

Soddisfazione degli Utenti (Customer Satisfaction)

In conformità ai principi di **trasparenza e miglioramento continuo** della qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali, la RSA San Giuseppe conduce annualmente l'indagine sulla *Customer Satisfaction*. Questo strumento ci permette di ascoltare la voce dei nostri ospiti e dei loro familiari, monitorando la percezione dei servizi erogati e identificando le aree di intervento prioritario.

Obiettivi dell'indagine

L'attività di rilevazione mira a:

- Valutare il livello di gradimento complessivo e specifico per ogni area di servizio.
- Garantire la partecipazione attiva degli utenti alla vita della struttura.
- Definire il Piano di Miglioramento Annuale basato su dati oggettivi.

Metodologia

L'indagine viene effettuata tramite la somministrazione di **questionari anonimi**, distribuiti in formato cartaceo. I parametri analizzati comprendono 11 punti.

- **Accoglienza**
- **Amministrazione**
- **Infermeria**
- **Assistenza Socio Sanitaria-OSS**
- **Assistenza Sociale** (Reparto Socio-occupazionale)
- **Fisioterapia**
- **Pulizia ambienti**
- **Pasti ed erogazione degli stessi**
- **Tranquillità e comfort degli ambienti**
- **Comunicazione con le famiglie e parenti**
- **Procedure whatsapp e mail di comunicazione.**

Nel modulo fornito si richiede di assegnare un voto da 0 a 5 per ogni sezione, dove 0 è associato a un servizio non utilizzato, 1 pessimo, 2 insufficiente, 3 sufficiente, 4 buono, 5 ottimo.

Ci sono inoltre due spazi: nel primo possono essere segnalati i nominativi dei dipendenti che meritano un encomio, il secondo può accogliere eventuali osservazioni e/o suggerimenti per poter migliorare il servizio offerto.

Analisi della Customer Satisfaction – Anno 2025

In linea con le disposizioni del D.Lgs. 33/2013 e con gli standard di accreditamento regionale, la nostra RSA ha concluso l'indagine relativa alla qualità percepita per l'annualità **2025**.

L'ascolto degli ospiti e dei loro familiari rappresenta per la nostra Direzione lo strumento privilegiato per monitorare l'efficacia dei percorsi assistenziali e la qualità dei servizi alberghieri.

Sintesi della Rilevazione 2025

- **Periodo di rilevazione:** Gennaio 2025 – Dicembre 2025
- **Partecipazione:** Sono stati raccolti ed elaborati **34 moduli di valutazione** validi, riconsegnati da ospiti e familiari di riferimento.

Risultati e Documentazione

Di seguito sono consultabili i report annuali contenenti l'analisi statistica dei dati raccolti, le osservazioni qualitative e le azioni correttive intraprese dalla Direzione in risposta alle criticità segnalate.

L'analisi dei dati aggregati derivanti dai moduli anonimi evidenzia un:

OTTIMO livello di gradimento, per quanto riguarda l'accoglienza, l'amministrazione, la fisioterapia, l'assistenza OSS e la pulizia degli ambienti.

PIU'CHE BUONO il gradimento per l'infermeria e la comunicazione con le famiglie e i parenti.

