

CUSTOMER SATISFACTION

FONDAZIONE PAOLA DI ROSA – RSA VILLA DI SALUTE

Analisi e relazione dei risultati

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, 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 120 posti letto ed hanno restituito il questionario n. 103 soggetti di cui 22 ospiti e 81 famigliari.

La qualità dei servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale Villa di Salute è stata quindi valutata attraverso un questionario volto a raccogliere i pensieri e i giudizi di ospiti e familiari.

La Customer Satisfaction è costituita da 21 quesiti suddivisi in 4 categorie:

- ✓ Struttura e organizzazione dell'ambiente quotidiano,
- ✓ Valutazione sull'assistenza alla persona,
- ✓ Aspetti generali,
- ✓ Giudizio globale ed eventuali suggerimenti

analizzando 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.

Per ciascun quesito il partecipante è chiamato a dare un giudizio scegliendo tra cinque possibili opzioni: *Ottimo, Buono, Sufficiente, Insoddisfacente, Non saprei.*

In merito alla struttura Villa di Salute, costituita dai nuclei: Paolo VI^a, S. Rocco, S. Vincenzo, S. Fondatrice, S. Antonio, S. Giuseppe e S. Rosa, hanno partecipato un totale di 103 soggetti, di cui l'81 erano familiari e il 22 utenti. La valutazione globale dei servizi offerti, da parte di residenti e familiari, è positiva. Nello specifico il 48% dei soggetti ha riferito un giudizio *Buono* e il 25% una valutazione *Ottima*.

Dall'analisi della categoria relativa alla Struttura e organizzazione dell'ambiente quotidiano, si osservano apprezzamenti per il vitto e l'alloggio (24% *Ottimo*; 49% *Buono*; 18% *Sufficiente*), orario dei pasti (21% *Ottimo*; 56% *Buono*), Tranquillità e confort personale degli ospiti (26% *Ottimo*; 50% *Buono*). L'88% dei partecipanti ha espresso una valutazione significativamente positiva all'igiene e pulizia degli ambienti, quali camere, corridoi e letti, rispettivamente il 35% con giudizio *Ottimo* e il 53% con giudizio *Buono*.

La valutazione sull'assistenza alla persona fa riferimento alle varie prestazioni professionali offerte dall'ente. Nello specifico le figure professionali coinvolte sono:

- Il medico la cui disponibilità a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite riporta un giudizio positivo (33% *Ottimo*, 48% *Buono*) così come la disponibilità e cortesia (52% *Buono*)
- Specialisti quali cardiologo, fisiatra, neurologo, podologo, logopedista, psichiatra, igienista dentale, le cui consulenze, per coloro che ne usufruiscono, riportano una valutazione positiva (26% *Buono*).
- Il personale infermieristico e di assistenza la cui disponibilità e cortesia sono apprezzate da utenti e parenti (rispettivamente 48% *Buono*; 49% *Buono*). A tal riguardo, pur in presenza di una valutazione complessivamente positiva, si evidenzia un lieve discostamento negativo nella valutazione rispetto all'anno precedente (rispettivamente 63% *Buono*; 58% *Buono*)
- I fisioterapisti le cui attività di riabilitazione a carattere individuale e di gruppo sono considerate *Buone* dal 43%
- Gli educatori le cui attività e proposte ludico-occupazionali sono considerate dal 75% dei partecipanti positivamente (33% *Ottimo*; 42% *Buono*)

Durante il 2025 grazie alla collaborazione e al supporto della Direzione e del personale sono stati organizzati diversi eventi, quali: Festa di S. Valentino, Festa in maschera, Merenda di Pasqua, Pizzata con la Mamma, Aperitivi in Villa, Anguriata, Playback Theatre, Gelatata, Gita sul lago d'Iseo, Grigliata, Spiedo, Sfilata di abiti da sposa, Festa di S. Lucia e Pranzo di Natale. Tali eventi hanno riscontrato apprezzamenti ed elogi sia da parte degli ospiti della struttura sia dai loro familiari (30% *Ottimo*; 37% *Buono*; 9% *Sufficiente*).

Relativamente alla categoria "Aspetti generali" emerge un giudizio complessivamente positivo, nello specifico: non emergono difficoltà e problematiche relazionali con altri ospiti (95% *No*); la riservatezza del personale è ottima per il 23% dei soggetti coinvolti e Buona per il 52%; il servizio di parrucchiera interna è apprezzato da residenti e familiari (33% *Ottimo*; 50% *Buono*) così come il servizio di portineria (36% *Ottimo*; 33% *Buono*), il servizio amministrativo /accettazione (19% *Ottimo*; 40% *Buono*) e gli orari e le giornate di apertura del bar interno (18% *Ottimo*; 41% *Buono*; 13% *Sufficiente*).

In merito al servizio di lavanderia esterna il 24% degli individui non ha espresso né un giudizio positivo né un giudizio negativo, mentre tra chi si esprime si può osservare un significativo miglioramento di opinioni rispetto all'anno 2024: il 45% riporta una valutazione *Ottimo/Buono*

(contrariamente al 25% della precedente valutazione), il 17% *Sufficiente* e l'9% *Insoddisfacente* rispetto al 2024 in cui tale valore corrispondeva al 22%.

In merito a ciò certamente la lavanderia rimane ancora un elemento di criticità nonostante le azioni correttive adottate nel corso dell'annualità 2025. 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.

Infine, per quanto concerne la biblioteca interna il 65% dei partecipanti non esprime giudizi né positivi né negativi, ciò potrebbe essere determinato da molteplici fattori quali ad esempio il non utilizzo del servizio o la non conoscenza dello stesso. Coloro che ne usufruiscono manifestano un buon livello di gradimento (11% *Ottimo*; 18% *Buono*).

Nel corso del 2026, per meglio proporre il servizio che è finalizzato a mantenere lo stato cognitivo degli ospiti parzialmente autosufficienti, verranno proposte attività occupazionali mirate.

Conclusioni

L'indagine evidenzia **un buon livello generale di soddisfazione** nei confronti dei servizi offerti dalla Fondazione Paola Di Rosa – RSA Villa di Salute:

infatti il 25% dei compilatori ha dichiarato il servizio "OTTIMO" a cui si associa il 48% che lo giudica "BUONO" per un totale del 73% e il 20% lo giudica "SUFFICIENTE". Certamente non va sottovalutato il 3% di "insufficiente" e ciò ci consentirà di proseguire nelle azioni di miglioramento continuo tenendo conto di:

- punti di forza principali risultano essere:
 - professionalità del personale sanitario e infermieristico
 - pulizia e igiene degli ambienti
 - servizio di portineria
 - servizi interni come parrucchiera
 - clima relazionale tra ospiti.

mentre le principali **aree di miglioramento** riguardano:

- servizio di lavanderia esterna
- maggiore informazione sulle consulenze specialistiche
- valorizzazione della biblioteca interna
- potenziamento degli orari di apertura del bar interno.

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 anche valutando i principali suggerimenti che gli stessi compilatori hanno riportato nelle 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
l'attuale contesto nazionale di crisi dell'offerta lavorativa nell'area sanitaria e sociosanitaria 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 sociosanitari, 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 sociosanitario 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 d secondo livello volto all'erogazione di un premio di risultato annuale quale forma premiante per il proprio personale. 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.

