

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION RSA 2025



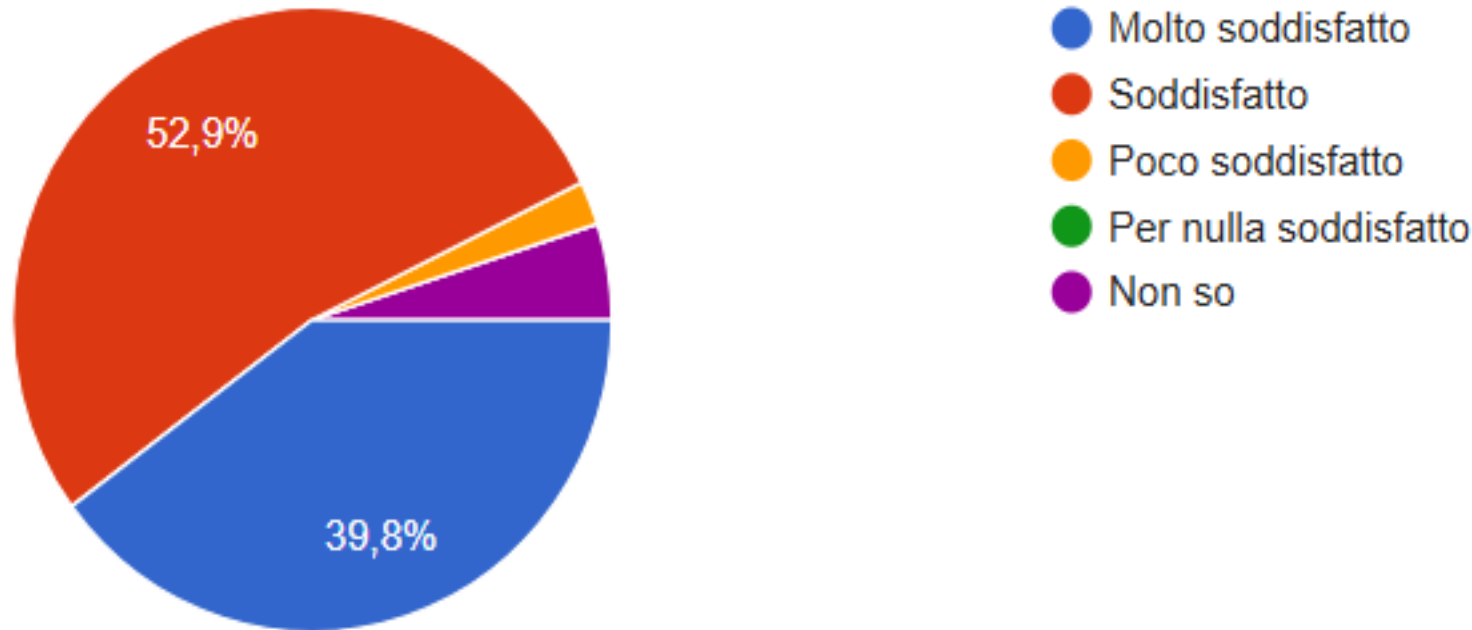
ANALISI DEI DATI

Gli **Istituti Riuniti Airoldi e Muzzi**, nell'ambito delle proprie attività di valutazione della qualità, rilevano e analizzano annualmente il livello di soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione di un questionario finalizzato al monitoraggio dei servizi offerti.

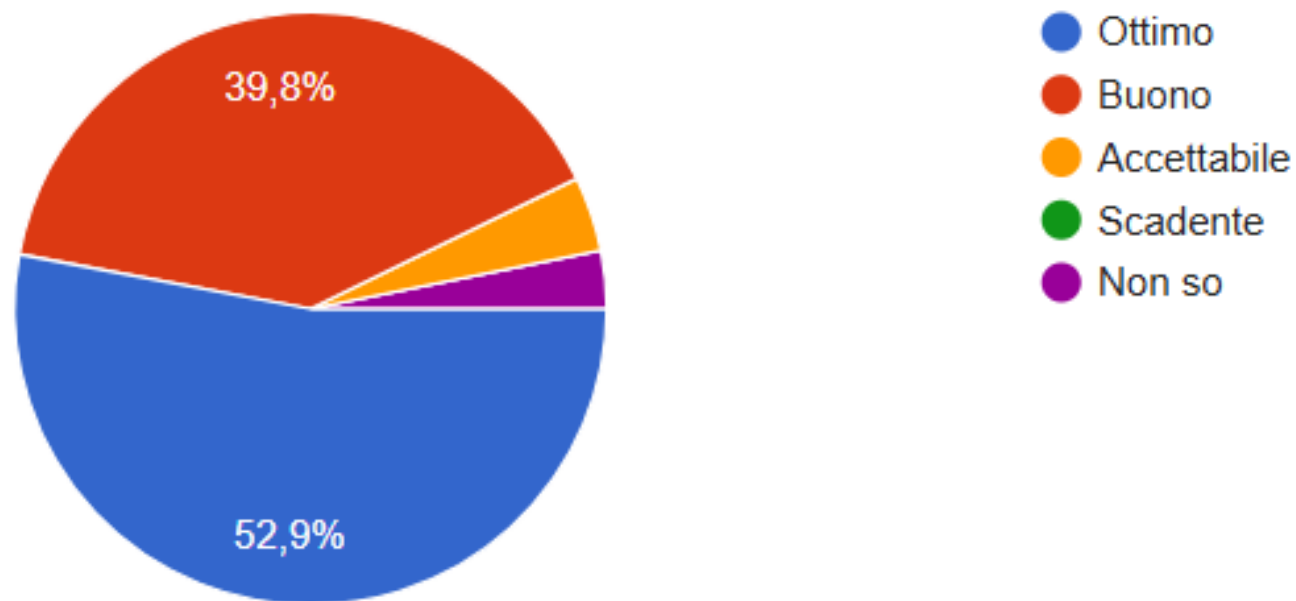
Per l'anno 2025 sono stati compilati complessivamente **221** questionari, pari a circa il **63%** degli ospiti residenti. Rispetto all'indagine condotta nell'anno precedente, si registra un significativo incremento del tasso di risposta, pari a +18 punti percentuali, corrispondente a un aumento del 40%.

Il presente report illustra i risultati aggregati relativi a ciascuna delle domande proposte nel questionario. Le risposte concernenti l'assistenza ricevuta nel corso del 2025 sono state analizzate sia in forma complessiva sia a livello di singolo nucleo abitativo, con l'obiettivo di individuare eventuali punti di forza e possibili aree di criticità.

D.1 È SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA CONFERMA DELL'INGRESSO IN STRUTTURA (ORARI, VISITE, SCREENING PER L'INGRESSO)?

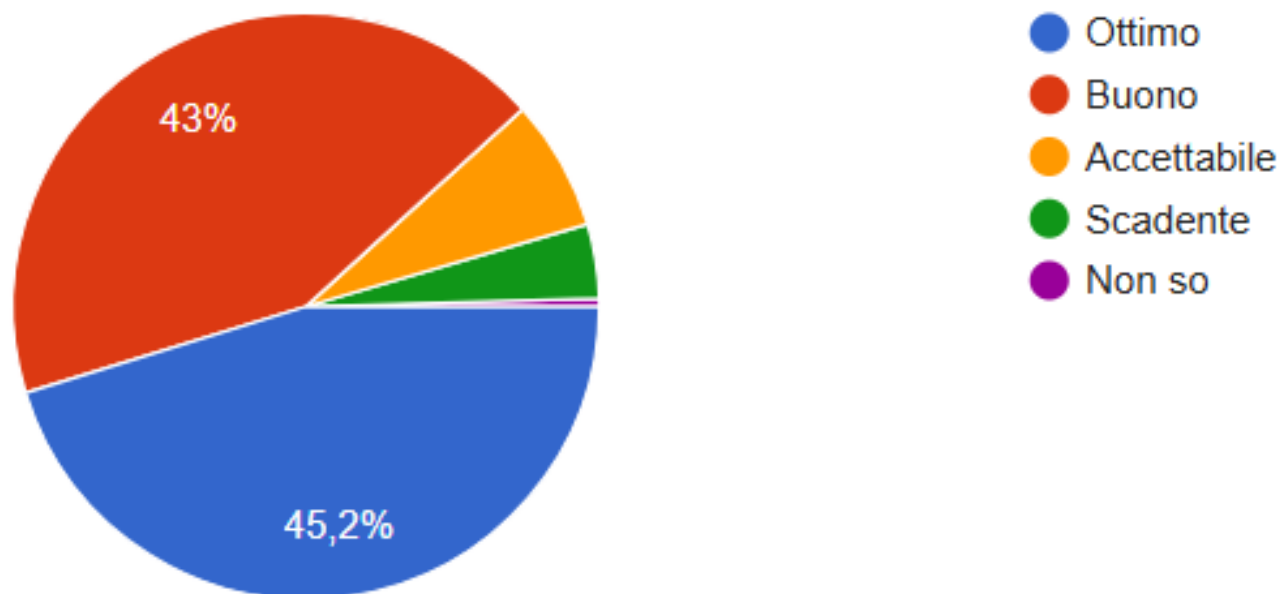


D.2 COME VALUTA IL MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO IL GIORNO DELL'INGRESSO?