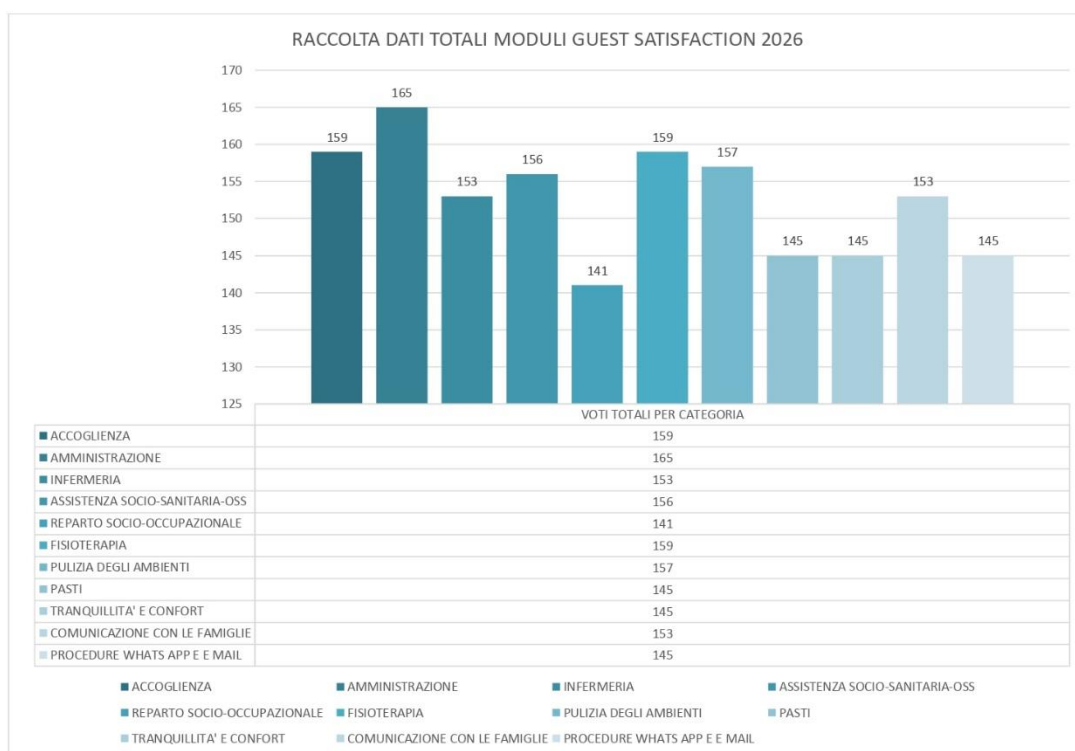
BUONO il gradimento per l'assistenza sociale, i pasti e la somministrazione, la tranquillità e il confort degli ambienti e le procedure whatsapp e mail di comunicazione.

Inoltre nella raccolta delle osservazioni è stata consigliata maggiore attenzione per la biancheria degli ospiti nelle procedure che riguardano la lavanderia e nella somministrazione e preparazione dei pasti, un aumento delle attività riabilitative, migliorie negli ambienti di degenza, e rendere più veloce l'accesso dei visitatori nelle ore di visita dei giorni festivi.

Le osservazioni raccolte sono state condivise con l'ufficio accettazione e la direzione sanitaria per affinare ulteriormente i protocolli e le procedure della struttura.

Documentazione in Trasparenza:

- **Analisi Statistica Moduli Accoglienza 2025 (Dati Aggregati)**



- **Azioni di Miglioramento intraprese post-rilevazione**

Biancheria pazienti per evitare di smarrire gli indumenti ancora da chippare, all'ingresso in struttura viene assegnato un codice numerico progressivo che, insieme al cognome, viene apposto con un timbro su ogni indumento.

Durante la procedura di chippatura il manutentore si occupa di fotografare ogni modulo che viene compilato dal personale OSS e che accompagna i vestiti dei pazienti condividendolo con l'amministrazione. Questo ci permette di avere maggiore tracciabilità degli indumenti che escono dalla struttura.

Pasti e somministrazione

In questo anno in accordo con pazienti e personale della cucina, la Nutrizionista ha inserito il tè nella merenda, come alternativa di scelta all'orzo solubile.

Inoltre la sala mensa è stata dotata di un forno a microonde per poter scaldare le vivande nel caso in cui risultino troppo fredde per il gusto degli ospiti.

Piano di Miglioramento della Qualità 2026

Abbiamo preventivato acquisto di nuove tovaglie per le sale mensa e migliorie nel mobilio delle stanze di degenza.

Stiamo vagliando le proposte di più lavanderie industriali per cercare di migliorare le prestazioni sia nella qualità del servizio, sia nella velocità di rientro degli indumenti dopo il lavaggio.

Per le visite nei giorni festivi stiamo cercando di vagliare nuovi protocolli di accoglienza con un responsabile infermieristico che svolga una mansione di coordinamento in assenza del reparto amministrativo.

Invitiamo i gentili ospiti e i loro referenti a contribuire costantemente al miglioramento dei nostri standard compilando il modulo disponibile presso la Reception o tramite il portale dedicato.