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

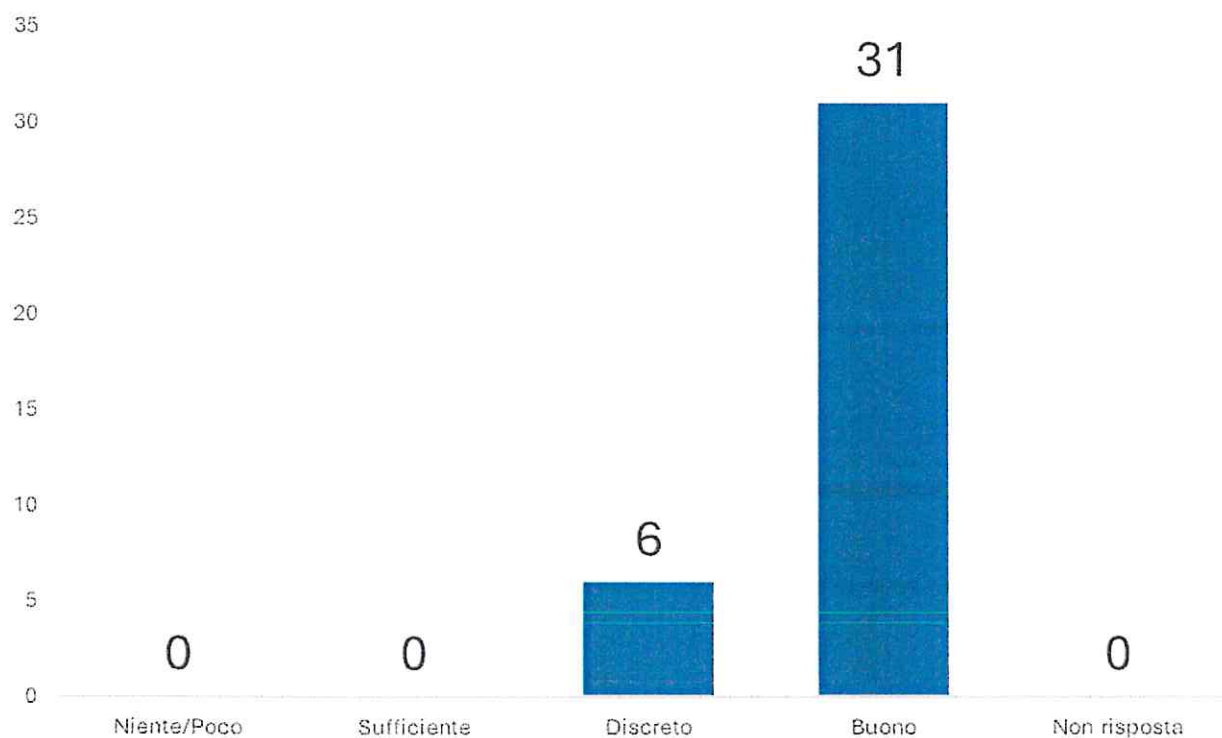
Brescia 14.03.2026

La Presidente

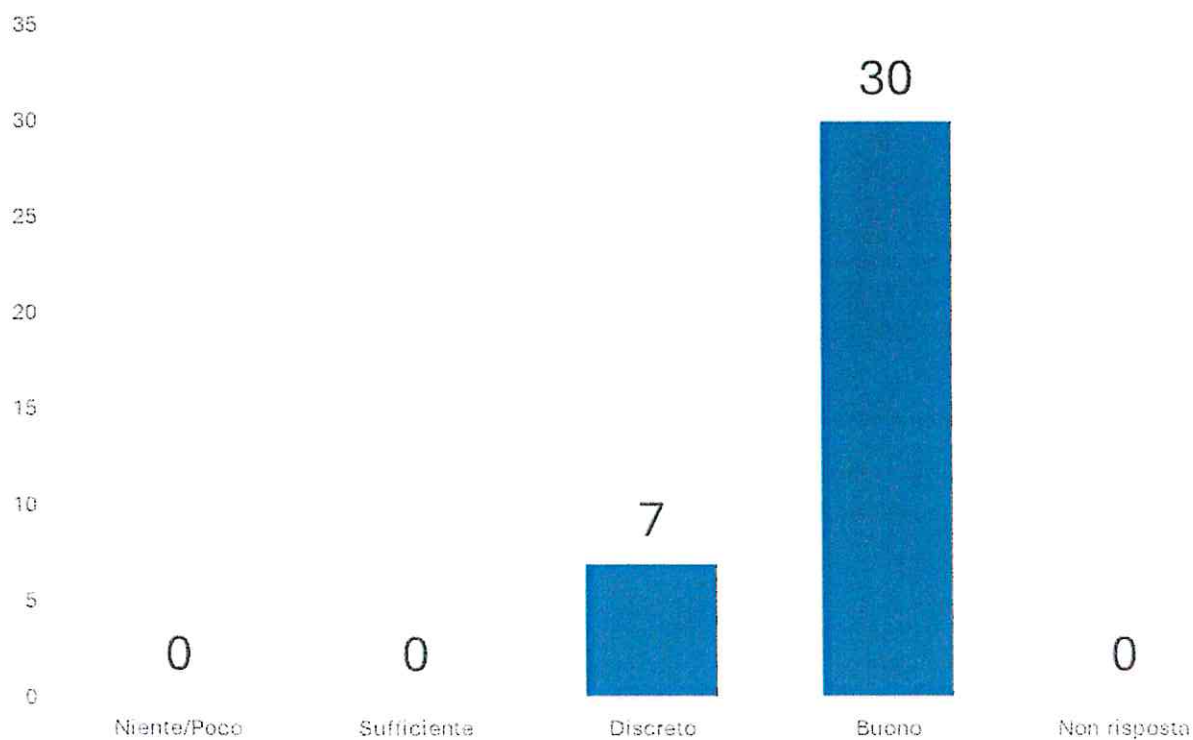
Claudia Carè



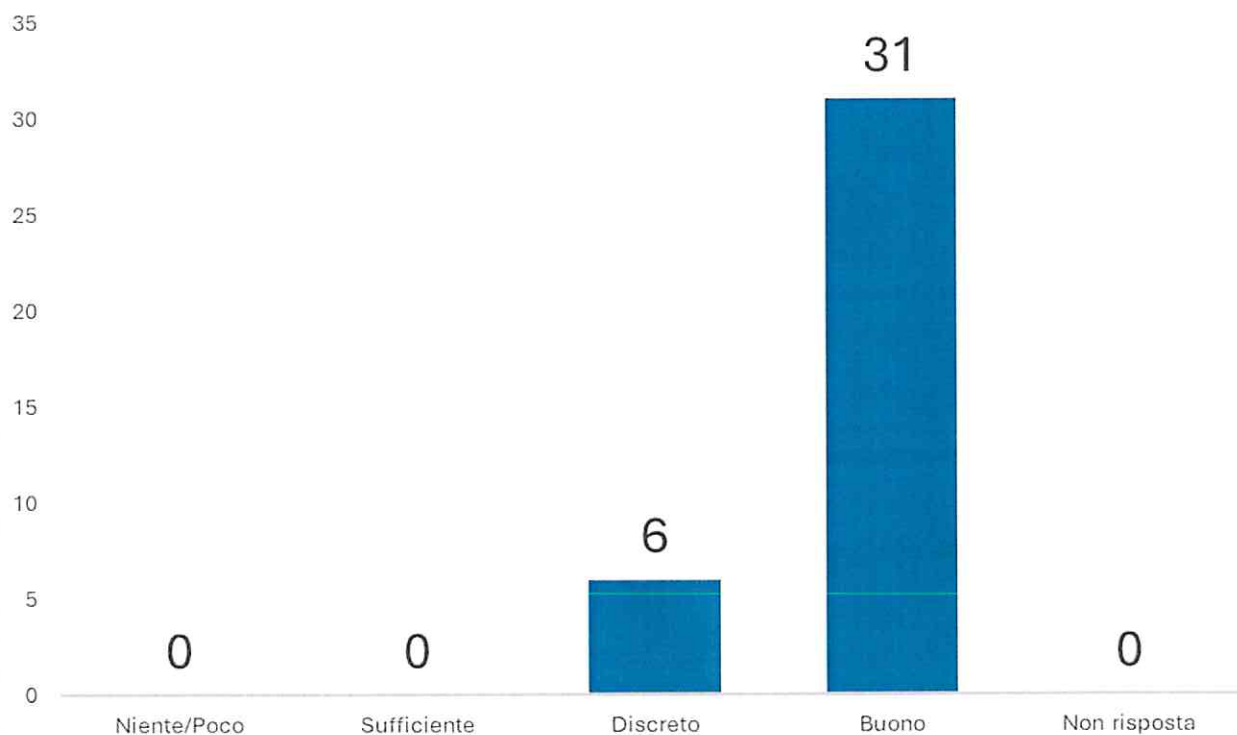
Nel mio lavoro mi sento pieno di energie



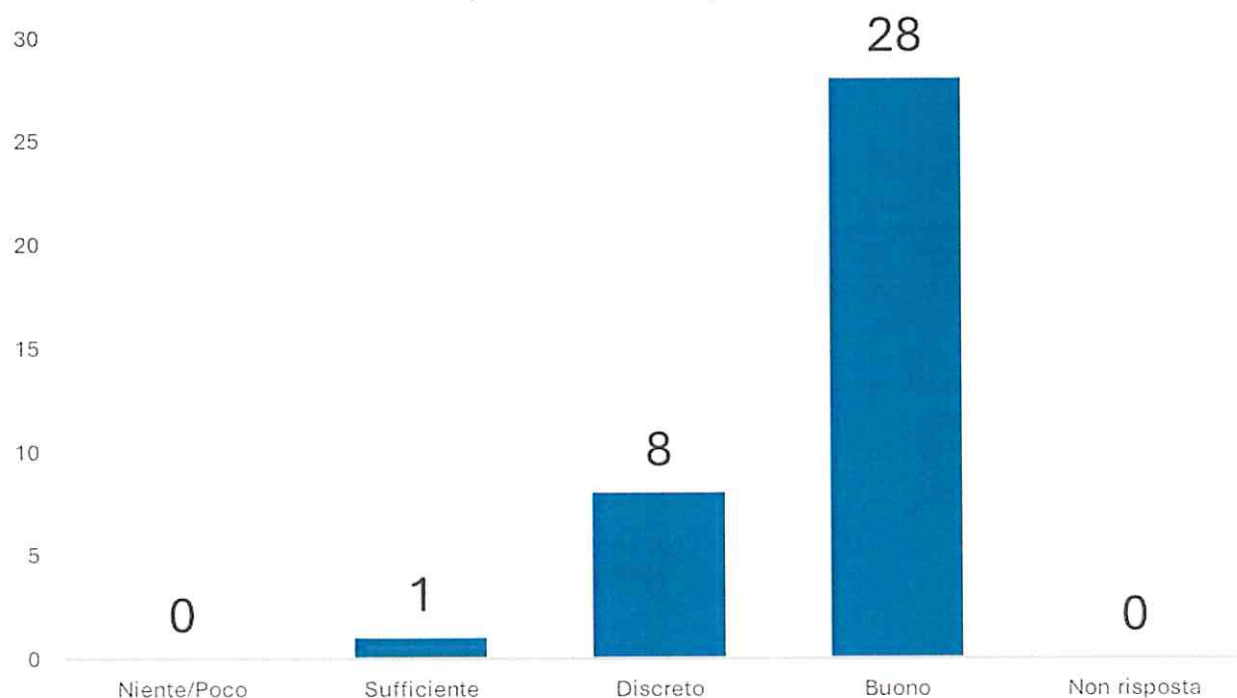
Il lavoro che faccio è ricco di significato



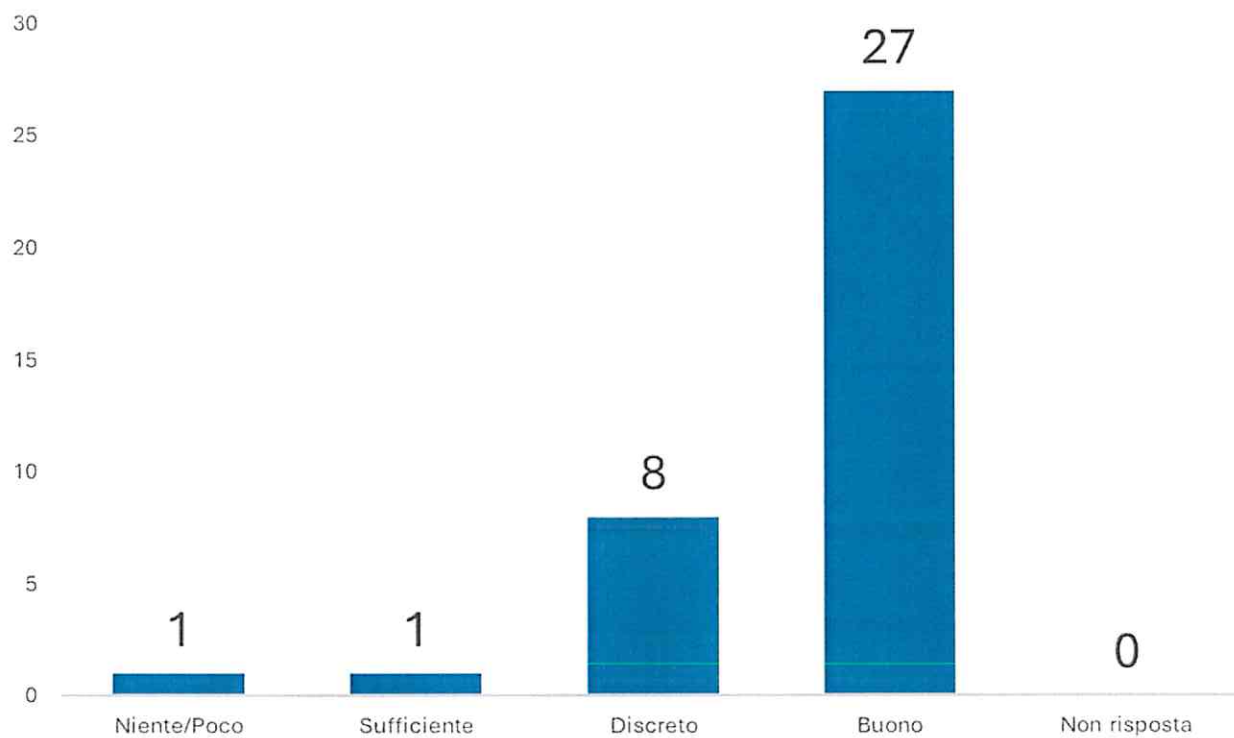
Mi sento particolarmente coinvolto nel mio lavoro



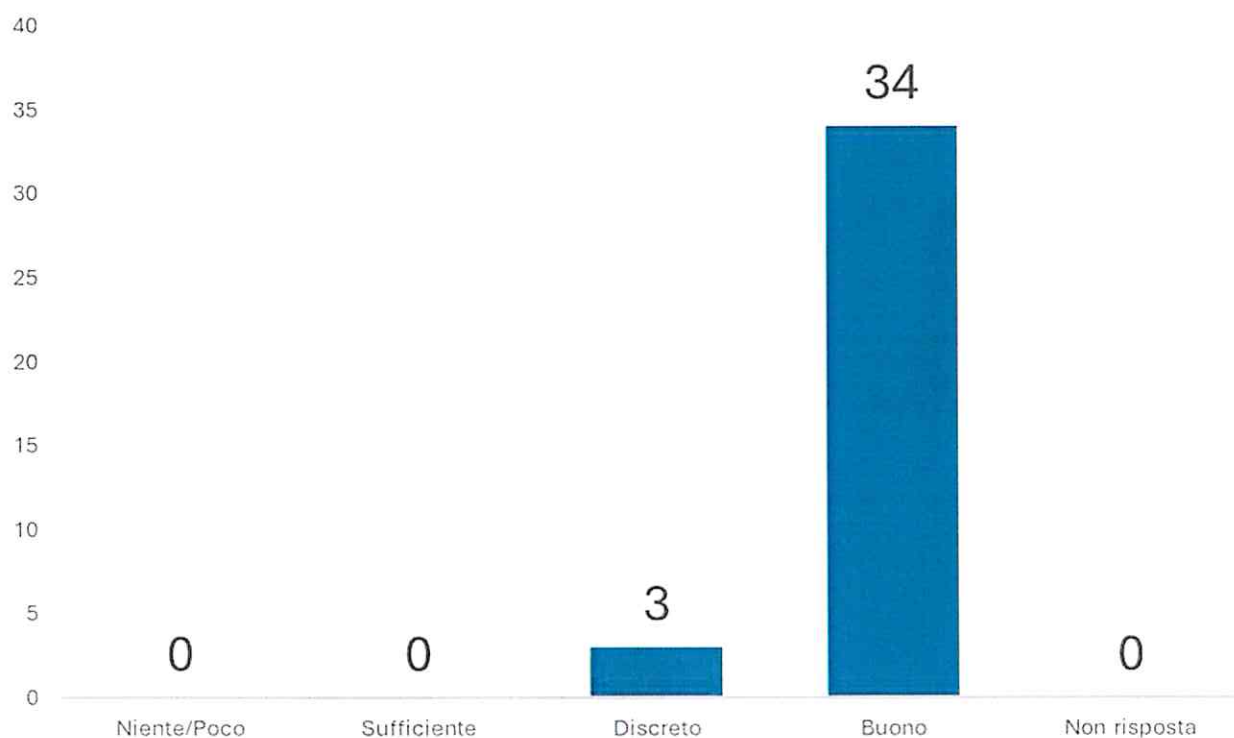
Il mio lavoro mi dà la possibilità di sviluppare le mie
capacità e competenze



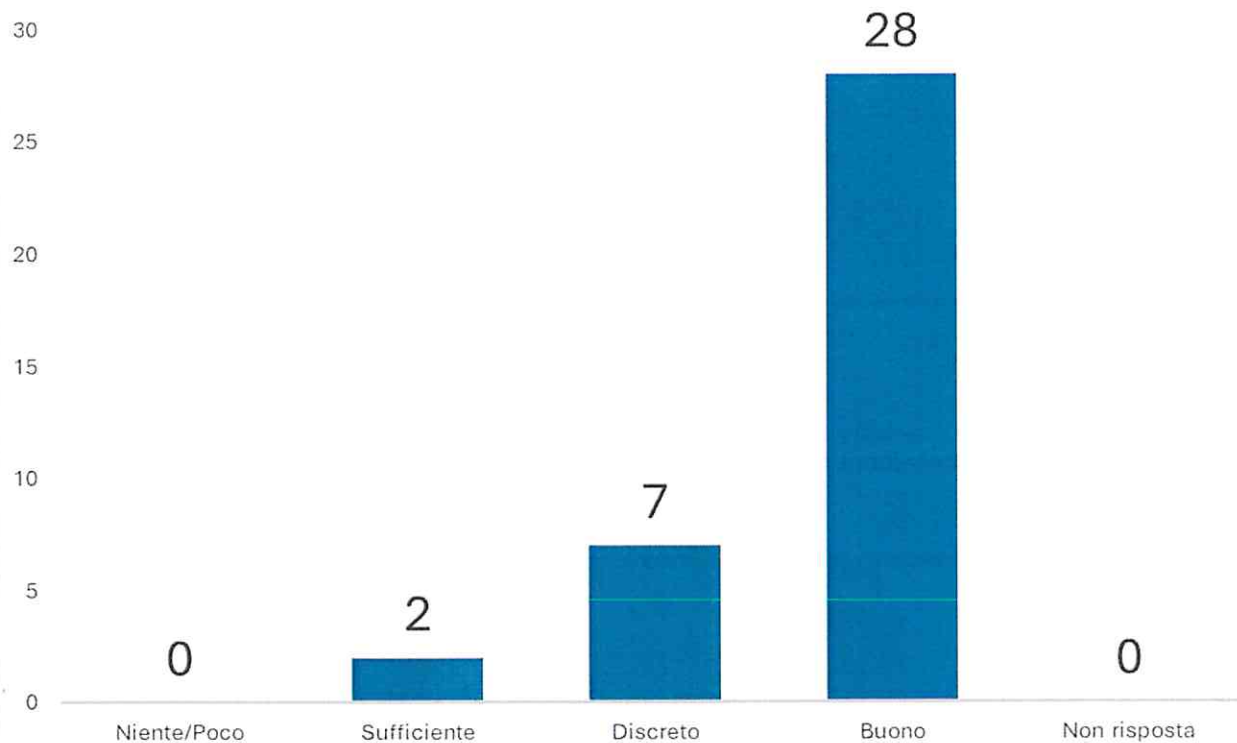
Al termine della giornata di lavoro mi sento soddisfatto



