

CUSTOMER SATISFACTION

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ANALISI ANNO 2025

Sommario

1.	IL QUESTIONARIO	2
2.	METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE.....	2
3.	PARTECIPAZIONE	2
4.	DATI RILEVATI	3
4.1	Generalità sui partecipanti.....	3
4.2	Valutazione riguardo la Permanenza in RSA.....	4
4.3	Valutazione riguardo l’Ambiente e i Servizi	5
4.4	Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza	6
4.5	Valutazione riguardo l’intervento di Infermieri	7
4.6	Intervento di OSS	8
4.7	Intervento Riabilitativo	9
4.8	Collaborazione tra figure professionali	10
4.9	Attività organizzate da associazioni esterne	11
4.10	Giudizio Complessivo	12
5.	PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA	13
6.	CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI	15
6.1	Confronto tra il 2025 e il 2024	15
6.2	Confronto con gli anni precedenti	16
7.	OPINIONI E SUGGERIMENTI	17
8.	CONCLUSIONI	17
9.	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	18

1. IL QUESTIONARIO

Annualmente ogni Ospite della R.S.A. ha la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite il QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE. (Mod.72A.2B Rev.4 del 06.02.2020).

Il questionario indaga sul grado di soddisfazione percepito in diverse **AREE** quali:

- Permanenza nella RSA (accesso, accoglienza, relazioni);
- Ambiente e Servizi (spazi, servizi personali, servizio di ristorazione);
- Cure Mediche e Assistenza;
- Intervento di Infermieri;
- Intervento di OSS;
- Intervento Riabilitativo (Fisioterapisti, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale);
- Attività organizzate da associazioni esterne.

Per ogni area è richiesto di indicare il grado di soddisfazione percepito (MOLTO INSODDISFATTO, INSODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO) su diversi **QUESITI/ITEMS**.

Per la valutazione dei singoli **ITEM** è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: “soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto” attribuendo un valore da 1 a 4 ad ogni opzione:

GIUDIZIO	NEGATIVO		POSITIVO	
OPZIONE RISPOSTA	<i>MOLTO INSODDISFATTO</i>	<i>INSODDISFATTO</i>	<i>SODDISFATTO</i>	<i>MOLTO SODDISFATTO</i>
VALORE RISPOSTA	1	2	3	4

Inoltre i destinatari dei questionari sono invitati ad esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

2. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

L'indagine si è svolta nel periodo compreso tra il 04/08/2025 al 10/11/2025.

I Questionari e l'urna nella quale imbucarli, erano a disposizione dei visitatori (Familiari e Caregivers), all'ingresso della Palazzina B della RSA, inoltre sono stati consegnati agli Ospiti in grado di compilarli autonomamente.

3. PARTECIPAZIONE

Dopo i tre mesi di indagine di soddisfazione, i questionari raccolti dall'urna sono stati 71.

Considerando il numero di Ospiti presenti al momento della raccolta dei questionari (90), c'è stata una partecipazione pari al 78,9%.

TOTALE OSPITI ATTUALI	90	78,9%
QUESTIONARI RACCOLTI	71	

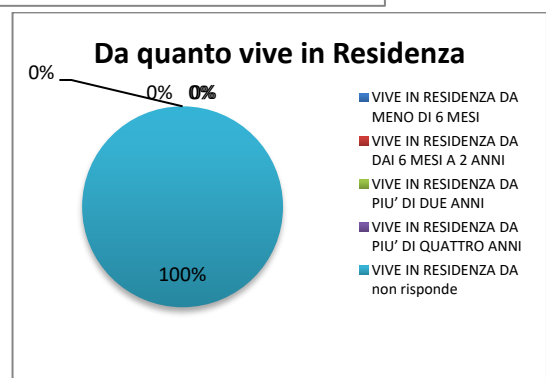
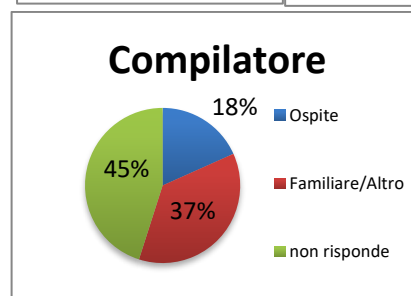
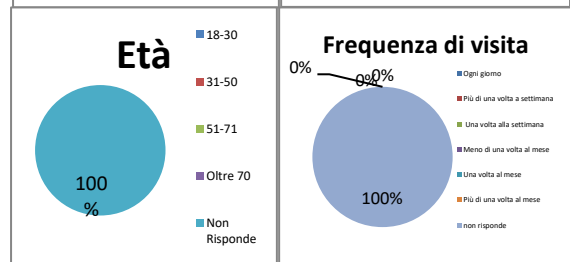
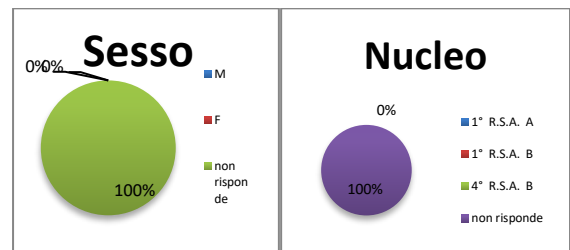
L'aderenza all'indagine di soddisfazione risulta quindi maggiore rispetto a quella ottenuta degli anni 2018 (55,5%), 2019 (53,3%), 2021 (57,3%), 2020 (18,8%), 2022 (60%), 2023 (68,9%), e 2024 (66,7%).

AREE ANDAMENTO NEGLI ANNI	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
PERMANENZA IN R.S.A.	55,5%	53,3%	18,8%	57,3%	60,0%	68,9%	66,7%	78,9%

4. DATI RILEVATI

4.1 Generalità sui partecipanti

GENERALITÀ			
SESSO	M	0	
	F	0	
	non risponde	71	
	TOT	71	
NUCLEO APPARTENENZA	1° R.S.A. A	0	
	1° R.S.A. B	0	
	4° R.S.A. B	0	
	non risponde	71	
	TOT	71	
VIVE IN RESIDENZA DA	MENO DI 6 MESI	0	
	DAI 6 MESI A 2 ANNI	0	
	PIU' DI DUE ANNI	0	
	PIU' DI QUATTRO ANNI	0	
	non risponde	71	
TOT	71		
CHI COMPILA IL QUESTIONARIO	Ospite	13	
	Familiare/Altro	26	
	non risponde	32	
	TOT	71	
FREQUENZA DI VISITA	Ogni giorno	0	
	Più di una volta a settimana	0	
	più di una volta a settimana	Una volta alla settimana	0
	meno di una volta a settimana	Meno di una volta al mese	0
		Una volta al mese	0
		Più di una volta al mese	0
		non risponde	71
	TOT	71	

