

# CUSTOMER SATISFACTION

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### ANALISI ANNO 2024

## Sommario

<b>1.</b>	<b>IL QUESTIONARIO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>DATI RILEVATI .....</b>	<b>3</b>
4.1	Generalità sui partecipanti.....	3
4.2	Valutazione riguardo la Permanenza in RSA.....	4
4.3	Valutazione riguardo l’Ambiente e i Servizi .....	5
4.4	Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza .....	6
4.5	Valutazione riguardo l’intervento di Infermieri .....	7
4.6	Intervento di OSS .....	8
4.7	Intervento Riabilitativo .....	9
4.8	Collaborazione tra figure professionali .....	10
4.9	Attività organizzate da associazioni esterne.....	10
<b>5.</b>	<b>PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA .....</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI .....</b>	<b>13</b>
6.1	Confronto tra il 2024 e il 2023 .....	13
6.2	Confronto con gli anni precedenti .....	14
<b>7.</b>	<b>OPINIONI E SUGGERIMENTI .....</b>	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>16</b>

## 1. IL QUESTIONARIO

Annualmente ogni Ospite della R.S.A. ha la possibilità di esprimere il proprio giudizio, riguardo gli aspetti che caratterizzano i servizi offerti, tramite il QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE. (Mod. 72A.2B)

Il questionario indaga sul grado di soddisfazione percepito in diverse aree quali:

- Permanenza nella RSA (accesso, accoglienza, relazioni);
- Ambiente e Servizi (spazi, servizi personali, servizio di ristorazione);
- Cure Mediche e Assistenza;
- Intervento di Infermieri;
- Intervento di OSS;
- Intervento Riabilitativo (Fisioterapisti, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale);
- Attività organizzate da associazioni esterne

Per ogni area è richiesto di indicare il grado di soddisfazione percepito (MOLTO INSODDISFATTO, INSODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO).

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: “soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto” attribuendo un valore da 1 a 4 ad ogni opzione:

GIUDIZIO	NEGATIVO		POSITIVO	
OPZIONE RISPOSTA	<b>MOLTO INSODDISFATTO</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>
VALORE RISPOSTA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Inoltre i destinatari dei questionari sono invitati ad esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

## 2. METODO DI DISTRIBUZIONE E COMPILAZIONE

L'indagine si è svolta nel periodo compreso tra il 16/08/2024 al 19/12/2024.

I Questionari e l'urna nella quale imbucarli, erano a disposizione dei visitatori (Familiari e Caregivers), all'ingresso della Palazzina B della RSA, inoltre sono stati consegnati agli Ospiti in grado di compilarli autonomamente.

## 3. PARTECIPAZIONE

Dopo i tre mesi di indagine di soddisfazione, i questionari raccolti dall'urna sono stati 60.

Considerando il numero di Ospiti presenti al momento della raccolta dei questionari (90), c'è stata una partecipazione pari al 66,7%.

TOTALE OSPITI ATTUALI	<b>66,7%</b>
90	
QUESTIONARI RACCOLTI	
60	

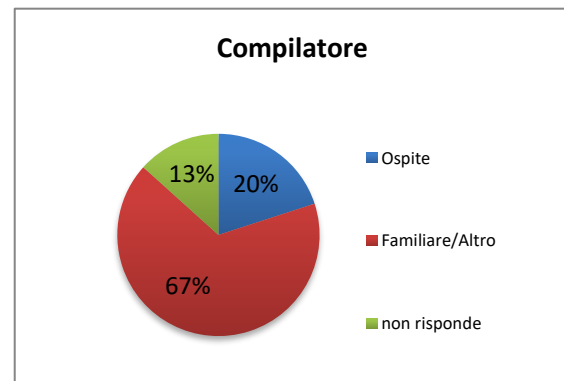
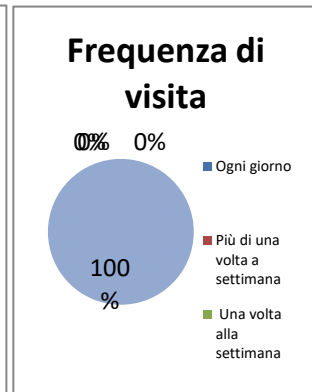
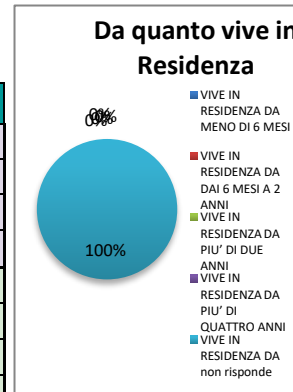
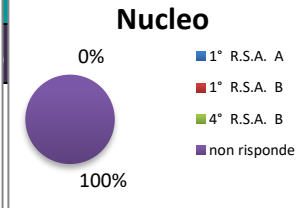
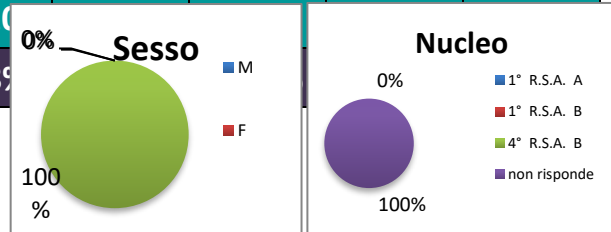
L'aderenza all'indagine di soddisfazione risulta quindi maggiore rispetto a quella ottenuta degli anni 2018 (55,5%), 2019 (53,3%), 2021 (57,3%), 2020 (18,8%), 2022 (60%) e statisticamente in linea con quella ottenuta nel 2023 (68,9%).

AREE ANDAMENTO NEGLI ANNI	2018	2019	2020
PERMANENZA IN R.S.A.	55,5%	53,3%	18,8%

## 4. DATI RILEVATI

### 4.1 Generalità sui partecipanti

GENERALITÀ			
<b>SESSO</b>	M	0	
	F	0	
	non risponde	60	
	TOT	60	
<b>NUCLEO APPARTENENZA</b>	1° R.S.A. A	0	
	1° R.S.A. B	0	
	4° R.S.A. B	0	
	non risponde	60	
	TOT	60	
<b>VIVE IN RESIDENZA DA</b>	MENO DI 6 MESI	0	
	DAI 6 MESI A 2 ANNI	0	
	PIU' DI DUE ANNI	0	
	PIU' DI QUATTRO ANNI	0	
	non risponde	60	
	TOT	60	
<b>CHI COMPILA IL QUESTIONARIO</b>	Ospite	12	
	Familiare/Altro	40	
	non risponde	8	
	TOT	60	
<b>FREQUENZA DI VISITA</b>	Ogni giorno	0	
	Più di una volta a settimana	0	
	più di una volta a settimana	Una volta alla settimana	0
	meno di una volta a settimana	Meno di una volta al mese	0
		Una volta al mese	0
	Più di una volta al mese	0	
	non risponde	60	
	TOT	60	