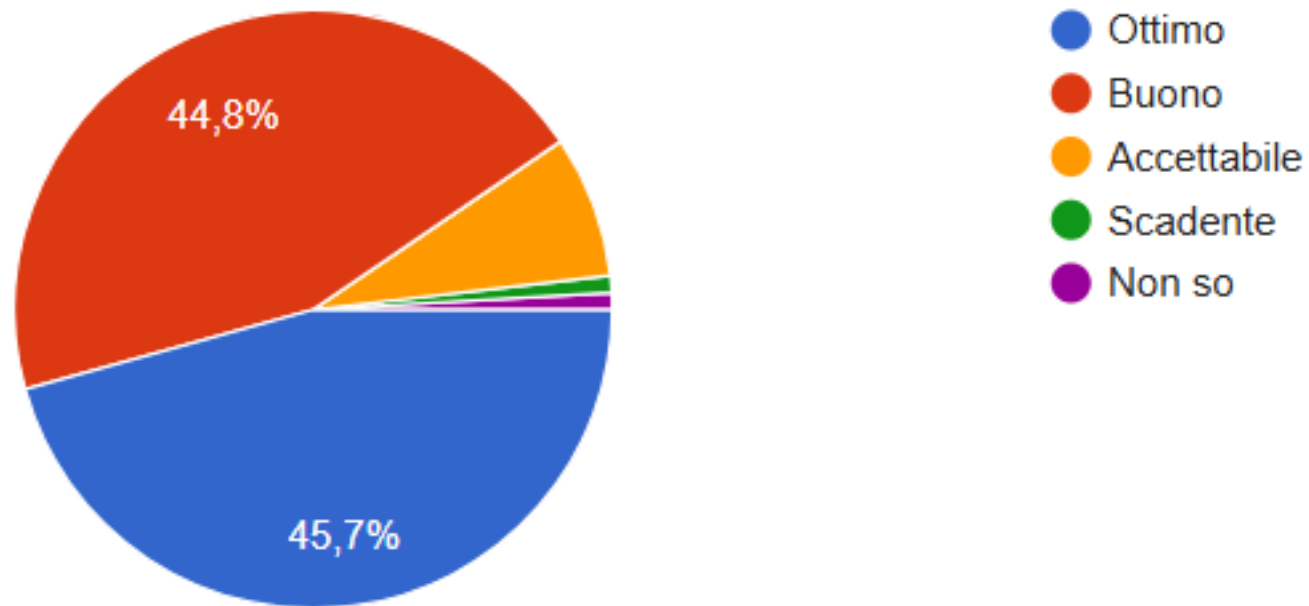
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.1 SERVIZIO MEDICO



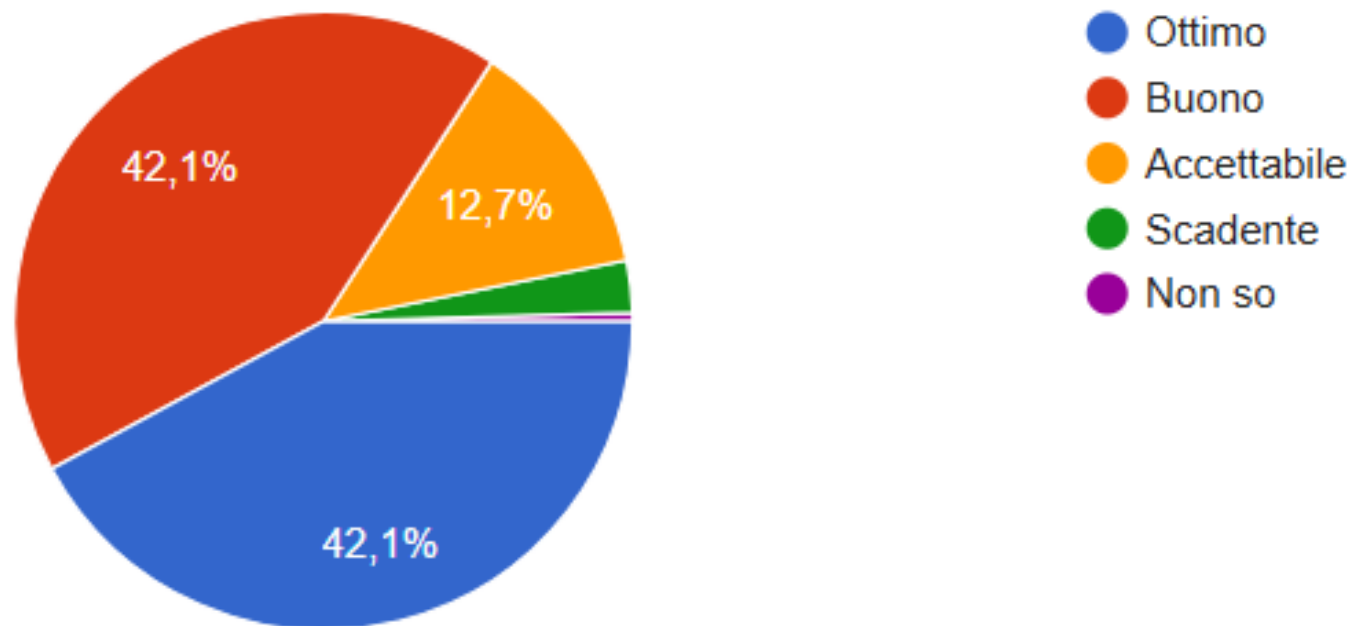
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO



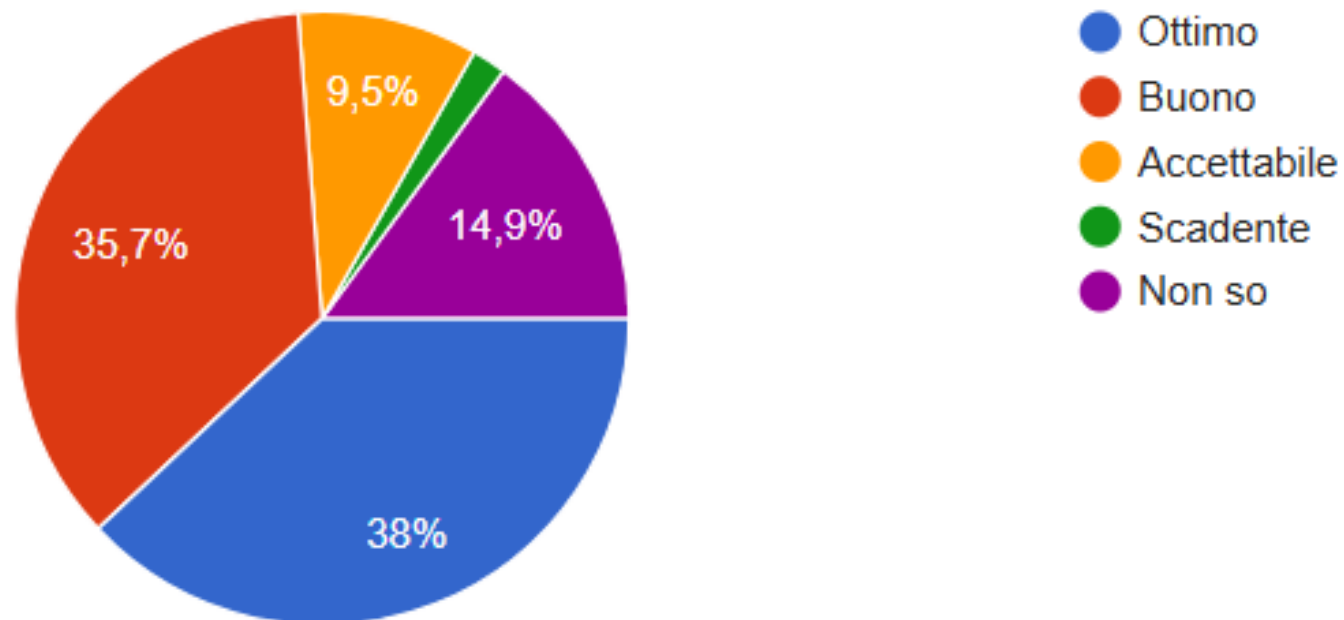
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.3 SERVIZIO ASSISTENZIALE