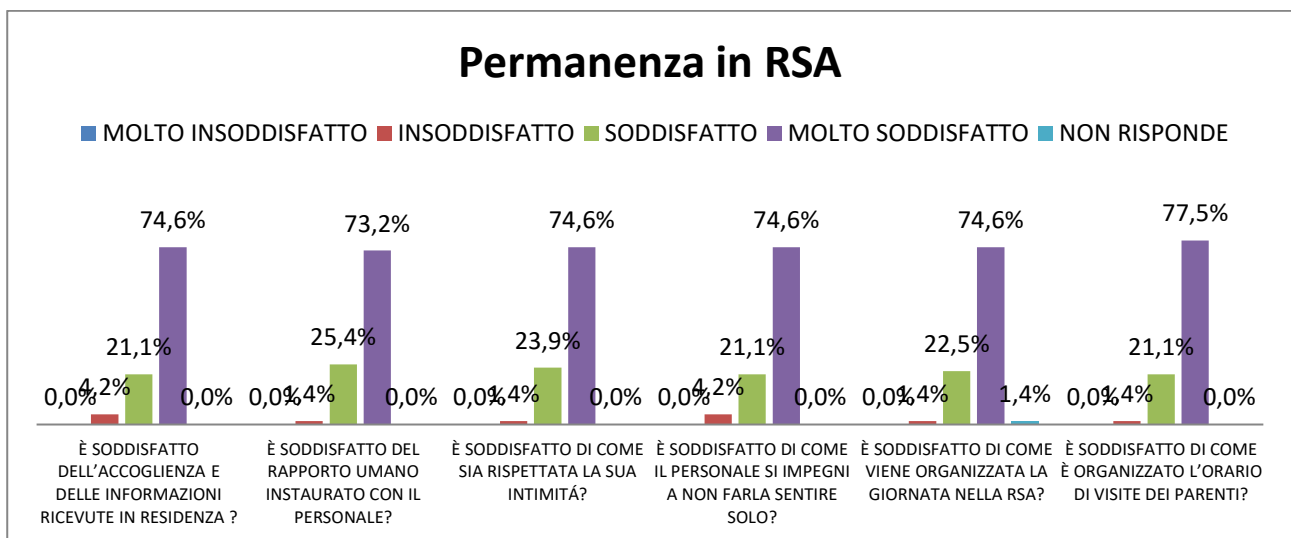


Hanno compilato il questionario 13 Ospiti (18%) e 26 tra Familiari/altro (37%); in 32 non hanno fornito risposta (45%).

Nessun utente ha fornito risposta per quanto riguarda Età; Sesso; Da quanto tempo vive in RSA; Nucleo di appartenenza; Frequenza di visita da parte di Familiare/Caregiver.

4.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA

PERMANENZA IN R.S.A.							
COME GIUDICA LA SUA PERMANENZA NELLA RSA?	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ?	0	3	15	53	0	71	71
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	0	1	18	52	0	71	71
È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÀ?	0	1	17	53	0	71	71
È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	0	3	15	53	0	71	71
È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	0	1	16	53	1	70	71
È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	0	1	15	55	0	71	71

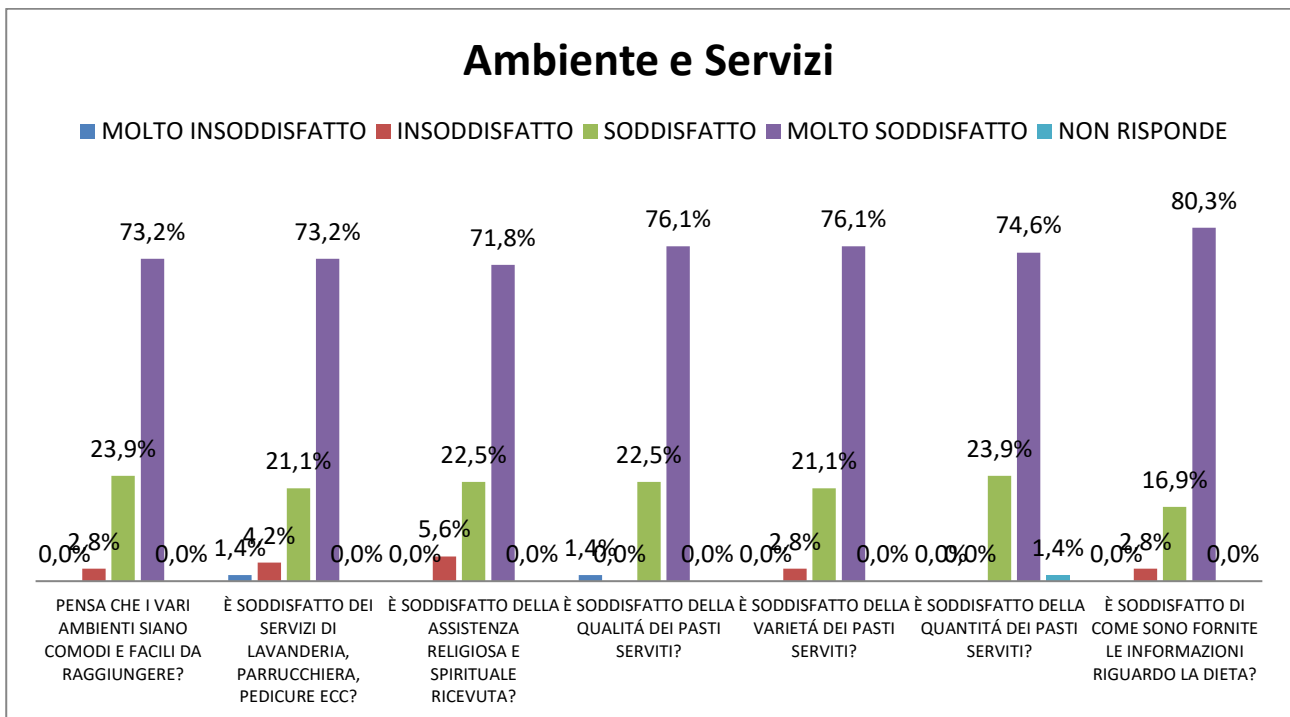


La valutazione degli aspetti generali che riguardano la Permanenza in RSA risulta in generale positiva. I quesiti che nell'area PERMANENZA IN RSA hanno ottenuto la percentuale maggiore di giudizi positivi (98,6%) sono stati quelli riferiti a "Orario di visita dei parenti"; "Rapporto umano con il personale e "Rispetto per la propria intimità".

