

RILEVAZIONE QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI

PREMESSA

Anche per il 2025 è stata effettuata la rilevazione sul grado di soddisfazione degli ospiti attraverso interviste strutturate, coinvolgendo le persone cognitivamente in grado di valutare la propria attuale qualità di vita. Si ricorda che lo strumento utilizzato per effettuare la rilevazione fa riferimento al questionario "Quality_VIA", un questionario costruito da un gruppo di ricercatori dell'Università di Padova (A. Cantarella, E. Borella, R. De Beni) che ha come obiettivo la comprensione del livello di qualità di vita sperimentata direttamente dall'anziano attraverso l'indagine di diversi fattori ritenuti fondamentali dalla letteratura internazionale riferita al tema: servizi di cura e soddisfazione dei bisogni fisiologici, soddisfazione ambientale, rapporto con il personale di cura, attività, privacy e autodeterminazione, coesione sociale e senso di appartenenza, autorealizzazione e spiritualità. Il modello teorico sotteso al questionario è la piramide dei bisogni di Maslow che vede rappresentati i bisogni umani in una scala gerarchica che va dai bisogni di sussistenza, ai bisogni di sicurezza, di relazione/affiliazione/appartenenza fino ai bisogni più elevati di realizzazione personale e di spiritualità. Tale modello comprende, quindi, aspetti più concreti e tangibili in riferimento a fattori più oggettivi di qualità ed aspetti più soggettivi in riferimento, ad esempio, alla propria serenità, ben rappresentando la multidimensionalità del costrutto "Qualità di Vita". Il modello pone, inoltre, l'attenzione sia sul soggetto e sulle proprie risorse che sulle risorse del contesto e sulla capacità di quest'ultimo di influirvi positivamente.

Quest'anno, il questionario di rilevazione della qualità di vita è stato abbreviato, mantenendo la suddivisione tra i bisogni riferiti alla scala di Maslow e quindi la struttura originaria del test. In relazione all'esperienza degli anni precedenti, sono stati identificati gli item più significativi e per i quali era più importante avere la percezione dei nostri residenti. Per approfondire il bisogno relativo all'autorealizzazione è stato, inoltre, introdotto in via sperimentale un adattamento del questionario WHO-5.

Il WHO-5 (Well Being Index) è un questionario molto breve sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per valutare il benessere psicologico soggettivo nelle ultime due settimane. È ampiamente usato anche con gli anziani, grazie alla brevità del test e alla semplicità e alla chiarezza delle domande. Le domande e la scala sono stati adattati alla popolazione di riferimento con ulteriori semplificazioni a seguito di una somministrazione specifica ad un piccolo campione di soggetti con MMSE di differente livello. Il soggetto risponde a 5 item, identificando la frequenza percepita dello stato emotivo indicato su una scala che va da 1 a 5 (mai, a volte, più della metà del tempo, spesso, sempre). Le ricerche indicano, inoltre, lo strumento come screening precoce di apatia e stati depressivi e come strumento idoneo all'utilizzo in comunità.

Il questionario complessivo è stato così composto da 18 domande (13 dall'adattamento del questionario Quality VIA e 5 del WHO-5).

Il questionario è stato somministrato attraverso un'intervista semi-strutturata, modalità sufficientemente flessibile per adattarsi alle differenti capacità cognitive ed interattive della popolazione target. Le domande, infatti, sono state identificate tenendo conto di criteri di brevità e semplicità, con la possibilità di ulteriore esemplificazione sia dei contenuti che dei livelli di risposta, attraverso esemplificazioni effettuate dagli intervistatori. La durata media dell'intervista è stata di circa 15 minuti.

Gli intervistatori hanno accuratamente segnalato nelle note, informazioni ritenute significative al di là del livello di valutazione scelto. Per le prime 13 domande è stata mantenuta l'opzione "non so". Gli intervistatori selezionati erano sette, tutti con esperienza nella relazione con gli anziani.

In tutte le fasi di realizzazione della rilevazione sono stati effettuati incontri e contatti con i singoli intervistatori: sono inizialmente state fornite le linee guida per l'intervista, è stato effettuato monitoraggio in itinere per condividere modalità di gestione di casi particolari ed avere feedback sul grado di adesione del campione identificato ed, infine, in fase di rielaborazione dei dati, è stato condiviso quanto emerso.

Si evidenzia che i questionari sono stati somministrati nel mese di gennaio 2026, in un periodo caratterizzato dalla vigenza di restrizioni sanitarie che hanno inciso sullo svolgimento delle attività in grandi gruppi.

IL CAMPIONE INTERVISTATO

Sulla base di un'analisi preliminare che considerava gli ospiti con un punteggio MMSE* (Mini-Mental State Evaluation) superiore a 14, sono stati individuati 191 potenziali residenti destinatari delle interviste, appartenenti alle quattro RSA. Successivamente, in collaborazione con gli educatori ne sono stati selezionati 144.

*Il Mini Mental State Evaluation è un rapido e sensibile strumento per l'esplorazione della funzione cognitiva e delle sue modificazioni nel tempo, applicabile anche in forme gravi di deterioramento. Il punteggio totale, dato dalla somma dei punteggi che il paziente ha ottenuto a ciascun item, può andare da un minimo di 0 (massimo deficit cognitivo) ad un massimo di 30 (nessun deficit cognitivo).

Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere, peggioramento dello stato di salute, o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo. Hanno aderito e sono stati coinvolti effettivamente nelle interviste 127 ospiti (come nel 2024) dei quali 32 per RSA Casa di Dio, 35 per RSA La Residenza, 29 per RSA Luzzago e 31 per RSA Feroldi.

Mentre gli ospiti con MMSE > 14 rappresentano il 41,52 % del totale degli ospiti delle RSA di Fondazione Casa di Dio ed il campione selezionato risulta pari al 31,30%, il campione intervistato rappresenta complessivamente il 27,61 % del totale degli ospiti come riportato nelle sottostanti tabelle. Il dato conferma la percentuale di interviste somministrate per l'anno 2024.

TAB. 1

Tot ospiti	MMSE > 14/30	% campione su tot ospiti	selezionati	% campione su tot ospiti	intervistati	% campione su tot ospiti
460	191	41,52%	144	31,30%	127	27,61%

TAB. 2	Totale ospiti	Totale intervistati	% intervistati su totale ospiti
CDD	143	32	22,38%
LUZ	138	35	25,36%
FER	84	31	36,90%
RES	95	29	30,53%
TOT	460	127	27,61%

Gli ospiti sono rappresentativi di tutti i nuclei, anche se in diversa percentuale, come si evidenzia dalle tabelle 3, 4, 5, 6.

Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione degli ospiti nei differenti nuclei della stessa RSA.

TAB. 3 **CASA DI DIO**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati CDD
Gelsomino	11	34,38
Girasole	8	25,00
Tulipano	8	25,00
Fiordaliso	5	15,63
totale	32	100,00

TAB. 4 **FEROLDI**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Feroldi
Ciclamino	16	51,61
Mughetto	3	9,68
Primula	12	38,71
totale	31	100

TAB. 5 **LUZZAGO**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Azalea	9	31,03
Giglio	11	37,93
Mimosa	9	31,03
totale	29	100

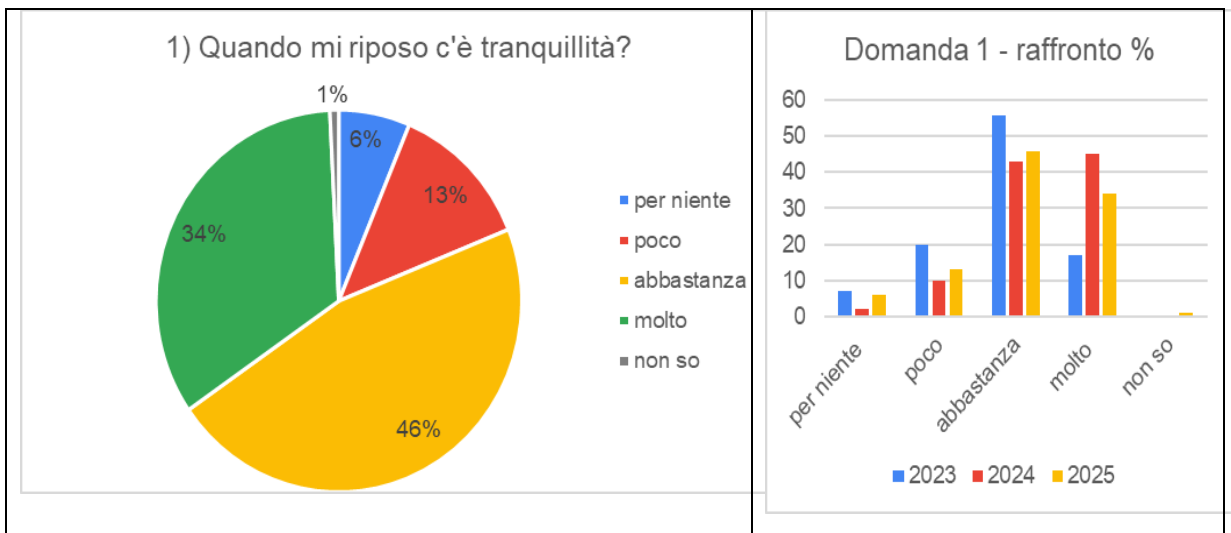
TAB. 6 **RESIDENZA**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Camelia	15	42,86
Orchidea	15	42,86
Ortensia	5	14,29
totale	35	100

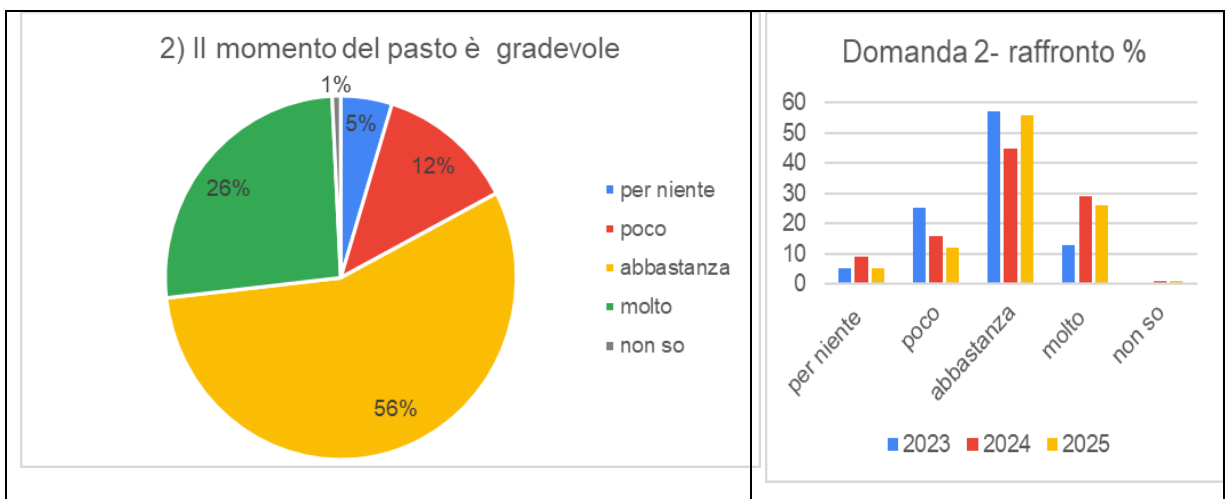
Risultati complessivi

Sono descritti di seguito i risultati che il campione complessivo ha evidenziato e l'andamento nel triennio 2023 – 2025. Gli scostamenti evidenziati si riferiscono alla comparazione tra le annualità 2025 e 2024.

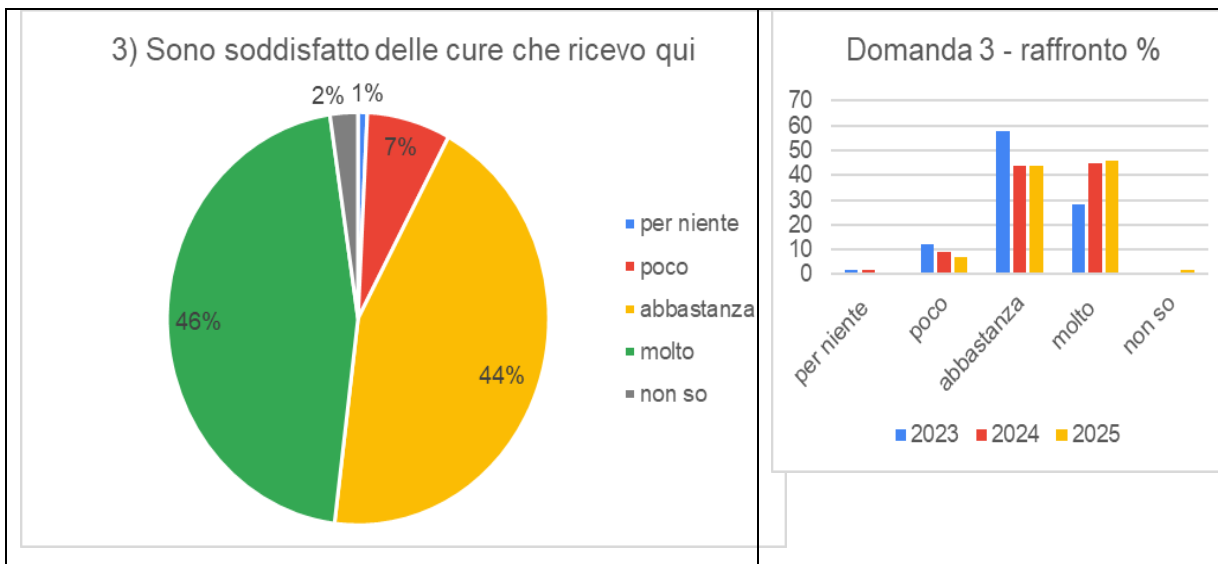
A. Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici



- Il 34% degli intervistati (-11%) riferisce di riposare molto bene, il 46% abbastanza bene, mentre il 13% non molto bene.
 - Il 6% (+4%) riferisce un riposo disturbato a causa dei rumori provenienti dal nucleo.
- I rumori che disturbano il riposo sono: compagno di stanza 'rumoroso'; necessità di assistenza notturna al compagno di stanza ed il rumore dei carrelli.

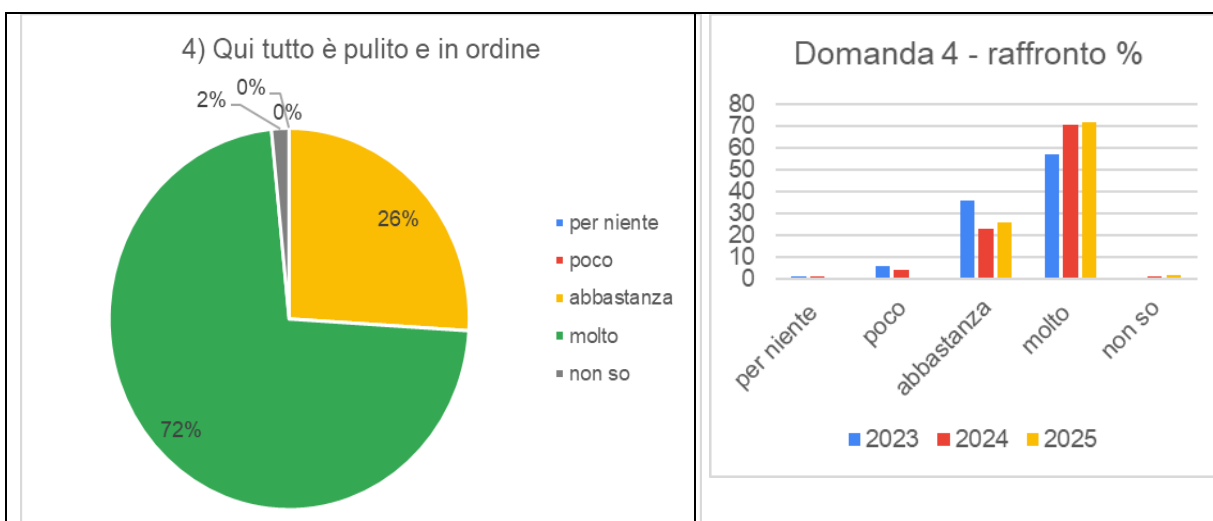


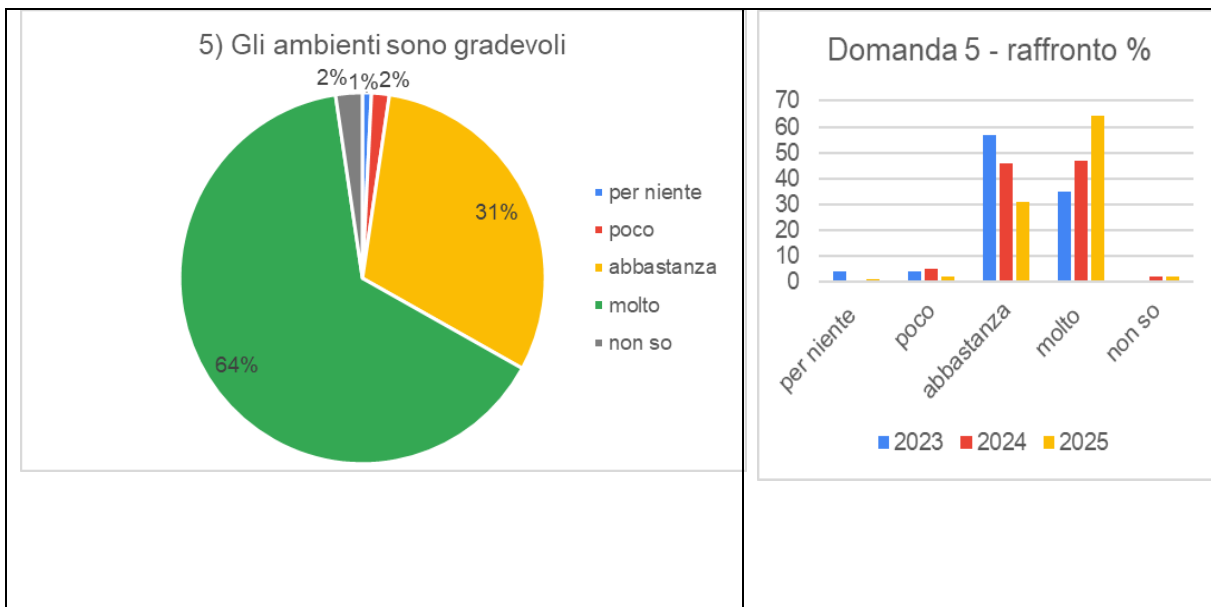
- Il 56% (+11%) degli intervistati sembra gradire abbastanza il momento del pasto, il 12% lo gradisce poco e il 5% non lo gradisce proprio.
 - Il 26% (-3%) lo gradisce molto.
- Le osservazioni critiche riguardano principalmente la pietanza che viene servita fredda, a volte la quantità insufficiente, la qualità variabile.



- Il 44% degli intervistati ritiene di essere abbastanza soddisfatto delle cure ricevute in RSA, mentre il 46% esprime soddisfazione elevata, il 7% è poco soddisfatto mentre l'1% non è per niente soddisfatto, un 2% non sa rispondere. La rilevazione è sostanzialmente in linea con l'annualità precedente.
- Emerge una maggiore richiesta di fisioterapia ed al contempo apprezzamenti al servizio fisioterapia; si suggerisce maggiore disponibilità di personale ad accompagnare in bagno. A ciò si affiancano i timori per la propria salute, al di là della bontà delle cure.