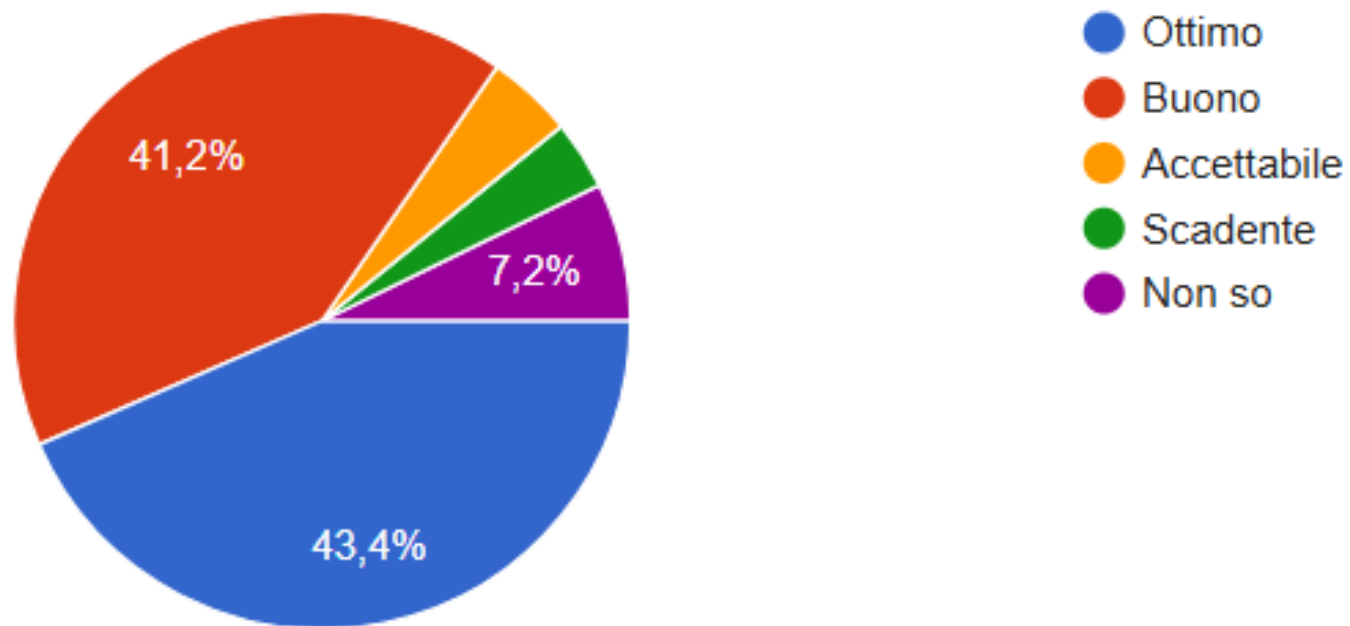
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.4 SERVIZIO FISIOTERAPICO



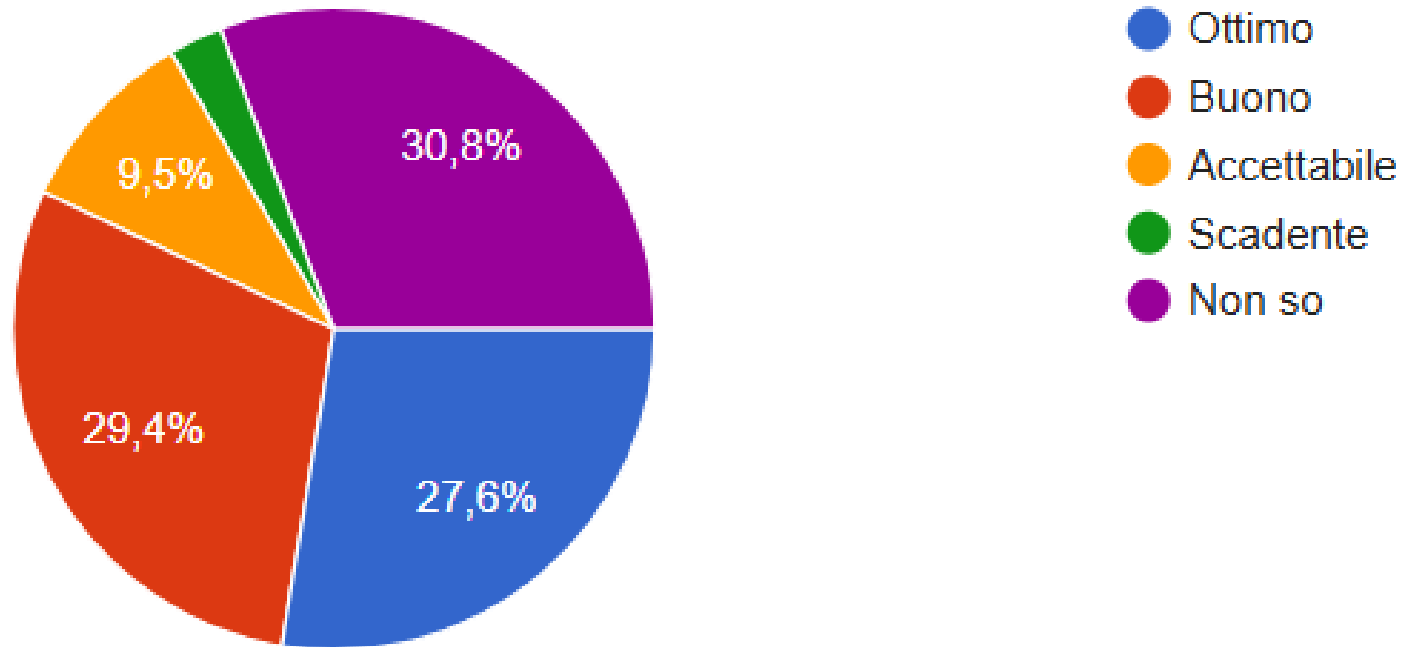
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO



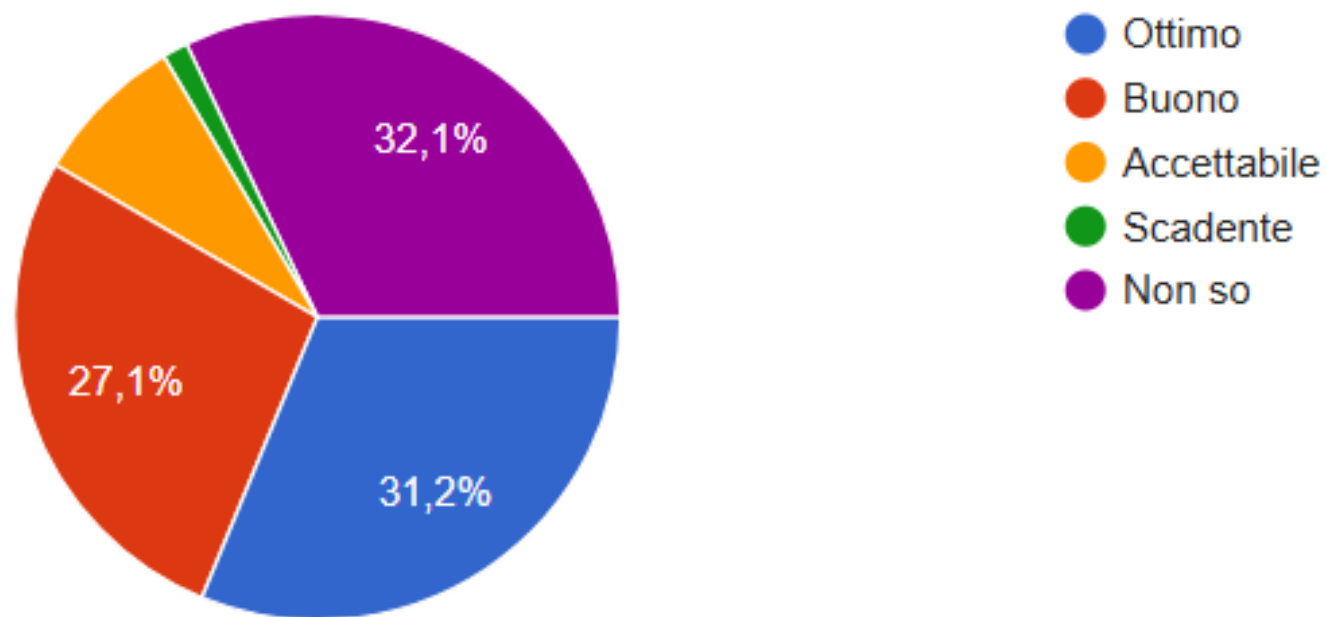
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.6 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA/BIOETICA



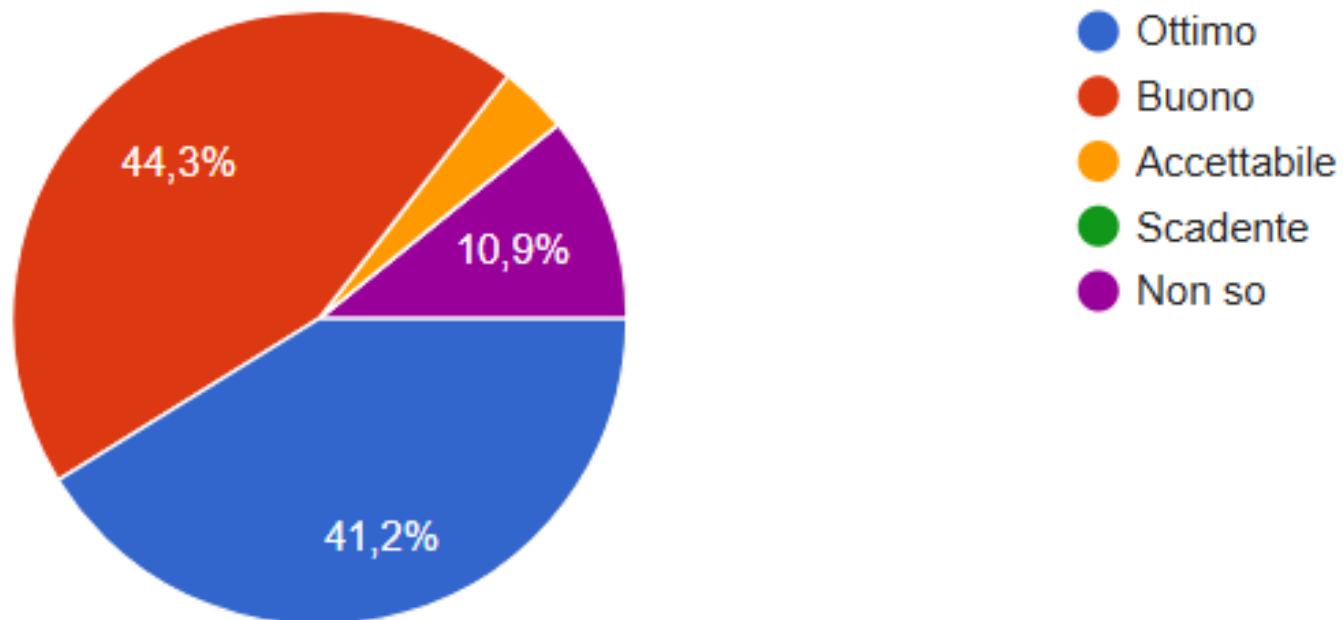
D.3 COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA NEL 2025?