Il quesito che ha ottenuto una percentuale maggiore di giudizi MOLTO SODDISFATTO è riferito a "Orario di visita dei parenti" (77,5%)

4.3 Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi

AMBIENTE E SERVIZI							
VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	0	2	17	52	0	71	71
È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	1	3	15	52	0	71	71
È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	0	4	16	51	0	71	71
È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	1	0	16	54	0	71	71
È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	0	2	15	54	0	71	71
È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	0	0	17	53	1	70	71
È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	0	2	12	57	0	71	71

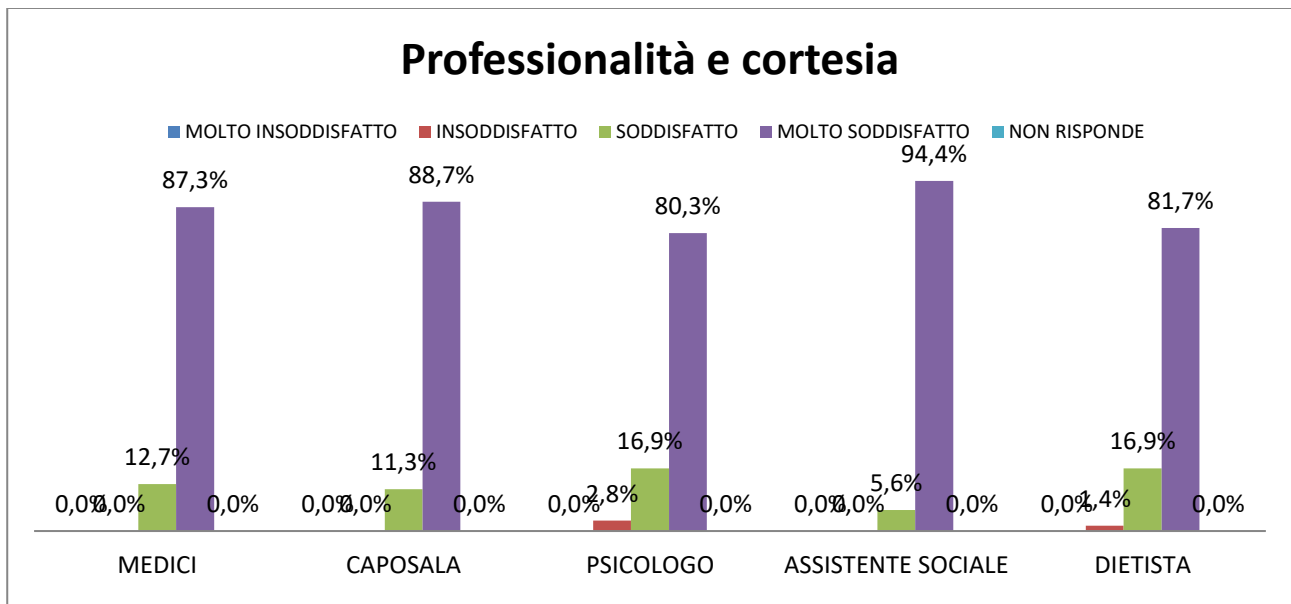


Risulta una percezione molto positiva per gli aspetti riguardanti Ambienti e Servizi. I quesiti che hanno ottenuto la percentuale più alta di giudizi positivi sono quelli riferiti alla "Qualità dei pasti serviti" e la "Quantità dei pasti serviti" (98,6%).

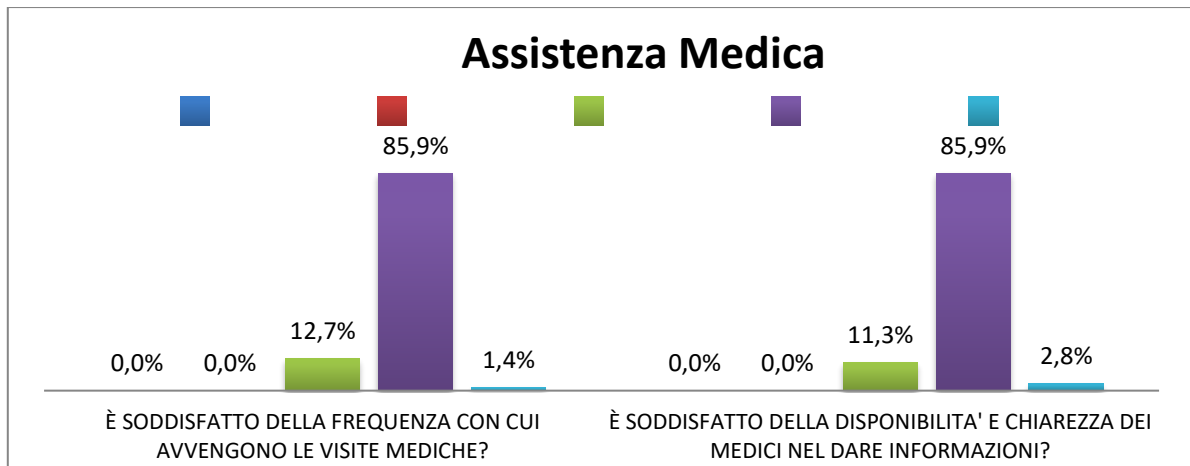
L'item riguardante la "Come sono fornite le informazioni riguardo la dieta" ha ottenuto in quest'area la percentuale più alta di giudizio MOLTO SODDISFATTO (80,0%).

4.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza

ASSISTENZA E CURE							
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
MEDICI	0	0	9	62	0	71	71
CAPOSALA	0	0	8	63	0	71	71
PSICOLOGO	0	2	12	57	0	71	71
ASSISTENTE SOCIALE	0	0	4	67	0	71	71
DIETISTA	0	1	12	58	0	71	71



ASSISTENZA E CURE							
ASSISTENZA MEDICA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	0	0	9	61	1	70	71
È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	0	0	8	61	2	69	71