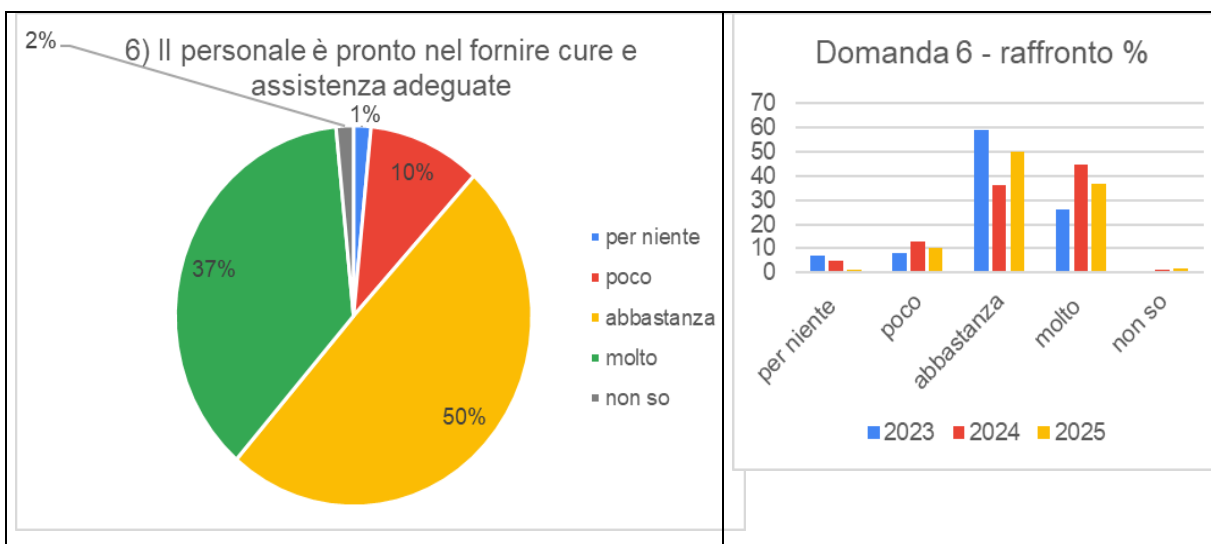
B. Soddisfazione Ambientale



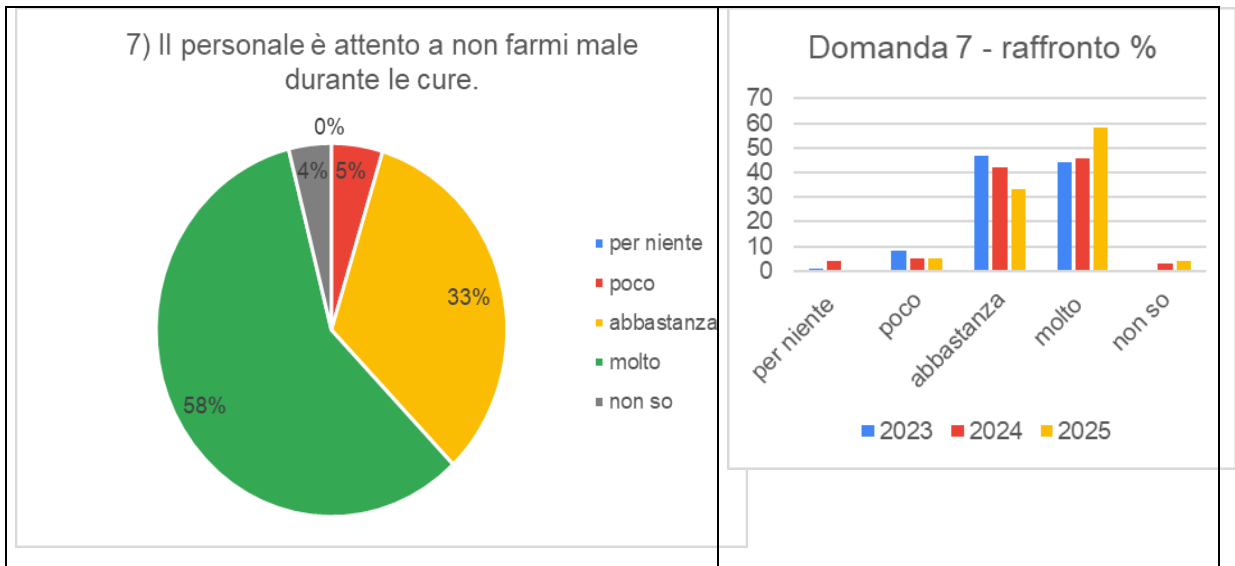


Vi è una generale soddisfazione per gli ambienti in termini di pulizia, adeguatezza, gradevolezza e comfort. Si registra un incremento del 17% circa la gradevolezza degli ambienti (è possibile una correlazione alla ristrutturazione effettuata nel polo di Mompiano)

C. Rapporto con il personale di cura

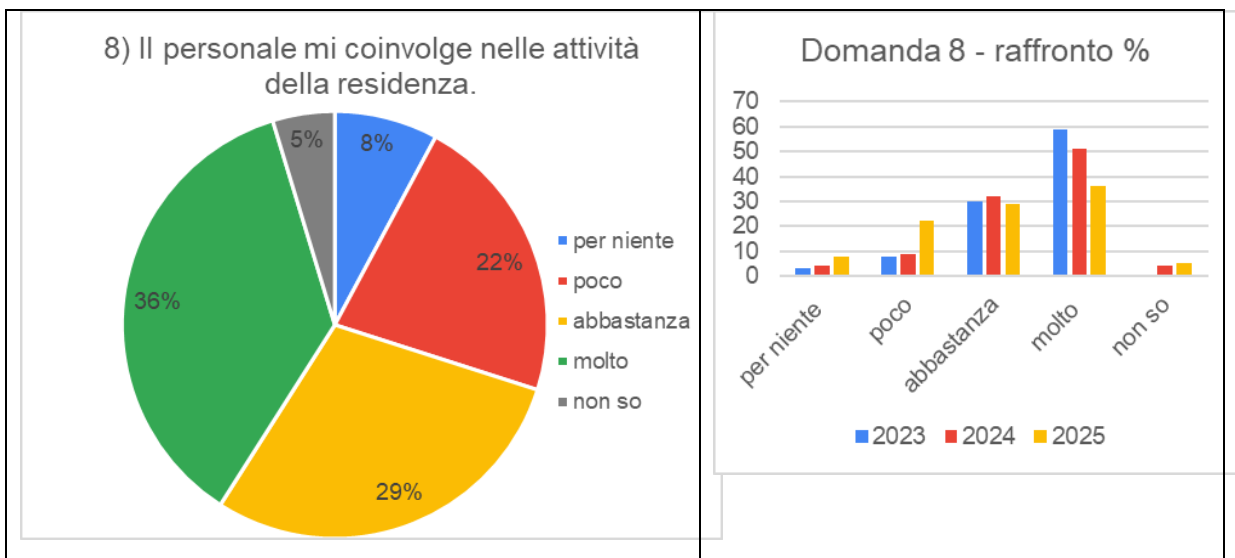


L'87% degli intervistati ritiene il personale pronto nel fornire aiuto, di cui il 37% (-8%) in misura elevata. Il restante 10% lo ritiene invece poco proattivo, il 1% per nulla, mentre un 2% non è in grado di rispondere alla domanda. Qualche ospite ritiene che la prontezza del personale dipenda dai momenti della giornata e dagli operatori in turno, ma anche dalla proattività e dalla professionalità dei singoli operatori. Riemerge nei commenti la motivazione ad una maggiore frequenza della ginnastica collettiva.



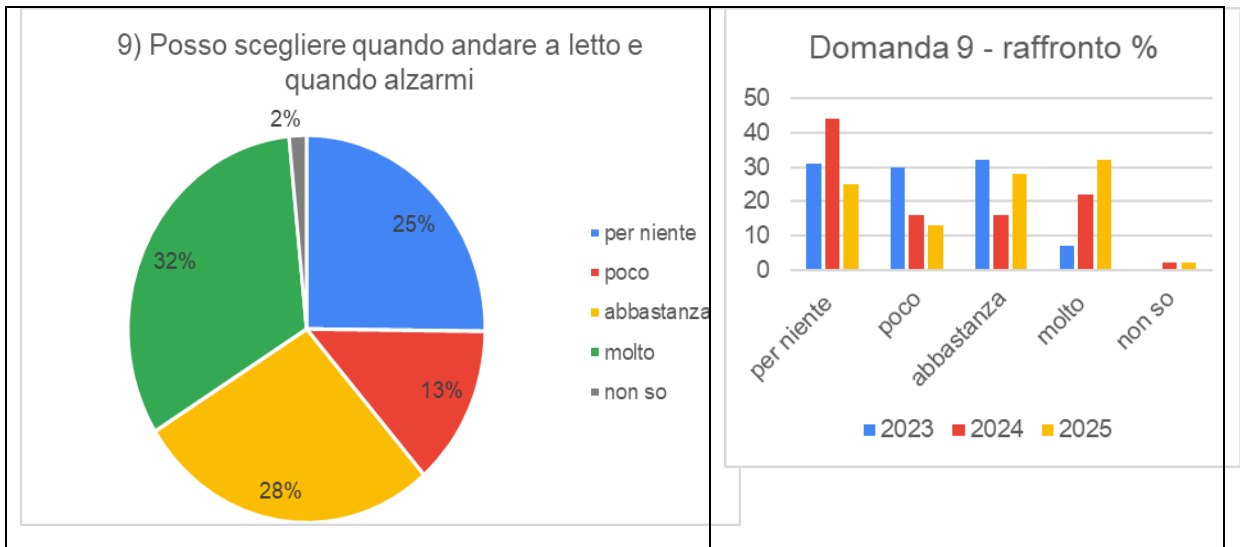
Il 58% (+12%) degli intervistati riferisce che il personale sia molto attento, il 42% (-9%) ritiene il personale abbastanza attento, specificando differenze individuali nell'approccio, mentre il restante 5% ritiene il personale poco attento mentre non si evidenziano risposte nella fascia per niente attento (-4%). Inoltre, un 4% non è in grado di rispondere alla domanda. I dati fanno emergere un significativo miglioramento nella fascia più alta del 'Molto' che è possibile correlare ai cambiamenti organizzativi implementati nell'ultimo anno (rotazioni dei gruppi di lavoro, inserimento nuovi assunti, attivazione di briefing settimanali, formazione. Rimane la criticità nella qualità dell'assistenza per singoli operatori.

D. Attività



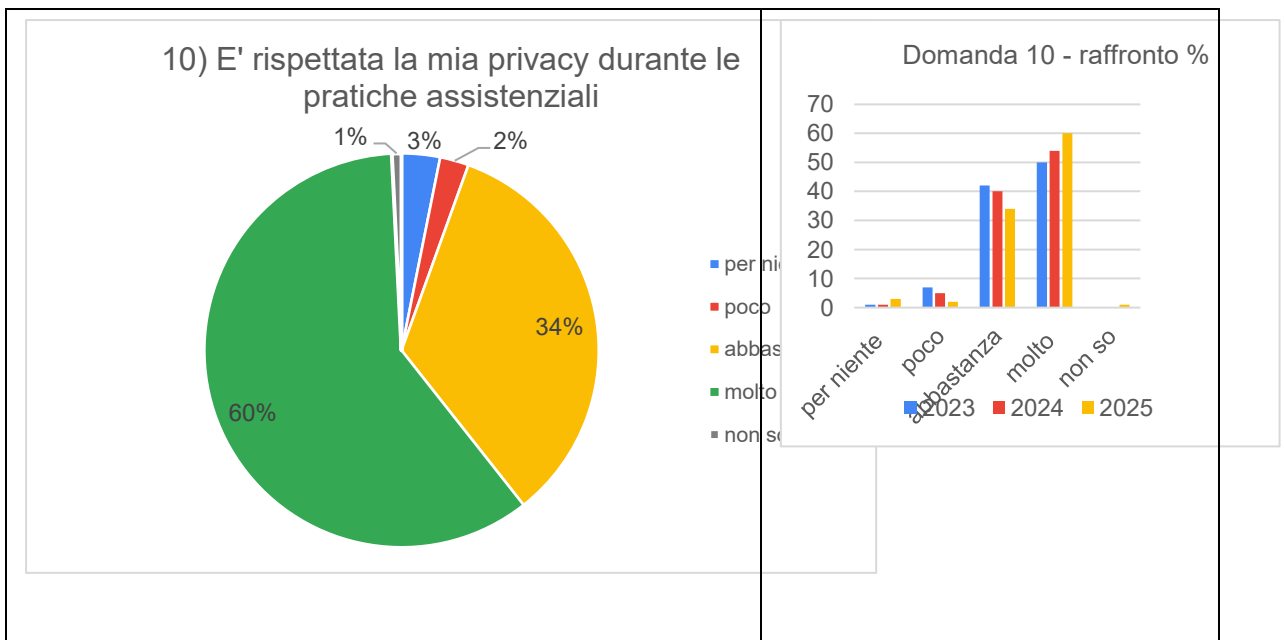
Il 36% (-15% rispetto al 2024 e -8% rispetto al 2023) degli ospiti ritiene che il personale lo coinvolga molto nelle attività della RSA, il 29% ritiene di essere abbastanza coinvolto, il 30% (+17%) ritiene che nonostante il personale lo coinvolga, non ci siano sufficienti proposte nell'arco della settimana; altre persone riferiscono di non partecipare per carattere, motivazioni personali o difficoltà legate alle patologie che necessiterebbero della presenza di una persona dedicata. Un ulteriore 5% non è in grado di rispondere alla domanda. Dai commenti emerge che una parte del campione rifiuta per propria scelta, ma che vi è richiesta di maggiori attività anche nel fine settimana.

E. Privacy e Autodeterminazione



- Il 32% (+10%) degli intervistati riferisce di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarsi (ospiti più autonomi).
- Il 28% (+12%) riferisce di essere abbastanza soddisfatto degli orari.
- Il 38% (-22%) degli ospiti intervistati sottolinea orari non corrispondenti alle proprie necessità.

Alcuni commenti evidenziano le necessità degli operatori, la disponibilità degli intervistati a soddisfare le esigenze dell'organizzazione, la soddisfazione di alcuni per essere stati accontentati negli orari. Gli ospiti maggiormente soddisfatti sono più autonomi nella movimentazione soprattutto per la fascia serale.



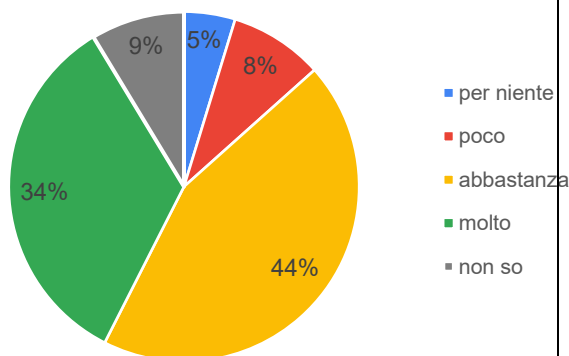
Il 60% (+6%) degli intervistati ritiene che la sua privacy sia molto rispettata durante le pratiche assistenziali.

Il 34% (-6%) del campione ritiene che la sua privacy sia abbastanza rispettata.

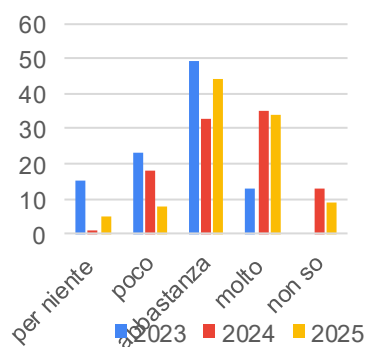
Il restante 6% ritiene di non essere rispettato nella propria privacy o non sa rispondere.

Rispetto all'anno precedente si registra un aumento del 6% dei "molto soddisfatti", con una riduzione equivalente degli "abbastanza soddisfatti"; invariata la quota degli insoddisfatti.

11) Posso arredare la mia stanza con oggetti personali



Domanda 11 - raffronto %



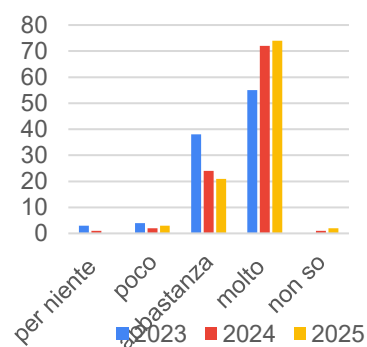
- Il 34% (-1%) delle persone ritiene di poter arredare la propria stanza con soddisfazione. Viene apprezzata la possibilità di avere un calendario, delle collane, fotografie dei propri cari o dei loro animali da compagnia, sottolineando che possono personalizzare il proprio spazio senza necessariamente arredare l'intera stanza.
- Il 44% (+11%) sa di poterla arredare, anche se non sempre è interessato a farlo o ritiene gli spazi non adeguati.
- Il 22% (-10%) ritiene di poter arredare poco o per niente la propria stanza o di non essere al corrente di questa possibilità.

F. Coesione sociale – senso di appartenenza

12) Qui mi sento al sicuro.



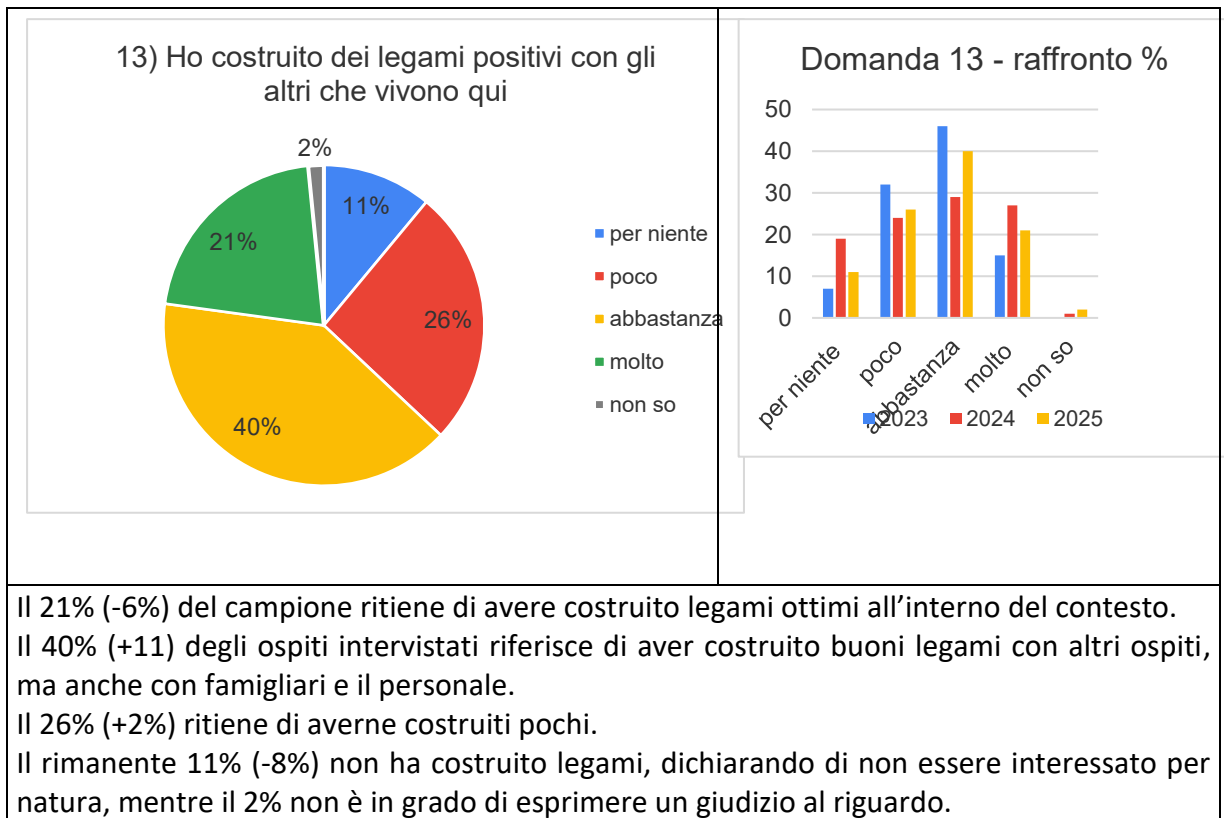
Domanda 12 - raffronto %



Il 95% degli intervistati si sente al sicuro nella RSA in cui è stato accolto, con un 74% di risposte molto positive.

Solo il 3% riferisce risposte negative ed un 2% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Alcuni intervistati hanno sottolineato la scelta di preferire la residenza in RSA piuttosto che stare a casa con la badante.



Questionario WHO-5 (World Health Organization - Five Well-Being Index*)

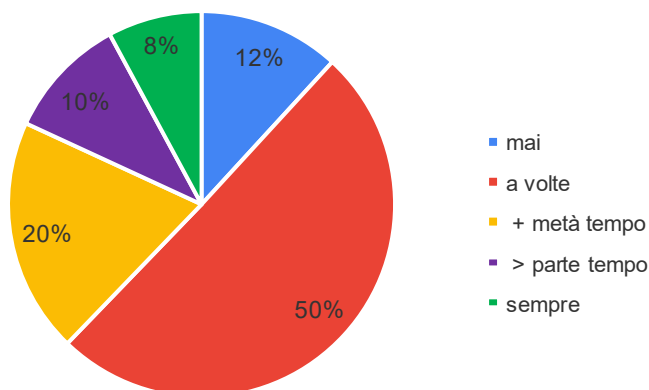
Come anticipato in premessa il test WHO-5 è stato adattato alla popolazione di riferimento con lievi modifiche nella forma degli item e nella scala.

Per ciascuna delle cinque affermazioni proposte è stato chiesto agli intervistati di indicare la risposta che più si avvicinasse a come si sono sentiti nelle ultime due settimane. Per ogni affermazione sono state previste specifiche opzioni di risposta. Si precisa tuttavia che non tutti i partecipanti sono risultati in grado di valutare il periodo temporale richiesto, fornendo pertanto risposte riferite prevalentemente allo stato di benessere percepito al momento della compilazione.

Per ogni affermazione le possibili risposte sono le seguenti:

- Mai
- A volte
- Più della metà del tempo
- La maggior parte del tempo
- Sempre

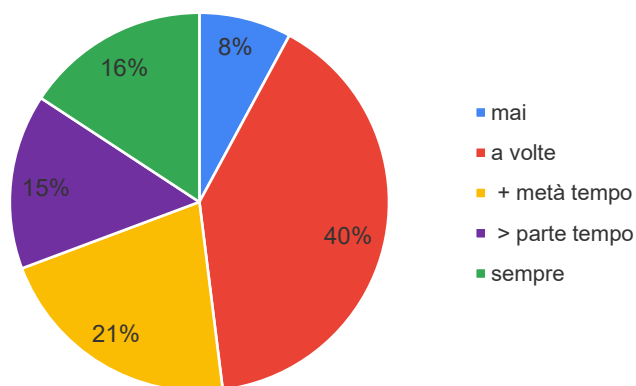
14-1) Mi sono sentito allegro e di buon umore



Il 50% del campione intervistato si è sentito allegro e di buon umore a volte; il 38% si sente di buon umore più spesso, mentre il 12% non ha provato questa sensazione nelle ultime due settimane.