3.7 SERVIZIO SOCIALE



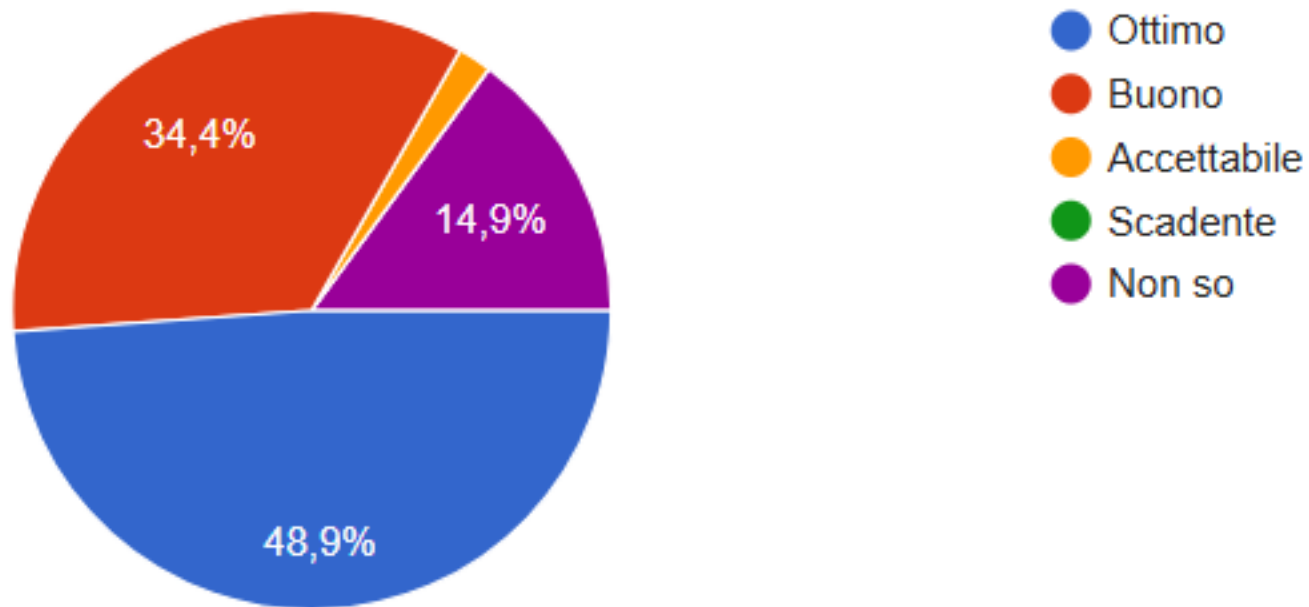
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.1 SERVIZIO PORTINERIA/CENTRALINO



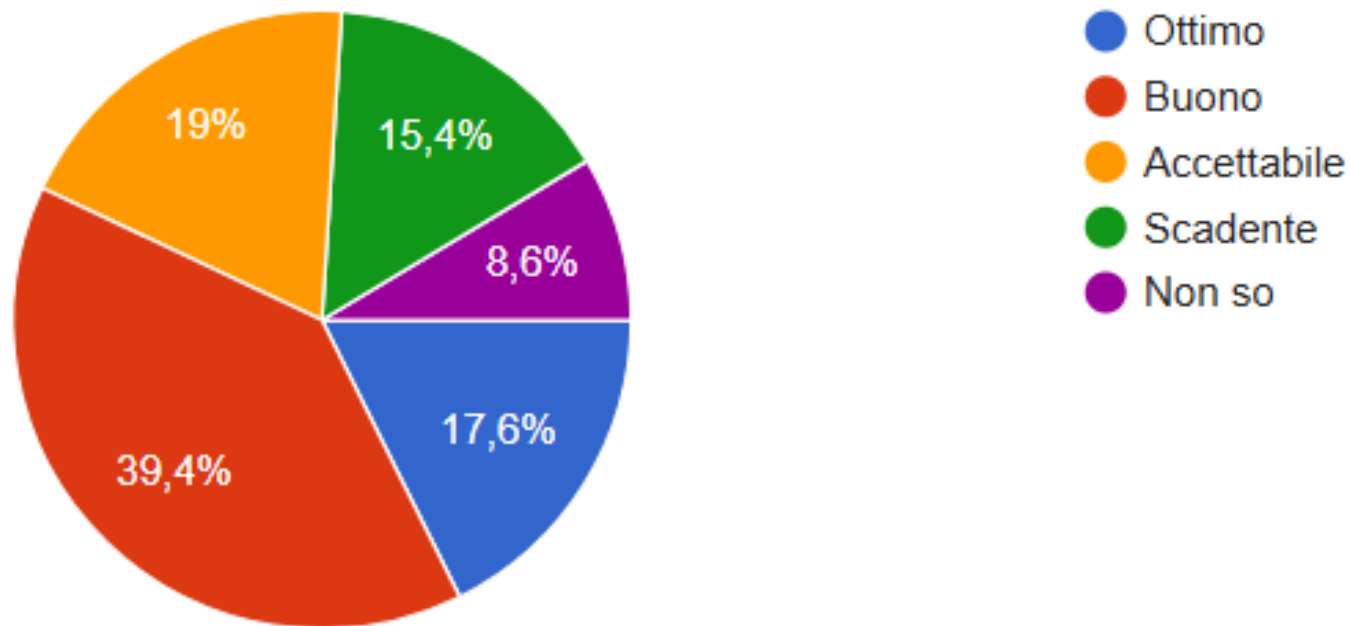
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.2 SERVIZIO AMMINISTRATIVO



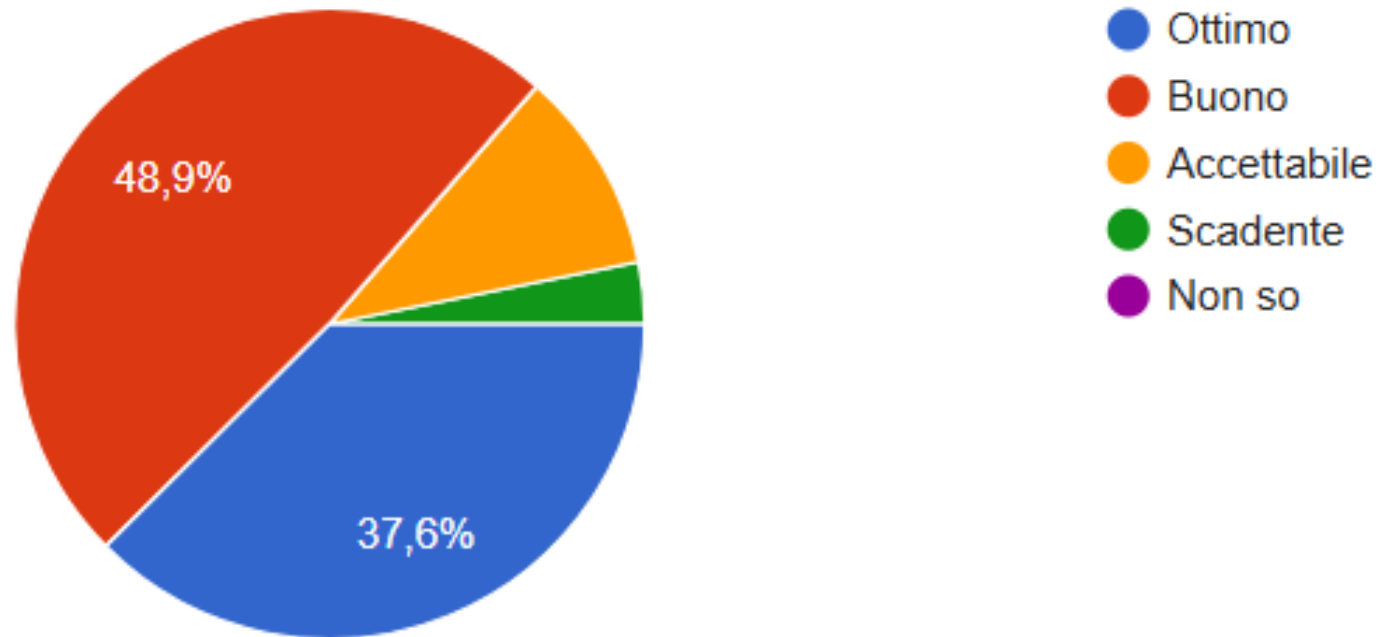
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.3 SERVIZIO RISTORAZIONE