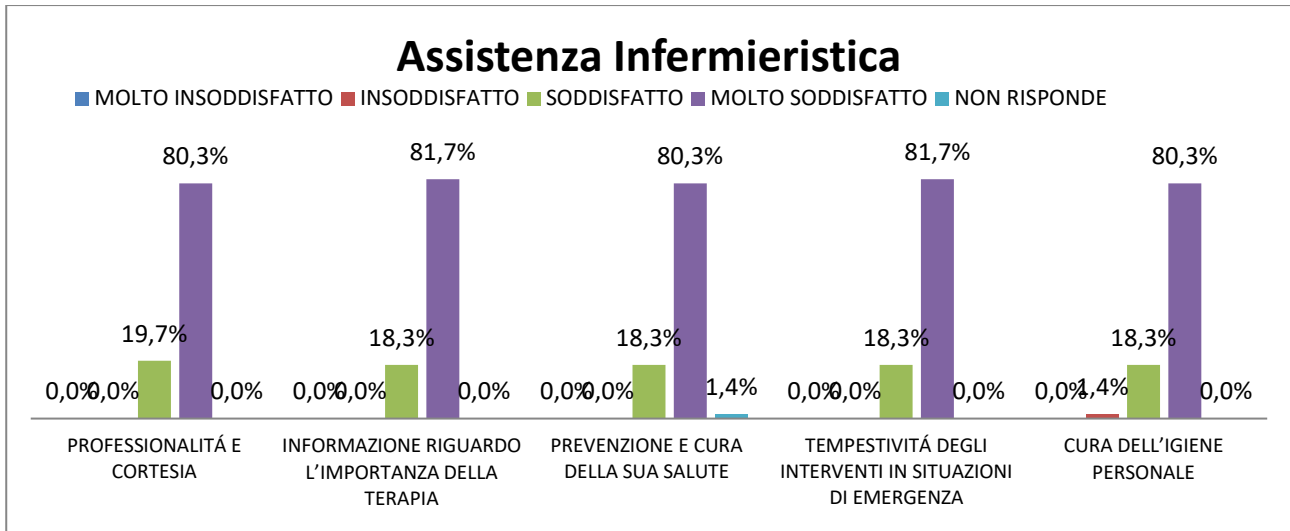


La valutazione delle Cure Mediche e Assistenza risulta in generale molto positiva.

Con il 94,4% il quesito *“Professionalità e cortesia dell’Assistente Sociale”* è quello che ha ricevuto la percentuale più alta di risposte MOLTO SODDISFATTO. I quesiti *“Professionalità e Cortesia della Caposala”*; *“Professionalità e Cortesia dell’Assistente Sociale”* e *“Professionalità e Cortesia dei Medici”* sono quelli che hanno ottenuto la percentuale più alta di giudizi positivi in tale Area.

4.5 Valutazione riguardo l’intervento di Infermieri

ASSISTENZA INFERMIERISTICA							
È SODDISFATTO INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	0	14	57	0	71	71
INFORMAZIONE RIGUARDO L’IMPORTANZA DELLA TERAPIA	0	0	13	58	0	71	71
PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	0	0	13	57	1	70	71
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	0	0	13	58	0	71	71
CURA DELL’IGIENE PERSONALE	0	1	13	57	0	71	71

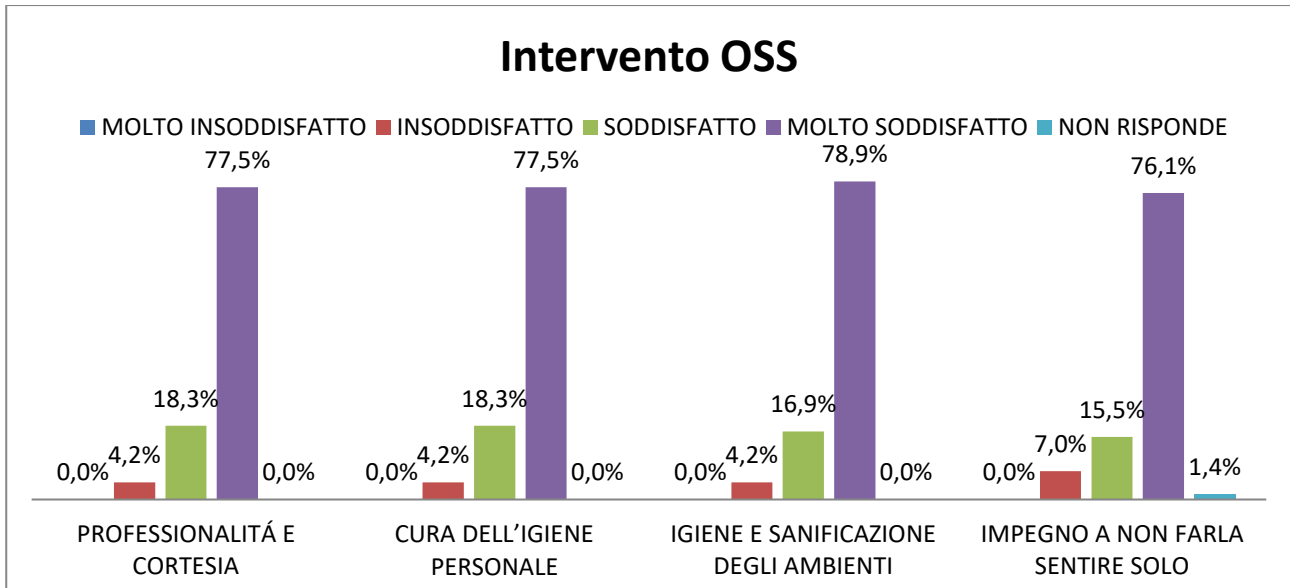


In tale area la percentuale maggiore di giudizi positivi (100%) risulta per gli item riguardanti *“Professionalità e Cortesia degli Infermieri”*; *“Informazioni fornite riguardo la terapia”* e *“Tempestività degli interventi”*, e questi ultimi due hanno ottenuto il maggior numero di giudizi MOLTO SODDISFATTO con l’81,7%.

L’area ASSISTENZA INFERMIERISTICA risulta quella con la percentuale maggiore di giudizi positivi in tutta l’indagine (99,4%).