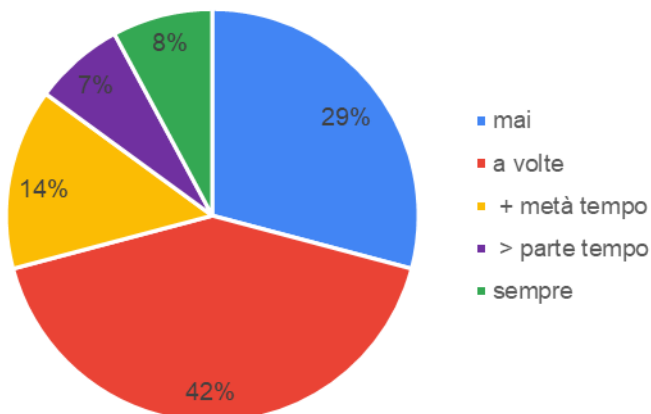
Le motivazioni della mancanza di buon umore riguardano lutti, malattie in corso, il disturbo di ospiti vicini.

15-2) Mi sono sentito calmo e rilassato



Il 52% del campione si è sentito calmo e rilassato più spesso o sempre, mentre il restante 40% si è sentito calmo a volte e il restante 8% non si è mai sentito veramente rilassato. Le tensioni riportate riguardano l'adattamento al contesto, la messa a letto non coerente alle proprie aspettative, il carattere ansioso o la difficoltà a dormire la notte.

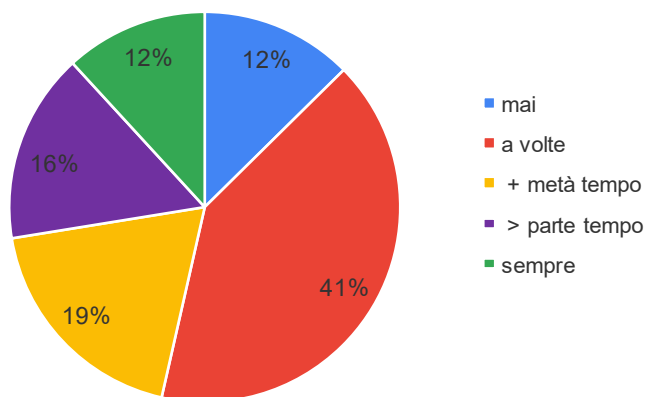
16-3) Mi sono sentito attivo e con energia



Il 29% del campione non si è mai sentito attivo e con energia, il 42% si è sentito così solo a volte, mentre il restante 29% ha percepito maggiore energia nelle ultime due settimane.

Le motivazioni della mancanza di energia riguardano la mancanza della casa, la totale dipendenza, cure che tolgono le forze, la scarsa resistenza, la noia del non far niente, la stanchezza fisica percepita.

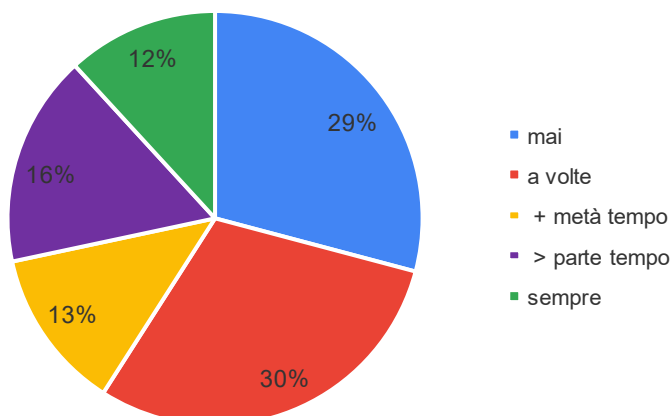
17-4) Mi sono svegliato riposato e fresco



Il 12% del campione si è svegliato sempre riposato e fresco, mentre un altro 12 % non si è mai sentito così. Il resto del campione si suddivide tra un 41% che si è sentito riposato solo a volte e un 35 % che si è sentito riposato e fresco più spesso.

Le motivazioni di un risveglio non riposato riguarda il disturbo della compagna di camera, la voglia di dormire di più il mattino, la confusione più presente nella testa, problemi a dormire, stanchezza associata a farmaci da assumere.

18/5) Nella mia vita quotidiana faccio cose che mi interessano



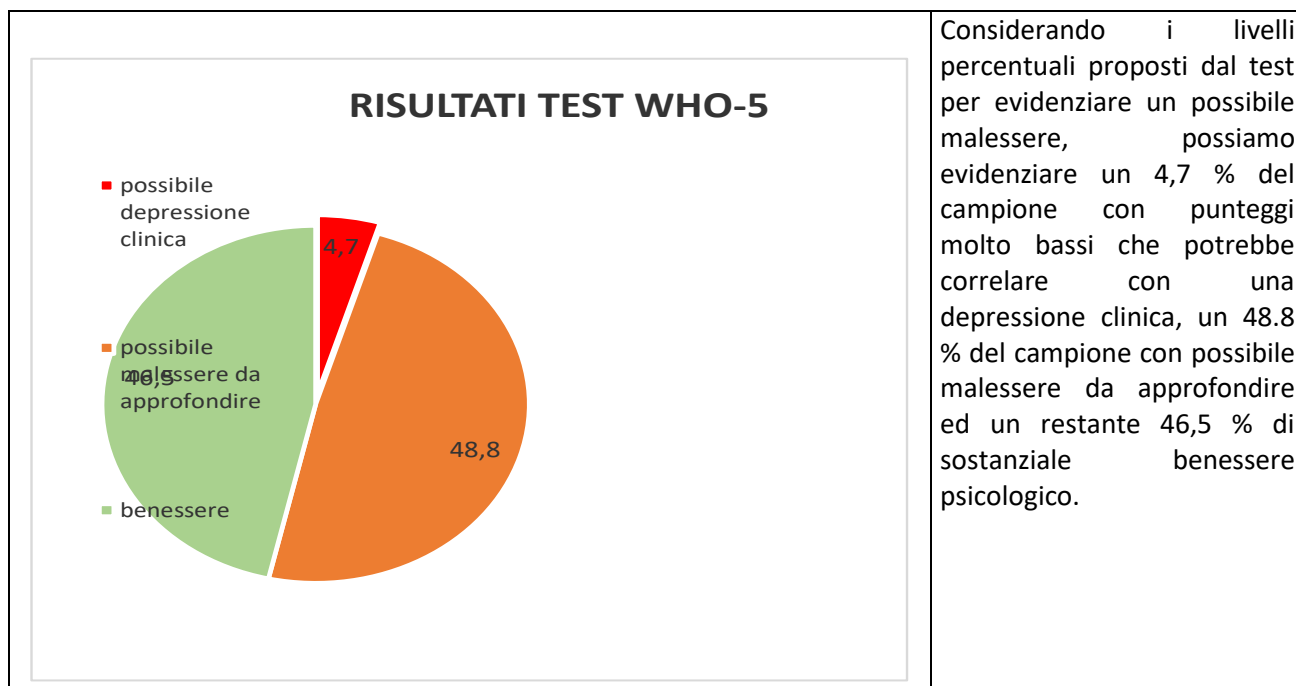
Il 29% del campione non fa cose che gli interessano, il 30% riesce a fare attività interessanti a volte, mentre il restante 41% riesce a trascorrere il tempo con attività interessanti più spesso.

Le motivazioni della mancanza di attività di interesse sono: impossibilità di fare le cose che si facevano a casa, le limitazioni fisiche intervenute che non permettono di mantenere hobbies precedenti, l'impossibilità di muoversi e uscire dalla RSA in autonomia, la possibilità di svolgere maggiore attività fisica.

Tra le attività di interesse che vengono svolte vi sono: colorare, caffè al bar, lettura di libri e quotidiani, lavoro a maglia, palestra, relazioni, ascolto della radio, guardare la TV.

I dati di sintesi sono riportati nella seguente tabella:

Punteggio	Intervistati	%	Interpretazioni del punteggio
51 - 100	59	46,5	= benessere
29 - 50	62	48,8	→ possibile malessere psicologico, da approfondire
<= 28	6	4,7	→ indicazione di possibile depressione clinica
Totale	127	100	



Le persone che rientrano nel cosiddetto benessere hanno maggiore consapevolezza della realtà delle proprie condizioni di salute e della necessità di assistenza, riuscendo a dare un senso alla propria quotidianità e trovando momenti di serenità. Le persone che rientrano nella fascia intermedia hanno consapevolezza, ma riscontrano difficoltà ad accettare la propria condizione di malattia/disabilità e a trovare un equilibrio più solido.

I risultati del test WHO-5 adattato sono stati compilati in modo non anonimo, ove acconsentito dall'ospite, e sono stati successivamente consegnati ai medici di riferimento per un'analisi specifica delle situazioni ritenute a rischio malessere.

Criticità

Sono da evidenziare alcune criticità presenti nella somministrazione dei questionari che devono essere considerati nella valutazione dei risultati:

- la difficoltà di orientarsi nel tempo e di ricordare ciò che è accaduto in un periodo ampio porta gli ospiti a identificare l'immediato presente come il periodo di riferimento;
- Il periodo di somministrazione (gennaio) caratterizzato da restrizioni indicate da ATS sulle attività di gruppo per rischio influenzale unite ad un periodo di smaltimento ferie degli educatori solo parzialmente compensato da una sostituzione;

- la variabilità nella somministrazione del test per la diversa preparazione di base degli intervistatori volontari che, seppur presenti alla formazione sul questionario e con esperienza nella relazione con l'anziano, non avevano competenze psicologiche uniformi.
- La difficoltà degli ospiti con maggiori deficit cognitivi nella discriminazione dei livelli della scala di valutazione, soprattutto per il test WHO-5 adattato.

SINTESI DEI RISULTATI

Per quanto riguarda **la soddisfazione dei bisogni fisiologici** si segnala una riduzione del grado di soddisfazione dall'88% all'80% della **qualità del riposo** rispetto al 2024, dato dalla sommatoria di molto ed abbastanza. La qualità del riposo risulta comunque maggiore rispetto al 2023. Più volte le criticità sono state motivate dalla presenza di ospiti disturbanti.

Il momento del pasto registra un continuo miglioramento che vede risposte positive per il 82%, con un incremento dell'8%. Si registrano ancora quest'anno alcune annotazioni critiche relative in particolare alle pietanze fredde, alla scarsità della quantità del cibo, alla variabilità della qualità dello stesso e alla preferenza a mangiare da soli in tranquillità.

Relativamente alla **soddisfazione delle cure**, il campione soddisfatto è aumentato dell'1% attestandosi al 90%; il 10% poco e per niente soddisfatto evidenzia nelle annotazioni maggiori difficoltà per la presenza di dolori o comunque situazioni cliniche più delicate, nonché una preferenza per il personale di assistenza di sesso femminile. Nel complesso, non si rilevano comunque differenze significative tra le due annualità.

Per quanto riguarda **la soddisfazione ambientale**, la pulizia degli ambienti e la loro gradevolezza soddisfano rispettivamente il 98% (+4% rispetto al 2024) ed il 95% (+4% rispetto al 2024) del campione intervistato.

Per quanto riguarda **le attività**, il 65% (-18% rispetto al 2024) ritiene di essere soddisfatto del coinvolgimento nelle attività della residenza, di cui il 36% (-15%) si ritiene molto soddisfatto. Si ricorda a questo riguardo il periodo di restrizione in atto, ma anche la necessità già identificata di riorganizzare il servizio educativo e il coinvolgimento dell'equipe.

Per ciò che riguarda il **bisogno di autodeterminazione**, il 38% (-22%) degli ospiti intervistati sottolinea, alla domanda "*posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi?*", orari poco o per niente corrispondenti alle proprie necessità. Parallelamente, si rileva un incremento della soddisfazione pari al +22%, che porta il 60% degli intervistati a ritenere di poter gestire gli orari in modo adeguato, anche in relazione al proprio livello di autonomia. Un segnale di miglioramento rispetto alla possibilità di scelta e autodeterminazione dei residenti.

Inoltre, il 78% (+10 rispetto al 2024) del campione intervistato ha potuto **arredare la propria stanza /spazio personale** con soddisfazione anche se non sempre è interessato a farlo o ritiene gli spazi non adeguati, mentre il 22% (-10%) è poco soddisfatto, non sembra ricordare o essere al corrente o non ricordare questa possibilità.

Il grado di soddisfazione rispetto alla **tutela della privacy durante le pratiche assistenziali** si attesta al 94%, con un incremento del 6% nella quota dei "molto soddisfatti" e una corrispondente

riduzione degli “abbastanza soddisfatti”; risulta invariata la percentuale degli insoddisfatti. Tale dato appare inoltre influenzato dal livello di autonomia dei soggetti intervistati.

Per quanto concerne il **rapporto con il personale di cura**, l’87% del campione si dichiara complessivamente soddisfatto delle **cure e dell’assistenza ricevute**, con un incremento di 6 punti percentuali rispetto al 2024. Permane tuttavia una quota pari all’11% degli intervistati (-7% rispetto al 2024) che rileva come la prontezza del personale possa variare in funzione dei momenti della giornata, degli operatori in turno e del livello di proattività dei singoli.

Inoltre, il 91% degli intervistati (+3% rispetto al 2024) evidenzia l’attenzione del personale nel **prestare le cure evitando di arrecare dolore**; in particolare, si registra un incremento del 12% nella categoria dei “molto soddisfatti”. Resta comunque segnalata una percezione di differenze di approccio tra i diversi operatori, che incide sulla valutazione complessiva del servizio erogato.

Proseguendo l’analisi nell’**area del bisogno di coesione sociale e senso di appartenenza**, il 95% degli intervistati dichiara di sentirsi **molto sicuro all’interno del contesto di riferimento**, con una lieve flessione di 1 punto percentuale rispetto al 2024.

Il 61% del campione ritiene inoltre di aver **costruito relazioni positive** con altri ospiti all’interno della RSA, registrando un incremento di 5 punti percentuali rispetto all’anno precedente. Tale risultato appare influenzato dalle attitudini personali dei residenti, non tutti propensi alla socializzazione per caratteristiche individuali o per difficoltà nel trovare pari con cui instaurare relazioni soddisfacenti.

Infine, per quanto riguarda l’**area relativa ai bisogni di autorealizzazione** si considera il livello di benessere psicologico raggiunto attraverso le risposte date dai residenti al **questionario WHO-5**.

In sintesi, l’osservazione dei dati, nel confronto con lo scorso anno, permette di identificare lievi miglioramenti delle risposte nella percezione dell’esperienza del pasto, la gradevolezza degli ambienti, l’autodeterminazione nella messa a letto più che al risveglio, l’arredamento della propria stanza con oggetti, la tutela della privacy nelle pratiche di igiene, il rapporto con il personale di cura, pur rimanendo presente la differenziazione tra i singoli operatori, l’attenzione al prestare cure senza arrecare dolore, la costruzione di legami positivi.

Rimangono invece sostanzialmente invariate rispetto allo scorso anno la soddisfazione complessiva per le cure, la sicurezza percepita all’interno della comunità.

Per quanto riguarda le attività (educative e fisioterapiche in particolare), si rileva una diminuzione della soddisfazione che si ipotizza essere correlata al periodo di restrizione e di variazione delle abitudini consolidate degli anziani intervistati, ma anche rispetto ad una richiesta di attività interessanti e differenziate. Ciò permette una riflessione sulla possibilità e modalità di coinvolgimento individuale di coloro che rifiutano, ma anche la necessità di un ampliamento effettivo delle possibili attività in modo più personalizzato, oltre ai momenti di grande gruppo. I risultati riprendono quanto già rilevato lo scorso anno. A tale scopo è stata avviata una riorganizzazione del servizio educativo e un differente coinvolgimento dell’equipe nelle attività quotidiane.



FONDAZIONE
CASA DI DIO

*Ente già ONLUS ed in attesa di acquisizione
della qualifica di Ente del Terzo Settore
mediante iscrizione al RUNTS, ai sensi
del D.Lgs. 117/2017 e del D.M. 106/2020*

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casaididio.eu

CERTIFIED
ISO 9001
ISO 45001














RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION “FAMILIARI”

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E FINALITÀ

Il questionario somministrato ai familiari degli ospiti delle RSA si articola in cinque principali **macro-aree tematiche**, pensate per indagare in modo sistematico e approfondito i diversi aspetti dell’esperienza assistenziale e relazionale all’interno delle strutture. Le aree indagate sono:

- A.  **Informazioni** – valutazione della chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità delle comunicazioni da parte della struttura verso i familiari;
- B.  **Assistenza** – qualità delle cure sanitarie, relazionali ed emotive fornite agli ospiti, inclusa la professionalità e la disponibilità del personale;
- C.  **Servizi di supporto** – percezione dei servizi ausiliari, quali ristorazione, lavanderia, pulizia, e altri aspetti della quotidianità;
- D.  **Ambienti** – giudizio sull’igiene, il comfort, l’organizzazione degli spazi e l’accessibilità delle aree comuni e delle camere;
- E.  **Valutazione generale** – impressione complessiva sull’esperienza in struttura, come sintesi degli aspetti precedenti.

I dati raccolti si riferiscono alle quattro strutture gestite dalla Fondazione Casa di Dio Onlus:

-  **RSA LA RESIDENZA**
-  **RSA A. LUZZAGO**
-  **RSA FEROLDI**
-  **RSA CASA DI DIO**

Le risposte sono state classificate secondo una scala a sei livelli, che consente di cogliere in modo sfumato le percezioni espresse:

- Molto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non saprei

Questa articolazione permette non solo di evidenziare apprezzamenti o criticità, ma anche di intercettare situazioni di incertezza o disinformazione, che rappresentano a loro volta aree di intervento potenziale.

L'obiettivo principale dell'indagine è duplice: **rilevare il livello di soddisfazione** dei familiari e **individuare margini di miglioramento** per orientare lo sviluppo continuo della qualità dei servizi offerti.

Ma l'utilità del questionario va oltre la semplice rilevazione numerica: esso rappresenta uno **strumento di ascolto attivo**, volto a dare voce ai familiari degli ospiti, a raccoglierne aspettative, vissuti, suggerimenti e anche eventuali criticità. Favorisce una **relazione trasparente e partecipata** tra l'organizzazione e le famiglie, promuovendo un approccio collaborativo alla cura.

Inoltre, il questionario costituisce una base fondamentale per l'**autovalutazione interna** e la **programmazione strategica**: i dati raccolti possono essere utilizzati per definire obiettivi di miglioramento concreti, per monitorare nel tempo l'andamento della soddisfazione e per rafforzare il senso di fiducia e vicinanza tra le strutture e le persone coinvolte.

IL CAMPIONE

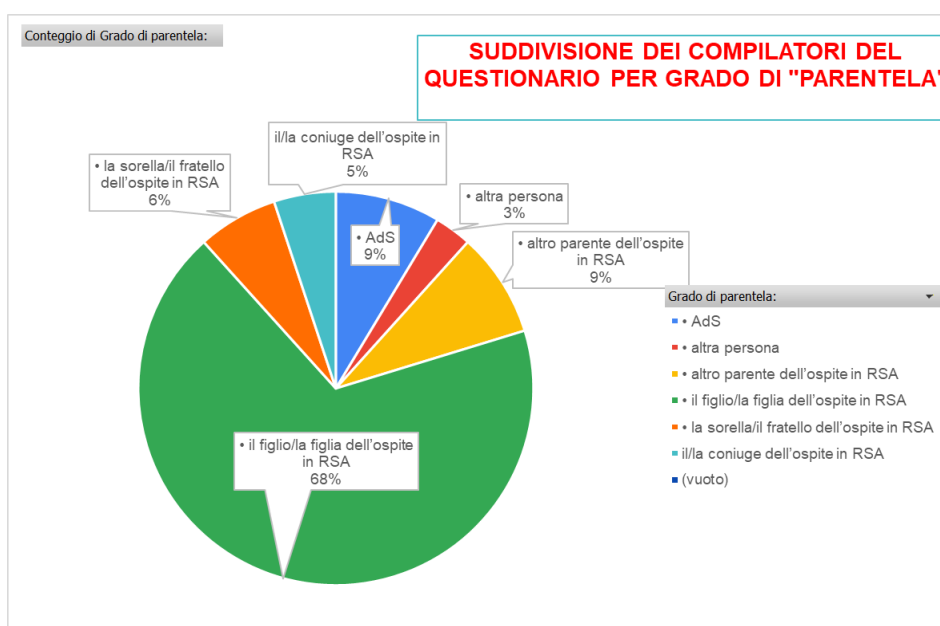
Anche per l'anno in corso, il questionario è stato somministrato ai familiari degli ospiti delle RSA tramite due modalità:

1. **Online** – invio di un link personalizzato via e-mail ai referenti principali degli ospiti.
2. **Intervista semi-strutturata** – contatto telefonico da parte di un team di volontari per coloro che non avevano risposto online.

L'approccio combinato ha garantito un'ampia copertura del campione, permettendo di raccogliere **399 risposte complessive**, con un tasso di adesione del **86,74%**, leggermente superiore all'anno precedente (84,13%).

Il risultato ottenuto, sia in termini quantitativi che qualitativi, è stato reso possibile grazie all'impegno, alla dedizione e all'efficienza dei volontari coinvolti.

I partecipanti rappresentano l'intera gamma di nuclei presenti nelle quattro strutture, oltre che tutte le diverse figure familiari di riferimento (figli, coniugi, fratelli/sorelle, nipoti, tutori legali, ecc.), che per semplicità verranno d'ora in avanti indicati con il termine generale di "familiari"



Tali figure nel loro complesso d'ora in poi le definiremo impropriamente "familiari".