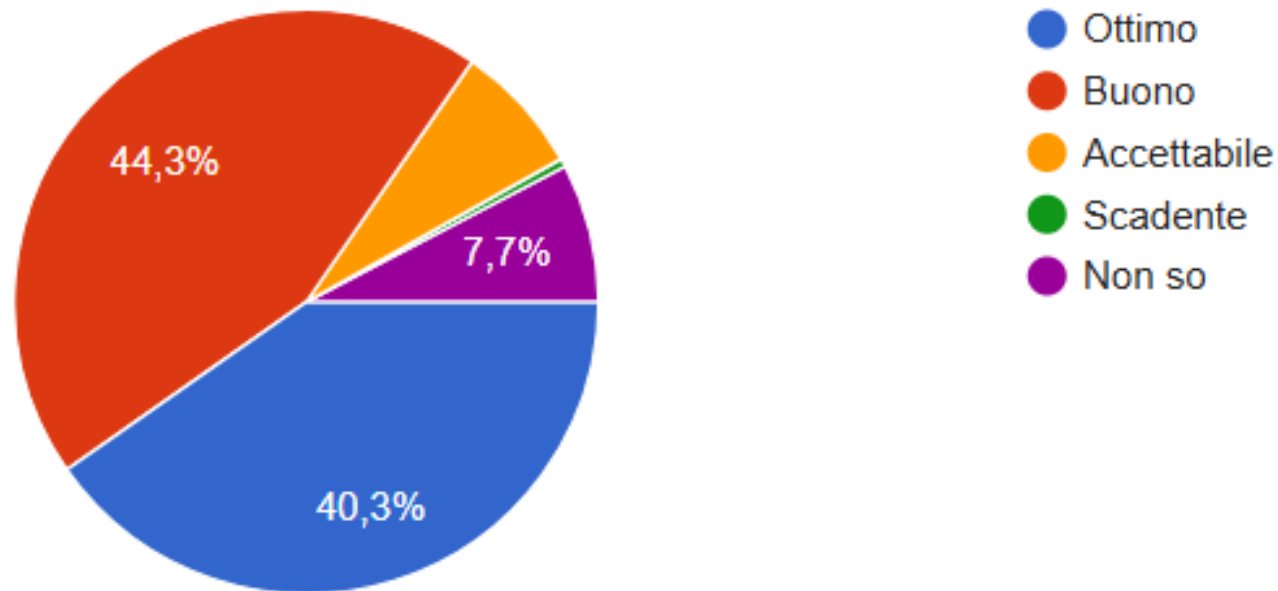
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.4 SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI



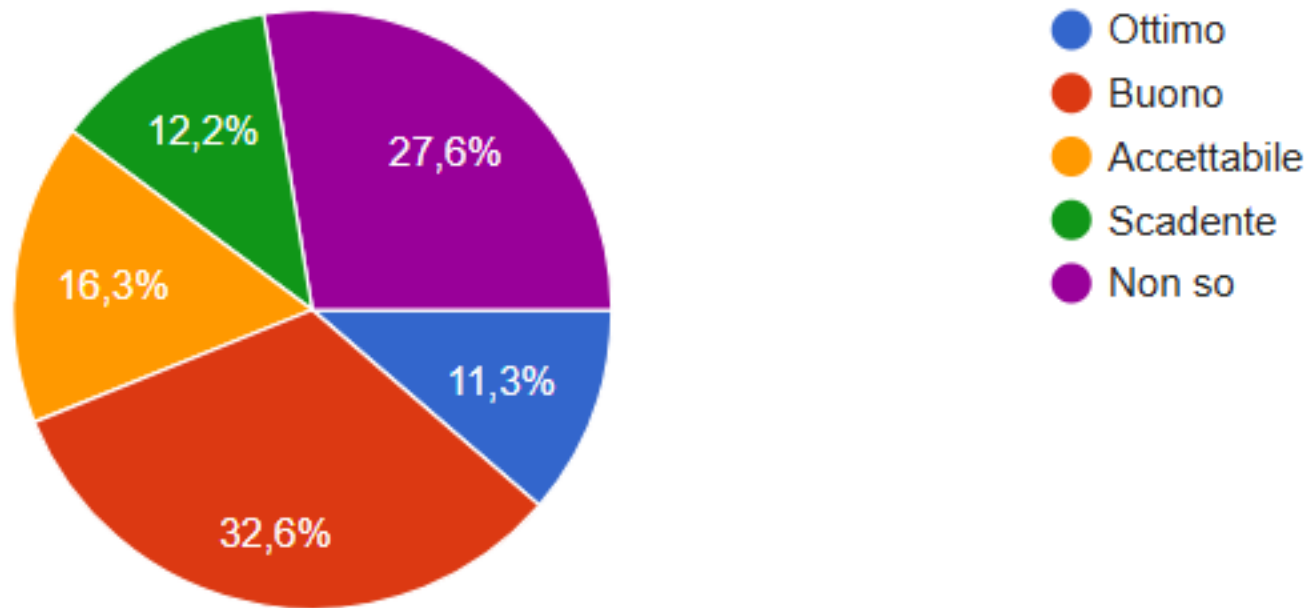
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.5 EVENTI, INIZIATIVE DI CARATTERE GENERALE



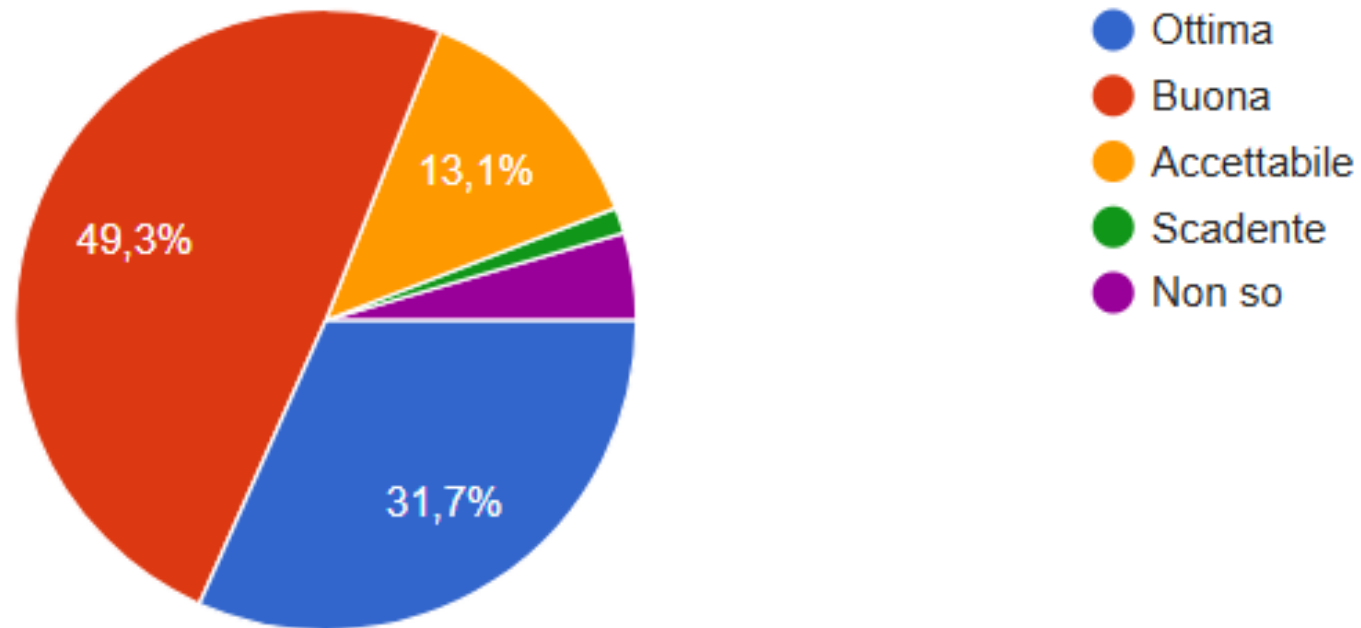
D.4 COME VALUTA I SERVIZI ALBERGHIERI ED EXTRA-ASSISTENZIALI?