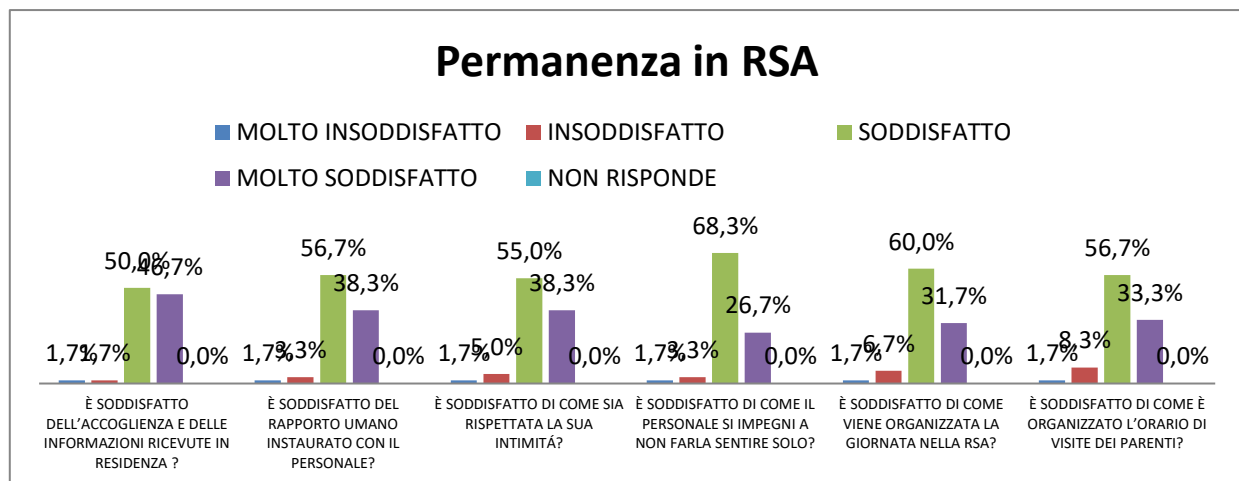


Hanno compilato il questionario 12 Ospiti (20%) e 40 tra Familiari/altro (67%); in 8 non hanno fornito risposta (13%).

Nessun utente ha fornito risposta per quanto riguarda Età; Sesso; Da quanto tempo vive in RSA; Frequenza di visita da parte di Familiare/Caregiver.

## 4.2 Valutazione riguardo la Permanenza in RSA

PERMANENZA IN R.S.A.						
COME GIUDICA LA SUA PERMANENZA NELLA RSA?	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA ?	1	1	30	28	0	60
È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO INSTAURATO CON IL PERSONALE?	1	2	34	23	0	60
È SODDISFATTO DI COME SIA RISPETTATA LA SUA INTIMITÀ?	1	3	33	23	0	60
È SODDISFATTO DI COME IL PERSONALE SI IMPEGNI A NON FARLA SENTIRE SOLO?	1	2	41	16	0	60
È SODDISFATTO DI COME VIENE ORGANIZZATA LA GIORNATA NELLA RSA?	1	4	36	19	0	60
È SODDISFATTO DI COME È ORGANIZZATO L'ORARIO DI VISITE DEI PARENTI?	1	5	34	20	0	60

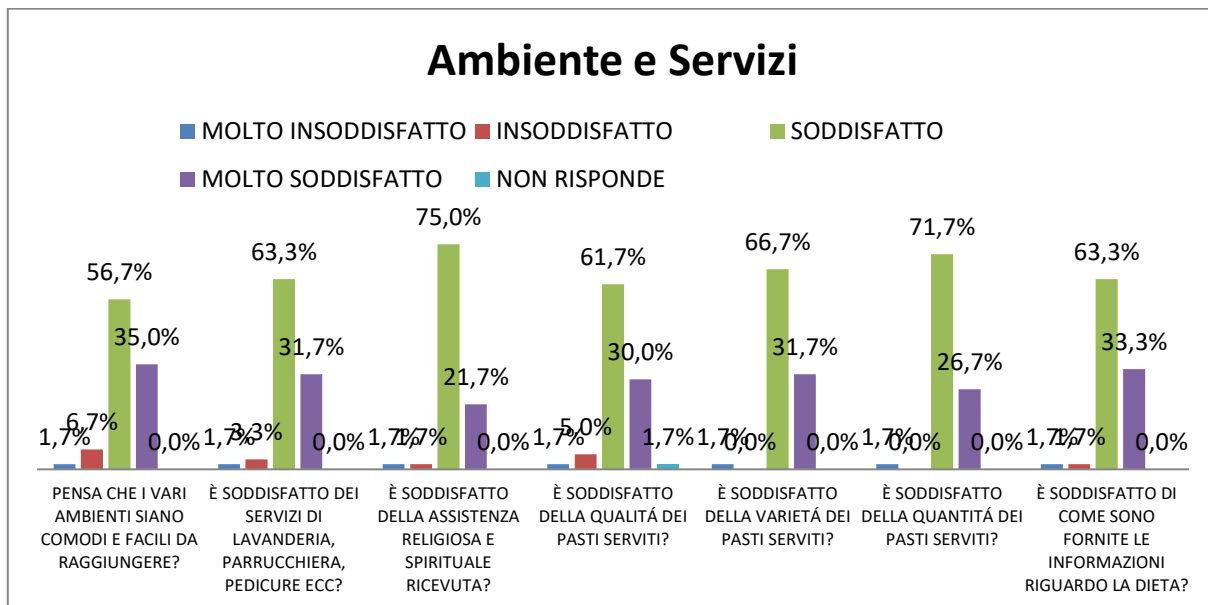


Sulla base del numero di questionari raccolti, i quesiti che nell'area PERMANENZA IN RSA hanno ottenuto la percentuale maggiore di giudizi positivi (96,7%) sono stati quelli riferiti al "Accoglienza e Informazioni ricevute all'ingresso".

Il quesito che ha ottenuto una percentuale maggiore di giudizi MOLTO SODDISFATTO è riferito a "Accoglienza e Informazioni ricevute all'ingresso" (46,7%), quello con la percentuale maggiore di risposta SODDISFATTO riguarda "Impegno a non farla sentire solo" (68,3%).