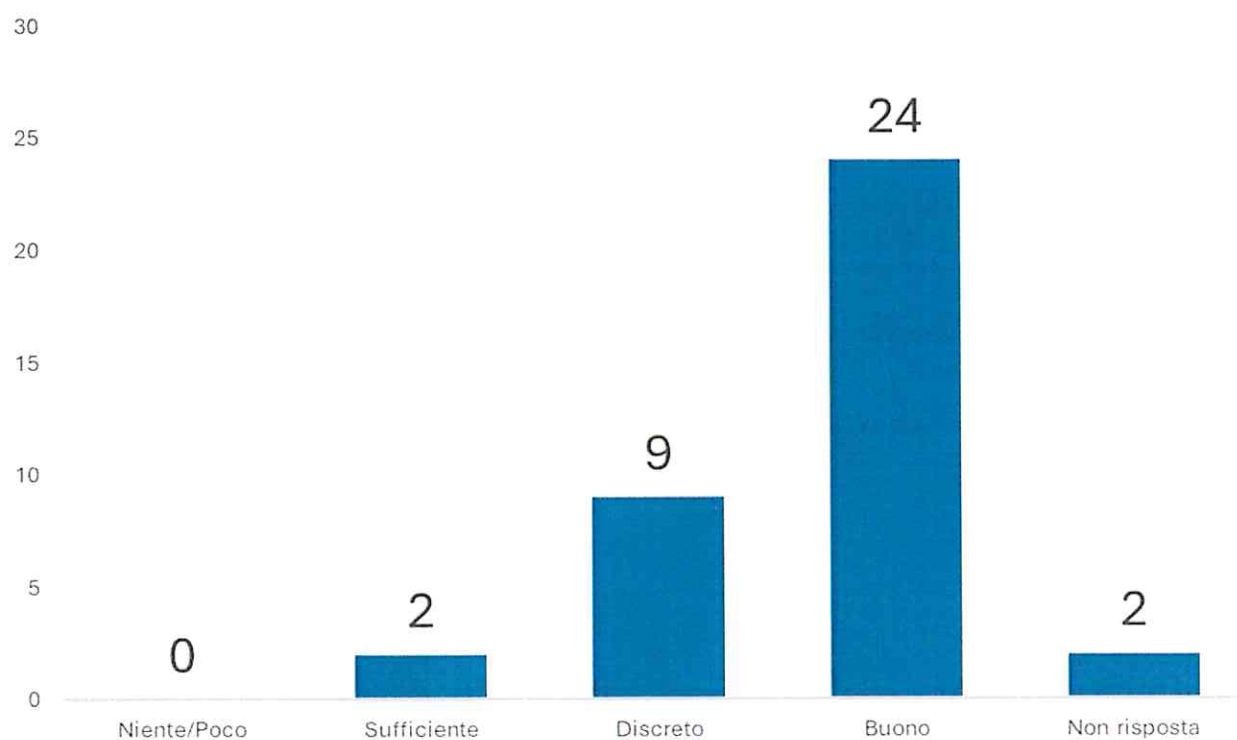
Il lavoro che faccio mi piace



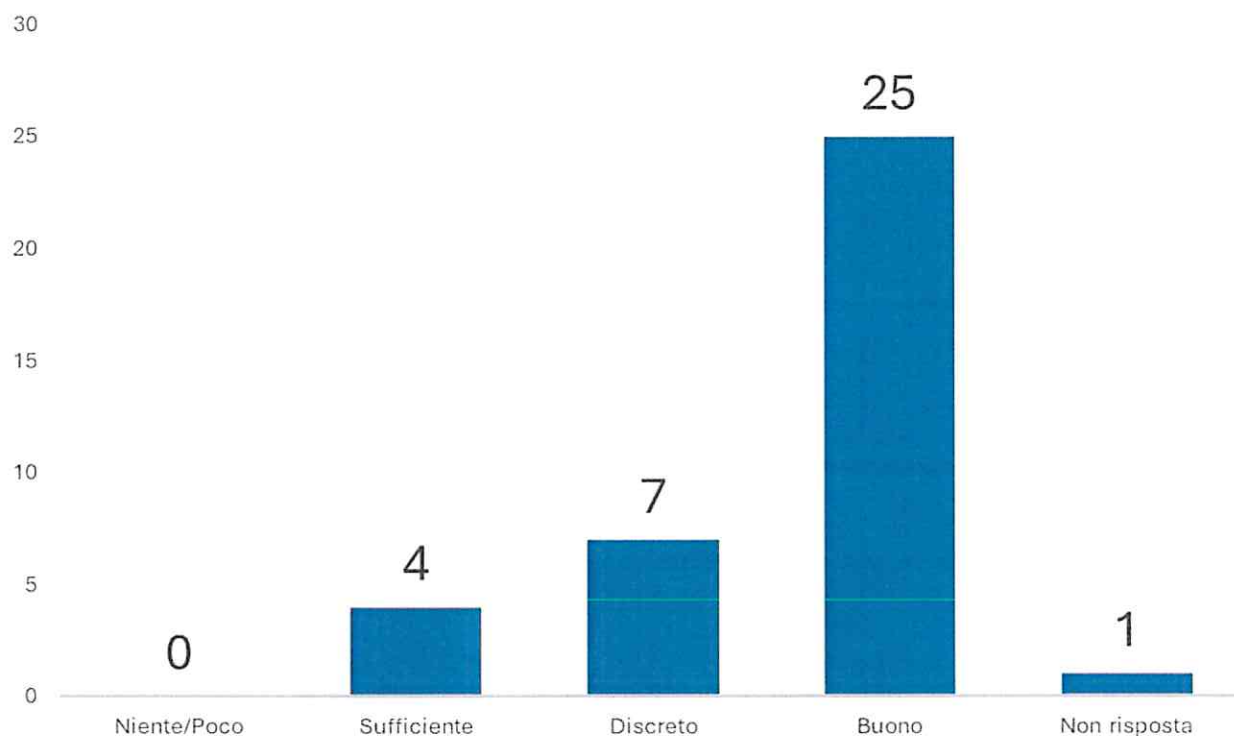
Il lavoro che faccio è quello che desidero fare



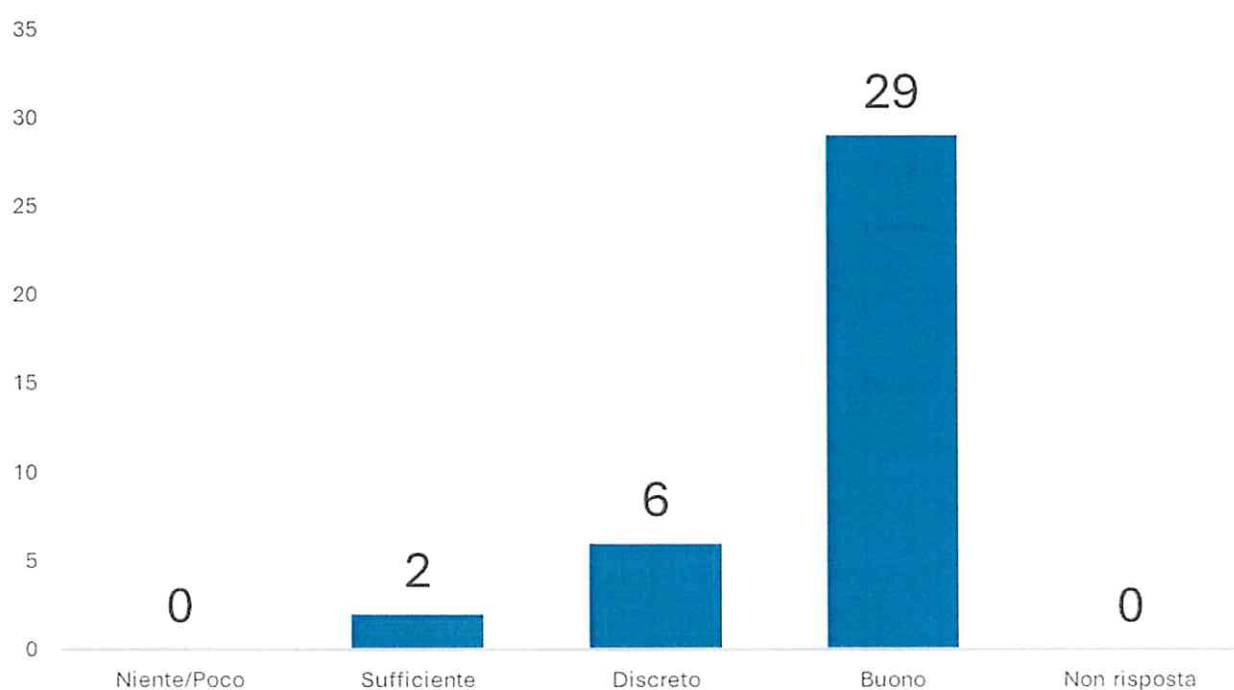
Gli obiettivi dell'azienda sono definiti in modo chiaro



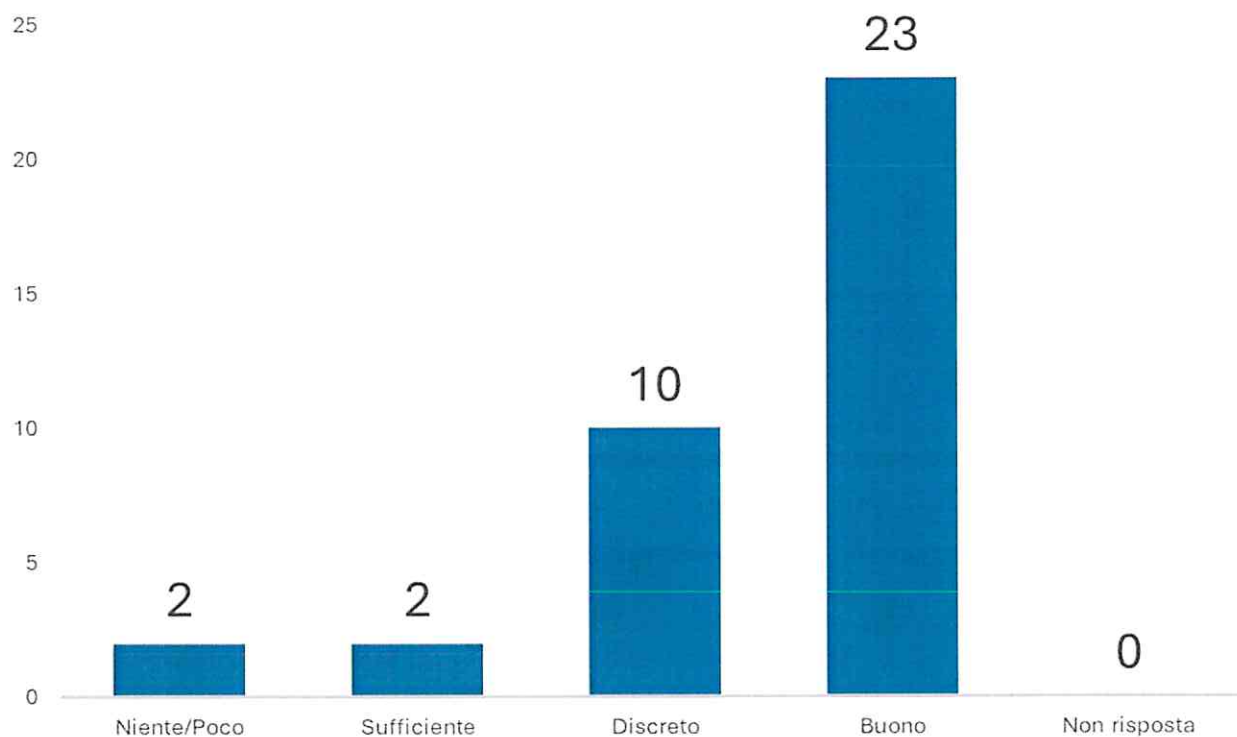
I ruoli organizzativi sono definiti in modo chiaro