4.6 SERVIZIO LAVANDERIA ABITI PERSONALI



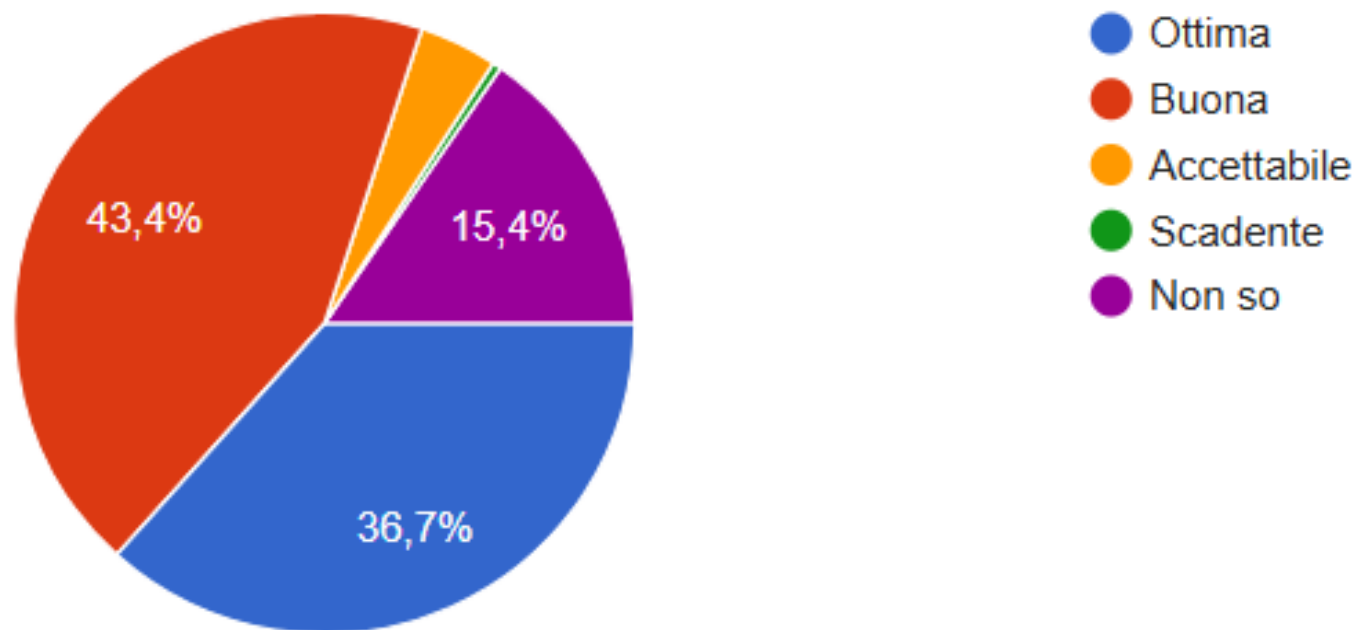
D.5 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?

5.1 INFORMAZIONI SULL'AMBIENTE DI VITA



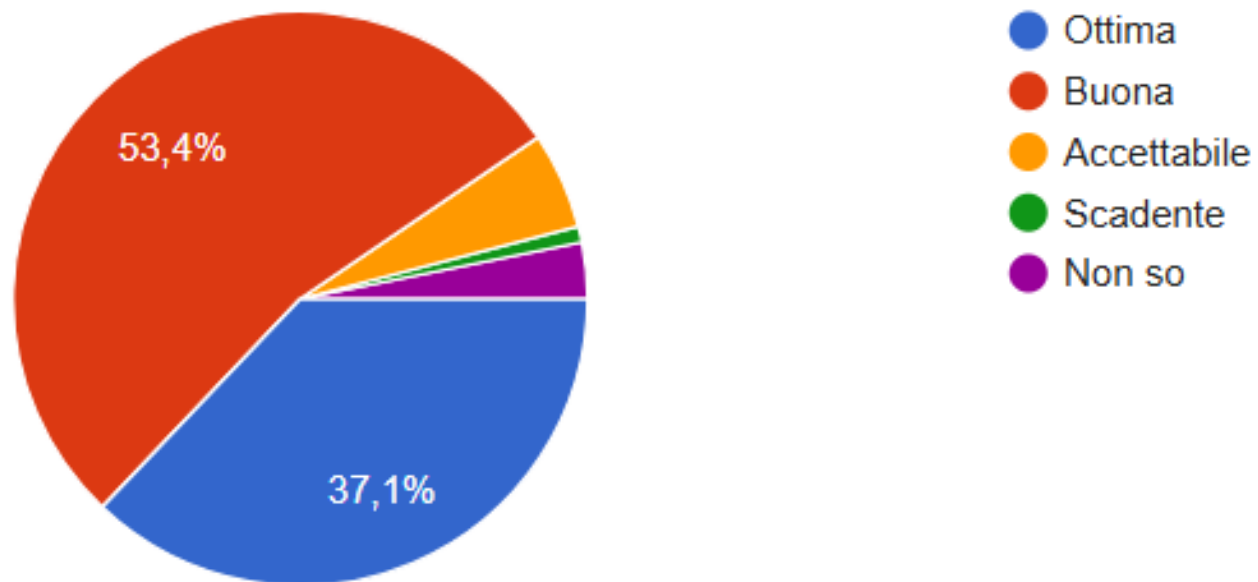
D.5 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?

5.2 INFORMAZIONI IN AMBITO AMMINISTRATIVO CONTABILE



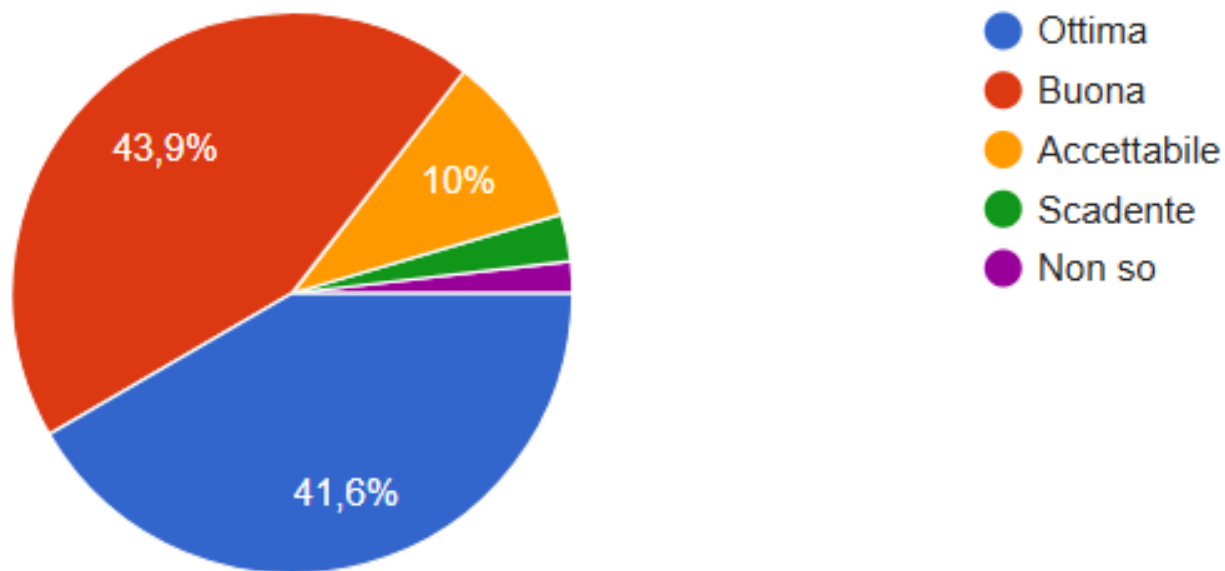
D.5 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?

5.3 INFORMAZIONI SULLE NOVITA'/INIZIATIVE DELLA STRUTTURA



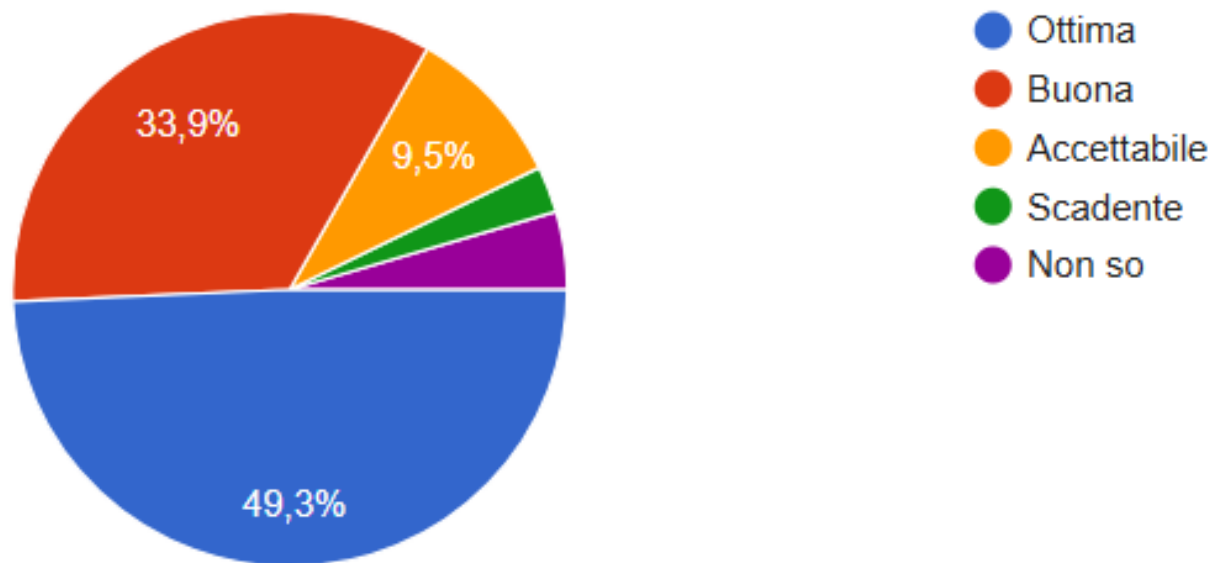
D.5 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?