### 4.3 Valutazione riguardo l'Ambiente e i Servizi

AMBIENTE E SERVIZI						
VALUTAZIONE RIGUARDO L'AMBIENTE E I SERVIZI	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
PENSA CHE I VARI AMBIENTI SIANO COMODI E FACILI DA RAGGIUNGERE?	1	4	34	21	0	60
È SODDISFATTO DEI SERVIZI DI LAVANDERIA, PARRUCCHIERA, PEDICURE ECC?	1	2	38	19	0	60
È SODDISFATTO DELLA ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE RICEVUTA?	1	1	45	13	0	60
È SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEI PASTI SERVITI?	1	3	37	18	1	59
È SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI PASTI SERVITI?	1	0	40	19	0	60
È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI?	1	0	43	16	0	60
È SODDISFATTO DI COME SONO FORNITE LE INFORMAZIONI RIGUARDO LA DIETA?	1	1	38	20	0	60



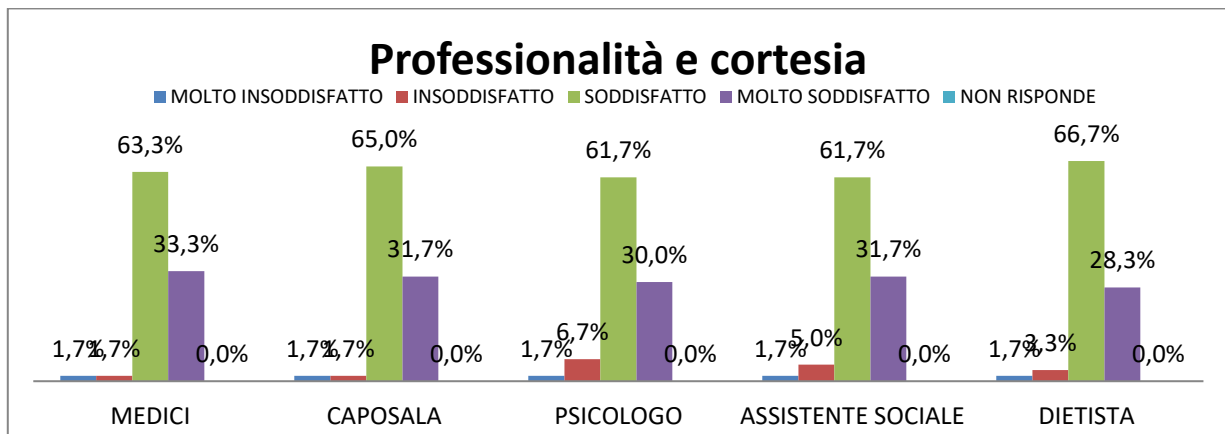
Il quesito che ha ottenuto la percentuale più alta di giudizi positivi è quello riferito alla “Varietà dei pasti serviti” e la “Quantità dei pasti serviti” (98,3%), e risultano i quesiti che hanno ricevuto la percentuale maggiore di giudizio positivo in tutta l’indagine. L’aspetto a seguire giudicato maggiormente positivo in tale area è “Come sono fornite le informazioni riguardo la dieta” (96,7%).

L’item riguardante la “Comodità e raggiungibilità dei vari ambienti” ha ottenuto in quest’area la percentuale più alta di giudizio MOLTO SODDISFATTO (35,0%), mentre quello riguardante “Assistenza religiosa ricevuta ha ricevuta” la percentuale più alta di risposte SODDISFATTO (75,0%).

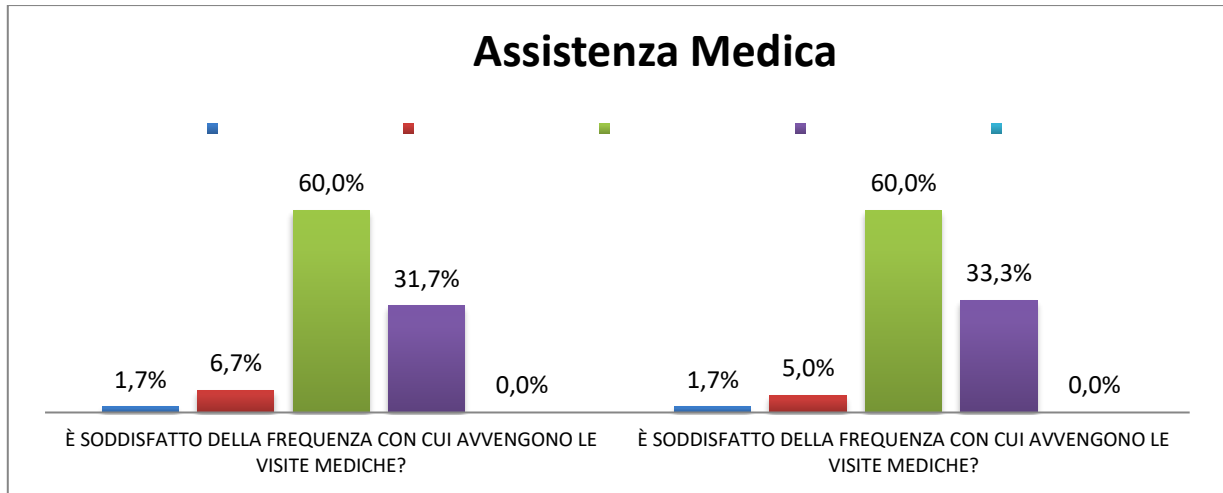
L'area Ambiente e Servizi risulta quella con la percentuale maggiore di giudizi positivi in tutta l'indagine (95,5%).

#### 4.4 Valutazione riguardo le Cure Mediche e Assistenza

ASSISTENZA E CURE						
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
MEDICI	1	1	38	20	0	60
CAPOSALA	1	1	39	19	0	60
PSICOLOGO	1	4	37	18	0	60
ASSISTENTE SOCIALE	1	3	37	19	0	60
DIETISTA	1	2	40	17	0	60



ASSISTENZA E CURE						
ASSISTENZA MEDICA	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
È SODDISFATTO DELLA FREQUENZA CON CUI AVVENGONO LE VISITE MEDICHE?	1	4	36	19	0	60
È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA DEI MEDICI NEL DARE INFORMAZIONI?	1	3	36	20	0	60



La valutazione delle Cure Mediche e Assistenza risulta in generale positiva.

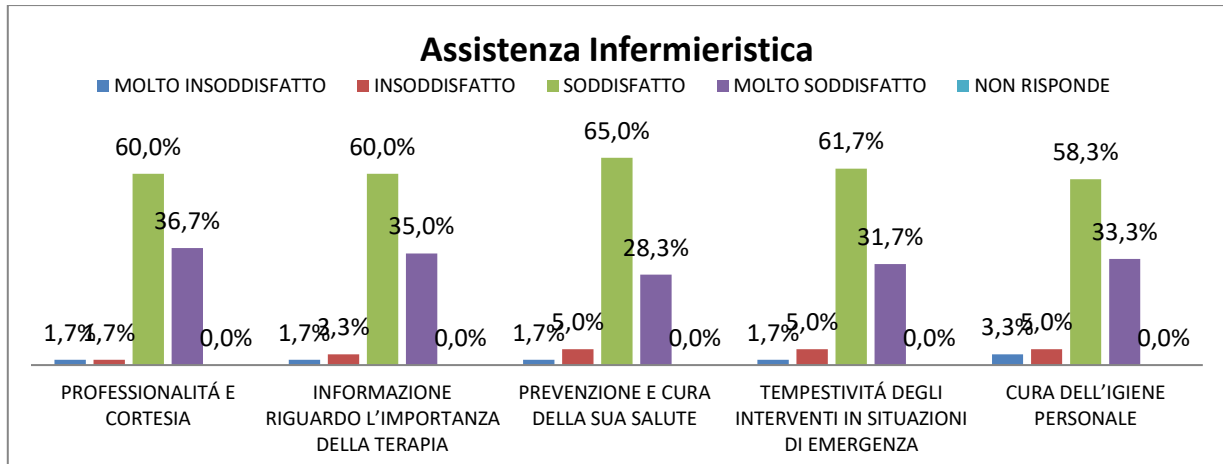
I quesiti *“Professionalità e Cortesia della Caposala”* e *“Professionalità e Cortesia dei Medici”* sono quelli che hanno ottenuto la percentuale più alta di giudizi positivi in tale Area, ovvero il 96,7%, seguiti dal quesito *“Professionalità e Cortesia della Dietista”* con il 95,0%.

