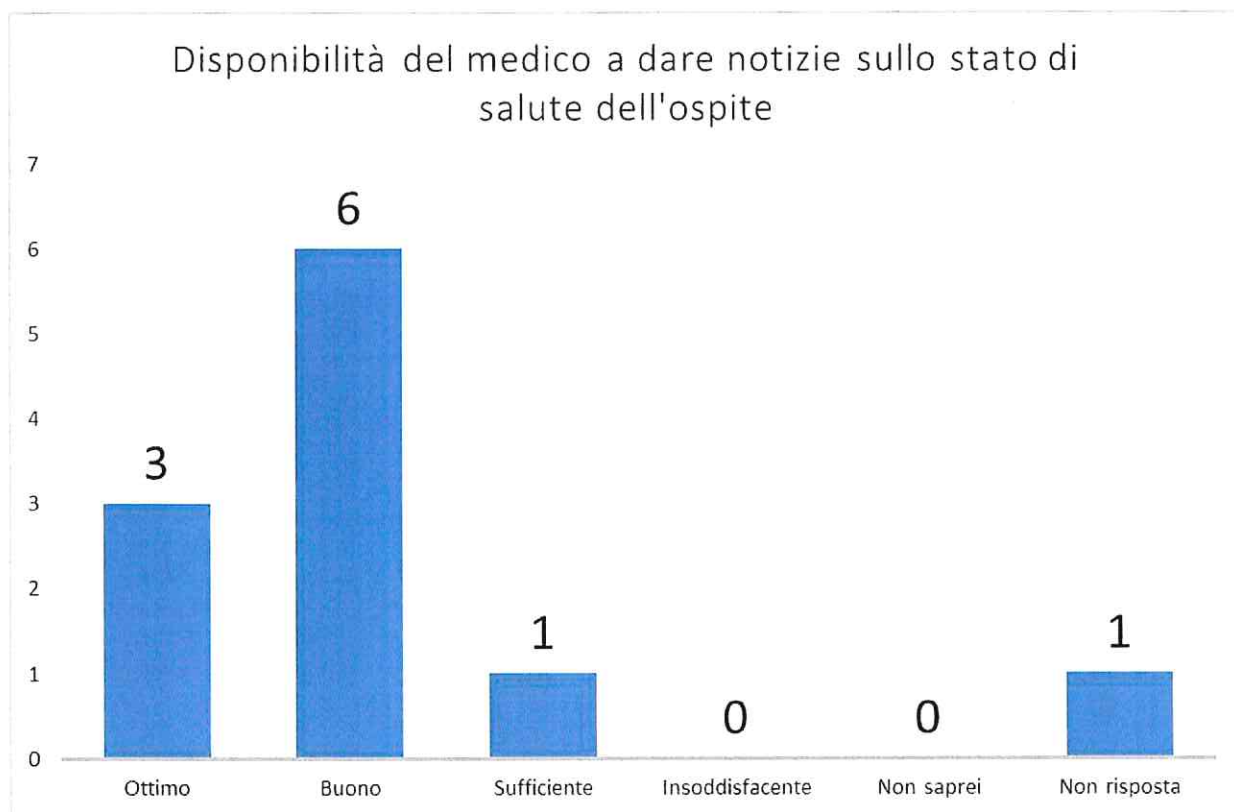
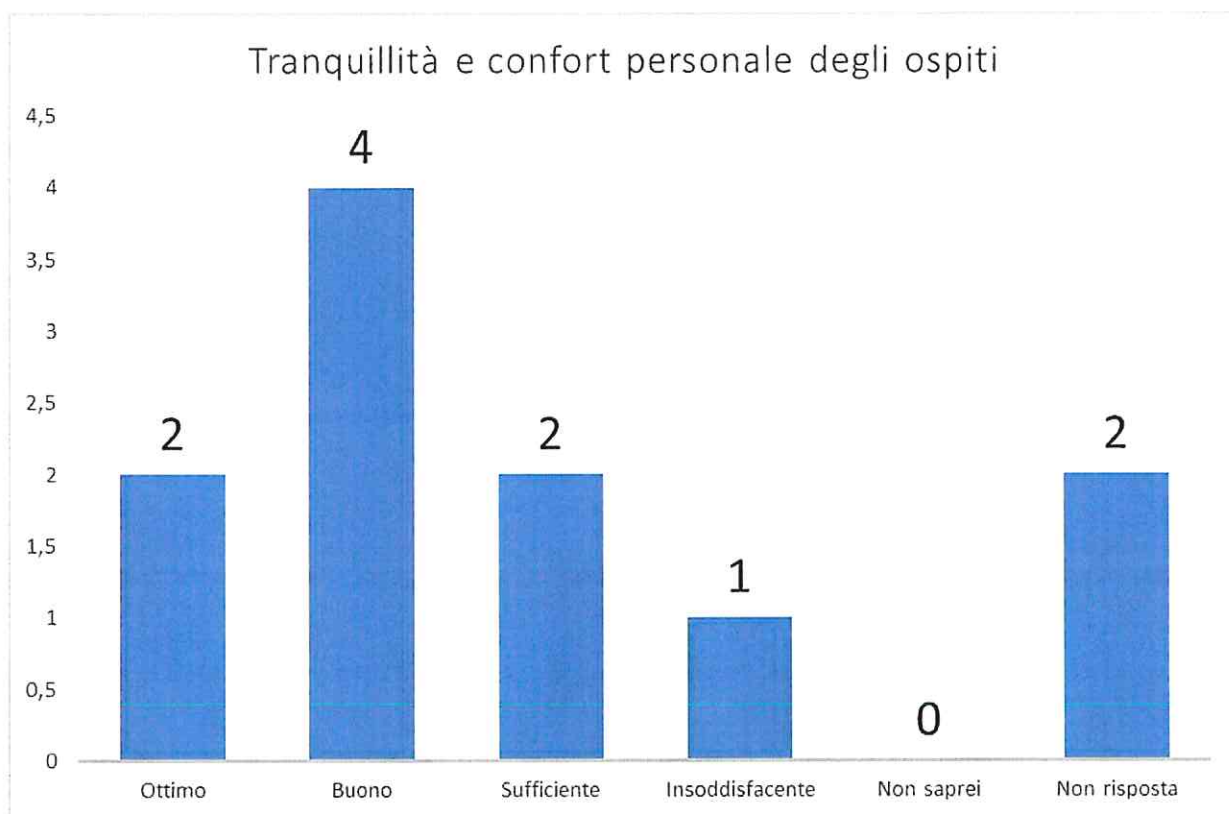
Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