A. INFORMAZIONI

L'area "Informazione" ha l'obiettivo di valutare la **chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità** delle comunicazioni tra la struttura e i familiari degli ospiti, con particolare riferimento ai momenti più delicati del percorso assistenziale, come l'ingresso in RSA e la gestione della quotidianità clinica.

L'analisi delle risposte evidenzia un **livello complessivamente molto elevato di soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute dai familiari**, sia nella fase di ingresso in struttura sia durante la permanenza dell'ospite.

In particolare, alla domanda relativa alle **informazioni ricevute al momento dell'ingresso del familiare in struttura**, il **97,7% dei rispondenti dichiara di aver ricevuto informazioni esaustive**, mentre solo una quota molto limitata (**2,3%**) ritiene che le informazioni fornite non siano state sufficienti. Questo dato indica una buona efficacia delle procedure di accoglienza e di orientamento iniziale.

Anche rispetto all'**informazione sulle condizioni di salute dell'ospite**, la valutazione risulta molto positiva: il **92,5% dei familiari ritiene di essere adeguatamente informato**, mentre il **7,5%** segnala una percezione di informazione non pienamente adeguata. Pur trattandosi di una percentuale contenuta, questo aspetto rappresenta un possibile ambito di miglioramento, in particolare per quanto riguarda la continuità e la chiarezza delle comunicazioni cliniche ai familiari.

Per quanto riguarda invece la presenza di **informazioni importanti non ricevute o ricevute solo parzialmente**, l'**88% dei rispondenti afferma di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie**, mentre il **12%** segnala la mancanza o la parzialità di alcune informazioni. Anche in questo caso la maggioranza delle risposte è positiva, ma la quota di segnalazioni suggerisce l'opportunità di rafforzare ulteriormente i canali informativi e le modalità di comunicazione con i familiari.

Nel complesso, i risultati della macroarea evidenziano **un buon livello di trasparenza e comunicazione tra struttura e familiari**, con una percezione generalmente positiva dell'accesso alle informazioni. Allo stesso tempo emerge l'importanza di **continuare a investire nella qualità della comunicazione**, soprattutto per quanto riguarda l'aggiornamento sulle condizioni di salute degli ospiti e la condivisione di informazioni utili durante il percorso assistenziale.



In alcune RSA emerge una **richiesta più marcata di miglioramento nella comunicazione relativa alle condizioni di salute dell'ospite**.

In particolare

- **RSA CDD Nucleo Gelsomino** presenta la percentuale più bassa relativamente alla percezione di adeguata informazione sanitaria (**circa 75,8%**), pur mantenendo una buona valutazione rispetto alle informazioni ricevute al momento dell'ingresso.
- **RSA LUZZAGO Nucleo Giglio e RSA CDD Nucleo Girasole** evidenziano anch'esse valori leggermente inferiori rispetto alla media per quanto riguarda la completezza delle informazioni ricevute nel corso della permanenza.

I familiari indicano criticità principali relative a:

1. **Chiarezza degli orari e organizzazione della giornata** – la routine quotidiana non è comunicata chiaramente.
2. **Carenza di personale OSS** – soprattutto per attività assistenziali quotidiane.

3. **Comunicazione e informazioni** – scarsa trasparenza sui cambiamenti e sulla gestione dei pazienti.
4. **Assistenza notturna e gestione emergenze** – necessità di conferme e rapidità di intervento.

CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA INFORMAZIONI

Dall'analisi dei questionari emerge che, pur in presenza di livelli di soddisfazione generalmente positivi, i familiari percepiscono alcune carenze informative e organizzative. Le informazioni maggiormente richieste riguardano lo **stato di salute degli ospiti**, la **routine quotidiana**, la **sicurezza**, la **comunicazione con i familiari**, la **gestione del personale** e la **cura degli oggetti personali**.

Tra le principali lacune segnalate si evidenziano:

- Aggiornamenti quotidiani sullo stato clinico e sui piccoli disturbi.
- Informazioni su terapie in corso, modifiche farmacologiche e piano vaccinale.
- Esiti di visite mediche, check-up e diagnostica, nonché comunicazioni tempestive in caso di incidenti o ricoveri
- Dettagli sulla routine quotidiana: orari di alzata, pasti, fisioterapia, animazione, igiene personale e sociale.
- Trasparenza e tempestività nella comunicazione tra medici, infermieri, OSS e familiari.
- Gestione e controllo di oggetti personali, protesi e abbigliamento, con attenzione ai bisogni individuali.


Per rispondere a queste esigenze, si propongono le seguenti azioni di miglioramento:


- **Strutturazione di momenti periodici di confronto**, come colloqui programmati o incontri informativi con medici, infermieri e operatori, per favorire una comunicazione continuativa e partecipativa. Si ipotizzano degli incontri promossi dal medico e dalla CSA almeno annualmente;
- **Miglioramento della tempestività e completezza delle informazioni sanitarie**, con particolare attenzione a variazioni cliniche, modifiche terapeutiche, eventi acuti e incidenti;
- **Maggiore trasparenza e coordinamento tra le figure professionali**, per garantire coerenza nelle informazioni fornite e migliorare l'allineamento del personale anche tramite il monitoraggio dei passaggi di consegna a cura delle CSA e del Medico di Nucleo;
- **Incremento della supervisione della vita quotidiana e del benessere degli ospiti**, comprendente igiene personale, stimolazione sociale, fisioterapia e cura degli oggetti personali, riducendo le lacune informative e aumentando la percezione di sicurezza e attenzione da parte dei familiari. Attività che si sta implementando nell'azione già intrapresa dell'inserimento della figura infermiere prevalente/referente a supporto della CSA;
- Revisione della carta dei servizi;
- Attivazione news letter per familiari periodiche, soprattutto in caso di modifiche significative.


Queste azioni mirano a rafforzare la comunicazione, la sicurezza, il benessere degli ospiti e il coinvolgimento dei familiari, contribuendo a migliorare complessivamente la qualità dei servizi offerti dalla struttura.

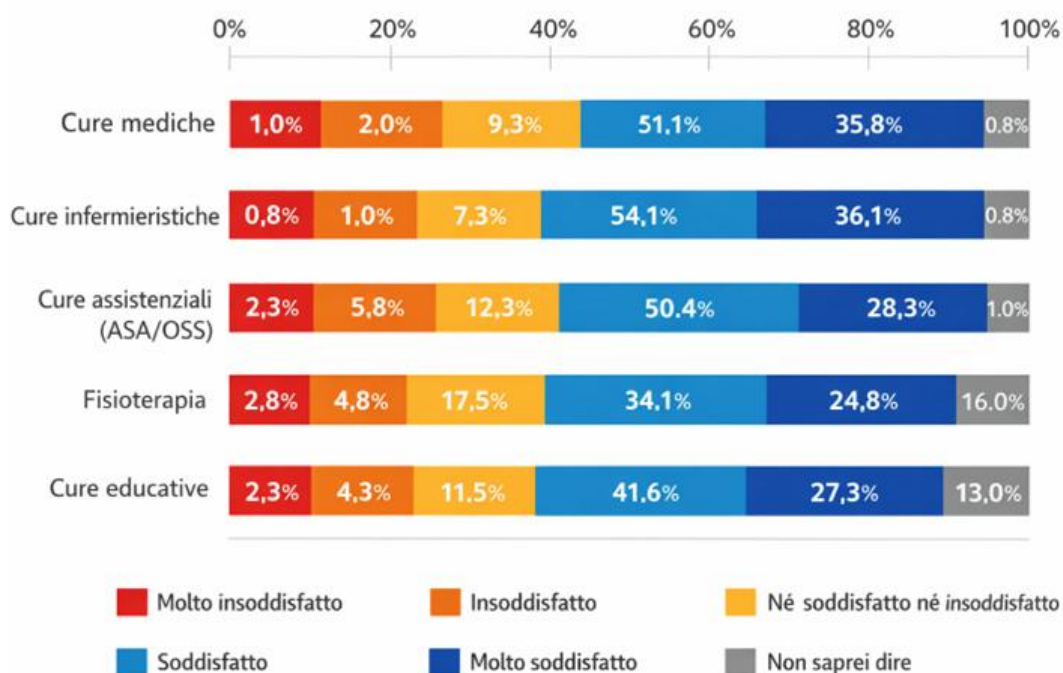
B. ASSISTENZA

Si precisa che nell'ambito dell'analisi dell'area Assistenza, le **domande** relative alle figure dell'equipe sono ricondotte a due macro-ambiti tematici:

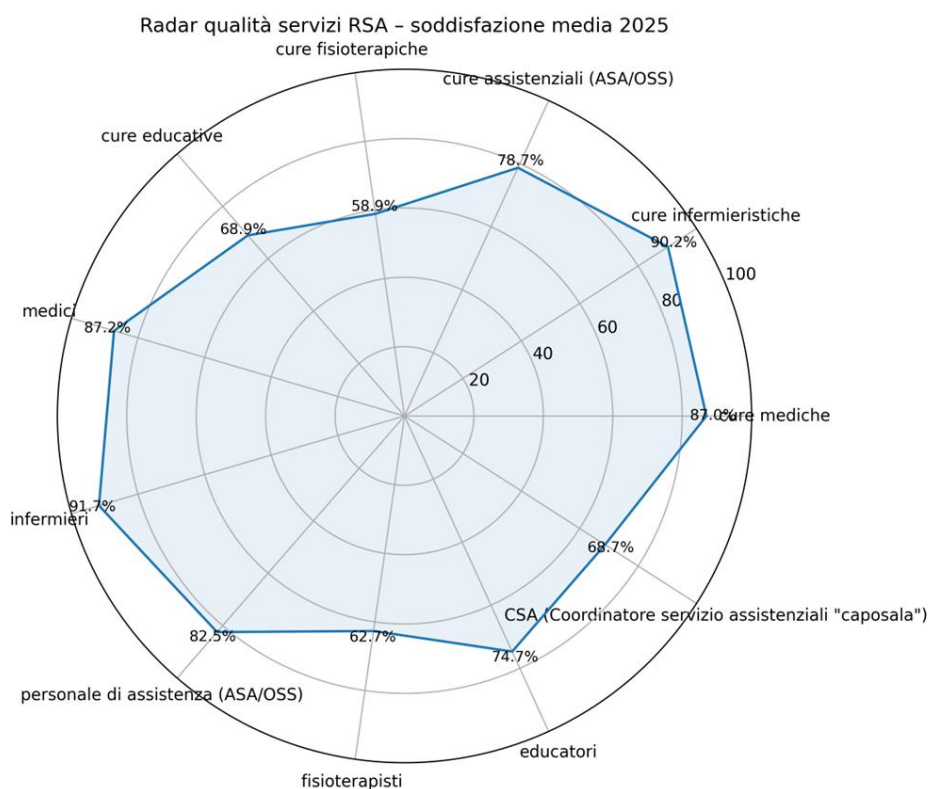
 **qualità delle cure erogate:** "Come valuta la qualità dell'assistenza che il suo familiare riceve in questa RSA rispetto a...", con riferimento a diverse tipologie di assistenza: medica, infermieristica, ASA/OSS, fisioterapia e educative.

 **relazione:** "Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare?" (disponibilità, cortesia, qualità della relazione).

 L'area "Assistenza" del questionario include una sezione dedicata alla valutazione della qualità delle cure sanitarie ricevute dagli ospiti, attraverso l'opinione dei loro familiari. Le risposte sono state le seguenti:



Se ad esso uniamo il dato della seconda domanda (Relazioni) il risultato delle risposte positive (molto soddisfatto e soddisfatto) è il seguente:



L'analisi dei risultati relativi alla soddisfazione degli utenti sulla **qualità dell'assistenza** evidenzia nel complesso **un livello di apprezzamento elevato**. La maggior parte degli indicatori analizzati si colloca infatti al di sopra della soglia di qualità dell'80%, valore comunemente utilizzato come riferimento nei sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi sociosanitari.

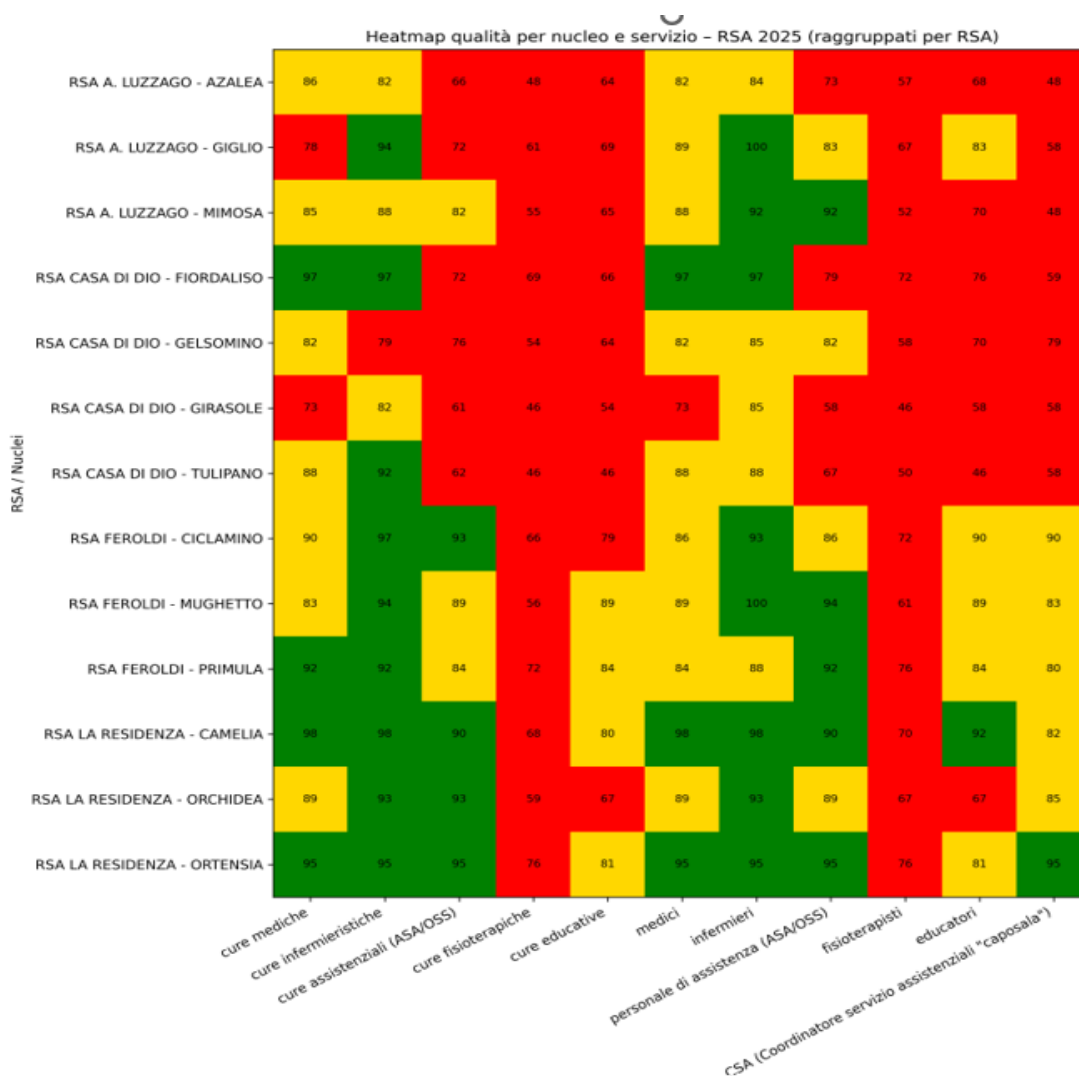
In particolare, si osservano livelli di soddisfazione particolarmente **elevati** per quanto riguarda la relazione con il **personale infermieristico (91,7%)** e la **qualità delle cure infermieristiche (90,2%)**. Tali ambiti rappresentano i punti di maggiore forza del servizio e mostrano anche un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente. Analogamente, la relazione con i **medici (87,2%)** e le cure mediche (87,0%) mantengono livelli di soddisfazione **complessivamente positivi**, confermando una buona percezione della professionalità e dell'attenzione del personale sanitario da parte degli utenti.

Per quanto riguarda l'area assistenziale, le cure erogate dal personale **ASA/OSS** registrano un livello di soddisfazione pari al 78,7%, mentre la relazione con tale figura professionale si attesta all'82,5%. Sebbene la relazione con gli operatori assistenziali rimanga sopra la soglia di qualità, si osserva **una lieve flessione rispetto ai risultati dell'anno** precedente, aspetto che suggerisce l'opportunità di monitorare con attenzione tale ambito.

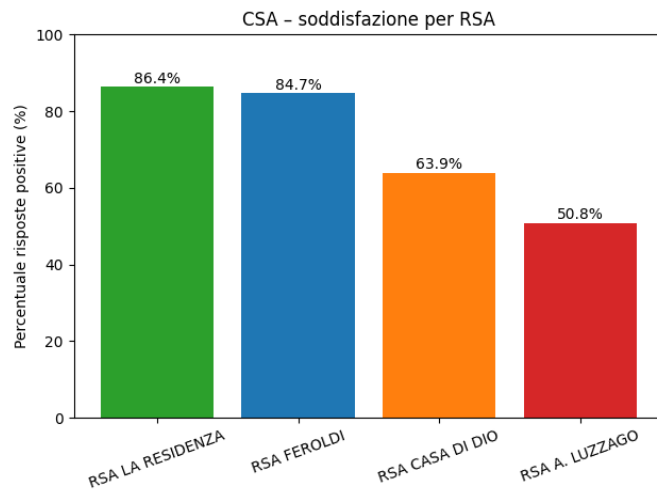
L'area fisioterapica presenta i valori più contenuti: la soddisfazione per le cure fisioterapiche si attesta al 58,9%, mentre la relazione con i fisioterapisti raggiunge il 62,7%. Tali risultati indicano un ambito di **auspicabile miglioramento** e suggeriscono la necessità di approfondire ulteriormente le percezioni degli utenti, al fine di individuare eventuali interventi organizzativi o comunicativi che possano migliorare l'esperienza complessiva del servizio.

Per quanto riguarda la qualità delle cure educative, il 68,9% dei rispondenti esprime un giudizio positivo (soddisfatto o molto soddisfatto). Una quota pari all'11,5% esprime una valutazione neutra, mentre una percentuale contenuta (circa 6,6%) riporta un livello di insoddisfazione. Si evidenzia inoltre un 13% di risposte "non saprei dire", dato che può indicare una conoscenza parziale delle attività educative svolte all'interno della struttura da parte dei familiari. Ancora più positivo risulta il dato relativo alla qualità della relazione tra educatori, ospiti e familiari: il 74,6% dei rispondenti esprime un giudizio positivo, confermando una buona percezione della disponibilità, della cortesia e della qualità relazionale del personale educativo. Le valutazioni negative risultano contenute (circa 4,6%), mentre una quota del 12% dichiara di non essere in grado di esprimere una valutazione. Per quanto riguarda l'area educativa, i risultati evidenziano un andamento positivo pur rimanendo al di sotto della soglia di qualità dell'80%, l'andamento registrato suggerisce un **miglioramento** della percezione del servizio.

L'analisi della distribuzione della soddisfazione per nucleo e per ambito di servizio, rappresentata attraverso la **heatmap** con classificazione a semaforo, consente di evidenziare in modo immediato i livelli di qualità percepita nelle diverse aree assistenziali delle RSA analizzate. Nel complesso, la rappresentazione grafica consente di **evidenziare con chiarezza i punti di forza** presenti in diversi nuclei (verdi) e le aree nelle quali è possibile intervenire con azioni mirate di miglioramento (rosse), confermando l'utilità dell'indagine di soddisfazione come strumento di monitoraggio e sviluppo della qualità dei servizi assistenziali offerti dalle strutture.



CSA



La valutazione della relazione con il coordinatore dei servizi assistenziali evidenzia nel complesso un buon livello di soddisfazione, a conferma del ruolo centrale svolto dal coordinamento nell'organizzazione dell'assistenza e nella gestione delle relazioni con ospiti e familiari.

La percezione della relazione con la figura della CSA (Coordinatore del Servizio Assistenziale) evidenzia una significativa variabilità tra i nuclei. Alcuni reparti presentano livelli molto elevati di soddisfazione, indicando una relazione efficace con i familiari e una buona visibilità del ruolo di coordinamento. In altri nuclei emergono invece livelli inferiori di soddisfazione, che suggeriscono l'opportunità di rafforzare la comunicazione con i familiari e la presenza della figura di coordinamento nei momenti di confronto assistenziale.

Confronto soddisfazione media RSA 2024 vs 2025

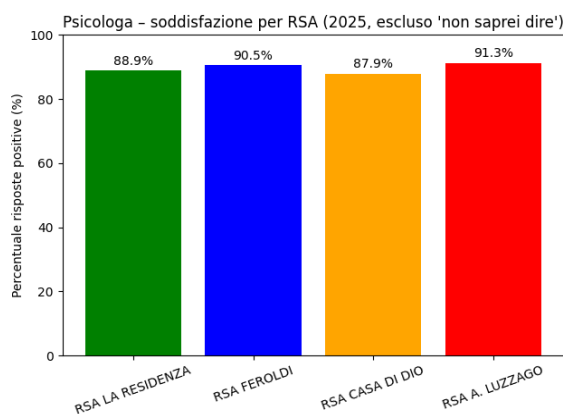


Il grafico radar evidenzia visivamente l'andamento della soddisfazione media dei familiari nelle diverse aree assistenziali nel confronto tra 2024 e 2025 con una sostanziale stabilità dei livelli di soddisfazione complessivi, con valori elevati soprattutto nelle aree sanitarie.