Con il 33,3% i quesiti *“Professionalità e cortesia dei medici”* e *“Disponibilità e chiarezza da parte dei medici nel fornire informazioni”* sono quelli che hanno ricevuto la percentuale più alta di risposte MOLTO SODDISFATTO.

Con il 66,7% il quesito *“Professionalità e Cortesia della Dietista”* è quello che ha ricevuto il maggior numero di risposte SODDISFATTO.

#### 4.5 Valutazione riguardo l'intervento di Infermieri

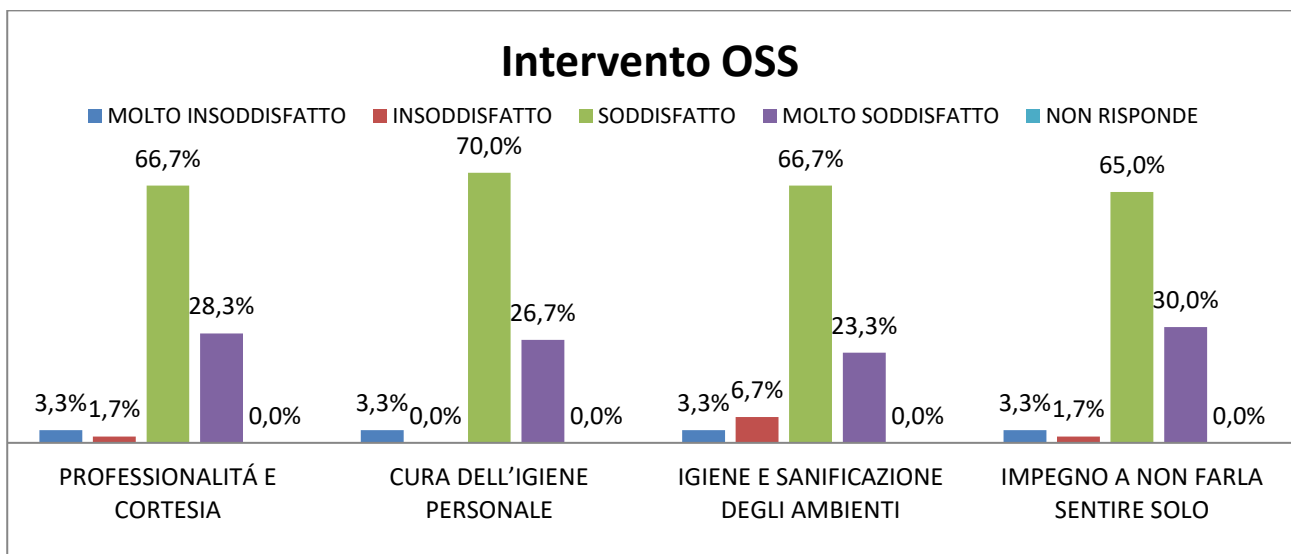
ASSISTENZA INFERMIERISTICA						
È SODDISFATTO INTERVENTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPONDE
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	1	1	36	22	0	60
INFORMAZIONE RIGUARDO L'IMPORTANZA DELLA TERAPIA	1	2	36	21	0	60
PREVENZIONE E CURA DELLA SUA SALUTE	1	3	39	17	0	60
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	1	3	37	19	0	60
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	2	3	35	20	0	60



In tale area la percentuale maggiore di giudizi positivi (96,7%) risulta per l'item riguardante "Professionalità e Cortesia degli Infermieri" il quale ha anche ottenuto il maggior numero di giudizi MOLTO SODDISFATTO con il 36,7%. Il maggior numero di risposte SODDISFATTO è stato fornito per il quesito riguardante la "Prevenzione e cura della salute" (65,0%).

#### 4.6 Intervento di OSS

OPERATORI SOCIO SANITARI						
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO DEGLI OSS IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPONDE
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	2	1	40	17	0	60
CURA DELL'IGIENE PERSONALE	2	0	42	16	0	60
IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	2	4	40	14	0	60
IMPEGNO A NON FARLA SENTIRE SOLO	2	1	39	18	0	60