?



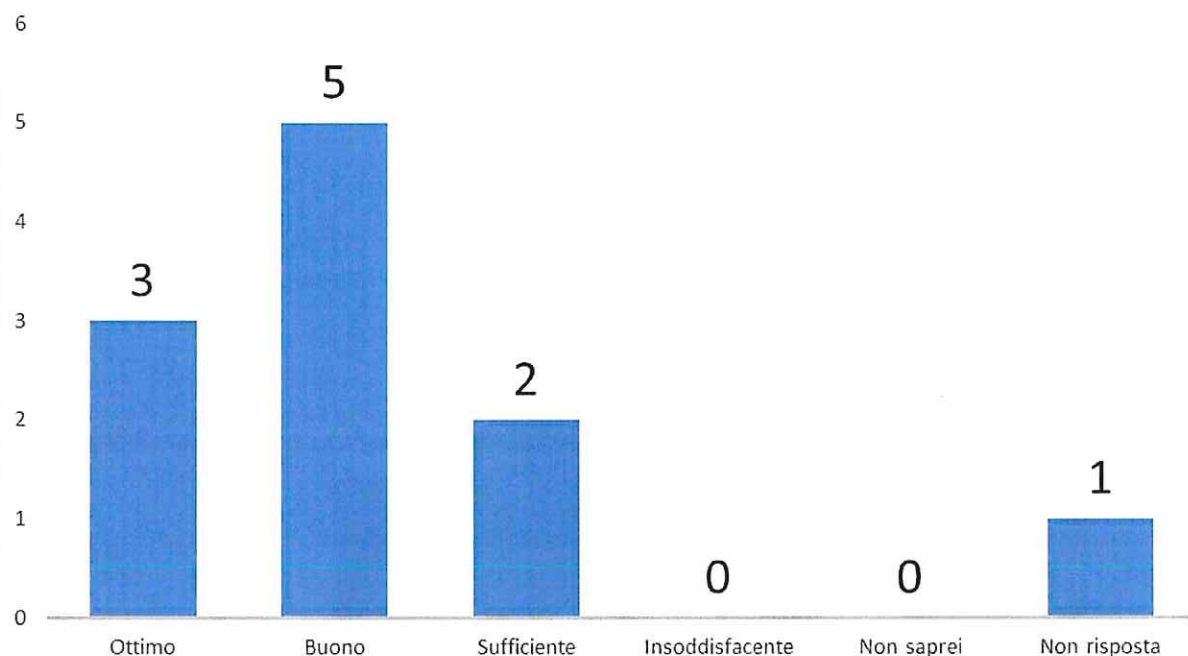
Qualità e adeguatezza del vitto e alloggio