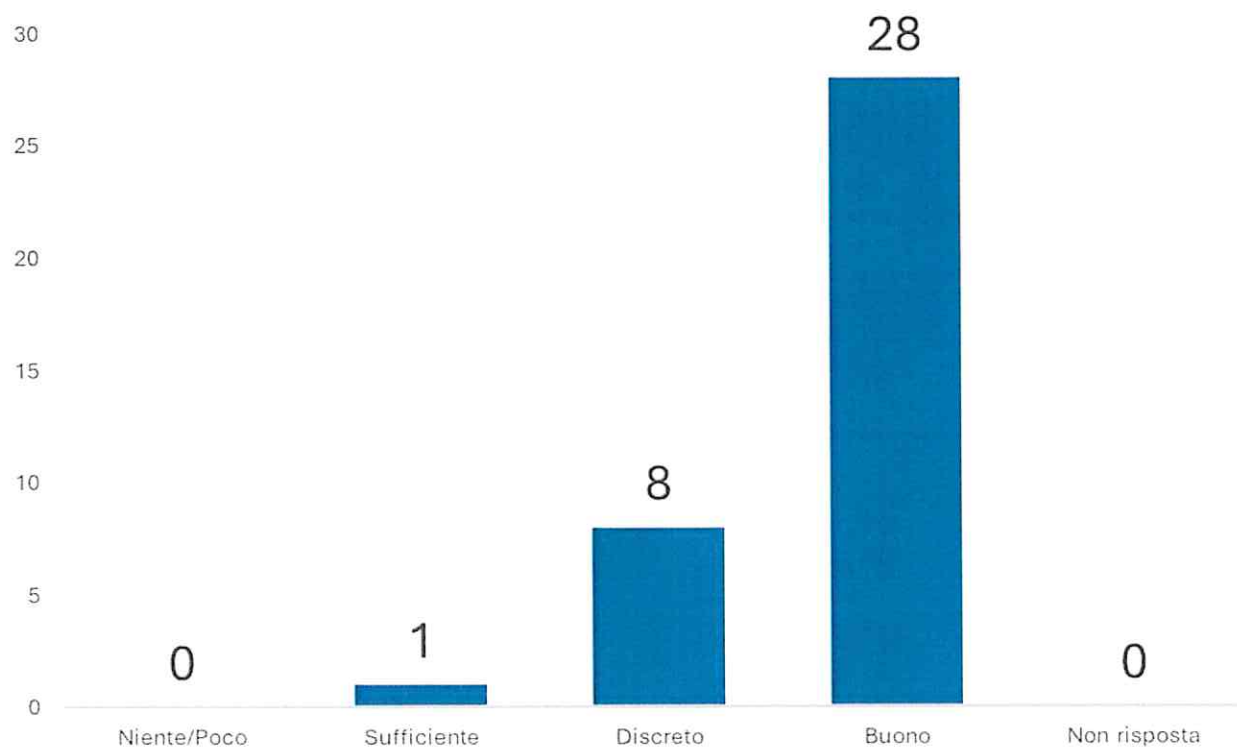
Le mie responsabilità ed i miei compiti sono definiti in modo chiaro



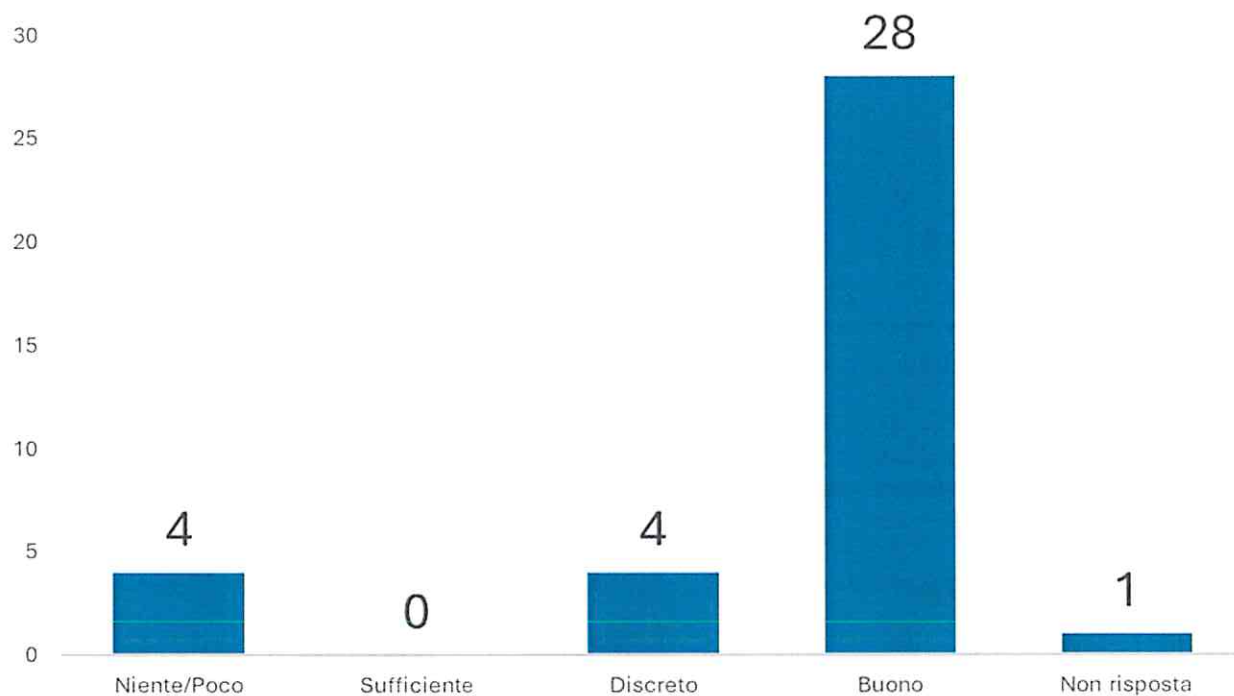
Viene incoraggiato il lavoro di gruppo



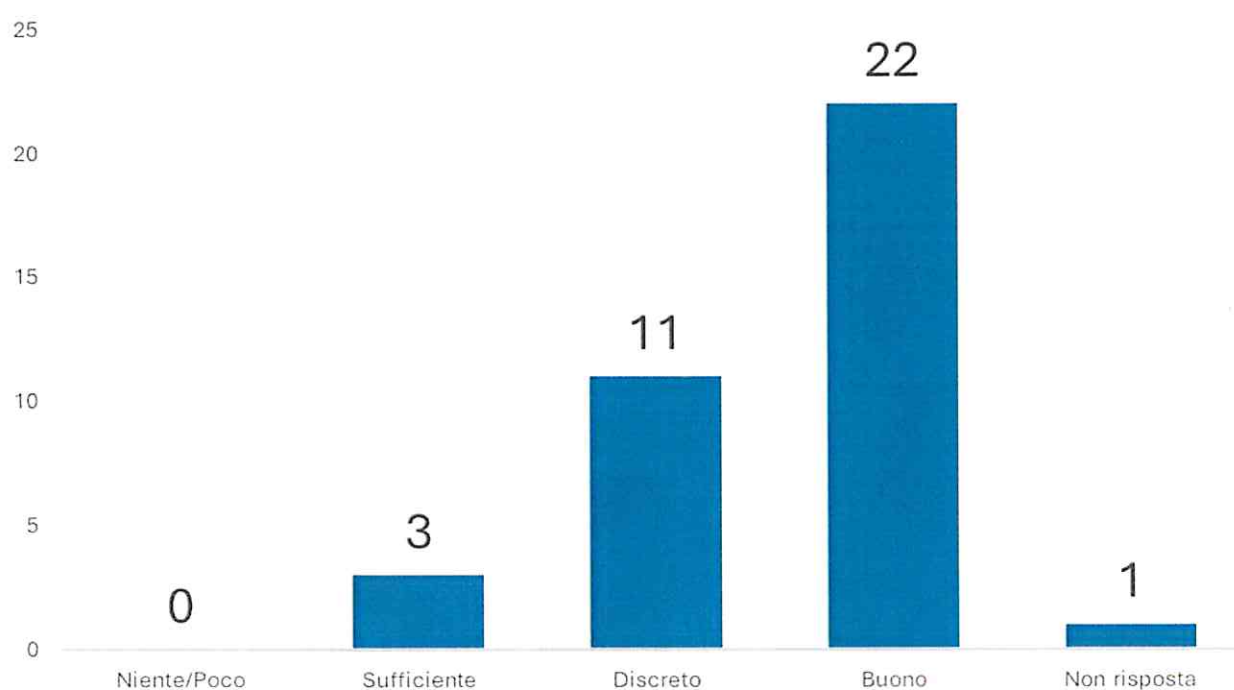
I locali dove lavoro sono confortevoli



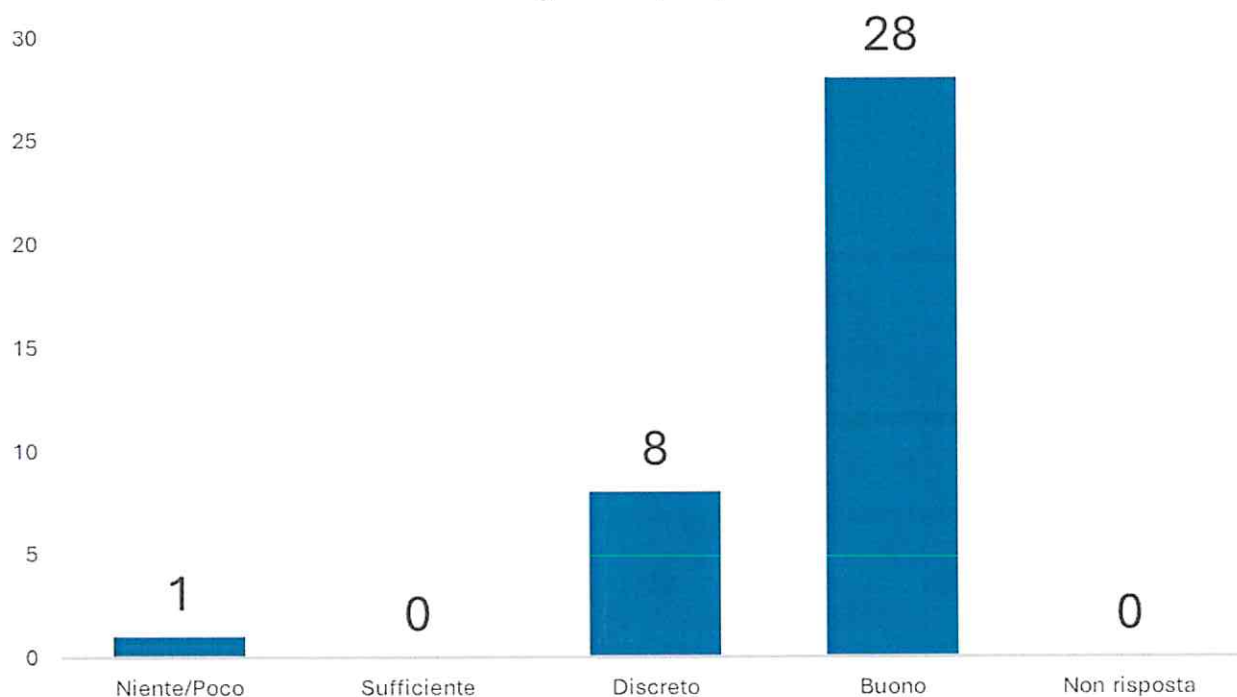
Io posso parlar facilmente dei miei problemi personali
con i superiori



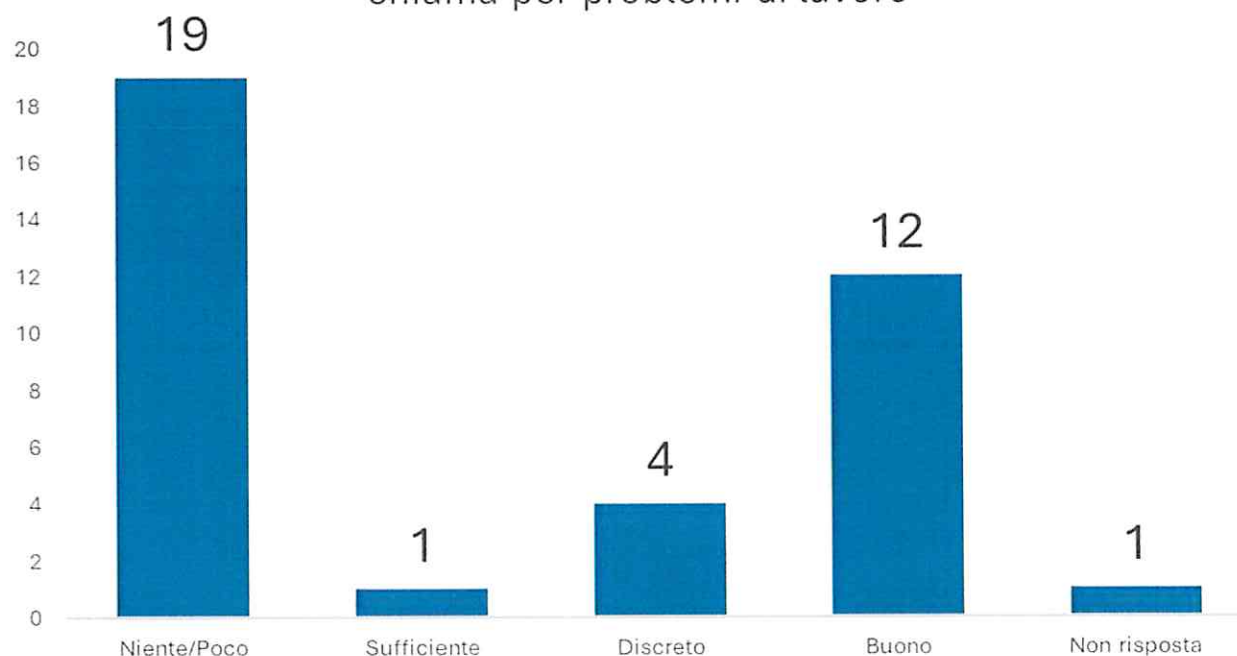
Il personale porta a termine il proprio lavoro con molta
attenzione