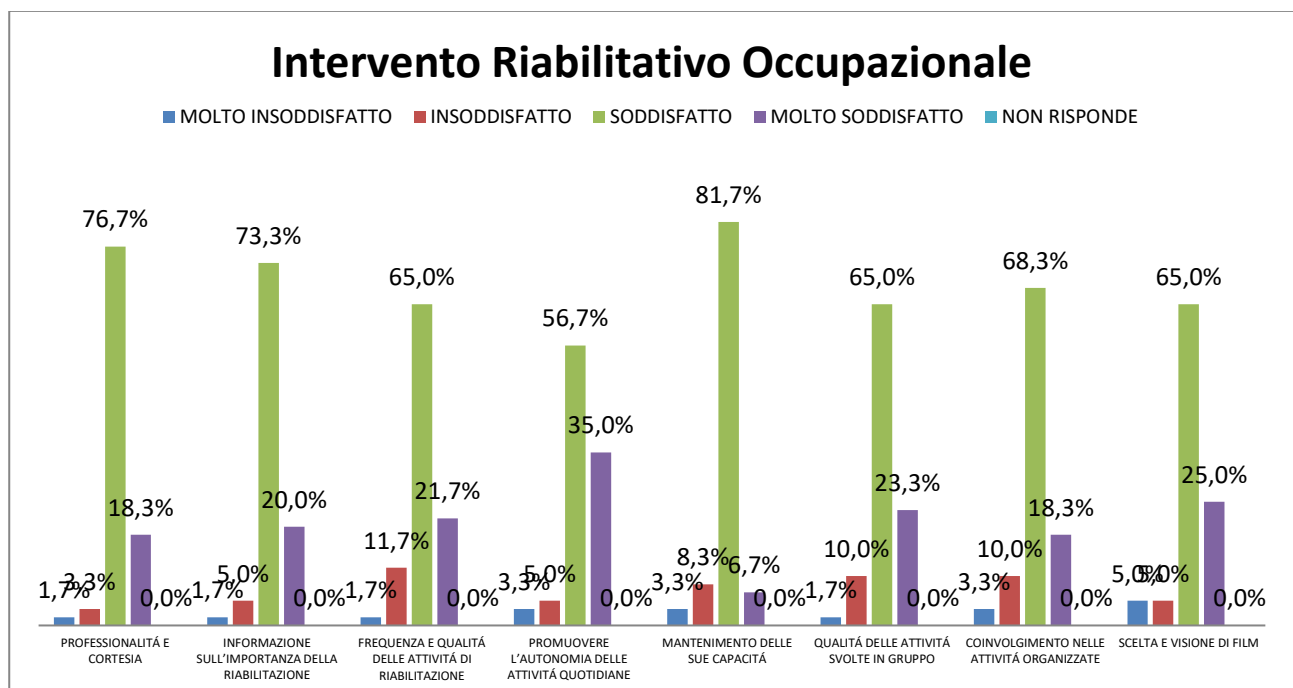




In quest'Area i quesiti che hanno ottenuto il maggior numero giudizi positivi (96,7%), riguardano "Cura dell'igiene personale". Il quesito che ha raggiunto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO riguarda l' "Impegno a non farla sentire solo" (30,0%).

#### 4.7 Intervento Riabilitativo

INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE						
È SODDISFATTO DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO OCCUPAZIONALE IN MERITO A	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
PROFESSIONALITÀ E CORTESIA	1	2	46	11	0	60
INFORMAZIONE SULL'IMPORTANZA DELLA RIABILITAZIONE	1	3	44	12	0	60
FREQUENZA E QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE	1	7	39	13	0	60
PROMUOVERE L'AUTONOMIA DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE	2	3	34	21	0	60
MANTENIMENTO DELLE SUE CAPACITÀ	2	5	49	4	0	60
QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN GRUPPO	1	6	39	14	0	60
COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE	2	6	41	11	0	60
SCelta E VISIONE DI FILM	3	3	39	15	0	60



Nell'area INTERVENTO RIABILITATIVO, tutti i quesiti hanno ottenuto una percentuale di risposte positive maggiore rispetto a quelle negative. Il quesito che ha ottenuto maggior numero di giudizi positivi è *"Professionalità e Cortesia"* (95,0%). L'item che ha ottenuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO in quest'Area, riguarda la *"Promozione dell'autonomia nelle attività quotidiane"* (35,0%) e il maggior numero di risposte SODDISFATTO *"Mantenimento delle sue capacità"* (81,7%).

#### 4.8 Collaborazione tra figure professionali

COLLABORAZIONE						
COLLABORAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
È SODDISFATTO DELLA COLLABORAZIONE TRA LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI?	3	0	43	14	0	60

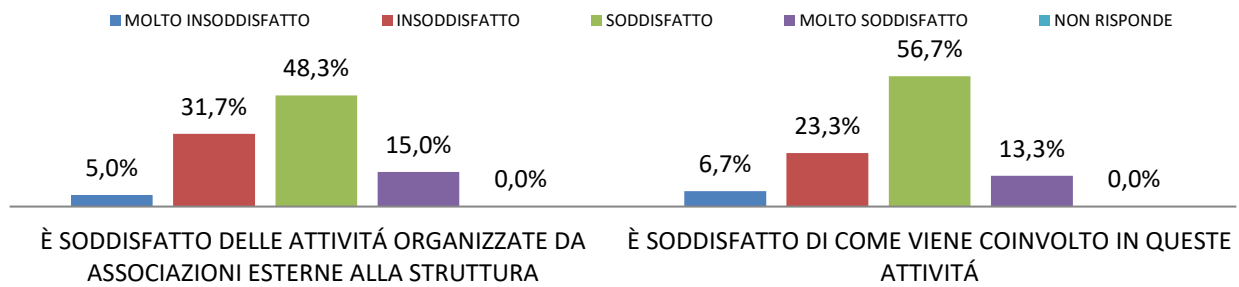


Per quanto riguarda la *"Collaborazione tra Figure Professionali"*, il 95,0% degli utenti hanno espresso un giudizio positivo. Il 23,3% degli utenti che hanno consegnato il questionario si ritiene MOLTO SODDISFATTO riguardo la collaborazione tra figure professionali, il 71,7% si ritiene SODDISFATTO.

#### 4.9 Attività organizzate da associazioni esterne

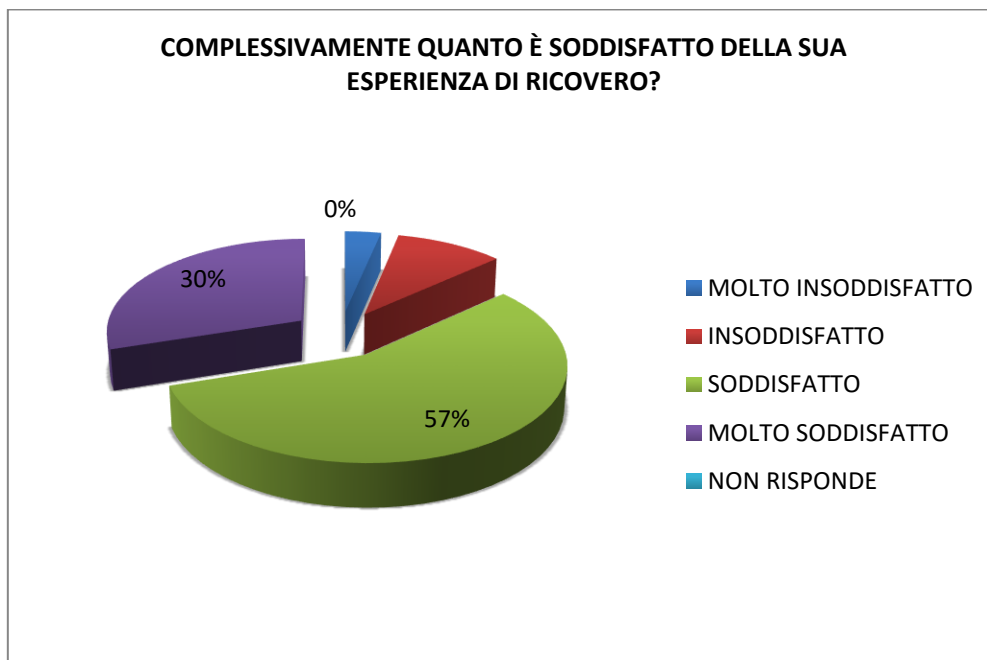
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO						
	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT RISPOSTE
È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATE DA ASSOCIAZIONI ESTERNE ALLA STRUTTURA	3	19	29	9	0	60
È SODDISFATTO DI COME VIENE COINVOLTO IN QUESTE ATTIVITÀ	4	14	34	8	0	60