Un elemento particolarmente significativo riguarda la relazione con il Coordinatore dei servizi assistenziali (**CSA**), che evidenzia **un miglioramento generalizzato** nel 2025, segnalando una percezione più positiva del ruolo di coordinamento e della comunicazione con i familiari in tutte le RSA considerate che è confermato anche in ogni nucleo. I risultati suggeriscono di consolidare le buone performance nelle strutture con livelli di soddisfazione più elevati e di continuare a monitorare le realtà che presentano margini di miglioramento e di continuare con l'azione di miglioramento aperta per tale figura.

PSICOLOGO

Alla domanda **“Come valuta il modo la Psicologa si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione/competenza)** [psicologo da rispondere solo se utilizzato (si ricorda che lo psicologo lavora su segnalazione del medico o richiesta del familiare, pertanto, si richiede la valutazione solo in caso vi sia stata tale richiesta)].



L'analisi delle risposte relative alla figura della psicologa, considerando esclusivamente i questionari in cui il servizio è stato effettivamente utilizzato ed escludendo le risposte *“non saprei dire”*, evidenzia livelli complessivamente **molto elevati di soddisfazione** in tutte le RSA.

Nel complesso la figura della psicologa risulta **molto apprezzata nelle diverse RSA**, con percentuali di soddisfazione superiori all'85% in tutte le strutture analizzate. I risultati evidenziano una percezione positiva del supporto psicologico offerto agli ospiti e ai familiari, confermando il valore della presenza di questa figura professionale all'interno dell'équipe assistenziale.

🌱 CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA INFORMAZIONI

Tra gli ambiti di miglioramento emerge l'opportunità di **incrementare la visibilità e la comunicazione delle attività educative e fisioterapiche verso i familiari**, al fine di favorire una maggiore conoscenza del lavoro svolto e promuovere un maggiore coinvolgimento nella vita della struttura. I risultati raccolti indicano **un buon livello di soddisfazione rispetto all'intervento educativo**, con particolare apprezzamento per la dimensione relazionale del servizio, e suggeriscono il proseguimento delle azioni di valorizzazione e comunicazione delle attività educative. A tal fine si

propone la formazione di familiari a tutela della propria salute e di interventi sui congiunti ospitati. Ad esempio l'estensione del progetto "dance is over".

Un ulteriore ambito di monitoraggio riguarda l'**area assistenziale (ASA/OSS)**, che evidenzia una lieve flessione rispetto all'anno precedente. In questo caso **si prevede di rafforzare momenti di confronto e coordinamento tra gli operatori**, al fine di mantenere elevato il livello di qualità percepita dagli utenti e favorire una maggiore continuità assistenziale.

L'analisi **qualitativa dei suggerimenti** e delle osservazioni raccolte nei questionari consente di **individuare alcuni temi ricorrenti**. Tra gli aspetti più frequentemente segnalati si evidenziano:

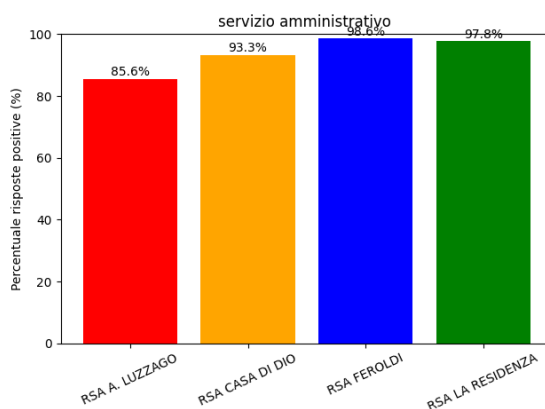
- la richiesta di **maggior continuità del personale assistenziale**, con particolare riferimento agli operatori ASA/OSS;
- la richiesta di **maggior coinvolgimento dei familiari** nella vita del nucleo e nelle attività proposte agli ospiti;
- l'attenzione **alla presenza e visibilità delle figure di coordinamento e dei professionisti**, percepita come elemento importante di riferimento per le famiglie.

Accanto a tali osservazioni, **numerosi commenti esprimono apprezzamento** per la professionalità, la disponibilità e l'attenzione dimostrata dal personale nei confronti degli ospiti, evidenziando un clima relazionale generalmente positivo all'interno della struttura.

C. SERVIZI DI SUPPORTO

Alle domande: "**Come valuta i seguenti servizi di supporto?**", i risultati ottenuti sono i seguenti, suddivisi per ciascun servizio

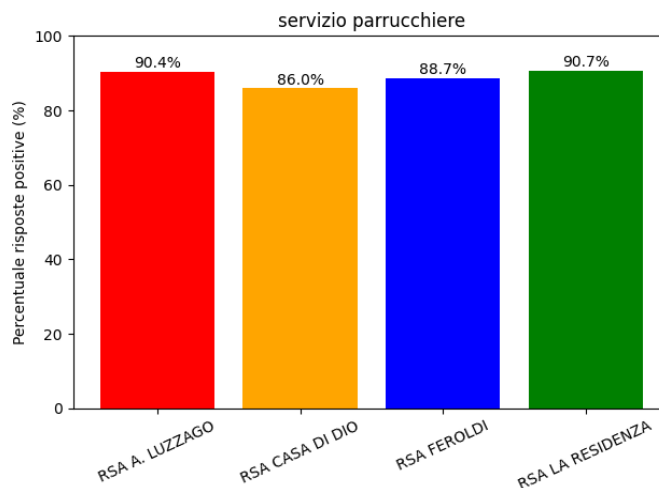
SERVIZIO AMMINISTRATIVO DI STRUTTURA



Il servizio amministrativo risulta complessivamente **molto apprezzato** dai familiari, con livelli di soddisfazione elevati in tutte le RSA. Le percentuali più alte si registrano presso RSA Feroldi e RSA La Residenza, che raggiungono livelli di soddisfazione particolarmente elevati. Anche RSA Casa di Dio e RSA A. Luzzago mostrano valori molto positivi.

Nel complesso il servizio amministrativo si conferma **uno dei servizi di supporto con il livello di soddisfazione più alto**, evidenziando una buona percezione della disponibilità, della competenza e della capacità di risposta alle richieste dei familiari.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

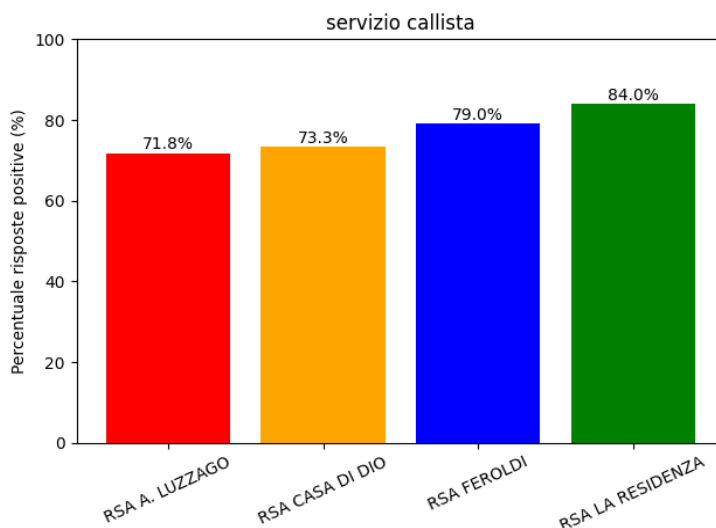


Il servizio parrucchiere presenta **livelli di soddisfazione elevati in tutte le RSA**, con percentuali generalmente superiori al 85-90%.

Le RSA La Residenza e A. Luzzago registrano i valori più alti di soddisfazione, seguite da RSA Feroldi e RSA Casa di Dio, che mantengono comunque livelli molto positivi.

I risultati evidenziano una **buona percezione della qualità del servizio e dell'attenzione alla cura della persona**, aspetto ritenuto importante dai familiari per il benessere dell'ospite.

SERVIZIO CALLISTA



Si precisa che, in merito alle domande relative al servizio callista, è stato richiesto di rispondere solo se il proprio familiare avesse effettivamente usufruito di tale servizio. Tuttavia, molte risposte riportano l'opzione "non so", la quale influisce negativamente sui dati, riducendone l'affidabilità.

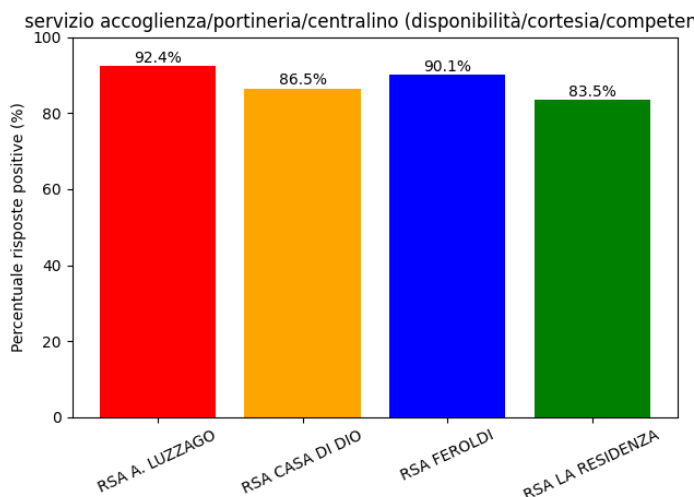
Il servizio callista presenta una **valutazione complessivamente positiva**, con percentuali di soddisfazione generalmente **superiori al 70%**.

Le percentuali più elevate si registrano presso RSA La Residenza e RSA Feroldi, mentre RSA A. Luzzago e RSA Casa di Dio presentano valori leggermente inferiori ma comunque positivi.

I risultati indicano una **buona percezione del servizio e dell'attenzione alla cura del piede**, elemento importante per il benessere dell'ospite.

Nel complesso il servizio continua a essere **ben valutato dai familiari**, confermando l'importanza della cura del piede per il benessere degli ospiti.

SERVIZIO ACCOGLIENZA

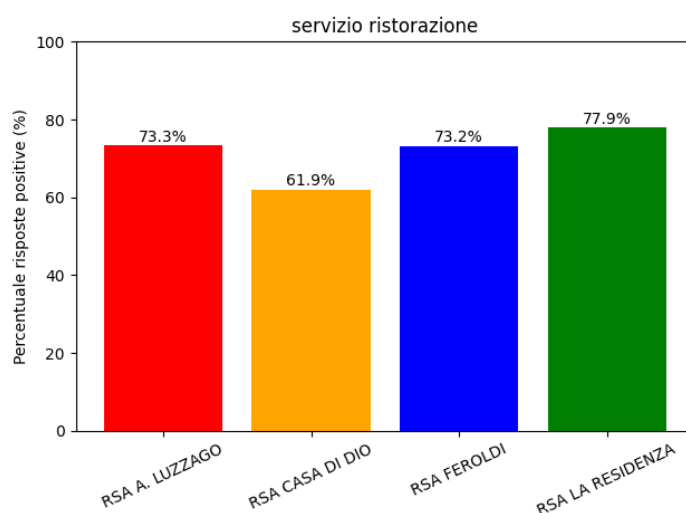


Il servizio di accoglienza, portineria e centralino risulta **tra i più apprezzati dai familiari**, con livelli di soddisfazione molto elevati in tutte le RSA.

Le percentuali più alte si registrano presso RSA A. Luzzago e RSA Feroldi, seguite da RSA Casa di Dio e RSA La Residenza, che mantengono comunque valori molto positivi.

Questo risultato evidenzia una **buona percezione della disponibilità, della cortesia e della competenza del personale di accoglienza**, che rappresenta spesso il primo punto di contatto con la struttura.

SERVIZIO RISTORAZIONE



La soddisfazione relativa al servizio di ristorazione risulta **mediamente buona**, con valori generalmente compresi tra il **60% e l'80%**.

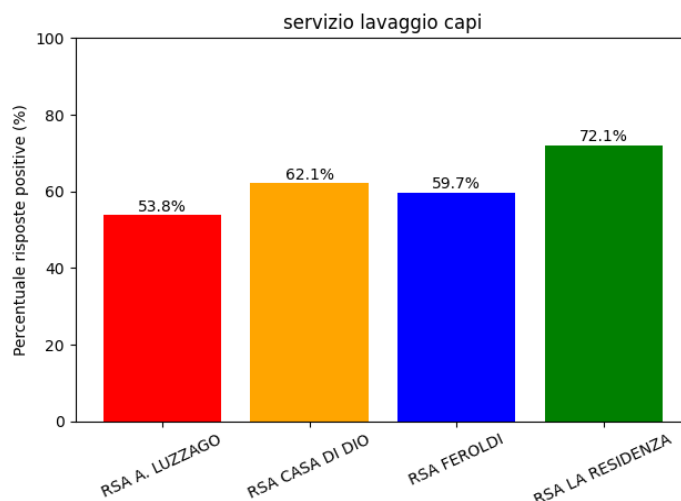
Le percentuali più alte si osservano presso RSA La Residenza e RSA Feroldi, mentre RSA Casa di Dio presenta livelli leggermente inferiori.

Nel complesso il servizio mostra una **valutazione positiva ma con margini di miglioramento**, in particolare per quanto riguarda la percezione della qualità e della varietà dei pasti.

I suggerimenti raccolti indicano alcuni ambiti di miglioramento, in particolare:

- varietà e qualità percepita dei pasti
- temperatura e presentazione del cibo
- personalizzazione dell'alimentazione per gli ospiti

SERVIZIO LAVAGGIO CAPI

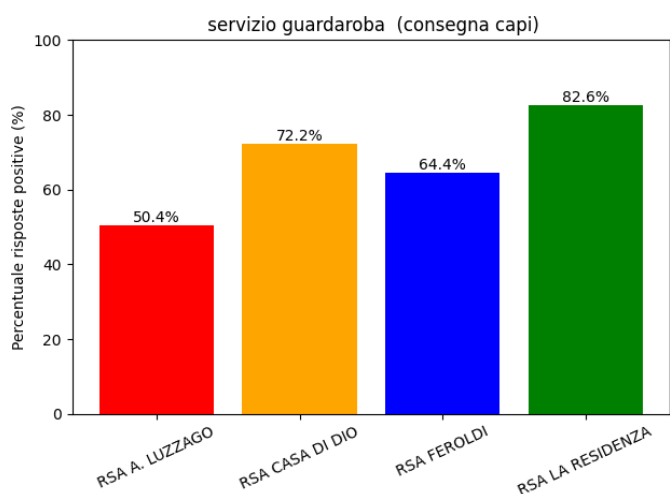


Il servizio di lavaggio dei capi personali risulta essere **uno degli ambiti con livelli di soddisfazione più bassi** tra i servizi di supporto.

Le percentuali risultano più elevate presso RSA La Residenza, mentre RSA A. Luzzago presenta i valori più bassi.

Questo dato suggerisce la presenza di **possibili criticità legate alla gestione della lavanderia o alla restituzione dei capi**, aspetti che emergono frequentemente anche nei suggerimenti dei familiari.

SERVIZIO CONSEGNA CAPI



Il servizio di guardaroba presenta livelli di soddisfazione **variabili tra le RSA**.

Nel complesso il servizio mostra **margini di miglioramento**, soprattutto per quanto riguarda la gestione e la riconsegna dei capi personali degli ospiti.

🌿 CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA SERVIZI DI SUPPORTO

L'analisi dei questionari di soddisfazione relativi ai **servizi di supporto** evidenzia nel complesso **livelli di soddisfazione buoni o molto buoni** nella maggior parte delle RSA considerate.

I risultati mostrano come alcuni servizi, in particolare **il servizio amministrativo, l'accoglienza/portineria/centralino e il servizio parrucchiere**, registrino **percentuali molto elevate di giudizi positivi**, confermandosi tra gli aspetti più apprezzati dai familiari degli ospiti. Tali servizi rappresentano spesso il primo punto di contatto con la struttura e contribuiscono in modo significativo alla percezione complessiva della qualità dell'assistenza.

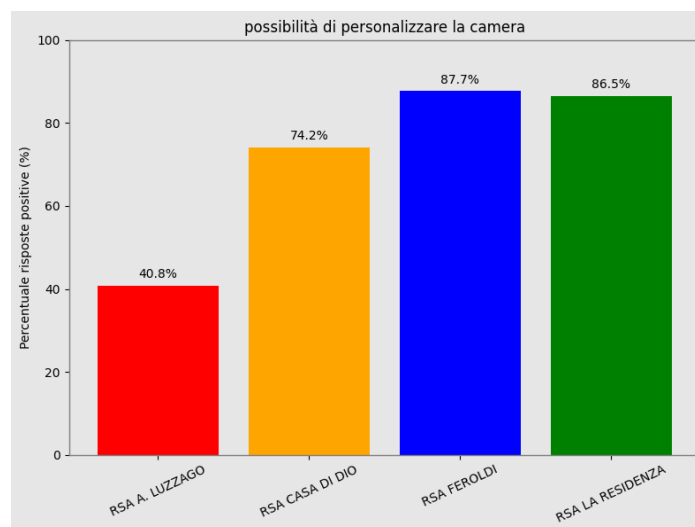
Il confronto tra i dati **2024 e 2025** evidenzia **una sostanziale stabilità dei livelli di soddisfazione**, con alcuni miglioramenti specifici in alcune RSA, relativi al **lavaggio capi e guardaroba**.

Si riconfermano alcune **aree di possibili di miglioramento**, in particolare nei servizi legati alla **gestione dei capi personali (lavaggio e guardaroba)** e, in alcuni casi, nel **servizio di ristorazione**, dove si osservano variazioni tra le diverse RSA. Anche l'analisi delle risposte aperte conferma che le segnalazioni dei familiari si concentrano principalmente su questi ambiti.

D. QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

PERSONALIZZAZIONE DELLA CAMERA

Alla domanda: **"Come valuta la personalizzazione della camera?"** - Le risposte sono state le seguenti:



La possibilità di personalizzare la camera presenta livelli di soddisfazione complessivamente buoni, con alcune differenze tra le diverse RSA.

Dalle osservazioni emerge che in alcuni casi le dimensioni delle camere possono limitare la possibilità di inserire arredi o oggetti personali. Alcuni familiari suggeriscono inoltre interventi per rendere gli ambienti più accoglienti e funzionali.

Le osservazioni dei familiari relative alla possibilità di personalizzare la camera evidenziano alcune difficoltà legate principalmente alla **dimensione degli spazi disponibili**.

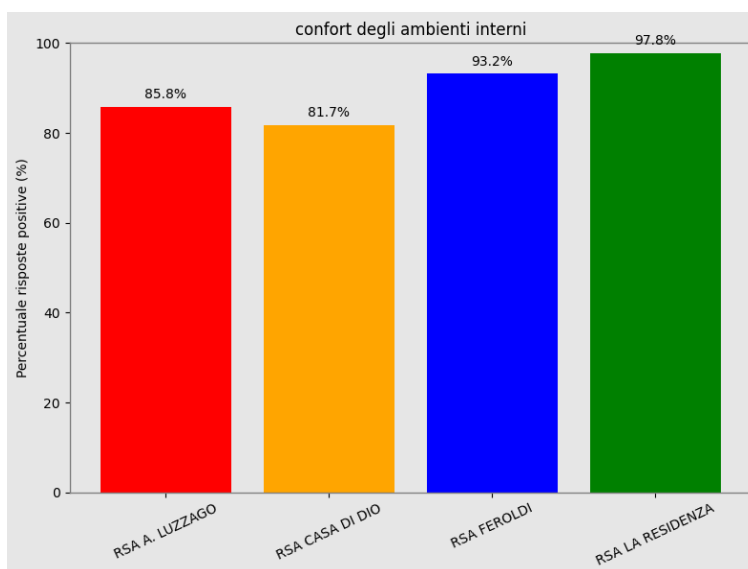
In particolare, alcuni familiari segnalano che:

- le camere risultano talvolta **di dimensioni contenute**, rendendo difficile inserire oggetti personali o piccoli arredi;
- sarebbe utile favorire una **maggiore uniformità nelle modalità di personalizzazione delle camere**;

- la possibilità di portare **foto**grafie o **piccoli oggetti personali** viene considerata molto positiva perché aiuta l'ospite a mantenere un legame con il proprio ambiente domestico. In alcune strutture i familiari sottolineano invece che la personalizzazione della stanza è già possibile e apprezzata, grazie alla possibilità di inserire elementi personali che rendono l'ambiente più familiare.

COMFORT DEGLI AMBIENTI

Alla domanda: **“Come valuta il comfort degli ambienti?”** Le risposte sono state le seguenti:



Il comfort degli ambienti interni risulta uno degli aspetti maggiormente apprezzati dai familiari.

Le percentuali di soddisfazione risultano **molto elevate in tutte le RSA**: RSA La Residenza (97,8%) e RSA Feroldi (93,2%) registrano i valori più alti, seguite da RSA A. Luzzago (85,8%) e RSA Casa di Dio (81,7%).

Le osservazioni dei familiari confermano in generale una percezione positiva degli ambienti interni, spesso descritti come luminosi, curati e accoglienti.

Alcuni suggerimenti riguardano tuttavia possibili miglioramenti nell'arredo di alcune aree comuni, ad esempio con l'inserimento di piante, libri o piccoli elementi decorativi per rendere gli spazi più familiari e confortevoli.

Nel complesso il comfort degli ambienti rappresenta un elemento importante per garantire una buona qualità della vita degli ospiti all'interno delle strutture.