4.6 Intervento di OSS

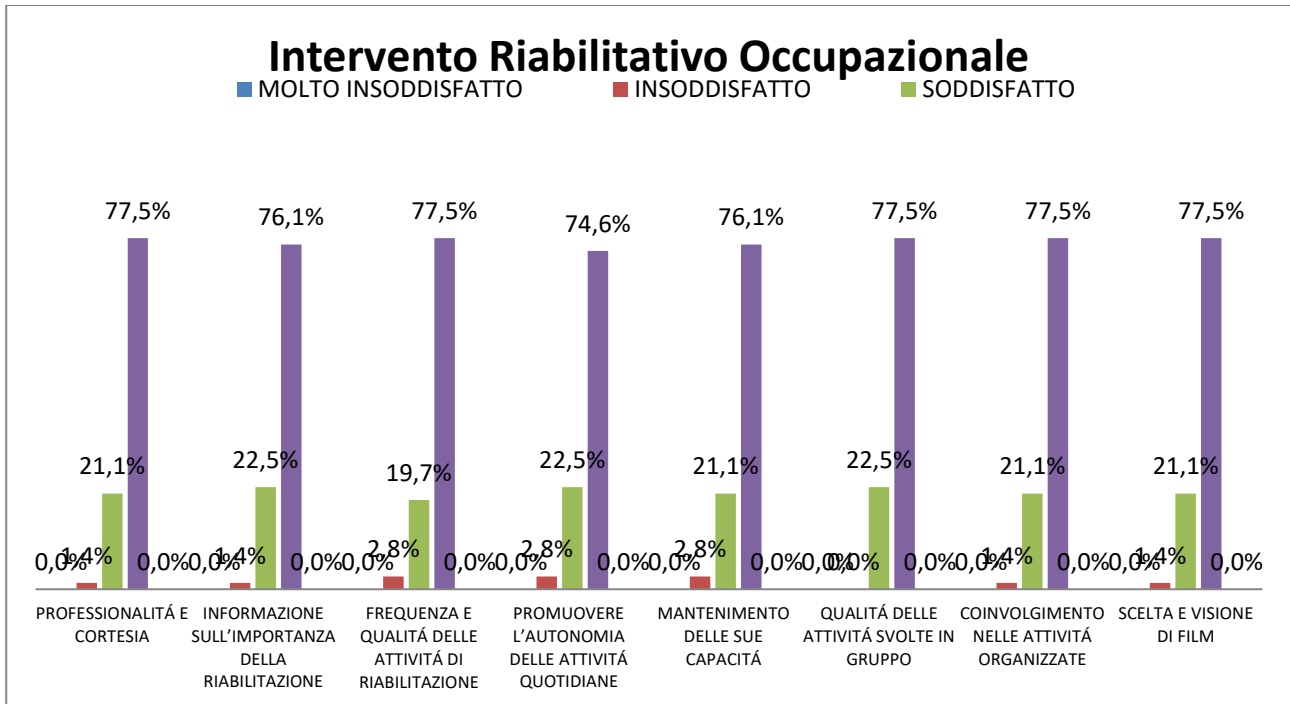
OPERATORI SOCIO SANITARI							
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO DEGLI OSS IN MERITO A						TOT RISPONDE	TOT QUESTIONARI
	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE		
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	3	13	55	0	71	71
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	0	3	13	55	0	71	71
IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	0	3	12	56	0	71	71
IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	0	5	11	54	1	70	71



In quest'Area il quesito che ha raggiunto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO riguarda l' "Igiene e sanificazione degli ambienti" (30,0%).

4.7 Intervento Riabilitativo

INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE							TOT QUESTIONAR I
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	0	1	15	55	0	71	71
INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	0	1	16	54	0	71	71
FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	0	2	14	55	0	71	71
PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	0	2	16	53	0	71	71
MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	0	2	15	54	0	71	71
QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	0	0	16	55	0	71	71
COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	0	1	15	55	0	71	71
SCELTA E VISIONE DI FILM	0	1	15	55	0	71	71



Nell'area INTERVENTO RIABILITATIVO, tutti i quesiti hanno ottenuto una percentuale di risposte positive maggiore rispetto a quelle negative. Il quesito che ha ottenuto maggior numero di giudizi positivi riguarda le "Attività svolte in gruppo" (100%). Gli item che hanno ottenuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO in quest'Area riguardano la "Professionalità e cortesia"; "Frequenza delle attività"; "Qualità delle attività svolte in gruppo"; "Coinvolgimento delle attività organizzate"; "Scelta e visione dei film" (77,5%).

4.8 Collaborazione tra figure professionali

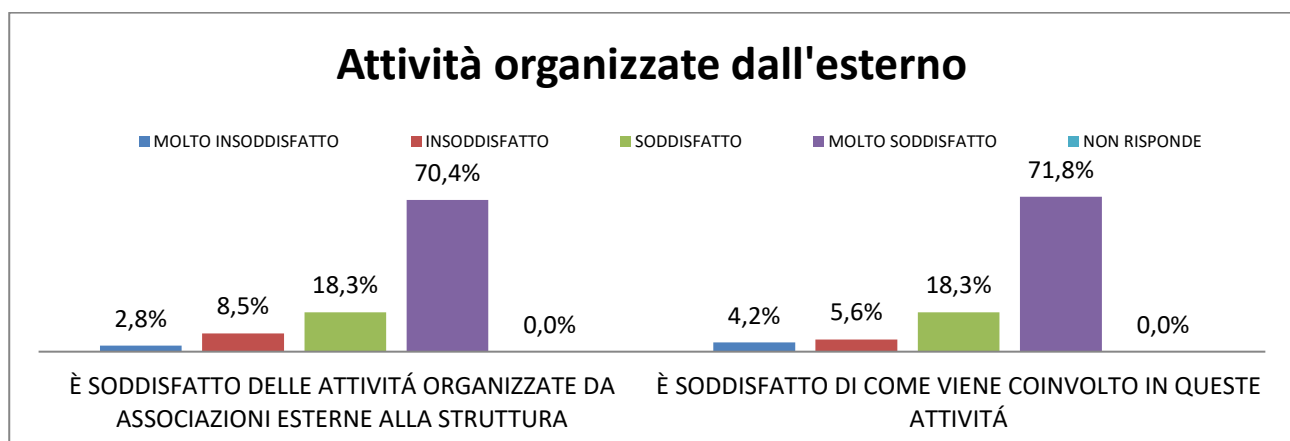
COLLABORAZIONE							
COLLABORAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?	0	1	13	56	1	70	71



Per quanto riguarda la “*Collaborazione tra Figure Professionali*”, il 97,2% degli utenti hanno espresso un giudizio positivo. Il 78,9% degli utenti che hanno consegnato il questionario si ritiene MOLTO SODDISFATTO riguardo la collaborazione tra figure professionali, il 18,3% si ritiene SODDISFATTO.

4.9 Attività organizzate da associazioni esterne

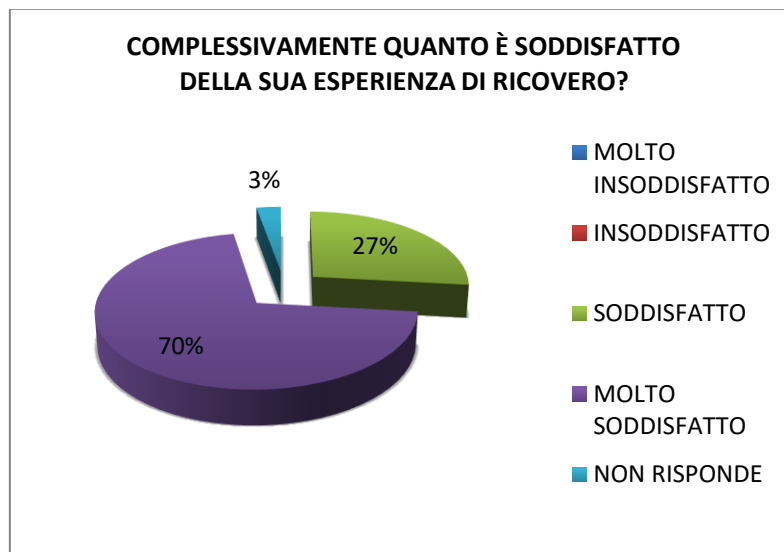
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO							
	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE	TOT QUESTIONARI
È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA	2	6	13	50	0	71	71
È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ	3	4	13	51	0	71	71



