

1 - Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della "Customer satisfaction", ottenuti attraverso gli strumenti applicabili;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

2 - Strumenti di customer applicati nel corso del 2025

Nel corso del 2025, sono stati utilizzati diversi strumenti per la customer: oltre ai questionari per rilevare il grado di soddisfazione di parenti, ospiti e dipendenti, sono state organizzate alcune assemblee.

Riguardo ai questionari, è stata sospesa la sezione dedicata al Covid-19, che prevedeva alcune domande specifiche sulla gestione emergenziale, poiché, non essendosi verificate situazioni emergenziali, le domande apparivano non pertinenti.

Oltre a questi strumenti, la Fondazione gestisce un Ufficio reclami, accogliendo eventuali segnalazioni pervenute, sia direttamente (ad es. via mail), che indirettamente (ad es. attraverso il controllo periodico dell'urna posizionata all'ingresso della Struttura). In questo ambito, è pervenuto un solo reclamo scritto da parte di un parente circa la mancanza di indumenti per il proprio congiunto. La situazione si è risolta grazie all'intervento dell'addetta alla lavanderia, che ha spiegato al parente come gestire al meglio i ricambi dei vestiti.

Infine, gli esiti dei vari questionari, unitamente alla presente relazione, vengono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, per consentire una valutazione realistica del servizio erogato ed eventualmente deliberare iniziative per il miglioramento della qualità.

3 - Analisi dei risultati: criticità emerse

I risultati emersi sono riassumibili nel modo seguente:

- a) Per quanto riguarda i parenti, come detto, gli strumenti utilizzati sono stati un'assemblea e, successivamente, un questionario:
- a giugno 2025, è stata indetta un'assemblea per uno scambio di pareri e osservazioni sui servizi offerti dall'Ente e sulle prospettive del settore, cui ha partecipato anche il Responsabile medico. I parenti presenti sono stati una trentina e, in sostanza, non sono emerse particolari criticità, solo qualche osservazione sulla possibilità di potenziare il servizio di animazione (allegato 1);



- **a novembre 2025**, sono stati distribuiti n. 64 questionari nell'ambito della RSA, distinti tra posti accreditati, posti di sollievo e posti autorizzati, ne sono ritornati n. 53 (47 accreditati, 2 sollievo e 4 autorizzati).

Dall'elaborazione emerge quanto evidenziato nella tabella 2) allegata (la scala dei punteggi per ogni item va da 1, equivalente a "scarso" a 5, equivalente a "ottimo"): le criticità maggiori si riscontrano nell'ambito del servizio di barbiere/parrucchiere, della deambulazione assistita e del grado di raggiungimento di uno stato di maggiore autosufficienza dell'ospite.

Raffrontando i risultati del periodo 2019-2025, nel complesso, vi è stato un evidente miglioramento dei servizi alberghieri e anche un buon miglioramento del clima di reparto percepito dai parenti.

Complessivamente, la stragrande maggioranza degli intervistati ritiene positiva l'esperienza in RSA, in particolare l'accoglienza ricevuta all'ingresso in Struttura. Inoltre, in calce al questionario, è stata data la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni: in sostanza, qualcuno ha richiesto maggior presenza del fisioterapista, orari più adeguati per la cena, spostando di mezz'ora la distribuzione, di avere la TV più accesa nel nucleo "rosso", di avere più gentilezza da parte del personale OSS, orari più adeguati per la messa a letto, spostando di 30 minuti l'allettamento, maggiori attività di animazione con la proposta della pet therapy, più attenzione nella periodicità del servizio di parrucchiere, miglior pulizia delle carrozzine, maggior varietà nella merenda pomeridiana, migliorare le condizioni dei pavimenti delle sale comuni e maggior scambio di informazioni tra il personale assistenziale.

b) **Per quanto riguarda gli ospiti**, sono stati compilati 30 questionari, con l'ausilio delle educatrici, per gli ospiti con Mini Mental superiore a 20; i risultati della elaborazione hanno rilevato, come da tabella 3) allegata, che le maggiori criticità riguardano la possibilità di essere ascoltati, il personale socioassistenziale e l'orario di alzata e prima colazione, elementi da cui trapela la nostalgia della propria casa.

Comunque, complessivamente, la quasi totalità degli intervistati è soddisfatto del personale nel complesso e dell'ambiente in cui vive e dei servizi alberghieri.

c) **Per quanto riguarda i lavoratori** come detto, si sono svolte alcune assemblee in presenza ed è stato somministrato anche un questionario. Di seguito la sintesi dei risultati emersi:

- **a settembre e dicembre**, si sono svolte un paio di assemblee per discutere l'organizzazione e l'efficacia dei piani di lavoro messi in atto, in particolare per il settore socioassistenziale



(ASA/OSS). Le assemblee sono state anche occasione per ribadire i valori aziendali che dovrebbero permeare l'ambiente lavorativo, così come il rispetto dei ruoli e l'assunzione di responsabilità (allegato 4);

- **a novembre 2025** sono stati distribuiti n. 66 questionari e ne sono ritornati compilati n. 19, (pari al 29% dei lavoratori), quindi il campione degli intervistati è risultato meno significativo degli anni precedenti. In ogni caso, l'elaborazione delle risposte (tab. 5 allegata) ha messo in evidenza alcuni aspetti da migliorare quali: avere una maggiore gratificazione, anche economica, tenendo conto del criterio della presenza al lavoro; organizzare riunioni di nucleo; disporre di uno psicologo in struttura, tenendo presente la stanchezza non solo fisica del personale; turnistica più regolare; revisione dei piani di lavoro, in particolare quello di emergenza; maggior considerazione per il personale OSS; ritorno delle referenti di reparto al posto della figura unica; possibilità di avere più ascolto; più severità per chi non rispetta le regole.

Azioni di miglioramento

Alla luce dei risultati emersi dai vari strumenti di rilevazione adottati, si propongono al Consiglio di Amministrazione dell'Ente le seguenti azioni di miglioramento:

- Programmazione di riunioni di reparto
- Valutazione di ulteriori misure per la gratificazione dei lavoratori;
- Revisione dei piani di lavoro e dell'organigramma

Guidizzolo, 11/02/2026

Allegati:

- 1 - Verbale assemblea con i parenti – giugno 2025;
- 2 – Tabella esiti questionario distribuito ai parenti in novembre 2025;
- 3 – Tabella esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2025;
- 4 – Sintesi assemblee con i lavoratori;
- 5 - Tabella esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2025.



Il Direttore

Baracea dr.ssa Monica