Alcuni familiari segnalano tuttavia possibili miglioramenti legati principalmente all'**arredo degli spazi comuni**. In particolare, vengono suggeriti:

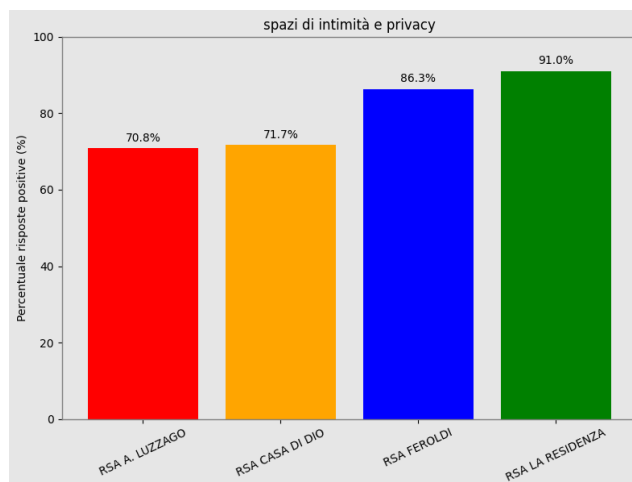
- l'inserimento di **piante o elementi decorativi** per rendere gli ambienti più accoglienti;
- la creazione di **spazi più raccolti e confortevoli** all'interno delle aree comuni;
- l'utilizzo di elementi come **libri, riviste o piccoli oggetti di arredo** per rendere l'ambiente più familiare.

In alcune osservazioni viene inoltre sottolineata positivamente la **luminosità e la qualità degli spazi interni**, considerati accoglienti e ben curati.

Nel complesso le segnalazioni non evidenziano criticità rilevanti ma piuttosto **proposte di miglioramento del comfort percepito degli ambienti**.

SPAZI DI INTIMITÀ E PRIVACY

Alla domanda: **“Come valuta gli spazi di intimità e privacy?”** le risposte sono state le seguenti:



La valutazione relativa agli spazi dedicati all'intimità e alla privacy risulta complessivamente positiva, Tra le osservazioni raccolte emerge la proposta di creare piccoli spazi più raccolti, ad esempio con divanetti o aree dedicate, che consentano ai familiari di trascorrere momenti più riservati con l'ospite.

Per quanto riguarda gli spazi di intimità e privacy, alcune osservazioni evidenziano la necessità di disporre di **spazi più raccolti per l'incontro tra familiari e ospiti.**

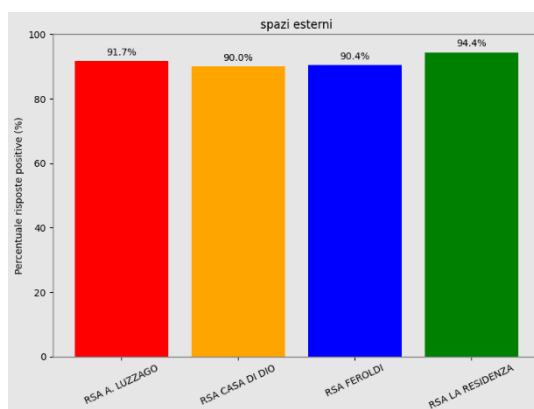
Tra i suggerimenti emersi si segnalano:

- creazione di **piccole aree con divanetti**
- presenza di **spazi più riservati** all'interno delle aree comuni, soprattutto presso la RSA Casa di Dio
- organizzazione degli ambienti che favorisca momenti di maggiore privacy

Nel complesso le osservazioni indicano l'importanza di garantire spazi che permettano ai familiari di trascorrere momenti più tranquilli e personali con l'ospite.

SPAZI ESTERNI

Alla domanda: **“Come valuta gli spazi esterni?”** Le risposte sono state le seguenti:



Gli spazi esterni risultano tra gli aspetti degli ambienti maggiormente apprezzati dai familiari. Le percentuali di soddisfazione risultano **molto elevate** in tutte le RSA.

Le osservazioni evidenziano una percezione generalmente positiva degli spazi verdi e delle aree all'aperto.

Le osservazioni raccolte evidenziano in particolare:

- apprezzamento per la presenza di **aree verdi e spazi all'aperto**
- importanza degli spazi esterni per il **benessere e la qualità della vita degli ospiti**

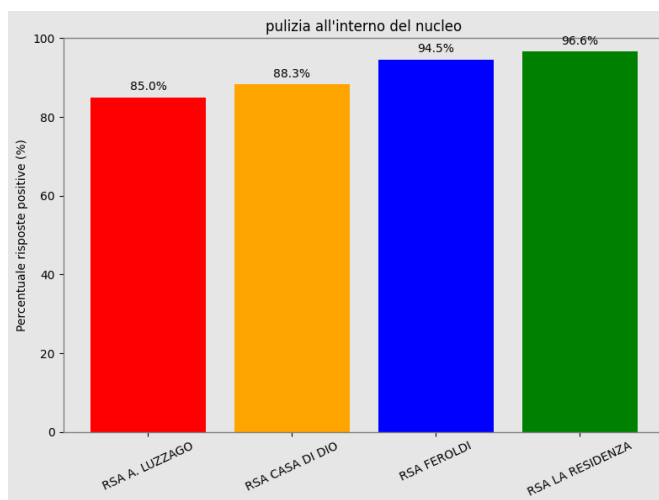
Alcuni suggerimenti riguardano tuttavia:

- una maggiore **cura delle aree verdi**
- una migliore fruibilità degli spazi esterni nelle stagioni più calde

Nel complesso gli spazi esterni rappresentano un elemento particolarmente apprezzato nelle strutture.

PULIZIA ALL'INTERNO DEL NUCLEO

Alla domanda: **“Come valuta la pulizia dall'interno del nucleo?”**



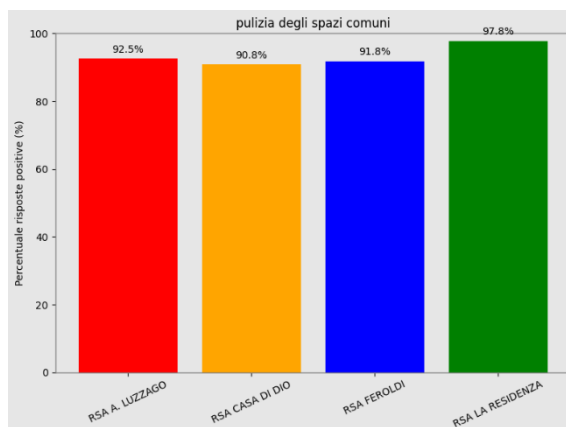
La pulizia all'interno dei nuclei presenta livelli di soddisfazione molto elevati in tutte le RSA.

Le percentuali di **giudizi positivi** risultano pari a 96,6% presso RSA

Le osservazioni dei familiari sono nel complesso limitate, ma in alcuni casi segnalano la necessità di migliorare la ventilazione degli ambienti o la frequenza della pulizia in alcune aree.

PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI

Alla domanda: **“Come valuta la pulizia degli spazi comuni?”** Le risposte sono state le seguenti:



Anche la pulizia degli spazi comuni registra livelli di soddisfazione molto elevati.

Le osservazioni dei familiari non evidenziano criticità diffuse, confermando una percezione generalmente positiva della cura degli ambienti condivisi.

In alcuni casi vengono segnalate piccole criticità legate alla manutenzione di alcuni elementi delle camere o degli spazi comuni (ad esempio tapparelle o servizi igienici), che tuttavia appaiono episodi circoscritti.

CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA AMBIENTI

L'analisi dei questionari di soddisfazione relativi agli ambienti delle RSA evidenzia nel complesso **livelli di soddisfazione molto elevati** da parte dei familiari degli ospiti.

La maggior parte degli aspetti valutati presenta percentuali di giudizi positivi generalmente **superiori all'85-90%**, confermando una percezione complessivamente molto positiva della qualità degli spazi delle strutture.

In particolare, risultano tra gli aspetti più apprezzati:

- il **comfort degli ambienti interni**
- la **qualità e la fruibilità degli spazi esterni**
- la **pulizia dei nuclei e degli spazi comuni**

che registrano livelli di soddisfazione particolarmente elevati in tutte le RSA considerate.

E. VALUTAZIONE GENERALE

Alla domanda: **“Complessivamente quando è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?”**

Le risposte dei familiari sono state:

Il confronto tra i due anni evidenzia una **sostanziale stabilità** del livello complessivo di soddisfazione, che rimane molto elevato **86,7%**

In particolare:

- aumenta la quota di **“molto soddisfatti”**, segnale di un rafforzamento della percezione positiva del servizio;
- diminuisce la quota di **risposte neutrali** (11% → 8,5%), indicando una maggiore definizione del giudizio degli utenti;
- la quota di **insoddisfazione rimane comunque molto contenuta**.

Nel complesso, i risultati del 2025 **confermano la buona qualità percepita dell'assistenza fornita dalle RSA**, mantenendo livelli di soddisfazione elevati e coerenti con quelli rilevati nell'anno precedente.

Alla domanda: **“Consiglierebbe questa RSA?”** Si sono ottenuti questi risultati:

La propensione a consigliare la RSA risulta **molto elevata**. Il 93% dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura, mentre il 7% esprime una risposta negativa.

Dall'analisi delle risposte relative alla domanda ***“Qual è la cosa che apprezza di più?”*** ***“Qual è la cosa che le piace meno?”*** l'analisi evidenzia come la dimensione relazionale e la qualità dell'interazione tra personale e ospiti rappresentino il principale **fattore di soddisfazione** degli utenti. La gentilezza e la disponibilità degli operatori emergono infatti come elementi centrali nella

costruzione di un'esperienza positiva del servizio. Parallelamente, **le criticità** segnalate risultano prevalentemente riconducibili ad aspetti **organizzativi e gestionali**, piuttosto che alla qualità delle relazioni o alla competenza professionale del personale.

In linea con quanto già rilevato nel 2024, il tema delle **risorse umane** continua a rappresentare un elemento centrale. Permangono alcune criticità legate alla continuità del personale, al turnover e alla percezione di una copertura assistenziale non sempre uniforme tra i diversi nuclei. In questo senso, si rende necessario proseguire e rafforzare le azioni già avviate, orientate a garantire maggiore stabilità del personale, continuità assistenziale e uniformità della qualità del servizio tra i diversi contesti.

La **comunicazione** si conferma uno degli ambiti trasversali di maggiore rilevanza. Pur in presenza di livelli complessivamente elevati di soddisfazione, emerge la necessità di sviluppare modalità comunicative più strutturate e continuative, in **grado di garantire aggiornamenti chiari e tempestivi ai familiari, in particolare rispetto allo stato di salute degli ospiti, alle variazioni terapeutiche e agli aspetti organizzativi della quotidianità**. In tale prospettiva, risulta opportuno implementare strumenti e momenti di comunicazione programmata, favorendo una maggiore trasparenza e condivisione.

Come anche per il 2025 emerge la necessità di **migliorare la visibilità e la comprensione di alcune aree di servizio, in particolare quelle relative alla fisioterapia e alle attività educative**. La presenza significativa di risposte "non saprei dire" suggerisce infatti una conoscenza parziale di tali interventi da parte dei familiari. Si rende pertanto necessario rafforzare le azioni di informazione e coinvolgimento, valorizzando il ruolo di tali attività all'interno del progetto assistenziale e rendendole maggiormente riconoscibili.

Per quanto riguarda i **servizi di supporto**, i risultati evidenziano livelli complessivamente buoni, pur in presenza di **alcune criticità ricorrenti, in particolare nella gestione della lavanderia e del guardaroba e, in alcuni contesti, nel servizio di ristorazione**.

Anche l'area degli **ambienti** si conferma **nel complesso molto positiva, con alcune osservazioni**.

In conclusione, nel complesso i risultati dell'indagine confermano **una base solida di qualità percepita**, sulla quale è possibile continuare a costruire e migliorare. Le evidenze emerse orientano verso la **necessità di proseguire nel percorso già avviato**, sviluppando in modo sempre più mirato le azioni di miglioramento, con particolare attenzione all'analisi per nucleo, al rafforzamento della comunicazione, alla continuità assistenziale e alla valorizzazione delle attività meno visibili.

Inoltre, si rilevano singole **situazioni in cui i rispondenti esprimono un giudizio complessivamente critico sull'esperienza**, fornendo valutazioni negative su tutti gli ambiti, andando quindi a influire sul risultato complessivo del nucleo.

Tali situazioni, per la loro specificità, sono note e gestite anche con il supporto della figura dello psicologo.

Oltre alla condivisione del questionario generale, **saranno trasmessi ai referenti** di ciascuna struttura i file di dettaglio in formato Excel, contenenti l'analisi dei dati per singolo nucleo. I referenti saranno invitati a prenderne visione e ad effettuare una lettura approfondita dei risultati, individuando le principali aree di criticità e definendo, per ciascun nucleo, specifiche azioni di miglioramento, anche attraverso momenti di confronto con l'équipe e il coordinamento.

Le azioni individuate dovranno essere monitorate nel tempo, al fine di verificarne l'efficacia e garantire un miglioramento continuo della qualità percepita, in coerenza con gli obiettivi organizzativi della Fondazione.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE E CONDIVISIONE DELLE RILEVAZIONI

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) **sono state illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 26 MARZO p.v.**, a cui sono invitati ad intervenire anche i componenti del **Comitato di Gestione**, del **Collegio Sindacale** e dell'**Organismo di Vigilanza**. Successivamente, i contenuti saranno condivisi con i responsabili di ogni struttura e successivamente con i diversi gruppi di lavoro e le diverse figure dell'équipe multidisciplinare, oltre che con i servizi di supporto (cucina, manutenzione, parrucchiere, callista, addetti al guardaroba, servizio accoglienza, amministrativi di struttura).

L'**obiettivo** è quello di:

- **condividere** quanto emerso dalle differenti rilevazioni;
- promuovere l'elaborazione di **proposte e azioni di miglioramento** direttamente dai dipendenti;
- riportare i **messaggi positivi e la gratitudine** dei familiari.

La presente relazione verrà pubblicata sul sito web istituzionale e sarà ripresa, seppur in forma molto sintetica, sull'opuscolo "Estratto Bilancio Sociale".

Infine, a tutti i familiari verrà inviata una mail con cui informarli sinteticamente sull'esito della rilevazione e rendere nota la possibilità di consultare il documento ufficiale nella versione integrale sul sito istituzionale (tramite invio del link).

Si propone di restituire soprattutto agli ospiti non tanto il solo risultato in termini percentuali, ma l'avvio di azioni concrete e mirate all'obiettivo (es. incontro con gli ospiti e invio email ai famigliari della nuova gestione delle manutenzioni o cambiamenti del menu), correlate anche agli esiti delle customer.

AREE DI SVILUPPO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Dai questionari si evidenzia un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente, pur identificando problematiche già note, per cui si conferma la necessità di continuare i progetti e le azioni già individuate. In base a quanto già aperto e quanto segnalato si attiveranno o proseguiranno le seguenti azioni :

Migliorare il rapporto del personale di cura con l'utenza e con i familiari

- Proseguire il supporto sul campo dell'équipe per l'implementazione sia dei concetti di comunicazione **Gentlecare**, che delle problematiche relative alla qualità del servizio all'ospite, a mantenere un'attenzione costante ai bisogni quotidiani dell'ospite e alla strutturazione di progetti personalizzati a cura dell'équipe.

Potenziare il personale e le risorse

- Continuare a sperimentare **nuovi assetti organizzativi** per rispondere a un modello centrato sulle esigenze dell'ospite e per affrontare le criticità legate alla carenza di organico.
- Continuare a potenziare le **assunzioni**, incrementando sia il numero di operatori sia le giornate lavorative disponibili per alcune figure ad esempio educatori
- Continuare la ricerca/inserimento/formazione di **nuovi volontari e tirocinanti** a supporto dell'equipe, come già effettuato lo scorso anno, e consolidare il gruppo acquisito.

Migliorare la comunicazione e le relazioni

- Continuare a eseguire i **briefing settimanali** e interventi mirati al fine di migliorare la comunicazione interna e la qualità delle relazioni e il clima lavorativo
- Effettuare incontri **informativi e formativi rivolti ai familiari**, per far conoscere meglio l'organizzazione dei servizi (educativi, fisioterapici, assistenziali) e facilitare la comprensione delle patologie e del contesto organizzativo, al fine di migliorare la relazione con il proprio caro e con la struttura (eventuale opuscolo descrittivo specifico dei principali servizi offerti)
- Migliorare gli **strumenti di comunicazione strutturati** tra equipe e familiari, per favorire un'informazione tempestiva, chiara e condivisa. Parallelamente, è fondamentale preservare e curare l'elevato livello relazionale attualmente riconosciuto, agendo sui dettagli e sulle esigenze condivise con i familiari.

Migliorare, dove possibile, l'autodeterminazione

- Continuare nel progetto di **riorganizzazione del servizio educativo** al fine di una maggior personalizzazione del servizio all'ospite.
- Proseguire il lavoro di sensibilizzazione dell'equipe per **promuovere la cura del tempo** degli ospiti.
- Potenziare la creazione e lo sviluppo di spazi in cui gli ospiti con livelli cognitivi simili possano relazionarsi, e progettare attività individuali o di piccolo gruppo per favorire **legami**, senso di utilità reciproca e coesione anche con il supporto di volontari.
- Migliorare, soprattutto in alcune RSA, la possibilità di **personalizzare la stanza** con oggetti personali (esempio bacheche).

Migliorare dell'esperienza dei pasti

- Migliorare le modalità di **diversificazione, distribuzione e presentazione** dei piatti, con attenzione anche alla temperatura.
- Verificare la possibilità di rendere la sala da pranzo più simile a un **ristorante** nell'aspetto estetico

Migliorare Spazi e Ambiente

- Continuare ad apportare migliorie strutturali e funzionali (es. carrelli silenziosi)
- Rendere più vivibili gli spazi esterni (arredi/insetti)

Altri interventi previsti






- Continuare a monitorare costantemente la **gestione del capo** dell'ospite
- Valutare l'opportunità di prendere in carico il **trasporto** degli ospiti del CDI



RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION CDI ANNO 2025

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E FINALITÀ

Il questionario somministrato ai familiari degli ospiti del CDI e agli ospiti stessi si articola in cinque principali **macroaree tematiche**, le stesse utilizzate per le RSA, con la medesima classificazione e finalità. Le aree indagate sono:

- A.  **Informazioni** – valutazione della chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità delle comunicazioni da parte della struttura verso i familiari;
- B.  **Assistenza** – qualità delle cure sanitarie, relazionali ed emotive fornite agli ospiti, inclusa la professionalità e la disponibilità del personale;
- C.  **Servizi di supporto** – percezione dei servizi ausiliari, quali ristorazione, pulizia, e altri aspetti della quotidianità;
- D.  **Ambienti** – giudizio sull'igiene, il comfort, l'organizzazione degli spazi e l'accessibilità delle aree comuni e dei locali del CDI;
- E.  **Valutazione generale** – impressione complessiva sull'esperienza presso il CDI, come sintesi degli aspetti precedenti.

L'obiettivo principale dell'indagine è duplice: **rilevare il livello di soddisfazione** dei familiari/utenti e **individuare margini di miglioramento** per orientare lo sviluppo continuo della qualità dei servizi offerti.

IL CAMPIONE

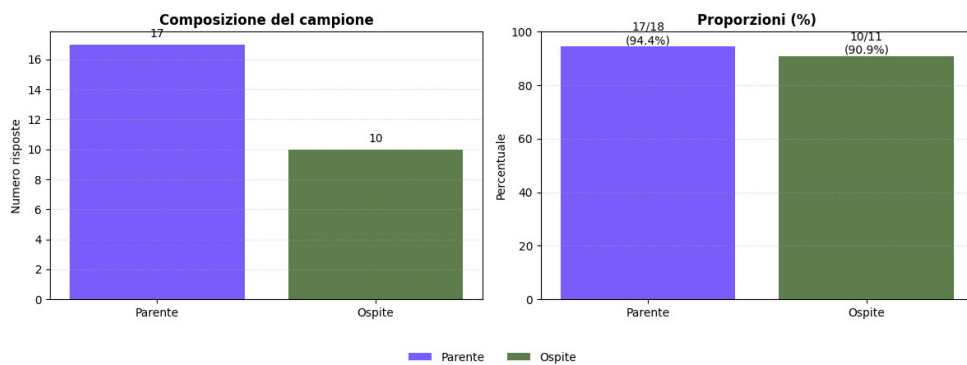
Anche per l'anno 2025, il questionario è stato somministrato ai familiari degli anziani frequentanti il CDI tramite due modalità:

1. **Online** – invio di un link personalizzato via e-mail ai referenti principali degli ospiti.
2. **Intervista semi-strutturata** – contatto telefonico da parte di un team di volontari per coloro che non avevano risposto online.

Si precisa che i **parenti potenzialmente coinvolgibili erano 18**, mentre gli **ospiti individuati come idonei alla compilazione del questionario erano 11**; di questi ultimi, un questionario non è stato somministrato a causa di un'assenza prolungata. Ne consegue che hanno partecipato complessivamente **27 rispondenti**.

La **partecipazione** si è rivelata *particolarmente elevata in entrambe le categorie*: tra i parenti hanno risposto 17 su 18 (94,4%), mentre tra gli ospiti presenti hanno aderito 10 su 11 (90,9%). Questo dato evidenzia un **alto livello di coinvolgimento** e una buona rappresentatività del campione rispetto alla popolazione di riferimento.