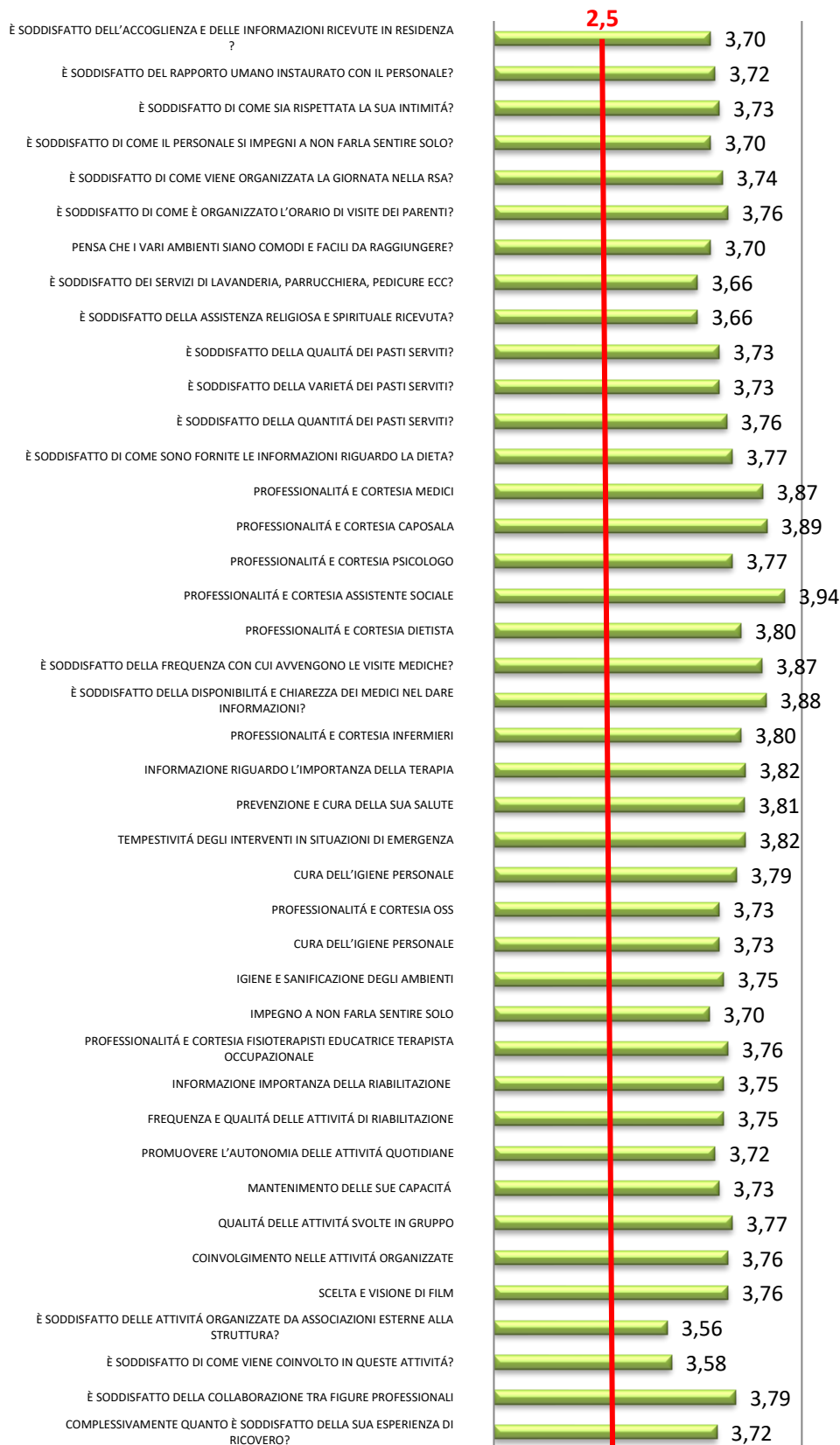
L'Area riguardante le Attività Organizzate da Associazioni Esterne, ha ottenuto una percentuale maggiore di risposte positive rispetto alle negative, ottenendo il 70,4% di risposte MOLTO SODDISFATTO per le “*Attività organizzate da associazioni esterne*” e il 71,8% per “*Come vengo coinvolto in tali attività*”.

4.10 Giudizio Complessivo

GIUDIZIO COMPLESSIVO							
GIUDIZIO COMPLESSIVO	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT	TOT QUESTIONARI
COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	0	0	19	50	2	69	71



Riguardo il quesito “*Giudizio Complessivo dell’esperienza di ricovero*”, sono stati forniti l’86,7% di giudizi positivi, di cui il 26,8% degli utenti si ritiene SODDISFATTO e il 70,4% MOLTO SODDISFATTO.

5. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA
MEDIA DI OGNI RISPOSTA 2025


La media delle risposte per ogni domanda, permette di individuare gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come più positivo o più negativo. I valori medi sono compresi tra il valore 1 e il valore 4.

Il valore medio stabilito, al di sotto del quale la soddisfazione è percepita come più negativa, è di 2,50 (cut off). Il verificarsi di tale risultato offre una indicazione a mettere in atto interventi migliorativi nel medesimo ambito.

Prendendo in esame i punteggi medi di ogni quesito e il punteggio di ogni Area a cui appartengono si evincono i seguenti dati.

Il giudizio riferito all'area PERMANENZA IN RSA è nel complesso soddisfacente (**3,73**) In questa area il quesito con punteggio medio più alto è quello riferito a "*Orario di visita dei parenti*" (3,76).

Il giudizio della area riferita ad AMBIENTI E SERVIZI è nel complesso positivo, con punteggio medio di **3,72** e la domanda riferita alle *Informazioni fornite riguardo la dieta* sono quelle che hanno ricevuto un punteggio medio più alto (3,77).

Il giudizio dell'area CURE MEDICHE E ASSISTENZA risulta molto positivo (**3,86**) ed è l'area che ha ricevuto il punteggio medio più alto in tutta l'indagine. Di quest'area il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto riguarda "*Professionalità e cortesia dell'Assistente Sociale*" (3,94).

Il giudizio medio dell'area SERVIZIO INFERMIERISTICO ha ottenuto un punteggio di **3,81**. Il quesito che hanno ricevuto punteggio medio più alto riguarda "*Informazioni fornite riguardo alla terapia*" e "*Tempestività degli interventi in emergenza*" (3,82).