## Attività organizzate dall'esterno

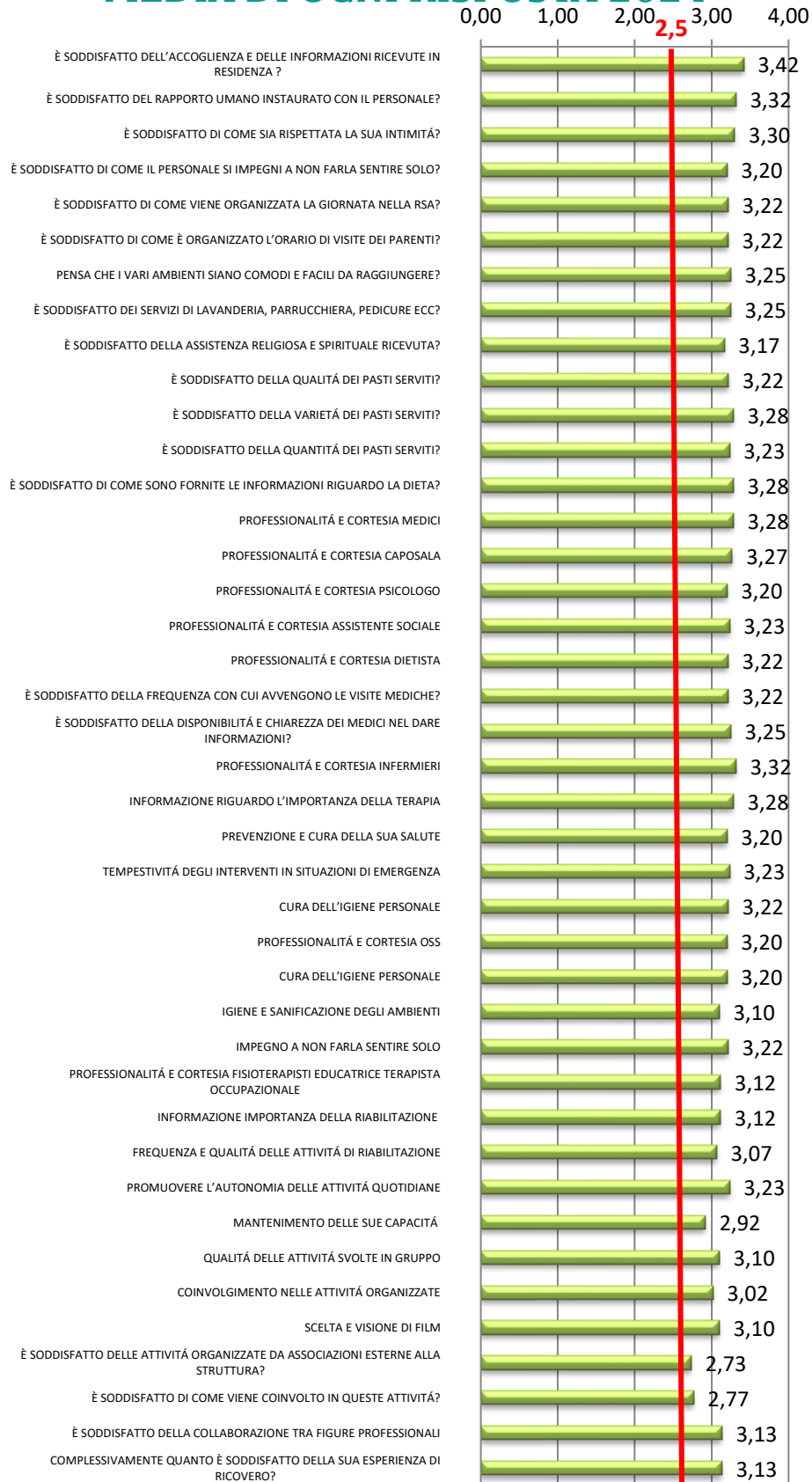


L'Area riguardante le Attività Organizzate da Associazioni Esterne, ha ottenuto una percentuale maggiore di risposte positive rispetto alle negative, ma presenta i quesiti che hanno ottenuto la maggioranza di risposte negative in tutta l'indagine: il 36,7% per le "Attività organizzate da associazioni esterne" e 30,0% per "Come vengono coinvolti in tali attività".

COLLABORAZIONE E GIUDIZIO COMPLESSIVO						
GIUDIZIO COMPLESSIVO	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON RISPONDE	TOT
COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	2	6	34	18	0	60



Riguardo il quesito "Giudizio Complessivo dell'esperienza di ricovero", sono stati forniti l'86,7% di giudizi positivi, di cui l'56,7% degli utenti si ritiene SODDISFATTO; il 30,0% MOLTO SODDISFATTO.

**5. PUNTEGGIO MEDIO PER OGNI RISPOSTA E PER OGNI AREA**
**MEDIA DI OGNI RISPOSTA 2024**




La media delle risposte per ogni domanda, permette di individuare gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come più positivo o più negativo. I valori medi sono compresi tra il valore 1 e il valore 4.

Il valore medio stabilito, al di sotto del quale la soddisfazione è percepita come più negativa, è di 2,50 (cut off). Il verificarsi di tale risultato offre una indicazione a mettere in atto interventi migliorativi nel medesimo ambito.

Prendendo in esame i punteggi medi di ogni quesito e il punteggio di ogni Area a cui appartengono si evincono i seguenti dati.

Il giudizio riferito all'area PERMANENZA IN RSA è nel complesso soddisfacente (**3,28**) ed è l'area che ha ricevuto il punteggio medio più alto in tutta l'indagine. In questa area il quesito con punteggio medio più alto è quello riferito a *"Accoglienza e informazioni ricevute"* (3,42).

Il giudizio della area riferita ad AMBIENTI E SERVIZI è nel complesso positivo, con punteggio medio di **3,24**, e le domande riferite ai *Varietà dei pasti serviti e Informazioni fornite riguardo la dieta* sono quelle che hanno ricevuto un punteggio medio più alto (3,28).

Il giudizio dell'area CURE MEDICHE E ASSISTENZA risulta positivo (**3,24**). Di quest'area il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto riguarda *"Professionalità e cortesia dei Medici"* (3,28).

Il giudizio medio dell'area SERVIZIO INFERMIERISTICO ha ottenuto un punteggio di **3,25**. Il quesito che ha ricevuto punteggio medio più alto riguarda *"Professionalità e Cortesia"* (3,32).

Il punteggio medio dell'area INTERVENTO DEGLI OSS risulta positivo: 3,18 e le medie dei quattro i quesiti risultano in linea con il punteggio medio di tale area.