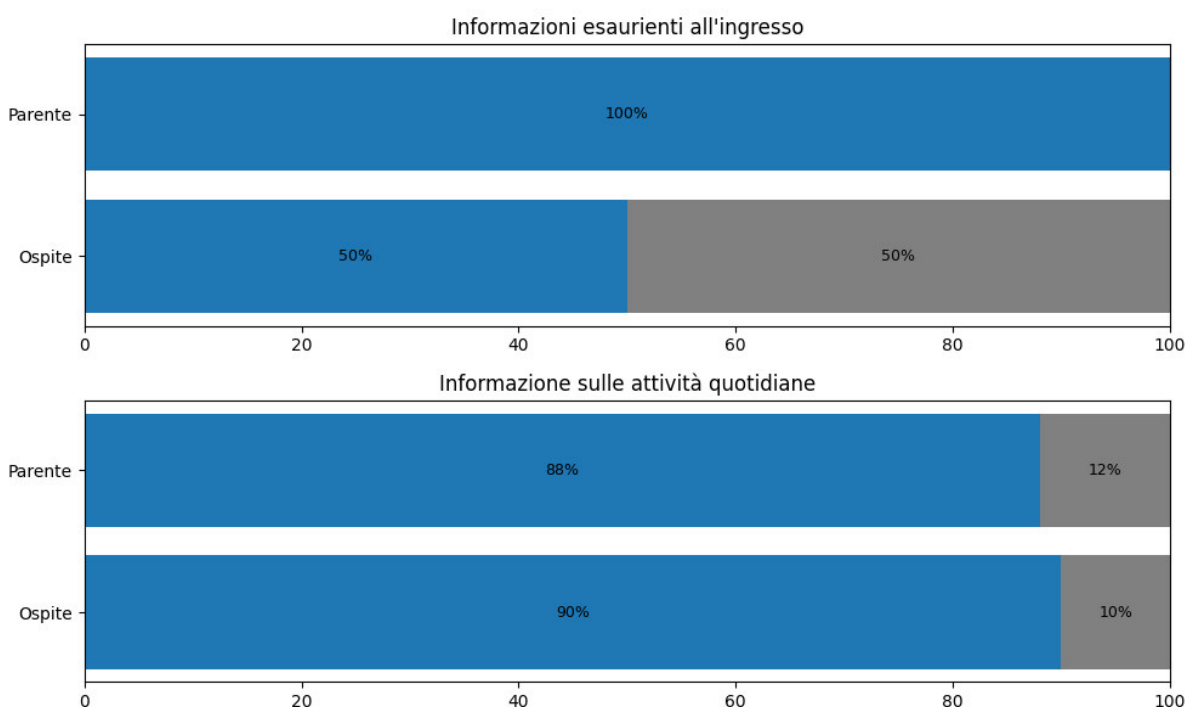
In termini di composizione, il campione risulta costituito in misura maggiore dai parenti (**63%**), rispetto agli ospiti (**37%**). Tale distribuzione riflette la maggiore numerosità iniziale dei parenti coinvolgibili, ma non incide sulla qualità complessiva dei dati raccolti, che risultano solidi grazie agli elevati tassi di risposta in entrambi i gruppi.



Nel complesso, i risultati restituiscono un quadro affidabile e coerente, supportato da una **partecipazione ampia e omogenea**, che consente di considerare le evidenze emerse come rappresentative delle opinioni dei soggetti coinvolti.

ANALISI

A. INFORMAZIONI



I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo di soddisfazione** rispetto alle informazioni fornite. Per quanto riguarda le informazioni all'ingresso, si rileva un giudizio estremamente positivo da parte dei **parenti**, con il 100% di risposte favorevoli. Al contrario, tra gli **anziani** si osserva una percezione più eterogenea: solo il 50% ritiene le informazioni adeguate, mentre l'altro 50% esprime una valutazione negativa. Questo dato suggerisce la necessità di migliorare le modalità comunicative rivolte direttamente agli ospiti al momento dell'ingresso.

Relativamente alle **informazioni sulle attività quotidiane**, i risultati sono molto soddisfacenti per entrambe le categorie: l'88% dei parenti e il 90% degli ospiti dichiarano di ricevere informazioni adeguate. In sintesi, emerge una buona gestione delle informazioni sulle attività quotidiane, mentre si **evidenzia un'area di miglioramento**:

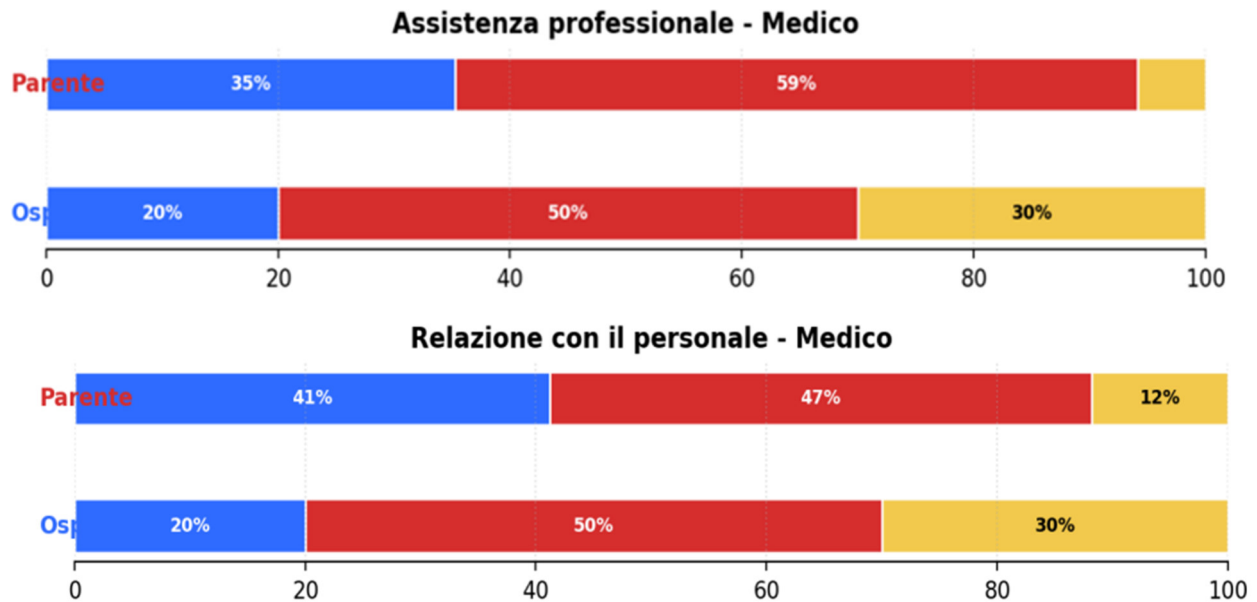
- richiesta di maggiore informazione sulle attività quotidiane
- bisogno di aggiornamenti più frequenti

 **ANALISI DELLE DIVERSE FIGURE**

Ai fini della corretta comprensione si segnala che nei grafici seguenti le barre sono suddivise per tipologia di rispondente: Parente e Ospite e che i segmenti interni seguono la palette richiesta

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- neutro
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto
- azzurro: non saprei dire

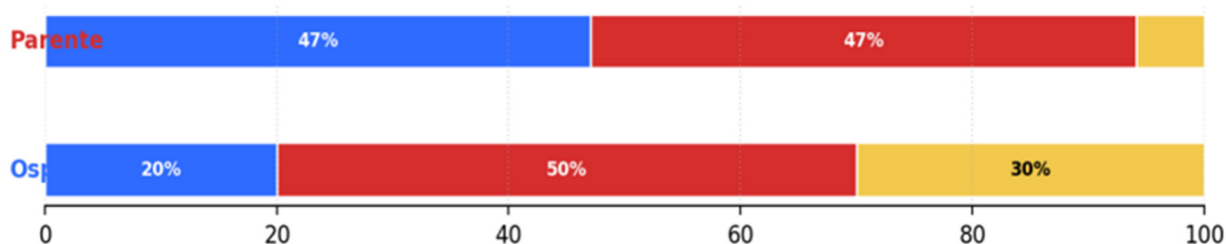
MEDICI



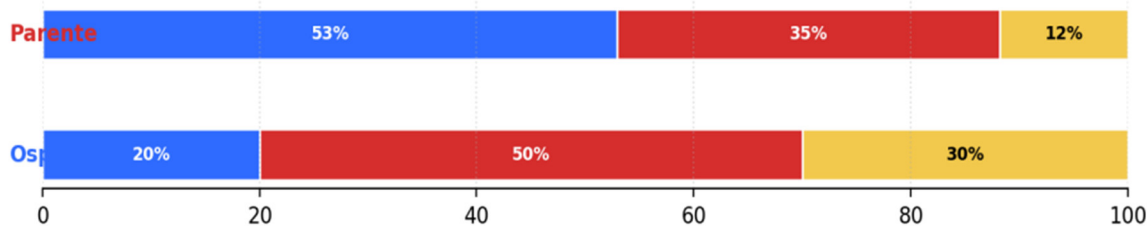
L'analisi evidenzia una percezione **complessivamente positiva** della figura medica, in particolare da parte dei **familiari**, che riconoscono elevati livelli di professionalità, disponibilità e qualità della cura. Questo dato conferma una buona fiducia nel personale sanitario e nell'assistenza erogata. Dal punto di vista degli **anziani** emerge invece una maggiore presenza di valutazioni neutre, soprattutto nella dimensione relazionale. Ciò suggerisce che, pur essendo la cura considerata adeguata, la relazione diretta con il medico potrebbe risultare meno incisiva o continuativa. Si evidenzia quindi come area di miglioramento il rafforzamento della comunicazione medico-anziano, favorendo maggiore ascolto, presenza percepita e coinvolgimento nel percorso di cura.

INFERMIERE

Assistenza professionale - Infermiere



Relazione con il personale - Infermiere



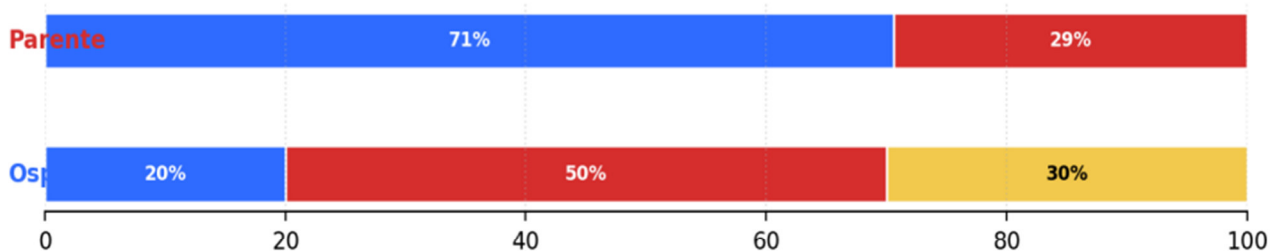
La figura infermieristica si conferma centrale nell'esperienza quotidiana degli ospiti, con una percezione generalmente **positiva sia da parte dei familiari che degli utenti**. Vengono riconosciute competenza, continuità assistenziale e disponibilità.

Gli infermieri rappresentano spesso il principale punto di riferimento sanitario per l'ospite, contribuendo non solo alla gestione clinica ma anche al supporto relazionale.

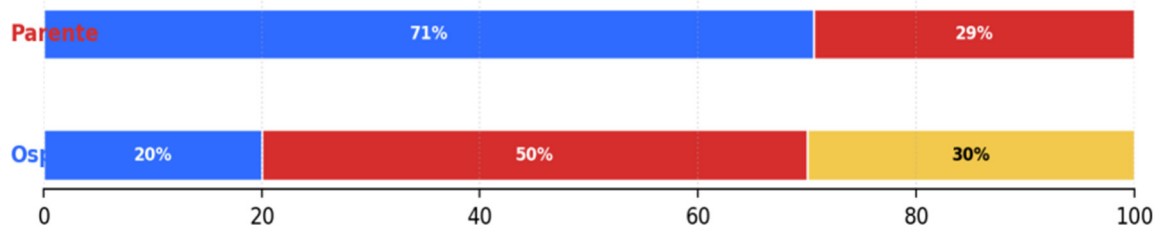
Tuttavia, in linea con il trend generale emerso, gli ospiti mostrano livelli di soddisfazione leggermente inferiori rispetto ai parenti, segnalando la necessità di rafforzare ulteriormente la dimensione relazionale e la personalizzazione dell'assistenza.

ASA/OSS

Assistenza professionale - ASA/OSS



Relazione con il personale - ASA/OSS



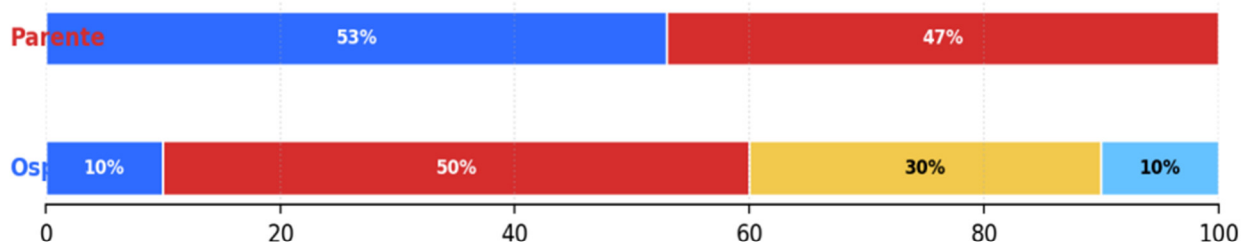
I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo** di soddisfazione rispetto alla figura ASA/OSS.

Per quanto riguarda l'assistenza quotidiana, si rileva un giudizio molto positivo da parte dei **parenti**, che riconoscono attenzione, cura e supporto costante nella gestione dei bisogni primari dell'ospite. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione generalmente favorevole, seppur con una maggiore variabilità nelle risposte.

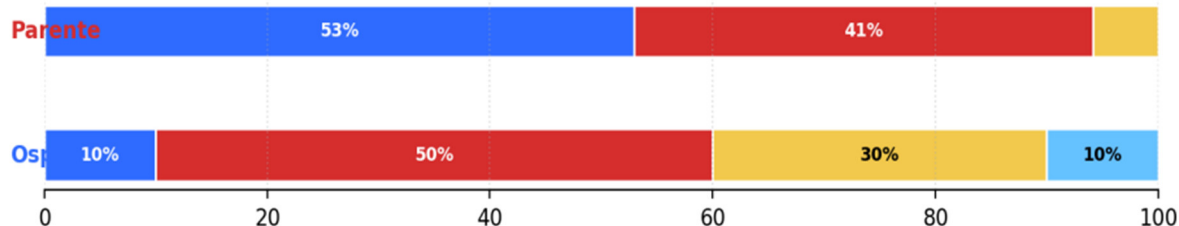
Relativamente alla relazione con l'ospite, emerge l'importanza della presenza continuativa di queste figure, che rappresentano **un riferimento centrale nella quotidianità**.

FISIOTERAPIA

Assistenza professionale - Fisioterapia



Relazione con il personale - Fisioterapista



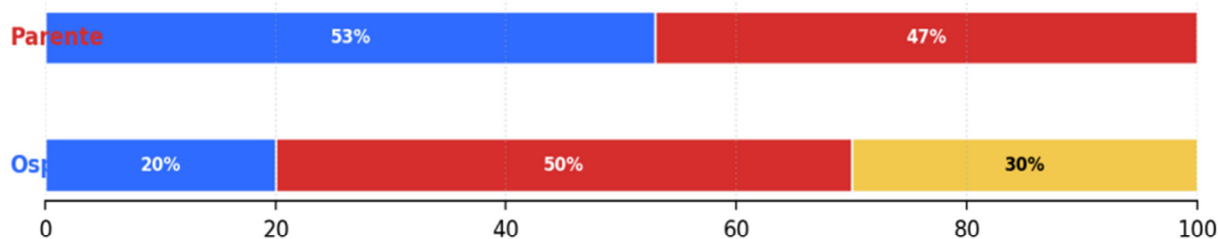
I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto al servizio di fisioterapia.

Per quanto riguarda la qualità degli interventi, si rileva un giudizio favorevole da parte dei **parenti**, che **percepiscono il servizio come utile e adeguato ai bisogni degli ospiti**. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione positiva, legata al mantenimento delle capacità motorie e al benessere fisico.

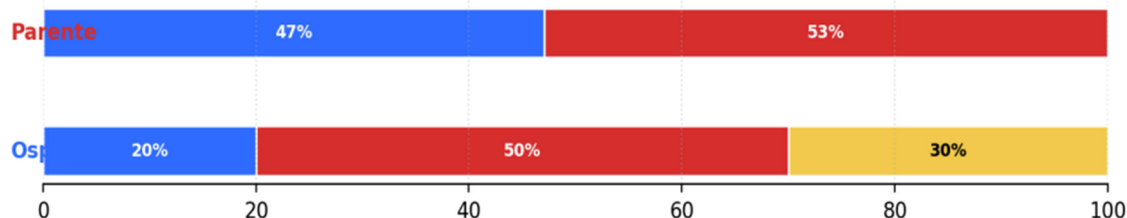
Relativamente alla frequenza e alla personalizzazione degli interventi, emergono alcuni margini di miglioramento, in particolare nella percezione diretta degli ospiti.

EDUCATORE

Assistenza professionale - Educatore



Relazione con il personale - Educatore



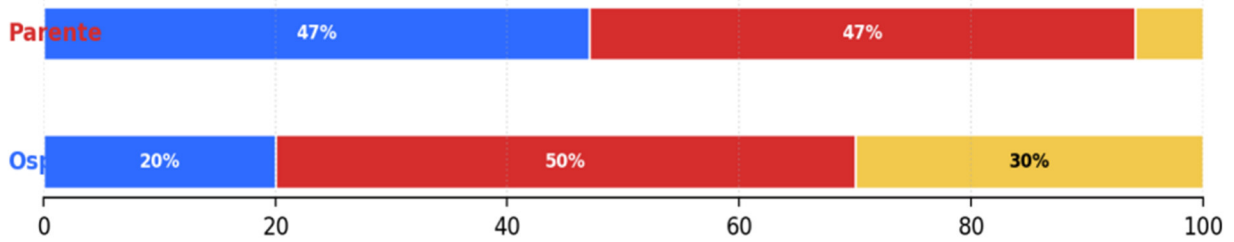
I dati evidenziano un **buon livello di soddisfazione** rispetto alla figura dell'educatore.

Per quanto riguarda le attività proposte, si rileva un giudizio positivo da parte dei **parenti**, che apprezzano l'organizzazione e la varietà delle iniziative. Anche gli **ospiti** esprimono una percezione generalmente favorevole, **pur con alcune richieste di maggiore coinvolgimento**.

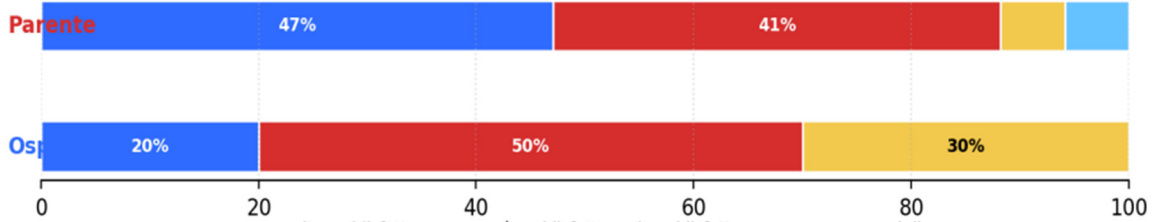
Relativamente alla partecipazione, emerge una differenza tra proposta e percezione, con alcuni ospiti che manifestano il bisogno di attività più diversificate o maggiormente personalizzate.

ASSISTENTE SOCIALE

Assistenza professionale - Assistente sociale



Relazione con il personale - Assistente sociale

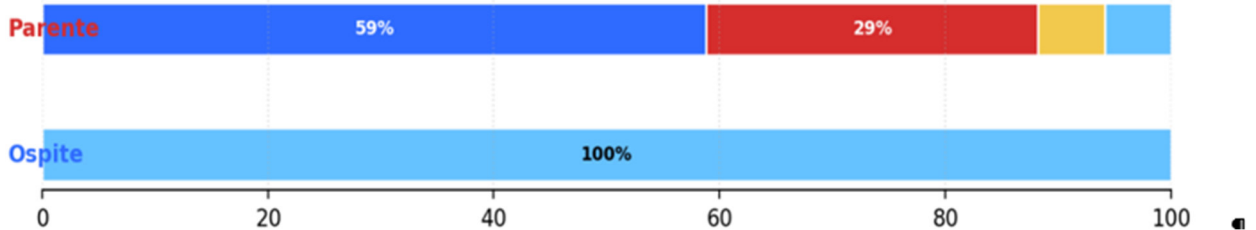


I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto alla figura dell'assistente sociale.

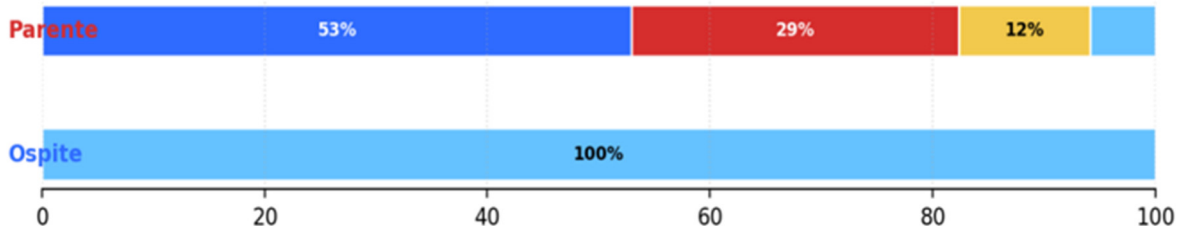
Per quanto riguarda il supporto alle famiglie, si rileva un giudizio molto positivo da parte dei **parenti**, che riconoscono disponibilità, chiarezza e capacità di accompagnamento nei percorsi assistenziali. Tra gli **ospiti**, la percezione risulta più limitata, probabilmente legata a una minore interazione diretta con la figura.