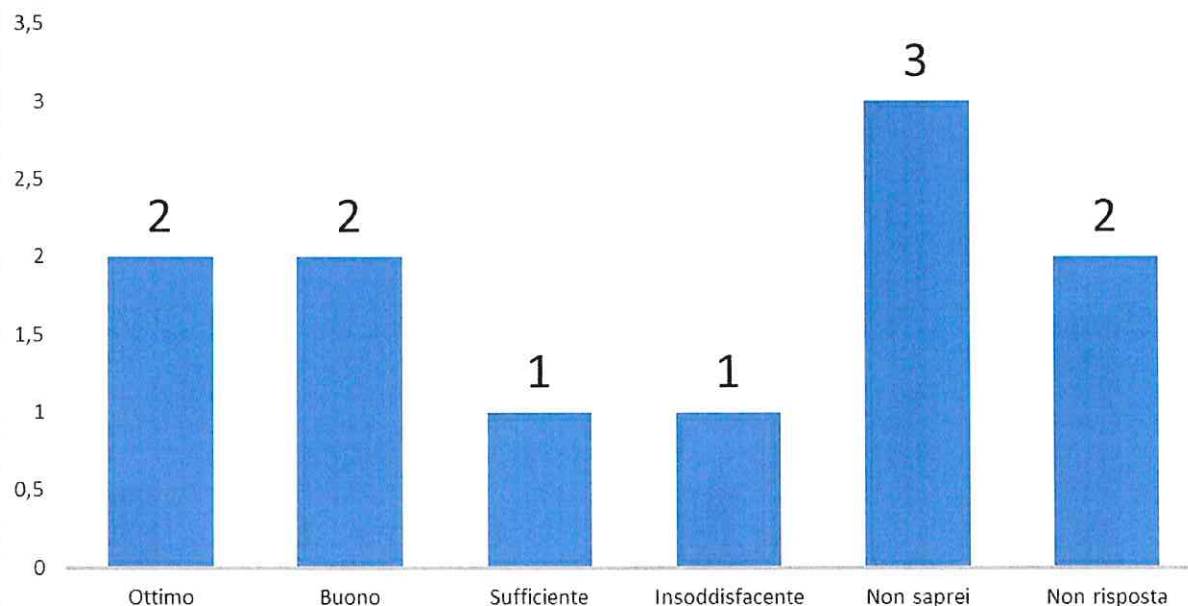


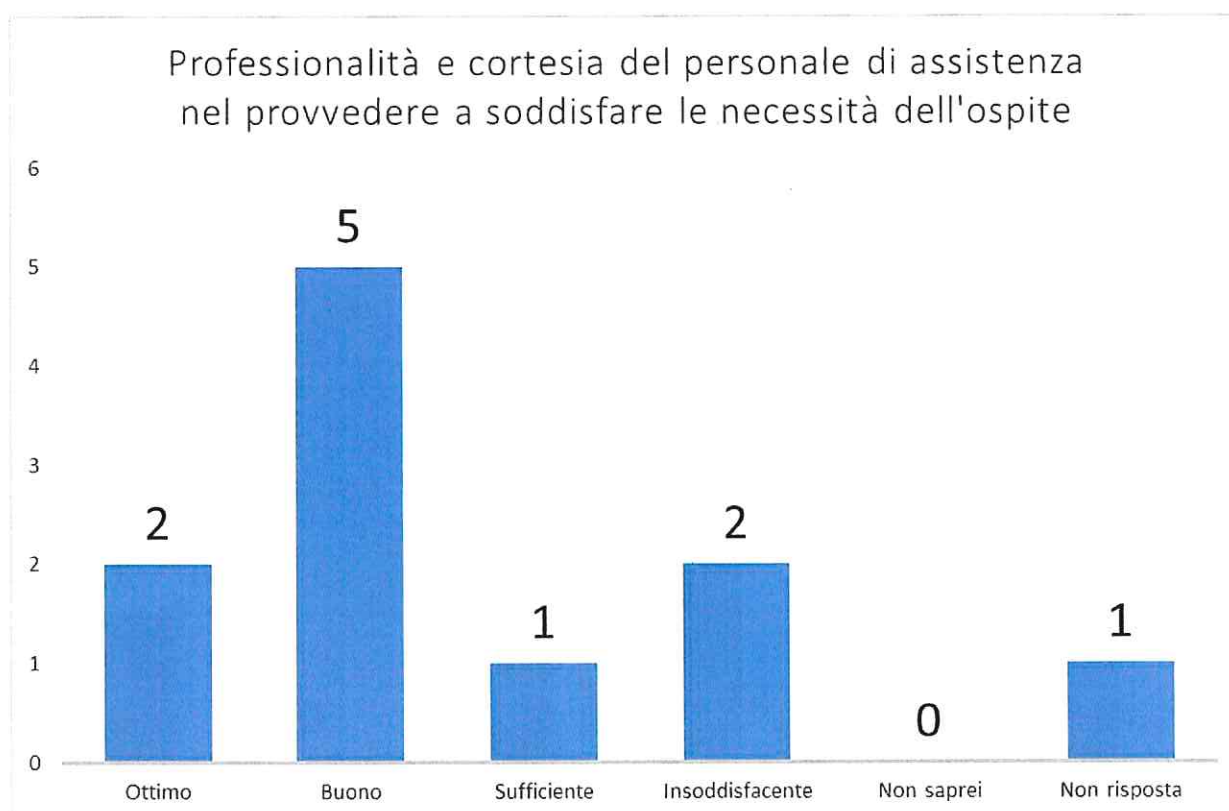