5.4 INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE CONDIZIONI DI SALUTE

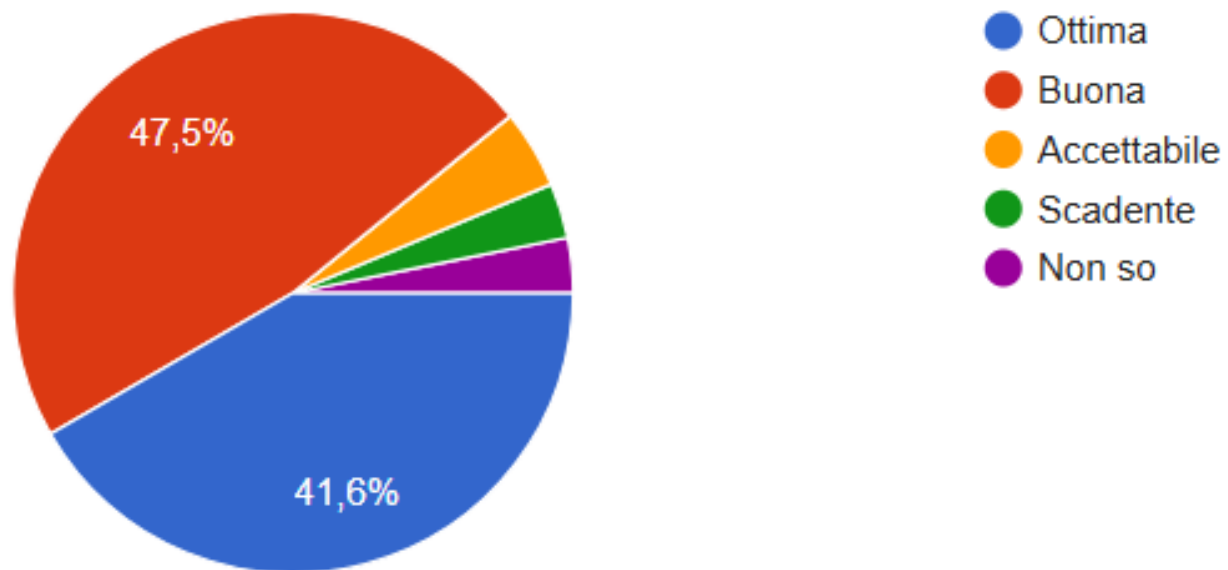


D.5 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?

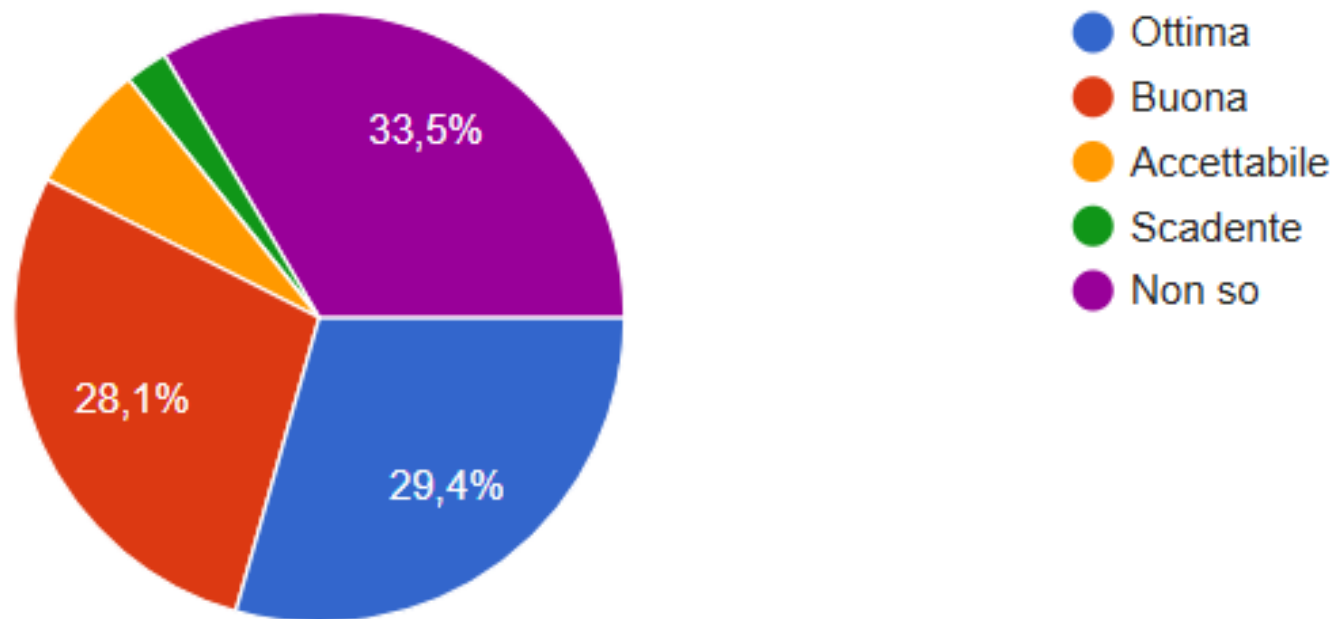
5.5 INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL PERCORSO DI ASSISTENZA E CURA (PAI)



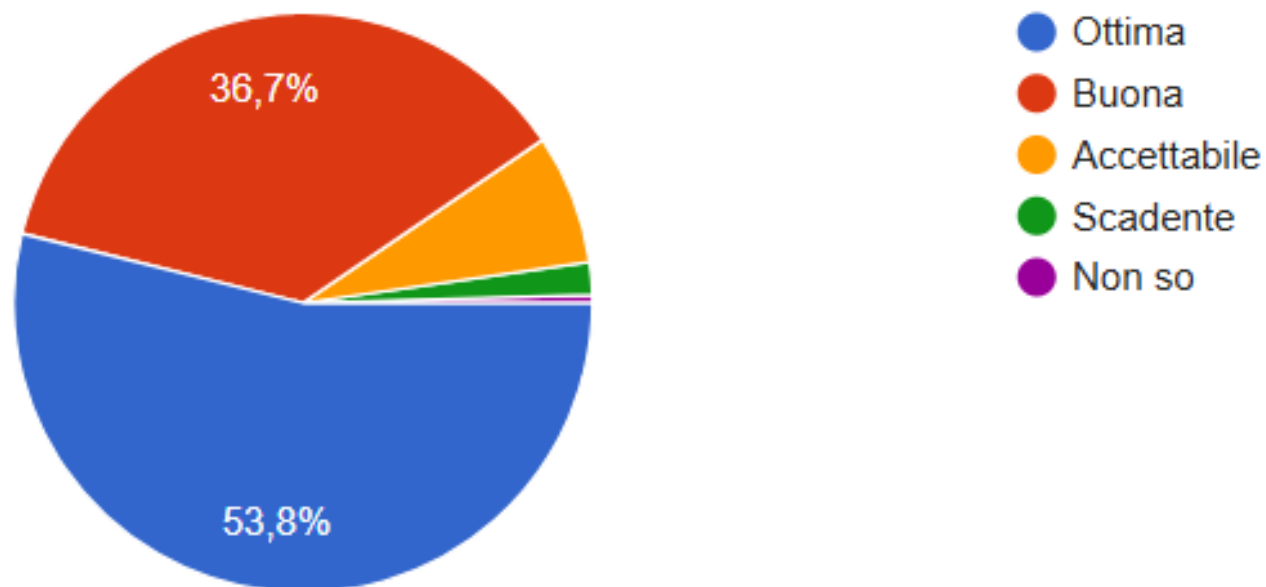
D.6 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE VISITE AGLI OSPITI?