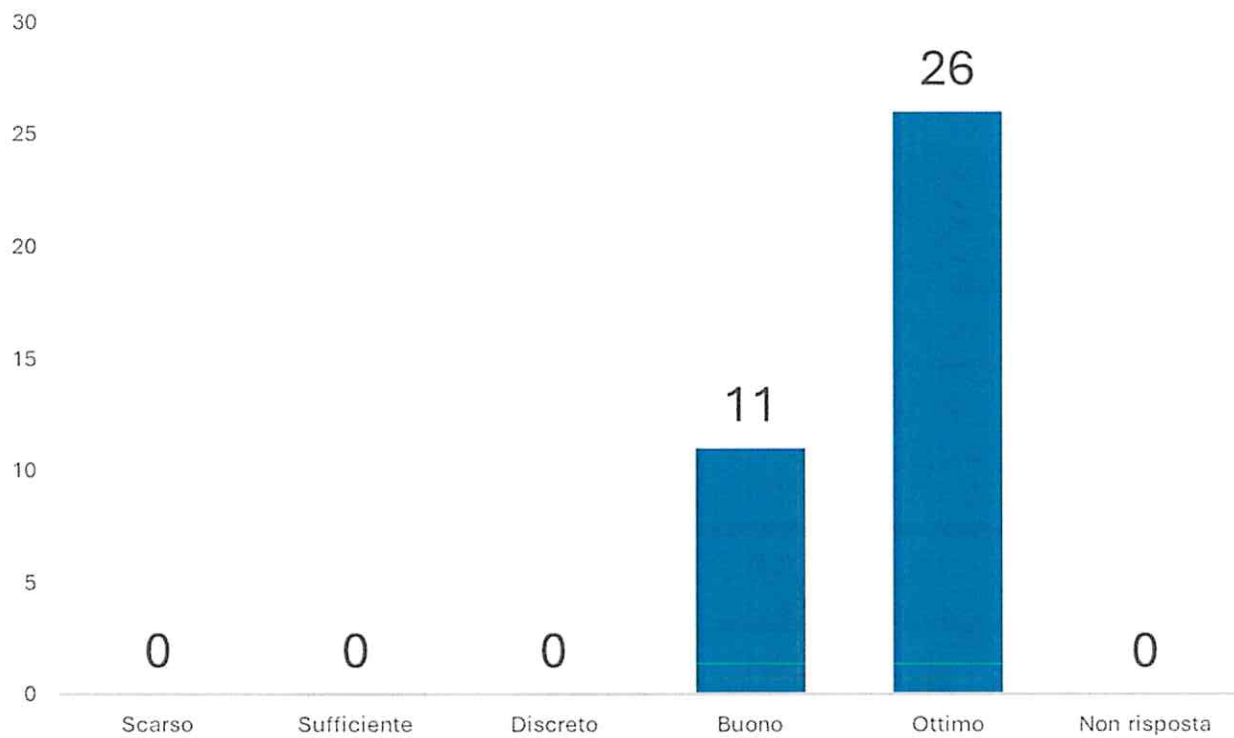
Il personale è tenuto ad osservare determinate regole
nello svolgere il proprio lavoro



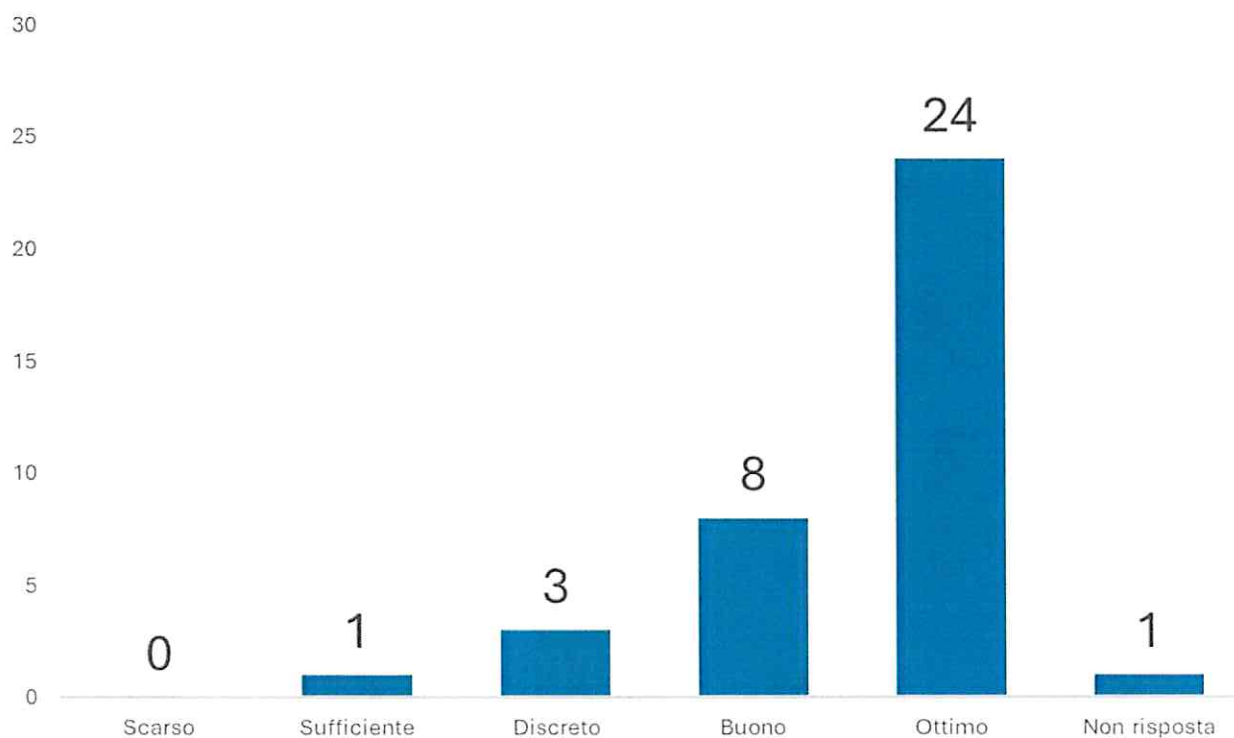
Quando sono a casa qualche volta temo di sentir
suonare il telefono perché può essere qualcuno che
chiama per problemi di lavoro



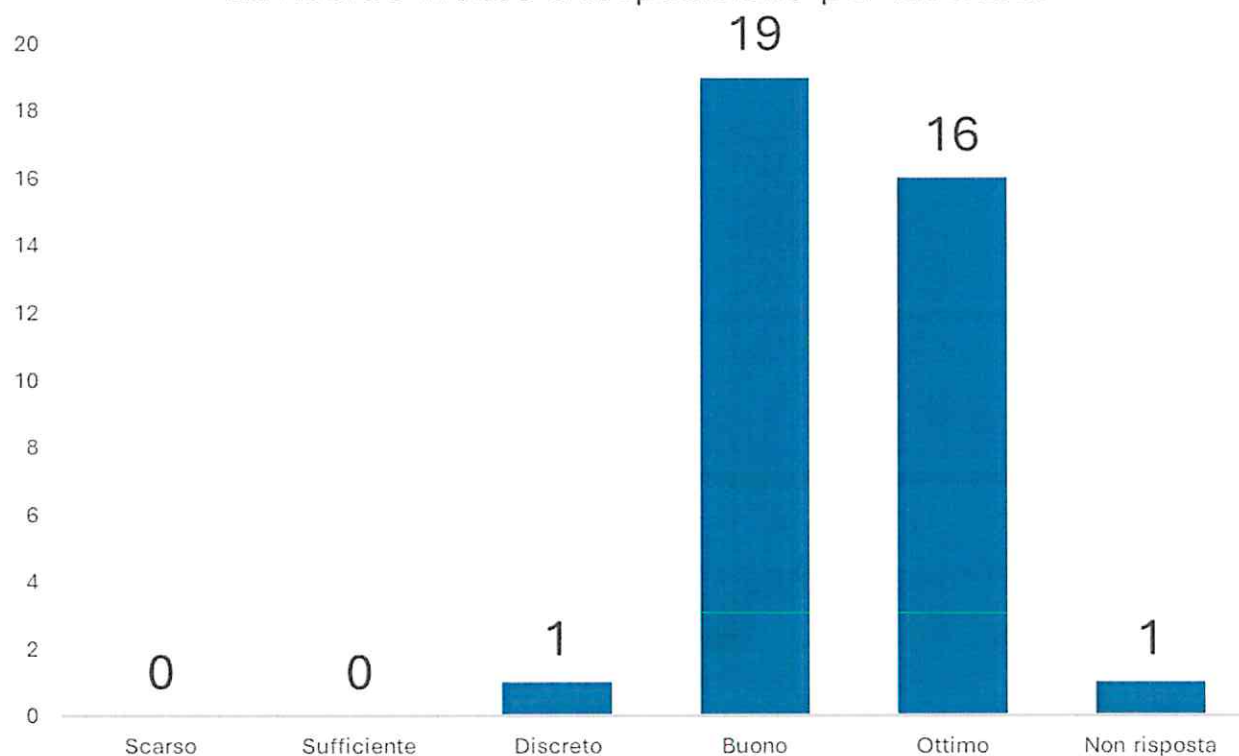
Come sono le relazioni con gli utenti?



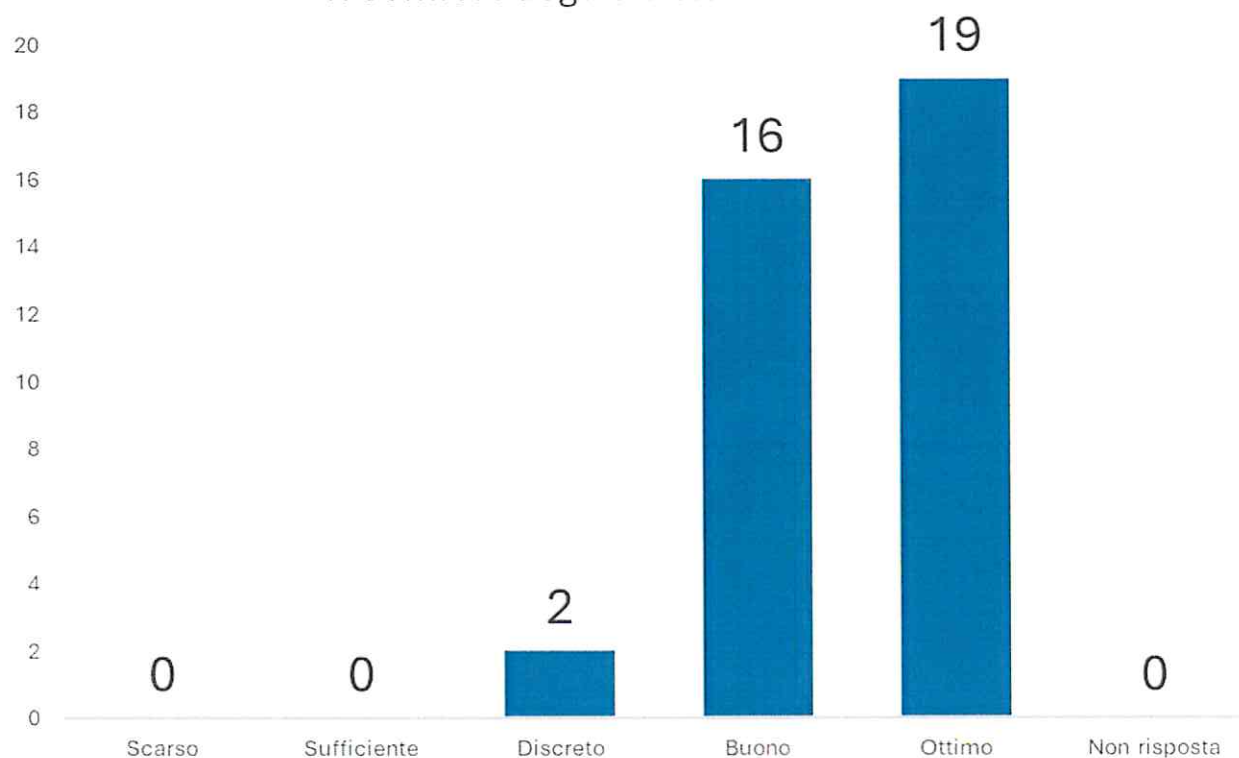
Come sono le relazioni con i parenti degli utenti?