Il quesito che ha ottenuto punteggio medio più alto nell'area riabilitativa è quello riferito alla *"Promozione dell'autonomia nelle attività quotidiane"* (3,23). Il giudizio dell'area INTERVENTO RIABILITATIVO è nel complesso positivo, con punteggio medio di area di **3,08**.

L'area dedicata alle ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO è quella con punteggio medio più basso rispetto alle altre aree (**2,75**).

Per quanto riguarda la collaborazione tra figure professionali si nota un buon grado di soddisfazione percepito, punteggio medio: **3,13**.

Nel voler dare un giudizio sul grado di soddisfazione complessivo sull'esperienza di ricovero, il punteggio medio ottenuto risulta **3,13**.

L'indagine 2024 ha espresso quindi la media voto più alta per l'area *"Permanenza in RSA"* (3,28), mentre risulta più bassa la media voto dell'area riguardante *"Attività svolte all'esterno"* (2,75) quest'ultima però, al di sopra del valore cut off stabilito, per cui non risulta opportuno attuare azioni correttive.

La domanda con media risposta più soddisfacente in tutta l'indagine, riguarda *"Accoglienza e informazioni ricevute all'ingresso"* (3,42), a seguire *"Rapporto umano instaurato con il personale"* e *"Professionalità e cortesia degli Infermieri"* (3,32).

La domanda con media risposta più bassa riguarda *"Le attività svolte da associazioni esterne"* (2,73).

## 6. CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

### 6.1 Confronto tra il 2024 e il 2023

I risultati medi delle aree sottoposte a indagine nel 2024, possono essere confrontati con quelli delle stesse aree nel 2023.

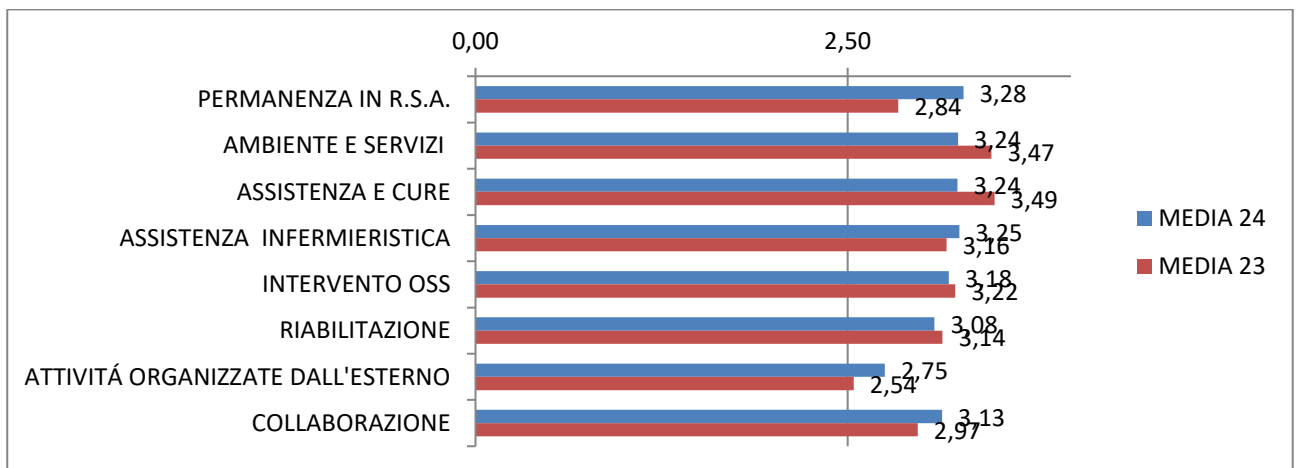
La differenza di partecipazione ottenuta tra i due anni, è stata nel 2023 di 62 questionari raccolti su un totale di 90 Ospiti (68,9%); nel 2024 la partecipazione riscontrata dai 60 questionari esaminati su un totale di 90 presenti in struttura, è del 66,7 % (di questi il 20% compilati da Ospiti, il 67% compilati da Familiari o Altro, il 13% non risponde). La percentuale di aderenza inferiore rispetto all'anno scorso non può considerarsi statisticamente valida, soprattutto in virtù del fatto che diversamente dal 2023, per tutte le domande la percentuale di RISPOSTA NON DATA è pari allo 0,0%

Anche quest'anno bisogna prendere in considerazione che il grado di soddisfazione percepito nell'anno 2024 sia per la maggior parte quello espresso dai Familiari.

AREE	MEDIA 24	MEDIA 23	DIFF.
PERMANENZA IN R.S.A.	<b>3,28</b>	2,84	0,44
AMBIENTE E SERVIZI	<b>3,24</b>	3,47	-0,22
ASSISTENZA E CURE	<b>3,24</b>	3,49	-0,25
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	<b>3,25</b>	3,16	0,09
INTERVENTO OSS	<b>3,18</b>	3,22	-0,04
RIABILITAZIONE	<b>3,08</b>	3,14	-0,05
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	<b>2,75</b>	2,54	0,21
COLLABORAZIONE	<b>3,13</b>	2,97	0,16

Quest'anno le aree che hanno ottenuto un punteggio medio maggiore rispetto al 2024 sono state in ordine: Permanenza in RSA (+0.44); Attività organizzate dall'esterno (+0,21); Collaborazione del personale (+0,16).

Le restanti aree mantengono, in linea con l'anno scorso, un punteggio ampiamente al di sopra del cut-off di 2,5.



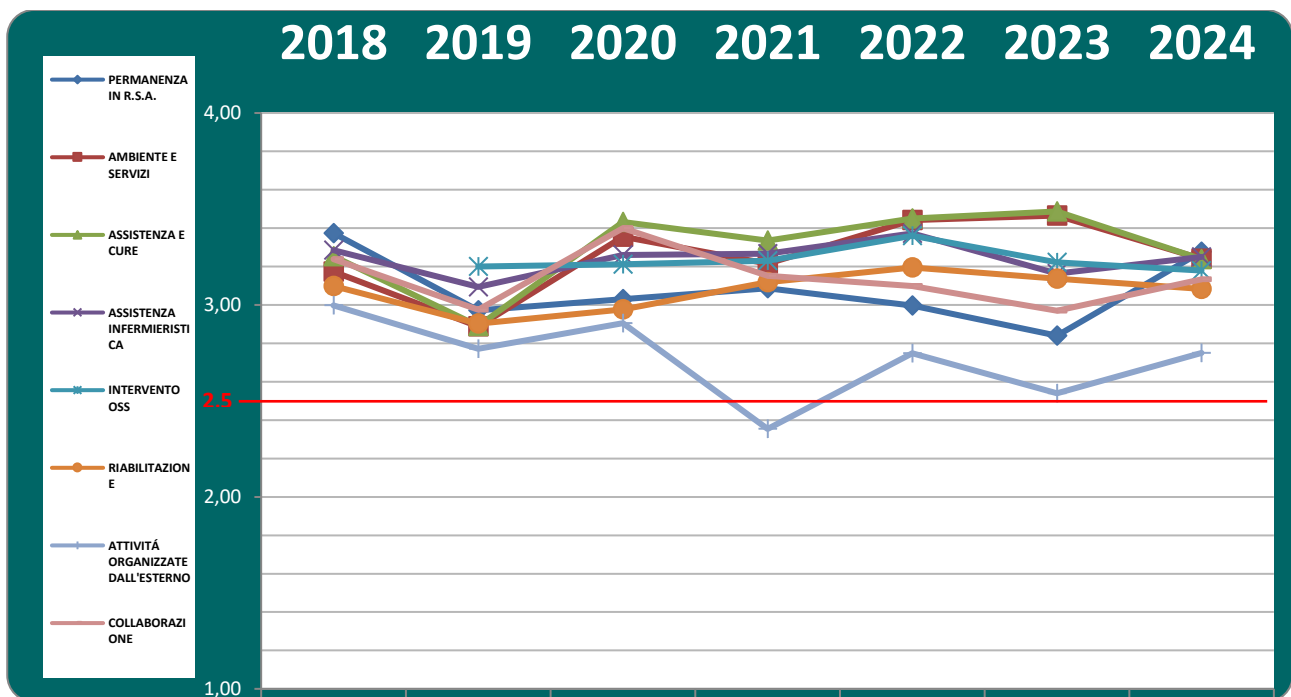
## 6.2 Confronto con gli anni precedenti