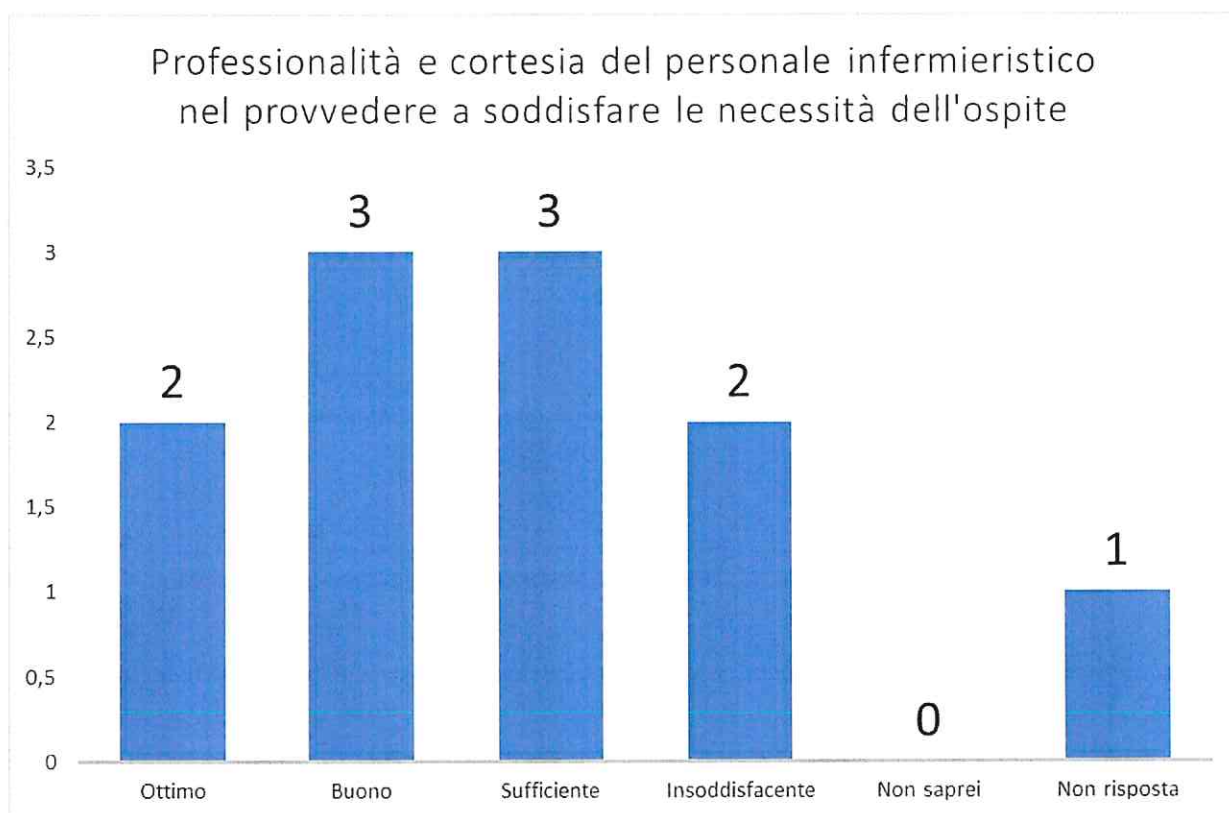


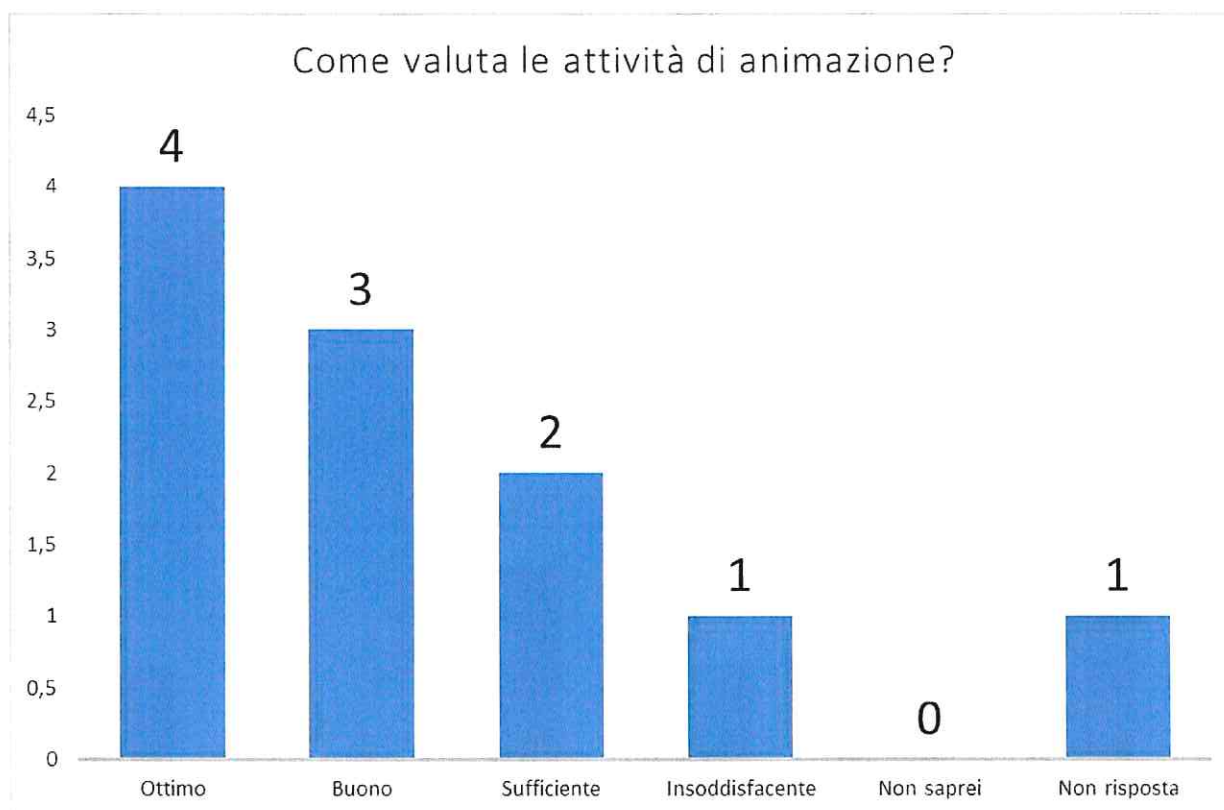
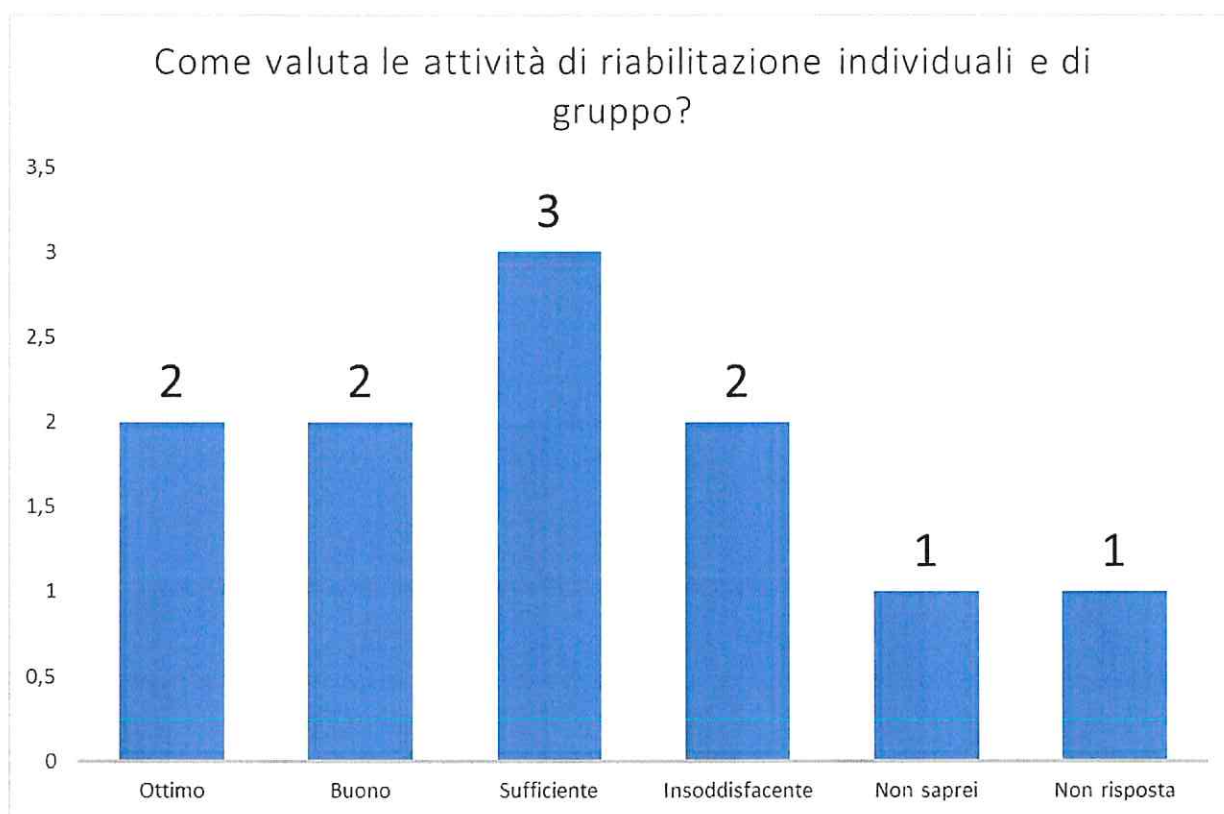