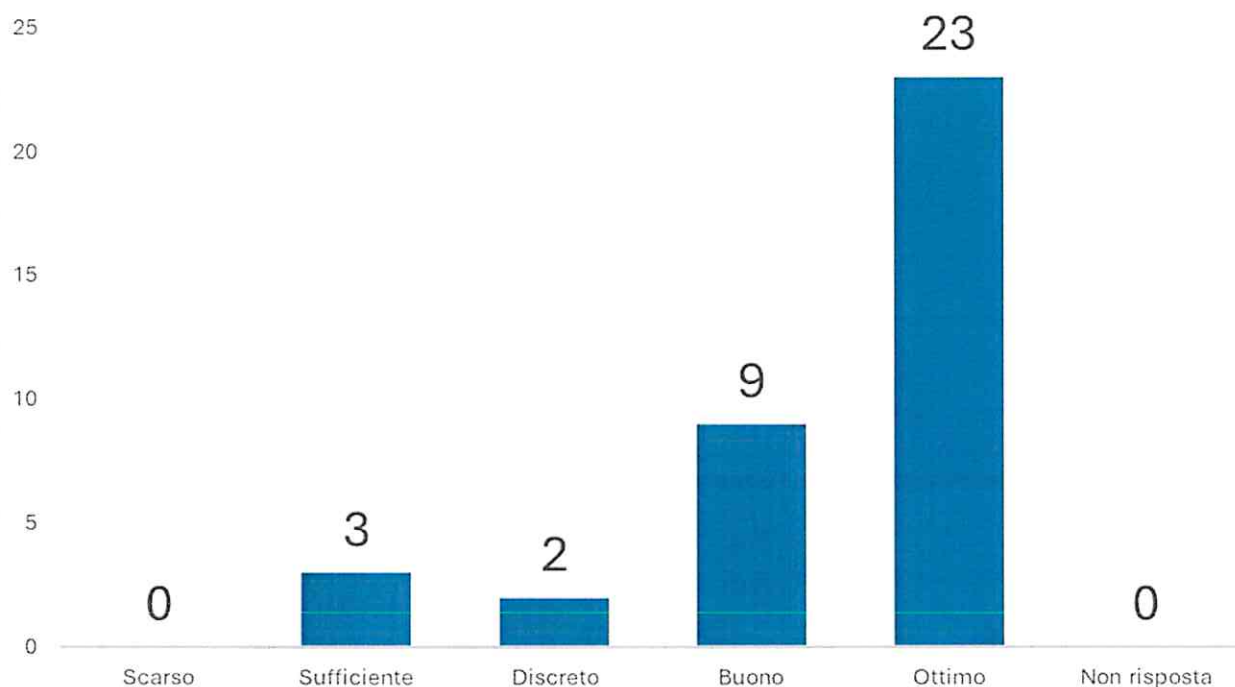
Le risorse messe a disposizione per lavorare:



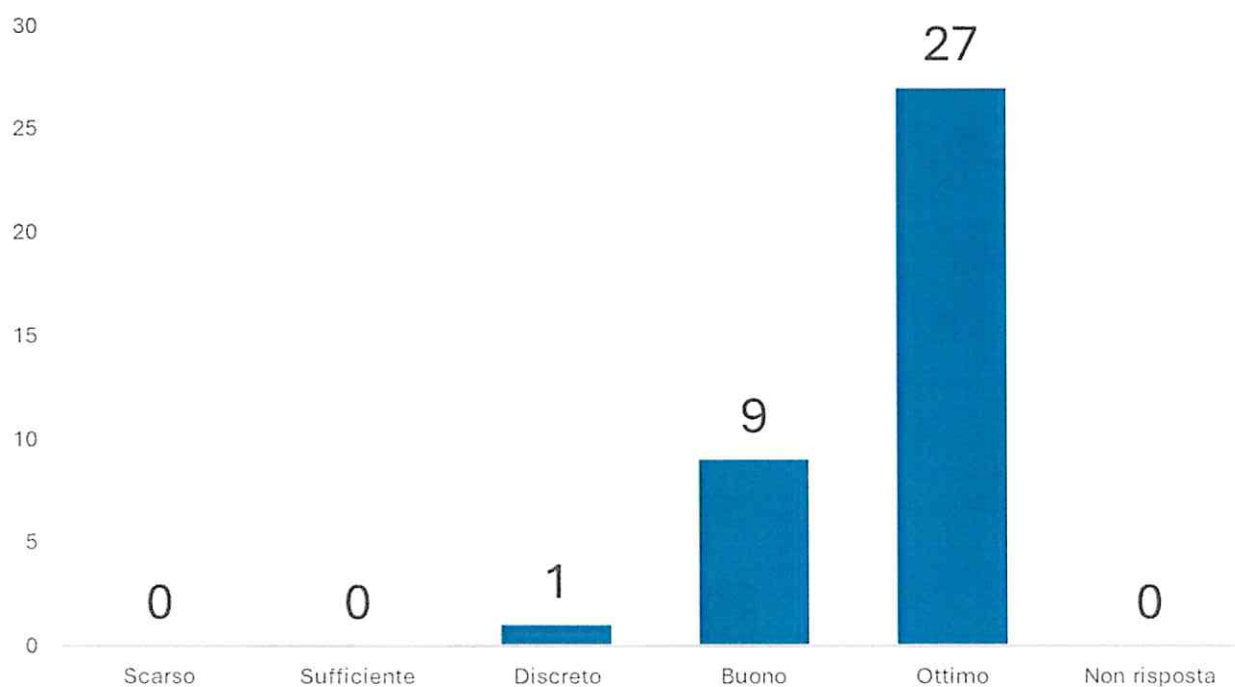
Il comfort degli ambienti di lavoro:



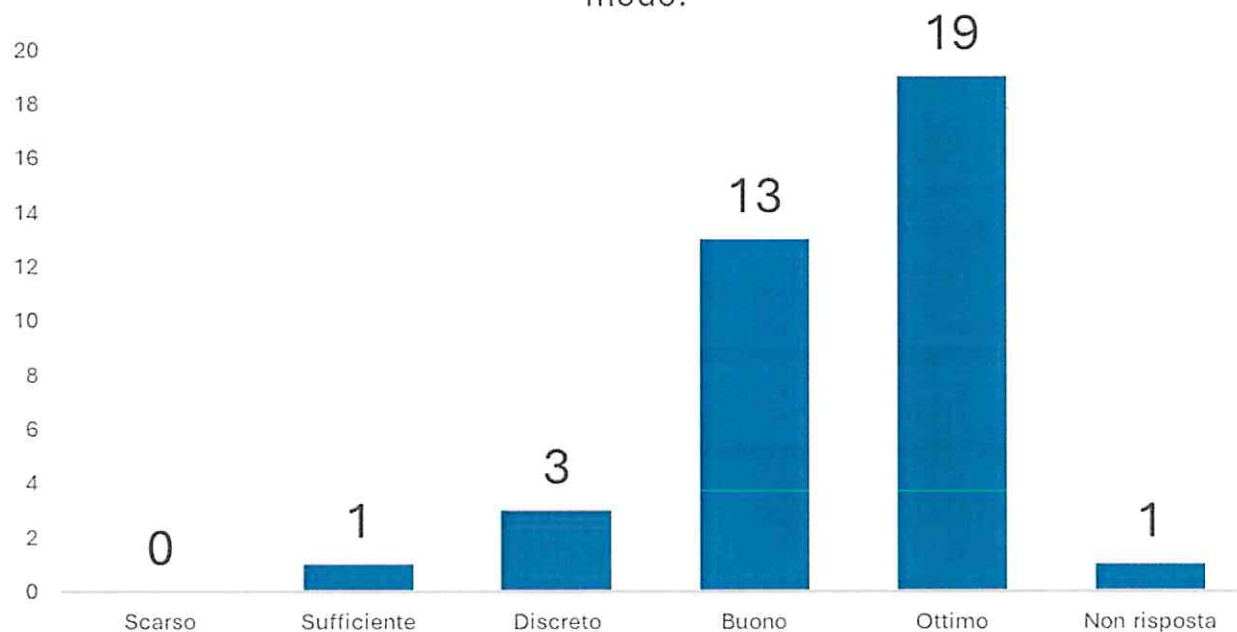
Il mio rapporto con il/la Responsabile del coordinamento:



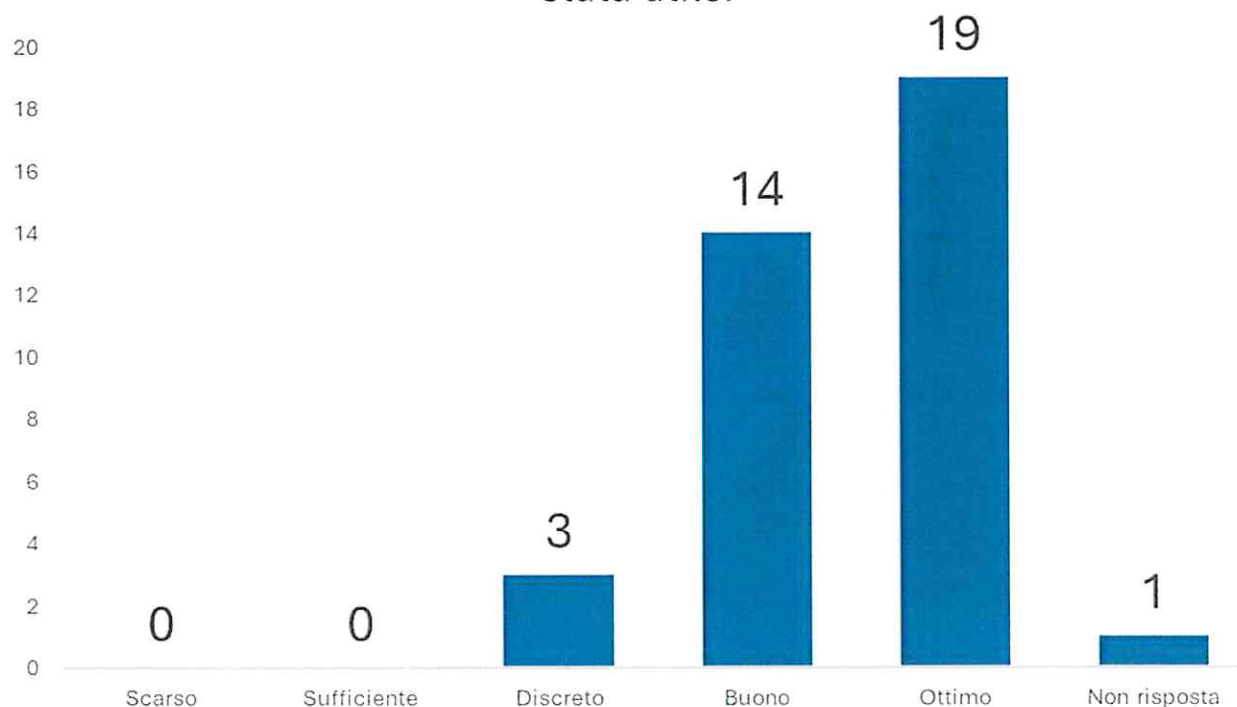
Le mie esigenze personali (ferie, permessi, turni) sono considerati in modo:



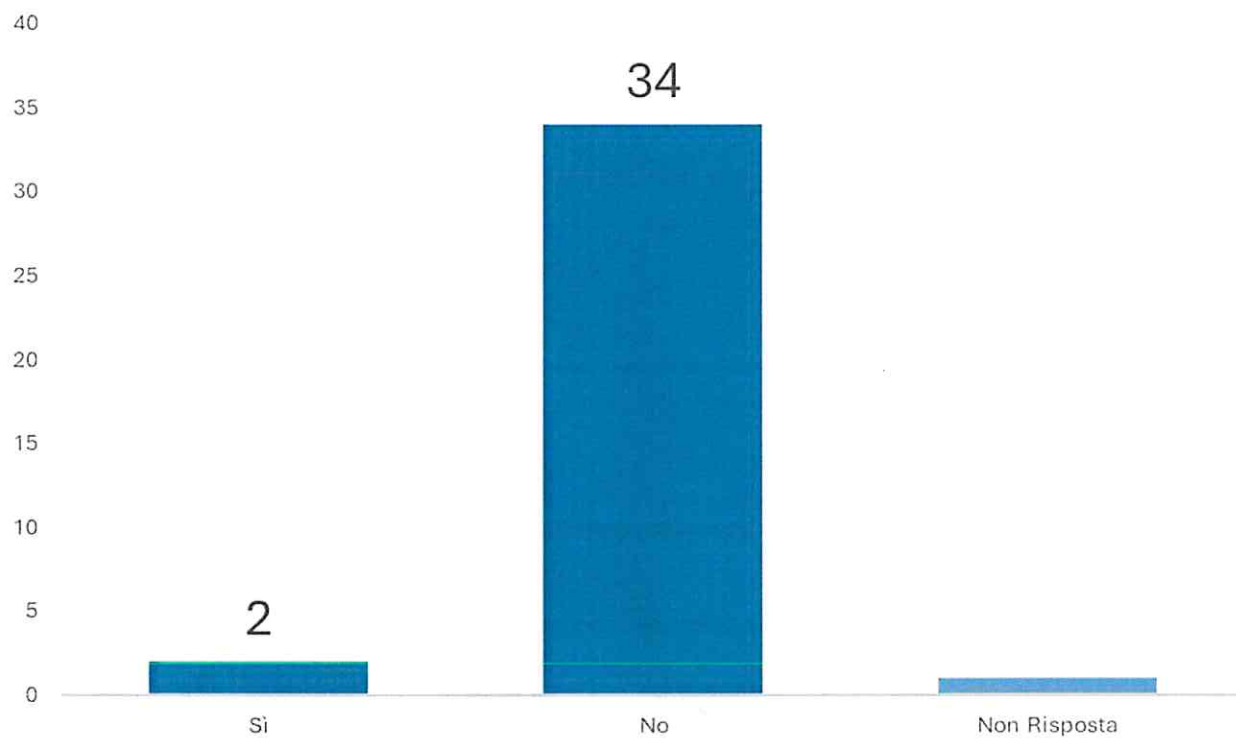
Gli strumenti a disposizione degli operatori (protocolli di lavoro, procedure, piani di lavoro ecc.) sono utili nell'espletamento delle attività quotidiane rivolte all'ospite in modo:



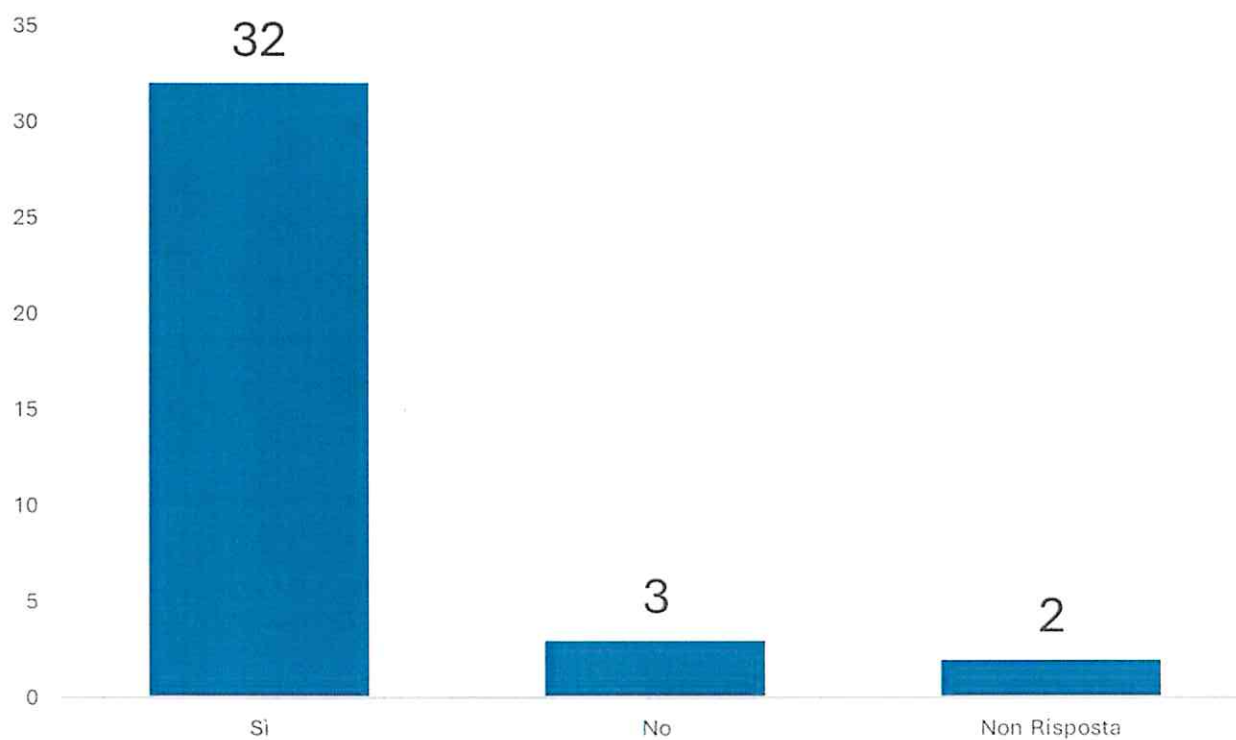
La formazione professionale promossa dall'Ente mi è stata utile:



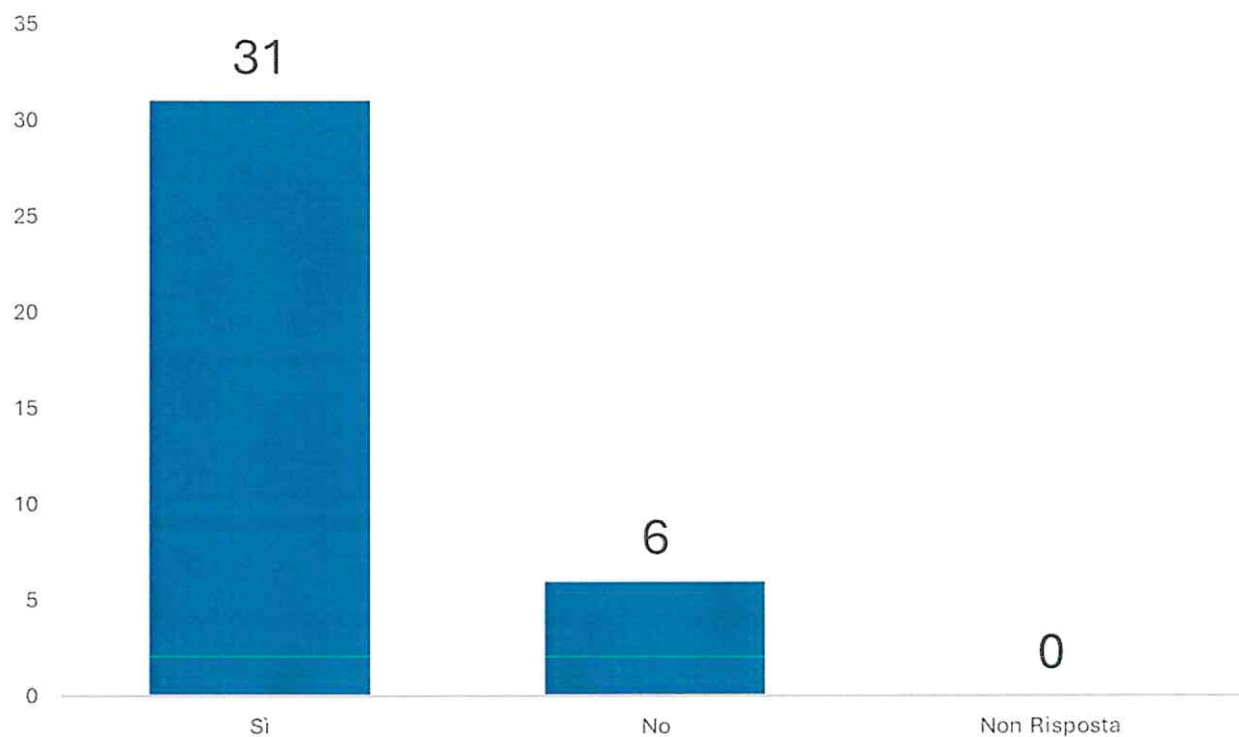
È in conflitto con colleghi?



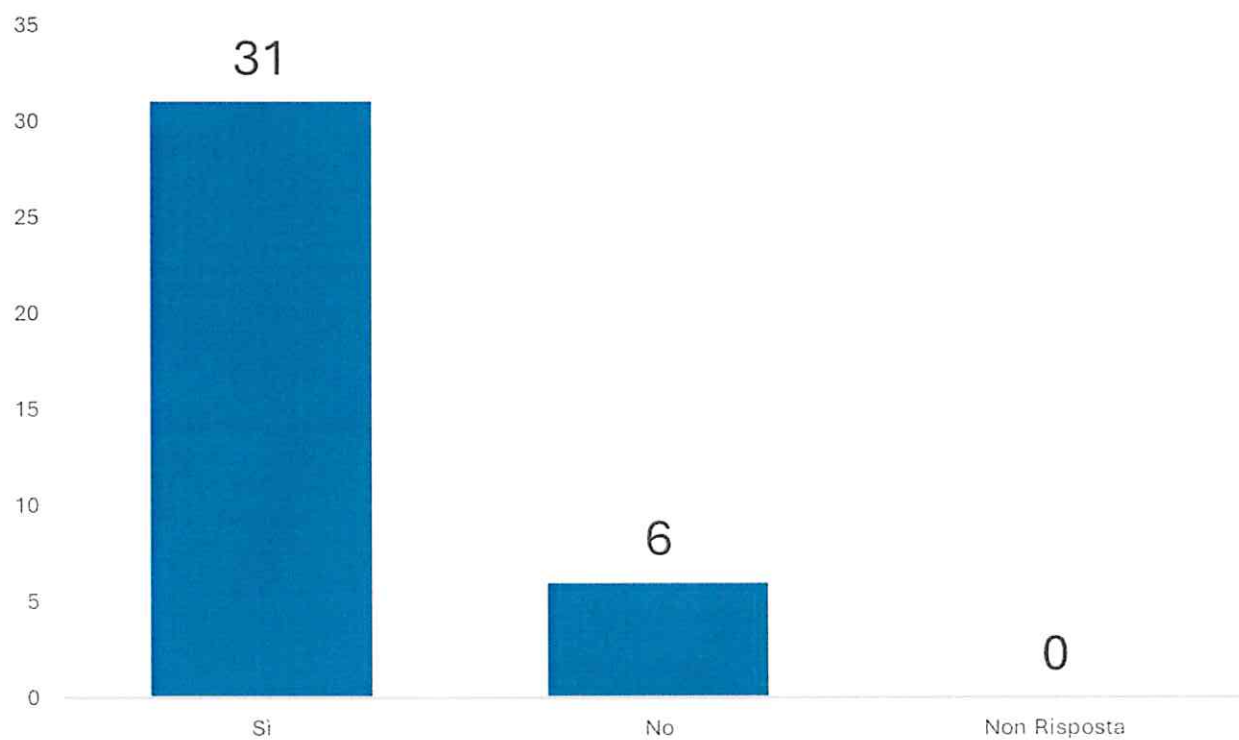
I miei superiori sono coerenti?



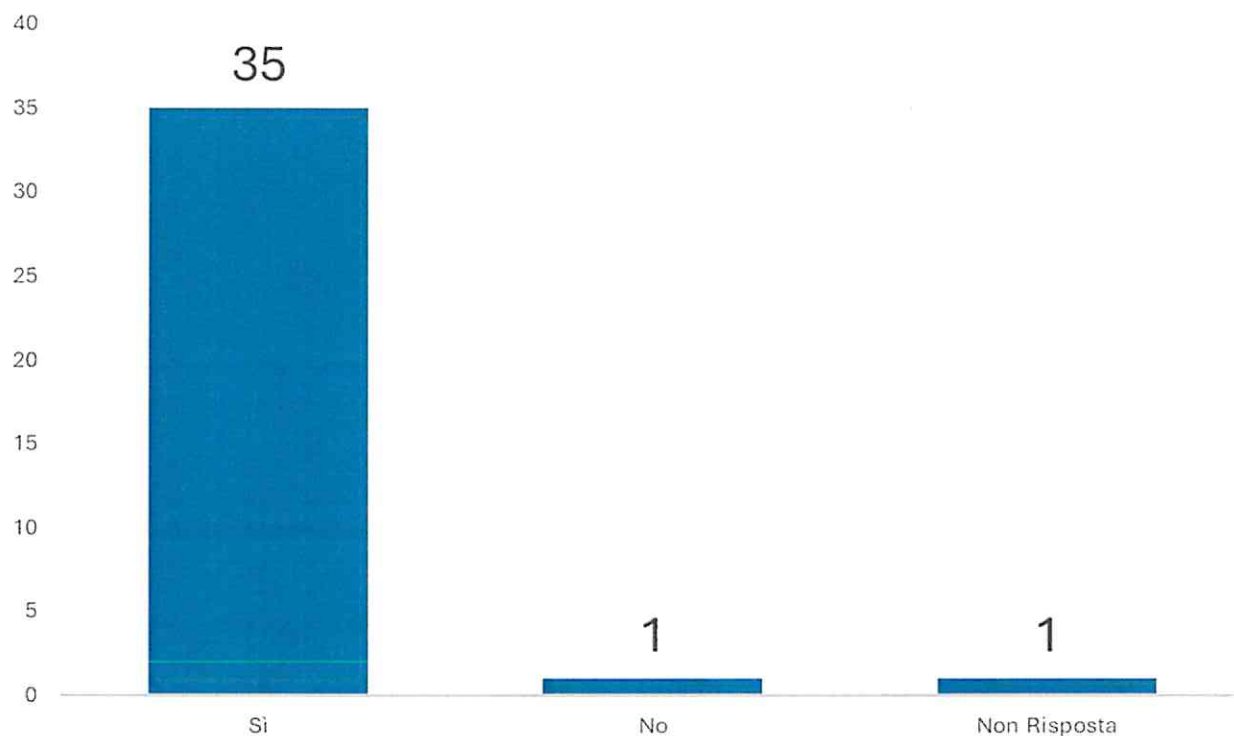
È interessato a risolvere i conflitti?