La percentuale di aderenza inferiore rispetto all'anno scorso può non considerarsi statisticamente valida, soprattutto in virtù del fatto che diversamente dal 2023, per tutte le domande la percentuale di RISPOSTA NON DATA è pari allo 0,0%.

Come evidenziato dai dati della tabella precedente e dall'andamento del grafico seguente, L'indagine effettuata nel 2024, ha rivelato un buon grado di soddisfazione generale degli utenti, in linea rispetto al 2023 e in confronto agli anni precedenti, senza nessun rilevante calo della qualità percepita.

AREE ANDAMENTO NEGLI ANNI	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
PERMANENZA IN R.S.A.	3,37	2,97	3,03	3,09	3,00	2,84	3,28
AMBIENTE E SERVIZI	3,17	2,89	3,36	3,21	3,44	3,47	3,24
ASSISTENZA E CURE	3,25	2,89	3,43	3,34	3,45	3,49	3,24
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	3,29	3,09	3,26	3,27	3,37	3,16	3,25
INTERVENTO OSS		3,20	3,21	3,23	3,36	3,22	3,18
RIABILITAZIONE	3,10	2,90	2,98	3,12	3,20	3,14	3,08
ATTIVITÀ ORGANIZZATE DALL'ESTERNO	3,00	2,77	2,90	2,35	2,75	2,54	2,75
COLLABORAZIONE	3,24	2,98	3,40	3,15	3,10	2,97	3,13
<b>N° QUESTIONARI/OSPITI PRESENTI</b>	<b>55,5%</b>	<b>53,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>57,3%</b>	<b>60,0%</b>	<b>68,9%</b>	<b>66,7%</b>

Quello che appare più evidente è che pur essendo un ambito percepito come il meno soddisfacente, quello riguardante le “Attività organizzate dall’esterno” risulta in miglioramento (**2,75**) rispetto all’anno 2023 (2,54).



## 7. OPINIONI E SUGGERIMENTI

Tra le 60 persone che hanno compilato il questionario, nessuna di esse ha ritenuto opportuno compilare la sezione dedicata a OPINIONI e SUGGERIMENTI.

## 8. CONCLUSIONI

Ad indagine conclusa, i risultati sono stati raccolti nella stampa distribuita al personale: “Esito dei risultati dell’indagine a disposizione del personale”, nel quale sono riportati i risultati dell’indagine con rispettivi grafici.

Il giudizio dell’area PERMANENZA IN RSA è stato rilevato come più positivo (**3,28**), ed è il giudizio medio di area più alto di tutta l’indagine.

Il quesito che ha ottenuto il punteggio medio più alto in tutta l'indagine riguarda "Accoglienza e informazioni ricevute all'ingresso" (**3,42**) ed è quello che ha ricevuto il maggior numero di risposte MOLTO SODDISFATTO (46,7%).

I quesiti che hanno ottenuto la percentuale maggiore di giudizi positivi (**98,3%**) riguardano la "Varietà dei pasti serviti" e la "Quantità dei pasti serviti".

Considerando la media ponderata di ogni risposta, il giudizio espresso è in generale più che soddisfacente per tutti gli aspetti proposti, e quello espresso per l'area "Attività Organizzate da Associazioni esterne alla Struttura"(2,75), risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente (2,54).

La percentuale di risposte positive dell'item "Giudizio complessivo della esperienza di ricovero in RSA" (86,7%), rispecchia la media delle percentuali di risposte positive ottenute nelle Aree di tutta l'indagine; e il punteggio medio di questo quesito (**3,12**), è in linea con la media dei punteggi calcolati sulle 8 Aree (3,12).

Si rileva quindi una più che soddisfacente percezione della qualità del servizio, con netto miglioramento degli aspetti generali che caratterizzano il percorso di permanenza in RSA, dell'accoglienza all'organizzazione della giornata, dal rispetto dell'intimità alla promozione del rapporto umano con personale e visitatori esterni. Permane un buon grado di soddisfazione per i vari aspetti assistenziali, infermieristici e riabilitativi, e per la professionalità con cui il personale coinvolto è coordinato dalle figure mediche e di coordinamento operanti in RSA.

## 9. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Azioni urgenti di miglioramento vengono elaborate e implementate su aspetti che risultano poco soddisfacenti (punteggio medio inferiore al cut off), o su quelli esposti tra i suggerimenti forniti dall'Utente. L'indagine di Soddisfazione degli Utenti dell'anno 2024 è risultata nel complesso positiva.

Tutte le Aree proposte hanno ottenuto un punteggio medio al di sopra del cut off di 2,5 stabilito, inoltre non sono stati forniti suggerimenti di miglioramento.

Non essendoci interventi di miglioramento urgenti da attuare, sarà comunque impegno di tutto il personale di mantenere lo standard positivo percepito dagli Utenti, per tutti gli aspetti della assistenza a loro offerta, ponendo del riguardo agli aspetti percepiti meno soddisfacenti rispetto agli anni precedenti, e rafforzando la pratica assistenziale negli aspetti migliorati nel corso degli ultimi anni.

INCARICATO DELL'INDAGINE DELLA CUSTOMER  
SATISFACTION  
DOTT. DARIO CIRIELLO

---

IL RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ  
DOTT. ORAZIO PARELLO

---

IL DIRETTORE SANITARIO  
PROF. GIANFRANCO TARSITANI

---

Roma, 23.01.2025