Professionalità e cortesia del personale medico nel
provvedere a soddisfare alle necessità dell'ospite



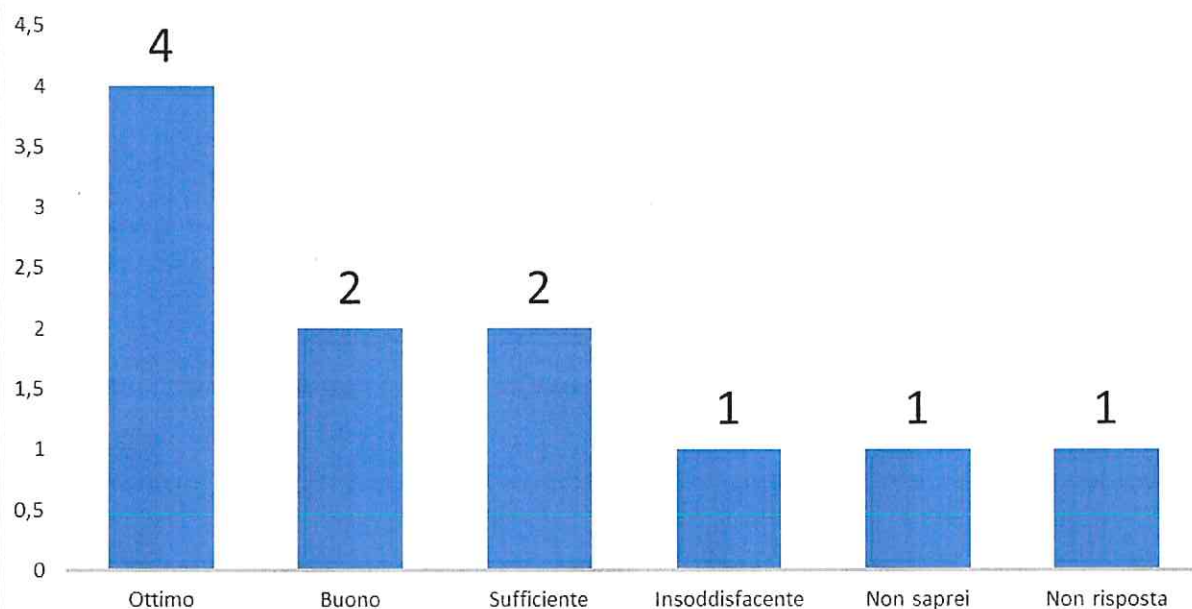
Consulenze specialistiche interne (cardiologo, fisiatra,
neurologo, podologo, logopedista, psichiatra, igienista
dentale)







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?