Il punteggio medio dell'area INTERVENTO DEGLI OSS risulta positivo: **3,73** e le medie dei quattro i quesiti risultano in linea con il punteggio medio di tale area.

Il quesito che ha ottenuto punteggio medio più alto nell'area riabilitativa è quello riferito alla "*Attività svolta in gruppo*" (3,77). Il giudizio dell'area INTERVENTO RIABILITATIVO è nel complesso positivo, con punteggio medio di area di **3,75**.

L'area dedicata alle ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO è quella con punteggio medio più basso rispetto alle altre aree (**3,57**).

Per quanto riguarda la collaborazione tra figure professionali si nota un buon grado di soddisfazione percepito, punteggio medio: **3,79**.

Nel voler dare un giudizio sul grado di soddisfazione complessivo sull'esperienza di ricovero, il punteggio medio ottenuto risulta **3,79**.

L'indagine 2025 ha espresso quindi la media voto più alta per l'area "*Cure Mediche e Assistenza*" (3,86), mentre risulta più bassa la media voto dell'area riguardante "*Attività svolte all'esterno*" (3,57) quest'ultima però, ben al di sopra del valore cut off stabilito, per cui non risulta opportuno attuare azioni correttive.

La domanda con media risposta più soddisfacente in tutta l'indagine, riguarda "*Professionalità e Cortesia dell'Assistente Sociale*" (3,94).

La domanda con media risposta più bassa riguarda "*Le attività svolte da associazioni esterne*" (3,56).

6. CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

6.1 Confronto tra il 2025 e il 2024

I risultati medi delle aree sottoposte a indagine nel 2025, possono essere confrontati con quelli delle stesse aree nel 2024.

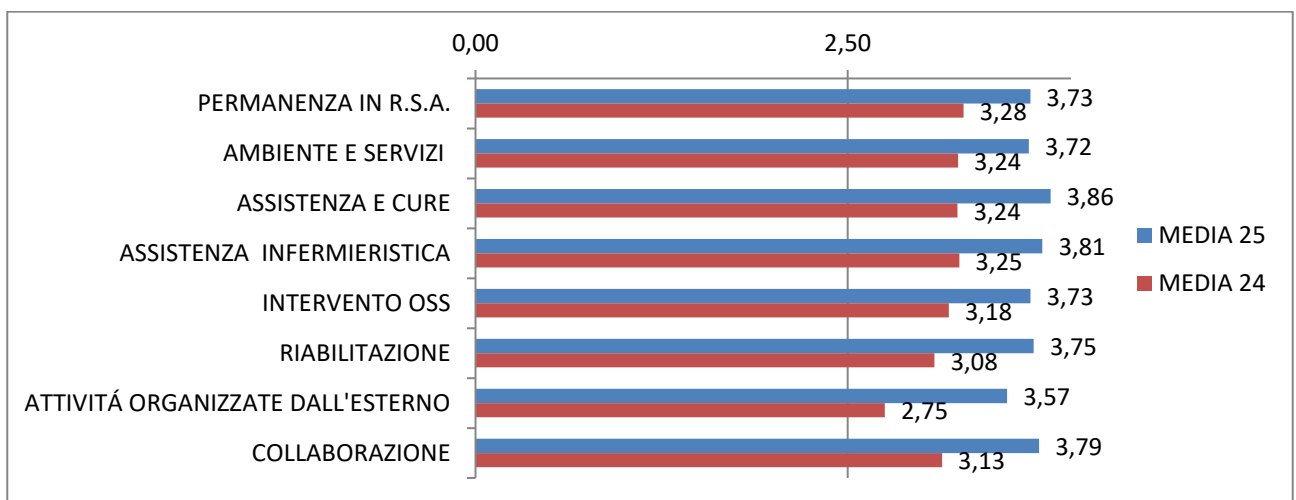
È opportuno segnalare un significativo aumento della percentuale di aderenza rispetto all'anno 2024. Confrontando i dati relativi alla partecipazione rispetto allo scorso anno, nel 2024 sono stati raccolti 60 questionari su un totale di 90 Ospiti (66,7%) mentre nel 2025 sono stati esaminati 71 questionari su un totale di 90 presenti in struttura, registrando una partecipazione del 78,9% (di questi il 18% compilati da Ospiti, il 37% compilati da Familiari o Altro, il 45% non risponde).

Anche quest'anno bisogna prendere in considerazione che il grado di soddisfazione percepito nell'anno 2025 sia per la maggior parte quello espresso dai Familiari.

AREE	MEDIA 25	MEDIA 24	DIFF.
PERMANENZA IN R.S.A.	3,73	3,28	0,45
AMBIENTE E SERVIZI	3,72	3,24	0,48
ASSISTENZA E CURE	3,86	3,24	0,62
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	3,81	3,25	0,56
INTERVENTO OSS	3,73	3,18	0,55
RIABILITAZIONE	3,75	3,08	0,67
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	3,57	2,75	0,82
COLLABORAZIONE	3,79	3,13	0,65

Quest'anno le aree che hanno ottenuto un punteggio medio maggiore rispetto al 2024 sono state in ordine: Attività organizzate dall'esterno (+0,82); Riabilitazione (+0,67); Collaborazione del personale (+0,65).

Le restanti aree mantengono, in linea con l'anno scorso, un punteggio ampiamente al di sopra del cut-off di 2,5.