CSA

Assistenza professionale - CSA



Relazione con il personale - CSA



I dati evidenziano un **livello molto elevato di soddisfazione** rispetto alla figura della CSA; considerato anche che, tutti gli ospiti coinvolti nelle domande integrative dichiarano di essere molto soddisfatti, evidenziando qualità relazionali, disponibilità e attenzione relativa alla persona. Per quanto riguarda la percezione del ruolo, si rileva che gli **ospiti non identificano chiaramente la figura come distinta, associandola spesso a quella infermieristica**. In sintesi, emerge un importante punto di forza del servizio, mentre si evidenzia un'area di miglioramento:

- maggiore chiarezza e riconoscibilità del ruolo della CSA

🌱 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

I dati evidenziano un livello **molto positivo di soddisfazione**, con una buona valutazione trasversale di tutte le figure professionali coinvolte.

Nel complesso, **i parenti** esprimono giudizi molto positivi, con livelli di soddisfazione compresi tra l'88% e il 100%, confermando un'**elevata fiducia nella qualità del servizio, nella professionalità** degli operatori e nell'organizzazione dell'assistenza.

Tra **gli ospiti** si osserva una **percezione favorevole**, ma più eterogenea, **con livelli di soddisfazione leggermente inferiori**. Questo dato riflette una maggiore attenzione alla dimensione esperienziale e relazionale della quotidianità.

Le diverse figure professionali risultano tutte apprezzate, in particolare per:

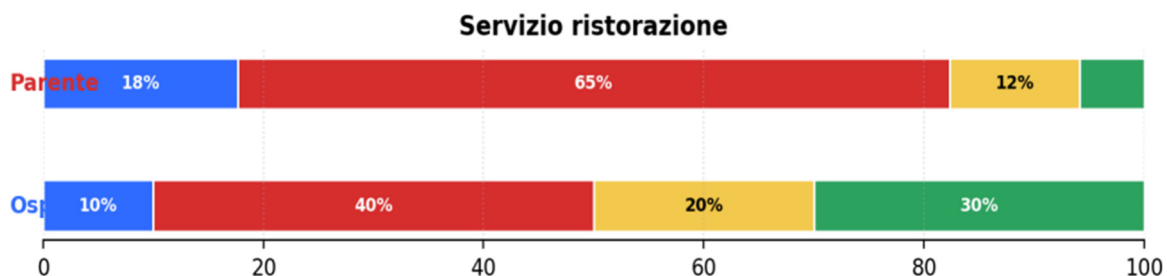
- la competenza e la professionalità
- la disponibilità e la gentilezza
- la continuità dell'assistenza

Si evidenziano tuttavia alcune aree trasversali di **miglioramento**, in linea con le osservazioni qualitative emerse:

- rafforzamento della relazione diretta
- maggiore personalizzazione del servizio educativo
- incremento dell'ascolto e del coinvolgimento dell'ospite
- maggiore chiarezza e riconoscibilità dei ruoli professionali

In sintesi, emerge un servizio assistenziale di **buona qualità**, con una forte componente relazionale già ben sviluppata, ma con margini di miglioramento legati soprattutto all'esperienza diretta degli ospiti. Il dato conferma la necessità di ridurre il divario tra percezione dei familiari e vissuto quotidiano degli ospiti.

C. SERVIZI DI SUPPORTO



I dati evidenziano un livello di **soddisfazione differenziato** rispetto al servizio di ristorazione.

Per quanto riguarda **i parenti**, si rileva un giudizio complessivamente positivo, con circa l'82% di risposte favorevoli, a conferma di una buona percezione generale del servizio.

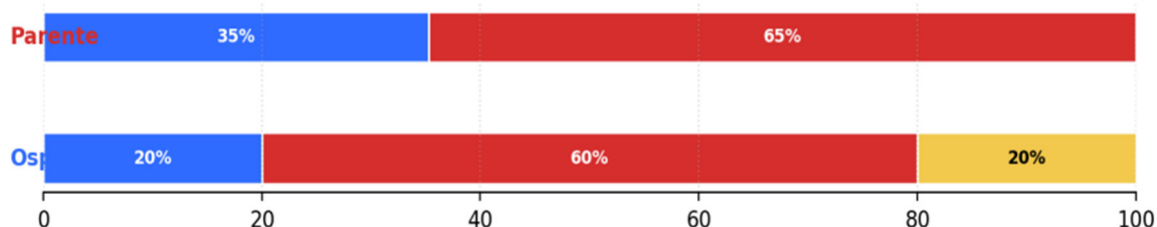
Al contrario, tra **gli ospiti** si osserva una percezione **più critica**: solo circa il 50% esprime una valutazione positiva, mentre emerge una quota significativa di giudizi neutri o negativi.

Relativamente alla qualità percepita, dalle risposte aperte emergono alcune criticità legate principalmente alla varietà e alla ripetitività dei pasti.

In sintesi, emerge una buona percezione del servizio da parte dei parenti, mentre si evidenzia un'importante **area di miglioramento** per gli ospiti:

- necessità di maggiore varietà del menù
- riduzione della ripetitività dei pasti
- maggiore attenzione alle preferenze degli ospiti

Accoglienza / portineria / centralino



I dati evidenziano un livello **molto elevato di soddisfazione** rispetto al servizio di accoglienza.

Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con il 100% di risposte favorevoli, a conferma di una percezione eccellente dell'organizzazione e della gestione dell'ingresso.

Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione positiva, con circa l'80% di valutazioni favorevoli, sebbene con una lieve variabilità nelle risposte.

Relativamente alla qualità del servizio, emerge un buon livello di organizzazione e attenzione nella fase di inserimento.

❖ CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo di soddisfazione** rispetto ai servizi di supporto, con differenze significative tra le diverse tipologie di servizio.

Nel complesso, i parenti esprimono valutazioni molto positive, con livelli di soddisfazione compresi tra circa l'82% e il 100%, confermando una buona percezione dell'organizzazione e della qualità dei servizi offerti. Tra gli ospiti si osserva una maggiore variabilità, con livelli di soddisfazione più contenuti (circa 50%–80%), in particolare per il servizio di ristorazione, che rappresenta la principale criticità dell'area. L'accoglienza si conferma invece come un punto di forza, con valutazioni elevate e più allineate tra i due gruppi.

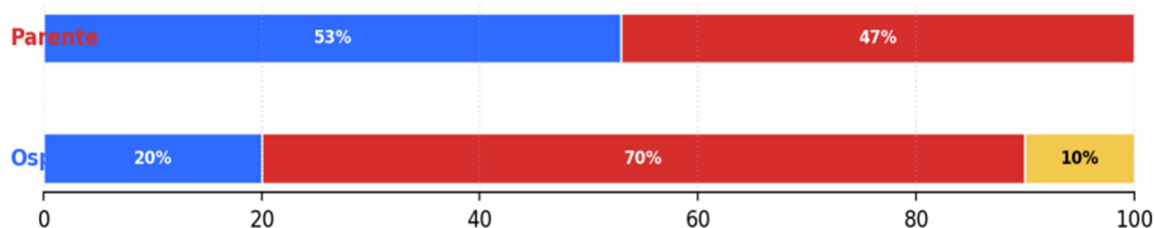
In sintesi, emerge una buona qualità complessiva dei servizi di supporto, mentre si evidenziano alcune **aree di miglioramento**:

- miglioramento della qualità e varietà della ristorazione
- maggiore attenzione all'esperienza diretta degli ospiti
- allineamento tra percezione dei parenti e vissuto degli utenti

Il dato evidenzia come i servizi risultino ben organizzati, ma con margini di miglioramento legati alla qualità percepita nella quotidianità, in particolare per quanto riguarda la ristorazione che risulta essere la **criticità rilevante nella ristorazione**, che risulta essere il servizio meno apprezzato dagli ospiti.

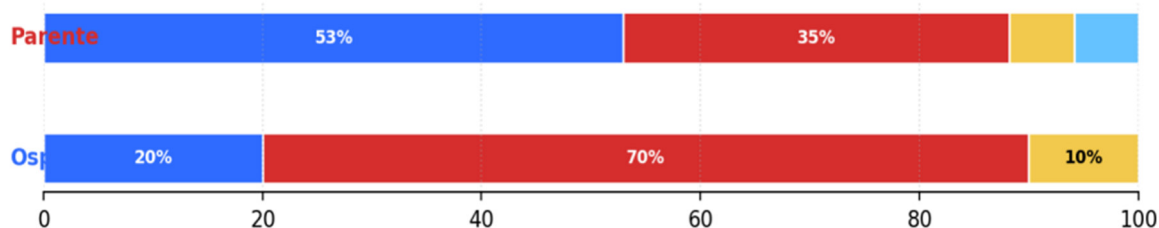
D. QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Comfort ambienti interni



I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo** di soddisfazione rispetto al comfort degli ambienti. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio molto positivo, con percentuali elevate di soddisfazione, a conferma di una buona percezione del benessere generale degli spazi. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione favorevole, seppur con una maggiore variabilità nelle risposte, legata all'esperienza diretta e quotidiana degli ambienti.

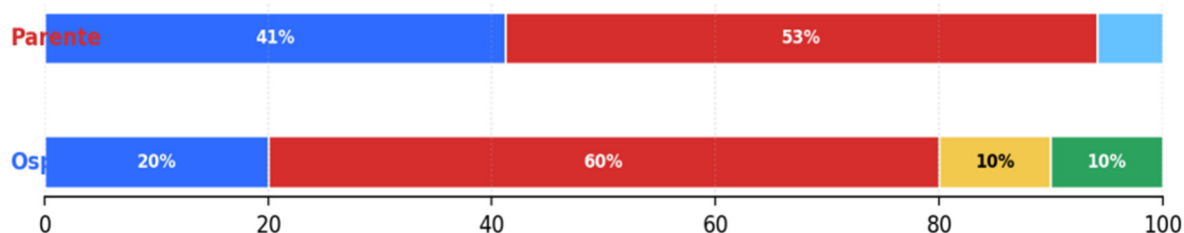
Spazi di intimità e privacy



I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto alla privacy, con alcune segnalazioni di miglioramento. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio generalmente favorevole, legato alla percezione di un ambiente organizzato e rispettoso.

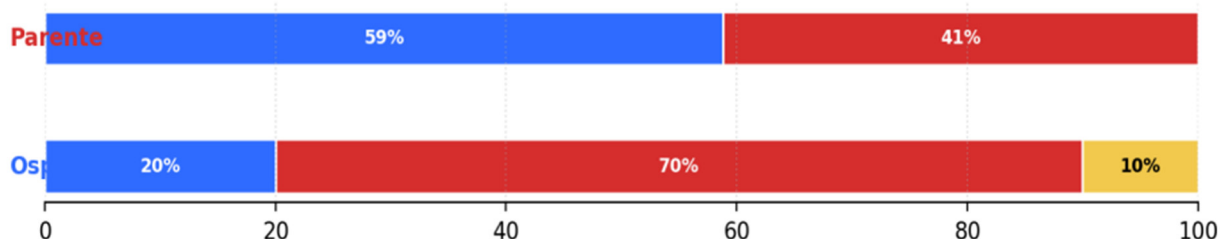
Tra gli **ospiti** si osserva una maggiore sensibilità al tema, con alcune indicazioni relative alla necessità di **maggiore riservatezza** nella quotidianità.

Spazi esterni

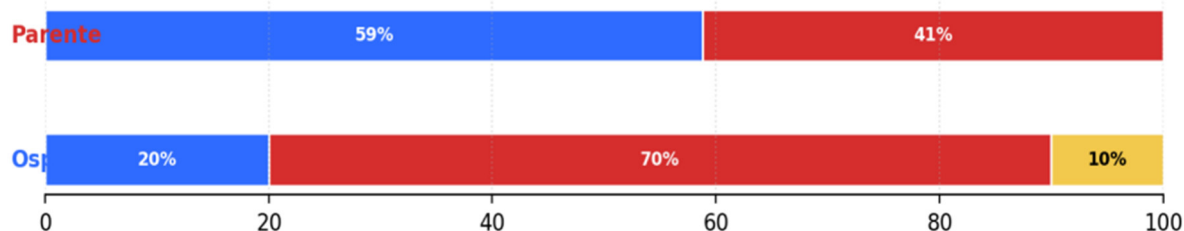


I dati evidenziano un livello complessivamente **buono di soddisfazione** rispetto agli spazi esterni, con alcune criticità emerse. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio positivo, seppur con alcune segnalazioni legate alla fruibilità e all'organizzazione degli spazi. Tra gli **ospiti** si osserva una percezione più variabile, con richieste di miglioramento legate all'utilizzo e alla vivibilità degli spazi esterni.

Pulizia interna



Pulizia spazi comuni



I dati evidenziano un livello **molto elevato di soddisfazione** rispetto alla pulizia degli ambienti. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con percentuali prossime al massimo livello di soddisfazione, a conferma di una percezione di elevata cura e igiene. Anche tra gli **ospiti** si osserva una valutazione molto favorevole, più allineata rispetto ad altre aree analizzate.

🌿 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

L'analisi dei dati relativi alla qualità degli ambienti evidenzia un quadro complessivamente **positivo**, con livelli di soddisfazione elevati sia tra i parenti che tra gli ospiti.

In particolare, emergono come principali punti di forza:

- elevata percezione di pulizia e igiene
- buon livello di comfort degli spazi

- ambienti generalmente curati e adeguati

Le **valutazioni risultano più allineate tra parenti e ospiti** rispetto ad altre aree analizzate, indicando una buona qualità percepita trasversalmente.

Tuttavia, dalle risposte aperte e dall'analisi qualitativa emergono alcune criticità, legate soprattutto alla fruibilità e all'esperienza quotidiana degli spazi.

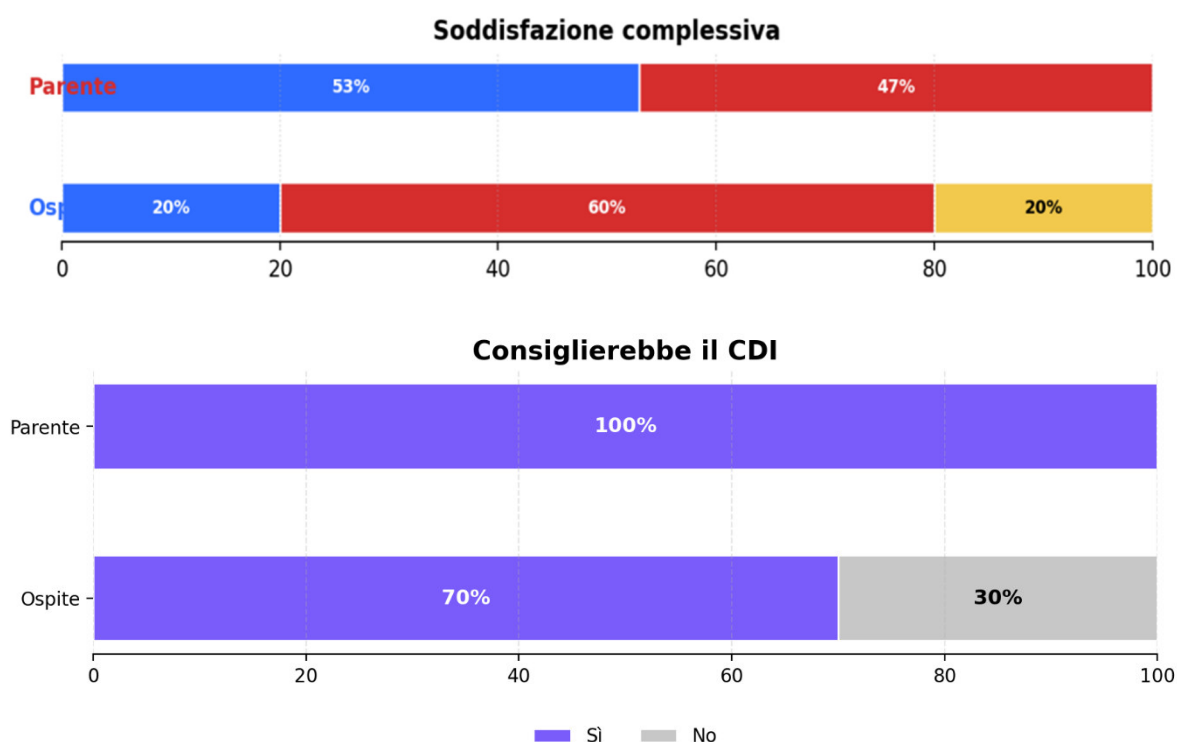
👉 In particolare si evidenziano le seguenti aree di miglioramento:

- miglioramento e valorizzazione degli spazi esterni
- maggiore attenzione alla privacy degli ospiti
- potenziamento dei servizi accessori (parcheggio e trasporto)

Nel complesso, gli ambienti rappresentano un punto solido del servizio, con criticità circoscritte e non strutturali.

👉 In un'ottica di miglioramento continuo, gli interventi dovranno concentrarsi sulla qualità dell'esperienza quotidiana degli spazi, rendendoli sempre più funzionali, accessibili e rispondenti ai bisogni degli ospiti.

★ VALUTAZIONE GENERALE



I dati evidenziano un livello complessivamente **molto positivo di soddisfazione generale** e di propensione a consigliare il servizio CDI.

Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con livelli di soddisfazione e disponibilità a consigliare il servizio pari al 100%, a conferma di un'elevata fiducia nella qualità complessiva dell'assistenza e dell'organizzazione.

Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione favorevole (circa 80%), seppur con una maggiore variabilità, coerente con il vissuto diretto della quotidianità.

L'analisi delle risposte aperte, integrata con i dati quantitativi, conferma un quadro complessivamente positivo.

👉 **Aspetti più apprezzati**

- Gentilezza e umanità del personale
- Clima familiare
- Attenzione all'ospite
- Attività proposte

⚠ Criticità ricorrenti

- Comunicazione non sempre costante
- Ristorazione percepita come ripetitiva
- Necessità di più attività
- Miglioramento spazi (privacy / esterni)
- Alcuni servizi accessori (trasporto/parcheggio)

La coerenza tra l'elevata soddisfazione generale e i contenuti delle risposte aperte evidenzia come i principali punti di forza siano legati alla dimensione relazionale e umana del servizio, che rappresenta l'elemento maggiormente distintivo e apprezzato.

Le criticità emerse risultano invece circoscritte e prevalentemente di tipo organizzativo e migliorativo, e non incidono in modo significativo sulla valutazione complessiva.

In sintesi, emerge un servizio percepito come affidabile e di qualità, con un'elevata propensione alla raccomandazione.

👉 Il dato conferma che, pur in presenza di alcune aree di miglioramento, l'esperienza complessiva risulta positiva e coerente con le aspettative degli utenti e dei familiari.

🌸 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

L'analisi delle risposte aperte, integrata con i risultati delle domande conclusive, consente una lettura più approfondita della qualità percepita del servizio.

Nel complesso, emerge un **quadro prevalentemente positivo**, coerente con l'elevato livello di soddisfazione espresso nelle domande chiuse. In particolare, gli utenti e i familiari evidenziano come principali elementi di valore:

- la **gentilezza, disponibilità e professionalità del personale**
- il clima percepito come **accogliente e familiare**
- l'attenzione rivolta all'ospite e alla relazione

Questi aspetti confermano la centralità della dimensione umana e relazionale come punto di forza del servizio.

Le osservazioni qualitative risultano **coerenti con i dati di soddisfazione generale**, che evidenziano:

- un **alto livello di soddisfazione complessiva**
- una buona propensione a **consigliare il servizio**

👉 Questo indica che le criticità emerse:

- sono **circoscritte e non strutturali**
- non compromettono la percezione globale del servizio

L'integrazione tra dati quantitativi e qualitativi evidenzia un servizio caratterizzato da:

- ✓ elevata qualità relazionale
- ✓ buona organizzazione generale
- ✓ adeguata risposta ai bisogni assistenziali

Le criticità emerse si configurano come **opportunità di miglioramento mirato**, in particolare su aspetti organizzativi e comunicativi.

In un'ottica di miglioramento continuo, si suggeriscono le seguenti azioni:

1. Comunicazione

- introduzione di **planning settimanale visibile**
- aggiornamenti periodici ai familiari (anche digitali)

2. Ristorazione

- revisione del menù con maggiore variabilità
- eventuale raccolta preferenze utenti

3. Attività

- incremento attività educative/ricreative
- maggiore personalizzazione

4. Ambienti e servizi

- valutazione spazi per privacy
- miglioramento fruibilità spazi esterni

Il servizio CDI si conferma **complessivamente di buona qualità**, con un'elevata soddisfazione percepita da utenti e familiari.

Le segnalazioni emerse dalle domande aperte rappresentano **indicazioni utili e concrete**, che consentono di orientare il miglioramento continuo in modo mirato e coerente con i bisogni dell'utenza.

👉 Il quadro complessivo risulta **positivo e in linea con gli standard attesi**, con margini di sviluppo principalmente su aspetti organizzativi e comunicativi.

L'analisi evidenzia una differenza strutturale tra i due punti di vista del parente e dell'ospite:

Parenti valutano principalmente:

- organizzazione del servizio
- sicurezza
- professionalità percepita

Ospiti Vivono direttamente:

- la quotidianità del servizio
- la relazione con il personale
- la qualità concreta dell'esperienza

👉 Questo spiega una **maggiore criticità nelle valutazioni degli ospiti**