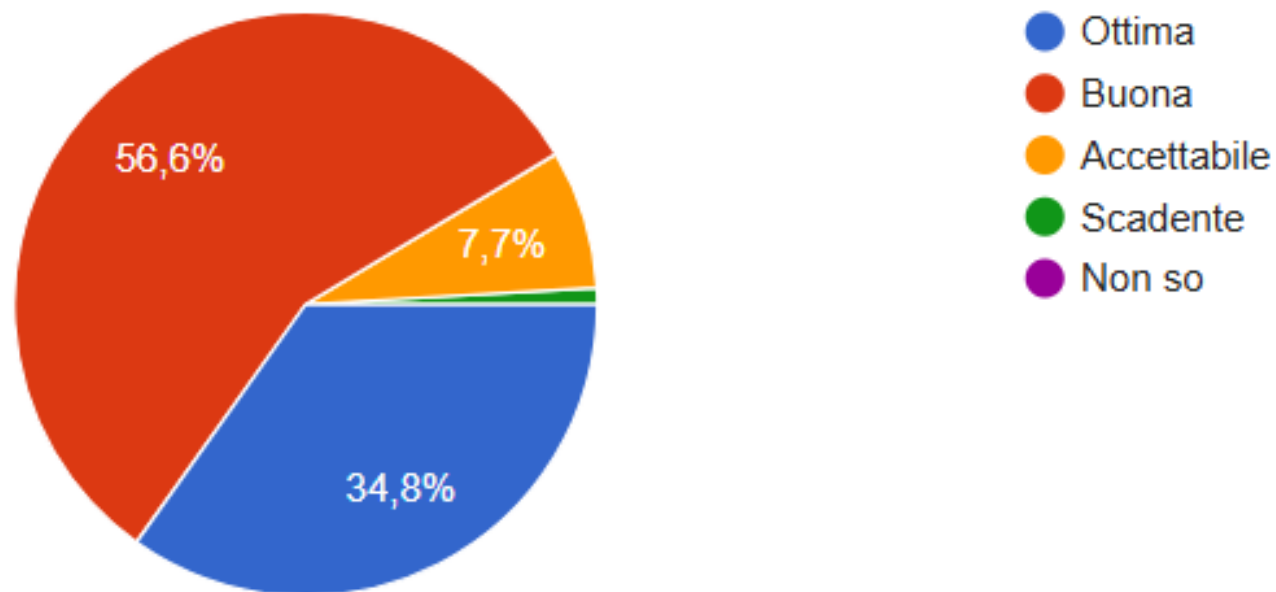
D.7 COME VALUTA LA QUALITA' DELLE ATTIVITA' PROPOSTE E DELLE USCITE SUL TERRITORIO?



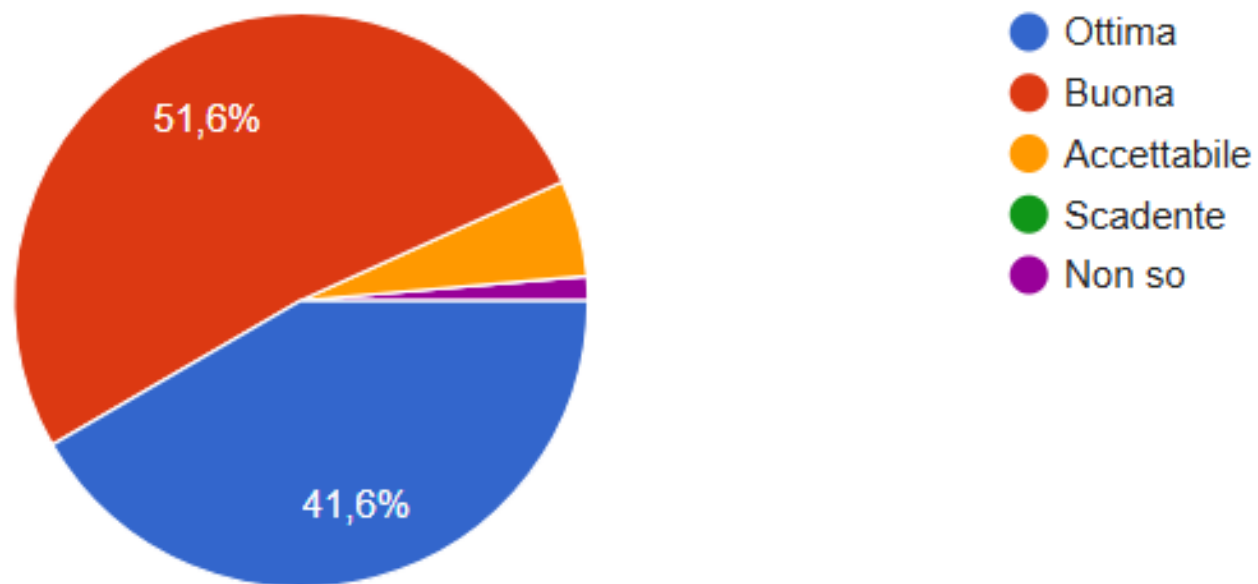
D.8 COME VALUTA LA CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI?



D.9 COME VALUTA LA CURA DEGLI SPAZI INTERNI ALLE RESIDENZE?



D.10 COME VALUTA LA CURA DEGLI SPAZI ESTERNI ALLE RESIDENZE?



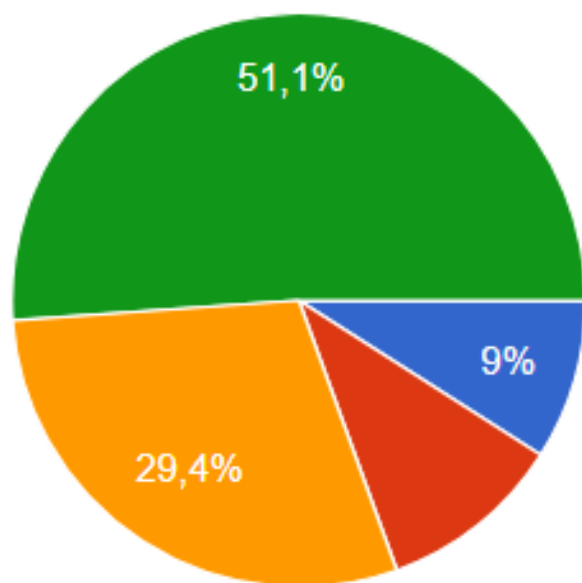
DATI SOCIO-ANAGRAFICI

TITOLO CON IL QUALE SI RISPONDE AL QUESTIONARIO E REPARTO D'ACCOGLIENZA

Reparto	Coniuge/ Compagno/a	Figlio/a	Altro grado di parentela	AdS	Ospite con supporto parente	Ospite con supporto educatore	Tot.
<i>Resegone 1</i>	2	3	5	-	-	-	10
<i>Resegone 2</i>	-	6	4	-	-	1	11
<i>Resegone 3</i>	-	5	1	-	-	-	6
<i>Resegone 4</i>	1	6	2	-	-	-	9
<i>Resegone 5</i>	1	5	2	-	-	1	9
<i>Resegone 6</i>	1	7	-	-	-	4	12
<i>Grigne 1</i>	3	16	4	-	-	4	27
<i>Grigne 2</i>	2	15	3	1	-	-	21
<i>Bettini 0</i>	-	3	1	-	-	-	4
<i>Bettini 1</i>	3	6	1	-	-	-	10
<i>Bettini 2</i>	-	7	2	1	-	-	10
<i>Bettini 3</i>	-	7	4	1	-	-	12
<i>Bettini 4</i>	2	6	2	-	-	-	10
<i>Medale 0</i>	1	2	5	1	1	13	23
<i>Medale 1</i>	-	20	3	-	-	6	29
<i>Medale 2</i>	3	12	3	-	-	-	18
	19	126	42	4	1	29	221

DATI SOCIO-ANAGRAFICI

DURATA DELL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA



- Da 0 a 3 mesi
- Da 4 a 6 mesi
- Da 7 a 24 mesi
- Più di 24 mesi

NOTE INTEGRATIVE RILASCIATE DAGLI INTERVISTATI

- ✓ Elogi e ringraziamenti al personale, in particolare per disponibilità, pazienza e qualità umana di molti operatori.
- ✓ Valutazione positiva dell'attività fisioterapica, con richiesta di potenziamento.
- ✓ Percezione di disomogeneità nelle competenze e nell'approccio relazionale di una parte del personale assistenziale.
- ✓ Percezione di carenza di personale ed elevata rotazione di operatori, medici, educatori e fisioterapisti, con difficoltà nel creare continuità e relazioni stabili.
- ✓ Criticità nel servizio lavanderia: smarrimento indumenti, ritardi, danneggiamenti e scarsa chiarezza sulle modalità di lavaggio.
- ✓ Suggerimenti per il miglioramento del servizio di ristorazione
- ✓ Suggerimenti su aspetti logistici e strutturali

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei risultati emerge con chiarezza un buon livello di soddisfazione da parte degli Ospiti e dei loro familiari. In continuità con quanto rilevato negli anni precedenti, si conferma un giudizio positivo nei confronti dei servizi sanitari, socio-assistenziali e amministrativi.

Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto alla precedente rilevazione. Si evidenzia tuttavia un ulteriore miglioramento nella valutazione del percorso di cura e assistenza, in particolare nella fase di accoglienza, già in precedenza ampiamente apprezzata.

Anche per l'anno in corso viene riconosciuta e valorizzata l'attenzione dedicata alla cura degli spazi, così come risulta largamente condivisa la soddisfazione per le informazioni fornite in merito ai percorsi assistenziali e di cura all'interno della RSA.

Analogamente a quanto emerso nelle precedenti rilevazioni, si rileva una percentuale significativa di rispondenti che non ha potuto esprimere un giudizio sulle attività proposte e su alcuni servizi dedicati a specifici reparti o a particolari bisogni.

Permangono infine alcune criticità che richiedono ulteriori approfondimenti, spesso riconducibili ai servizi alberghieri, con particolare riferimento al servizio di lavanderia degli indumenti degli ospiti, ambito sul quale si ritiene necessario intervenire.

Le risposte e le osservazioni integrative raccolte tramite i questionari saranno oggetto di un'analisi approfondita e costituiranno la base per la pianificazione, nei tempi opportuni, di adeguate azioni di miglioramento continuo.