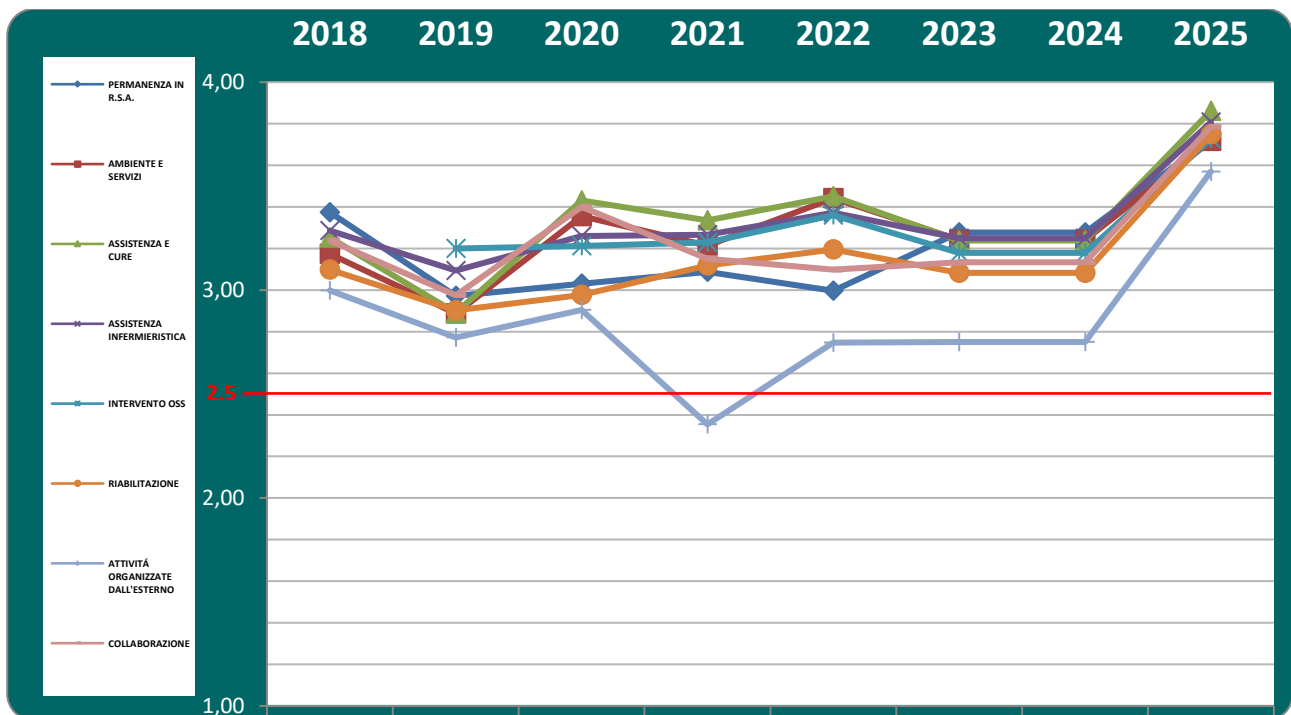


6.2 Confronto con gli anni precedenti

Come evidenziato dai dati della tabella precedente e dall'andamento del grafico seguente, L'indagine effettuata nel 2025, ha rivelato un grado di soddisfazione generale degli utenti significativamente maggiore rispetto al 2024 e anche rispetto agli anni precedenti.

AREE ANDAMENTO NEGLI ANNI	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
PERMANENZA IN R.S.A.	3,37	2,97	3,03	3,09	3,00	3,28	3,28	3,73
AMBIENTE E SERVIZI	3,17	2,89	3,36	3,21	3,44	3,24	3,24	3,72
ASSISTENZA E CURE	3,25	2,89	3,43	3,34	3,45	3,24	3,24	3,86
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	3,29	3,09	3,26	3,27	3,37	3,25	3,25	3,81
INTERVENTO OSS		3,20	3,21	3,23	3,36	3,18	3,18	3,73
RIABILITAZIONE	3,10	2,90	2,98	3,12	3,20	3,08	3,08	3,75
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	3,00	2,77	2,90	2,35	2,75	2,75	2,75	3,57
COLLABORAZIONE	3,24	2,98	3,40	3,15	3,10	3,13	3,13	3,79
N° QUESTIONARI/OSPITI PRESENTI	55,5%	53,3%	18,8%	57,3%	60,0%	68,9%	66,7%	78,9%

Quello che appare più evidente è che pur essendo un ambito percepito come il meno soddisfacente, quello riguardante le “Attività organizzate dall'esterno” risulta in netto miglioramento (**3,57**) rispetto all'anno 2024 (2,75).



7. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Tra le 60 persone che hanno compilato il questionario, nessuna di esse ha ritenuto opportuno compilare la sezione dedicata a OPINIONI e SUGGERIMENTI.

8. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nella stampa distribuita al personale: “Esito dei risultati dell’indagine a disposizione del personale”, nel quale sono riportati i risultati dell’indagine con rispettivi grafici.

Il giudizio medio di area più alto di tutta l’indagine riguarda ASSISTENZA E CURE (**3,86**).

Il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto in tutta l’indagine riguarda “*Professionalità e Cortesia dell’Assistente Sociale*” (**3,94**) ed è quello che ha ricevuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO (94,4%).

I quesiti che hanno ottenuto la percentuale maggiore di giudizi positivi (**100%**) riguardano la “*Professionalità e Cortesia degli Infermieri*”; “*Informazioni fornite dagli infermieri riguardo la terapia*”; “*Tempestività degli interventi degli infermieri in emergenza*”; “*Professionalità e Cortesia di Medici, Caposala e Dietista*”

Considerando la media ponderata di ogni risposta, il giudizio espresso è in generale più che soddisfacente per tutti gli aspetti proposti, e quello espresso per l’area “*Attività Organizzate da Associazioni esterne alla Struttura*” (3,57), risulta in netto miglioramento rispetto all’anno precedente (2,75).

La percentuale di risposte positive dell’item “*Giudizio complessivo della esperienza di ricovero in RSA*” (97,2%), rispecchia la media delle percentuali di risposte positive ottenute nelle Aree di tutta l’indagine; e il punteggio medio di questo quesito (**3,72**), è in linea con la media dei punteggi calcolati sulle 8 Aree (3,74).

Si rileva quindi una più che soddisfacente percezione della qualità del servizio, con netto miglioramento degli aspetti generali che caratterizzano il percorso di permanenza in RSA, dell’accoglienza all’organizzazione della giornata, dal rispetto dell’intimità alla promozione del rapporto umano con personale e visitatori esterni. Permane un buon grado di soddisfazione per i vari aspetti assistenziali, infermieristici e riabilitativi, e per la professionalità con cui il personale coinvolto è coordinato dalle figure mediche e di coordinamento operanti in RSA.



9. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Azioni urgenti di miglioramento vengono elaborate e implementate su aspetti che risultano poco soddisfacenti (punteggio medio inferiore al cut-off), o su quelli esposti tra i suggerimenti forniti dall'Utente. L'indagine di Soddisfazione degli Utenti dell'anno 2025 è risultata nel complesso positiva.

Tutte le Aree proposte hanno ottenuto un punteggio medio al di sopra del cut off di 2,5 stabilito, inoltre non sono stati forniti suggerimenti di miglioramento.

Non essendoci interventi di miglioramento urgenti da attuare, sarà comunque impegno di tutto il personale di mantenere lo standard positivo percepito dagli Utenti, per tutti gli aspetti della assistenza a loro offerta, ponendo del riguardo agli aspetti percepiti meno soddisfacenti rispetto agli anni precedenti, e rafforzando la pratica assistenziale negli aspetti migliorati nel corso degli ultimi anni.

Data 18 novembre 2025

INCARICATO DELL'INDAGINE DELLA CUSTOMER
SATISFACTION
DOTT. DARIO CIRIELLO
Firmato

IL RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ
DOTT. ORAZIO PARELLO
Firmato

IL DIRETTORE SANITARIO
PROF. GIANFRANCO TARSITANI
Firmato
