

Premessa

La Fondazione "Contessa Rizzini" ETS è accreditata per erogare il servizio di RSA Aperta da novembre 2023, nell'ambito di un Bando promosso da ATS e finanziato da fondi del PNRR.

Nell'ambito delle Regole stabilite dalla Regione per l'anno 2026 (DGR 5589/2025), il servizio di RSA Aperta verrà garantito con un passaggio progressivo da risorse PNRR a risorse del FSR.

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 la compilazione del questionario relativo al servizio RSA Aperta;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

Strumenti di customer applicati nel corso del 2025

Nel corso del 2025, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti beneficiari della Misura.

Analisi dei risultati

Sono stati raccolti sedici questionari, in aumento rispetto al 2024 (erano solo nove), pertanto l'analisi dei risultati è stata effettuata su un numero più significativo di utenti.

Il questionario prevede una serie di domande, cui sono chiamati a rispondere in modo distinto sia gli utenti che i loro familiari. Le risposte possibili sono: "ottimo", "buono", "discreto", "sufficiente" e "scarso". Il livello dei servizi offerti è stato giudicato pressoché "ottimo".

Nello spazio lasciato ai suggerimenti, infatti, tutti si ritengono soddisfatti del servizio, in un caso facendo espressamente i complimenti al personale.

Azioni di miglioramento

Alla luce di quanto sopra, si propongono le seguenti azioni di miglioramento:

- 1 - azione di sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni e della popolazione, per promuovere il servizio di RSA Aperta, molto apprezzato dagli utenti;
- 2 – valutazione, da parte dell'equipe sociosanitaria, dell'opportunità di migliorare l'aspetto della privacy degli utenti.

Guidizzolo, 03/02/2026

Il Direttore
Baracca dr.ssa Monica