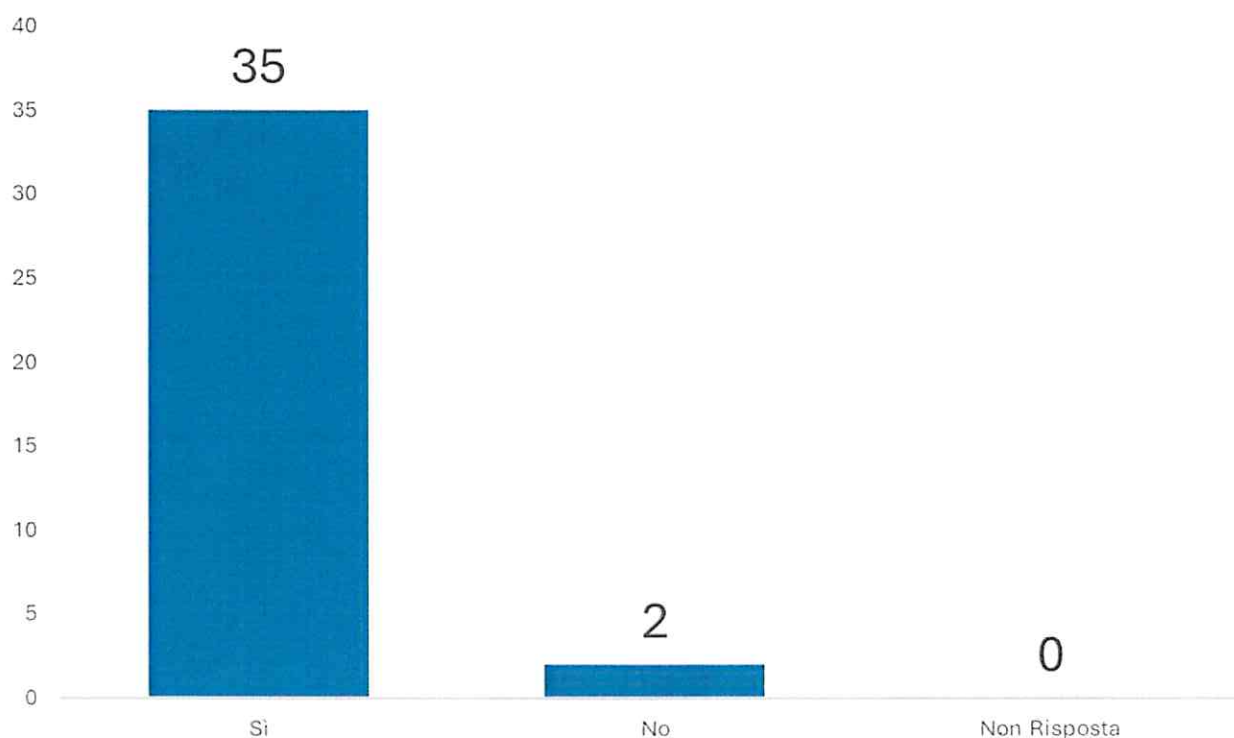
È soddisfatto dell'orario della pausa giornaliera?



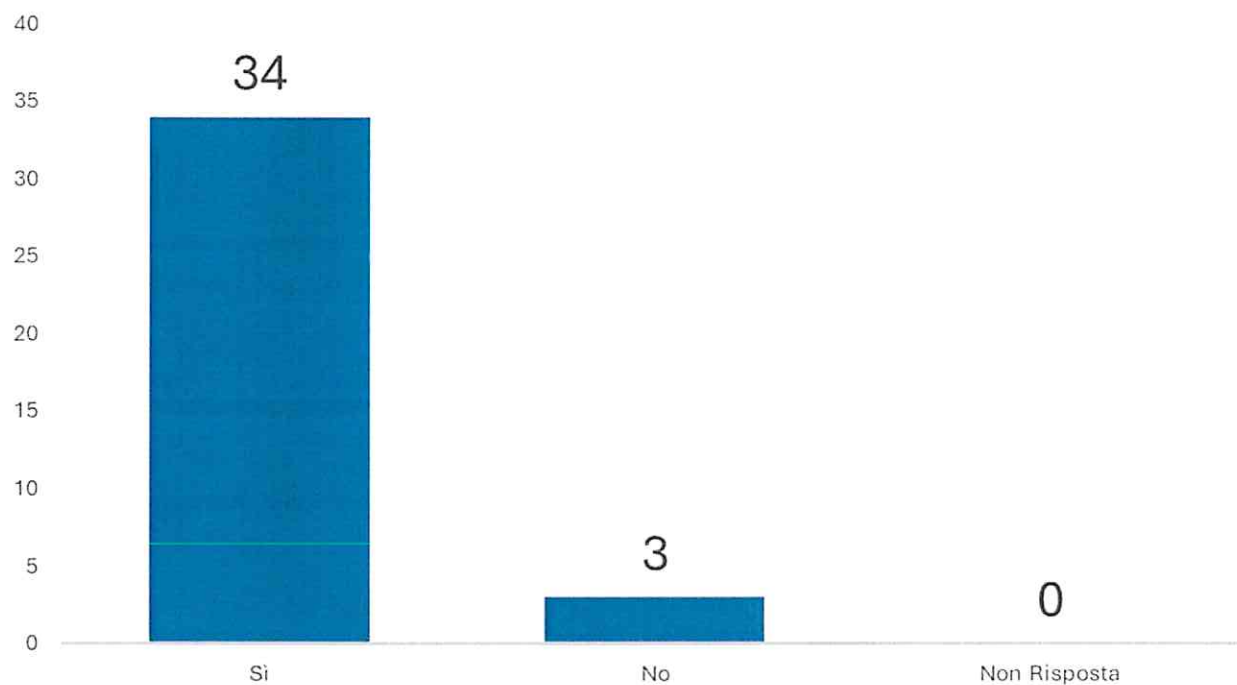
È soddisfatto della pianificazione delle ferie?



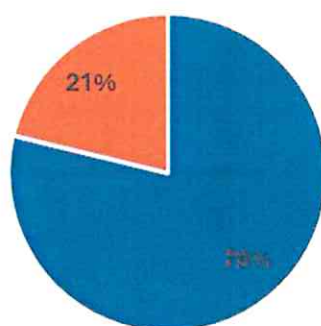
Lavorerebbe nuovamente per questo Ente in futuro?



Consiglierebbe ad un amico di lavorare per questa Fondazione?

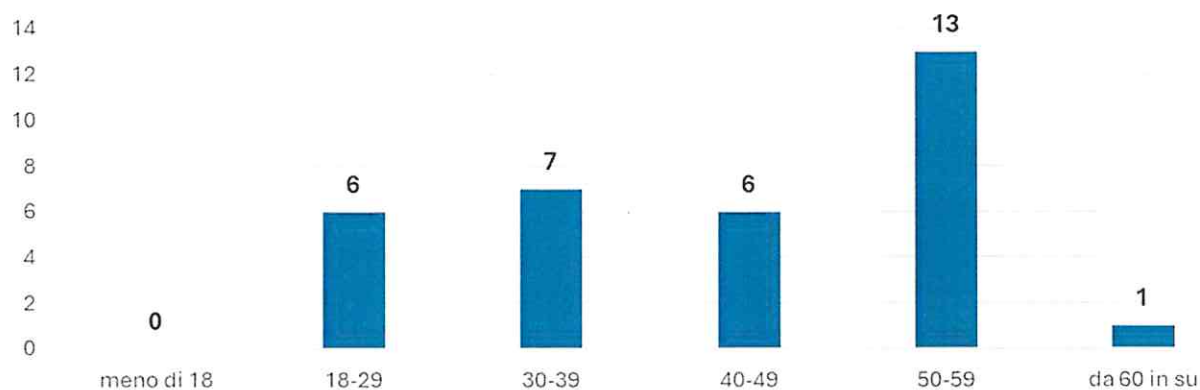


Sesso

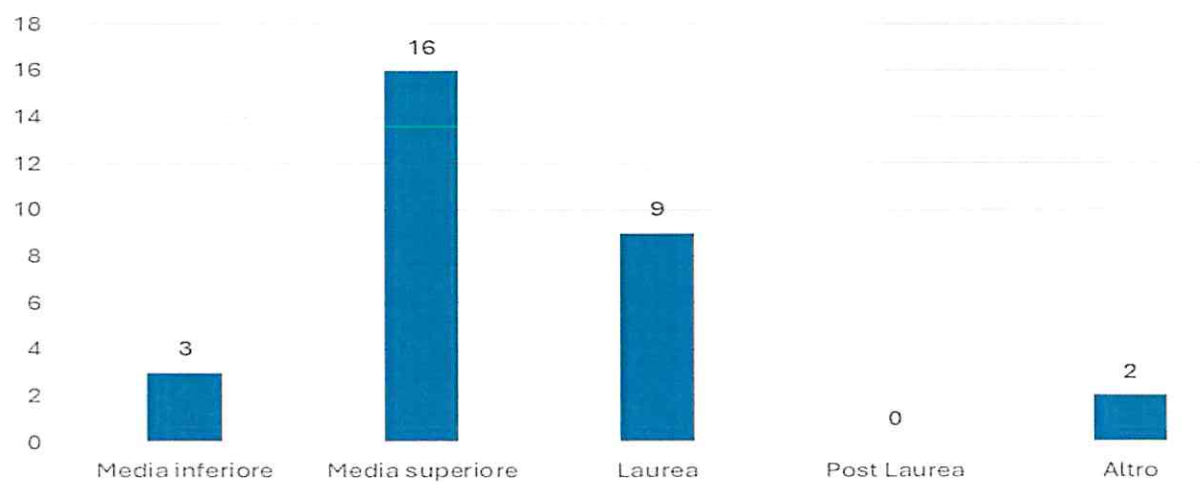


■ F ■ M

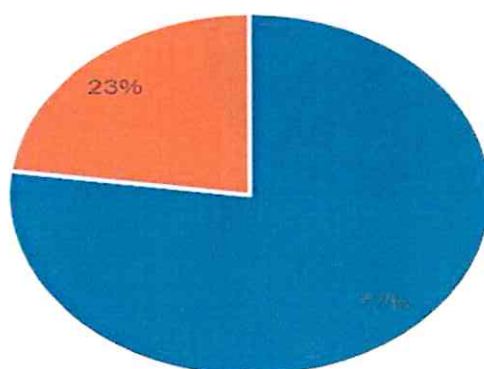
Età



Titolo di studio

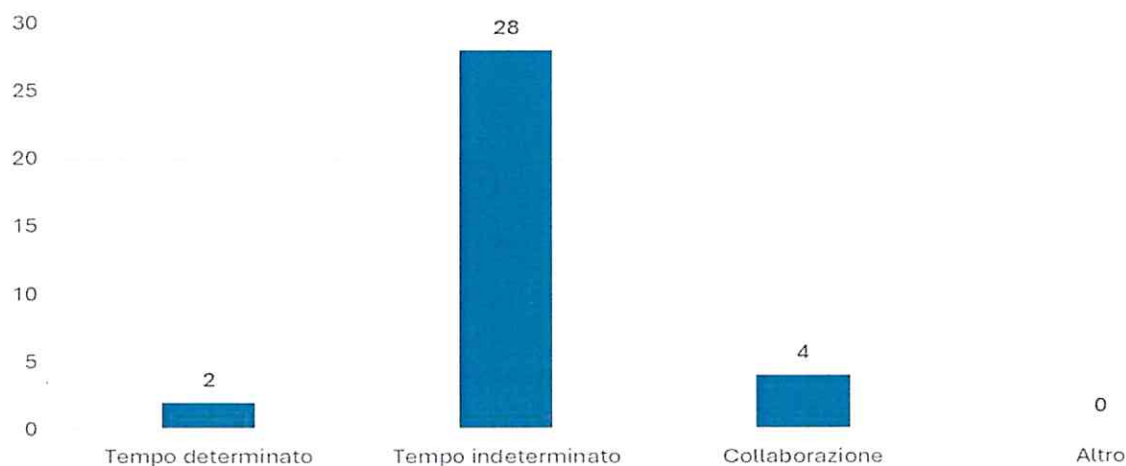


Regime orario

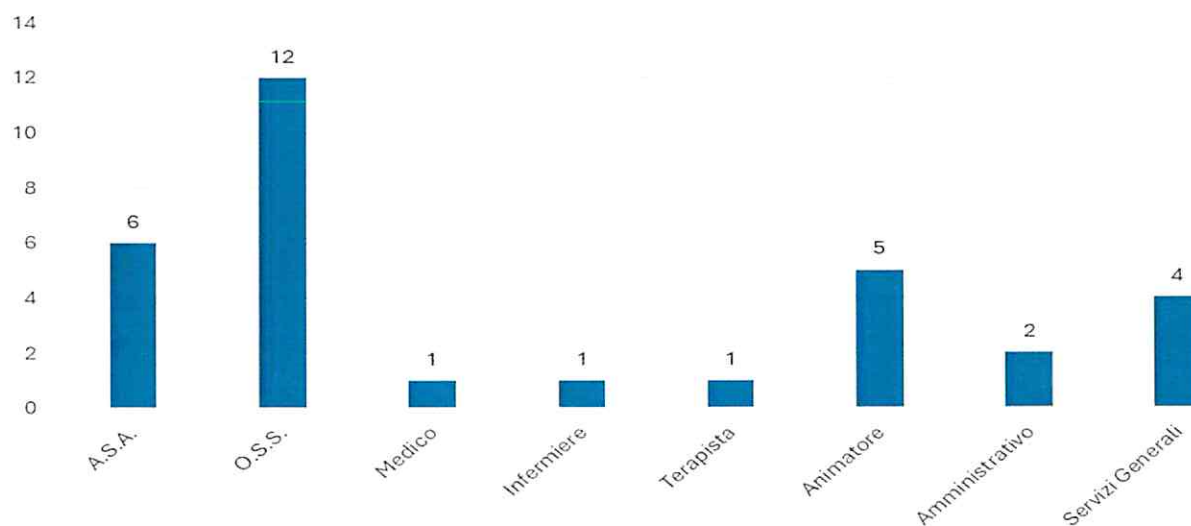


■ Full-time
 ■ Part-time

Tipo di contratto di lavoro



Ruolo rivestito nella struttura



Motivo per cui non lavoreresti più in questa struttura

