INDAGINE 2025 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi e relazione esito finale
grado di soddisfazione dell'Utenza
relativamente ai servizi offerti dalla
FONDAZIONE "Martinelli-Granata-Piantoni" di COLOGNE

Presentazione grafica delle risultanze della somministrazione dei questionari relativi alla Customer Satisfaction effettuata nell'anno 2025.
Elaborazione a cura della Direzione della Fondazione (19.12.2025).

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, ai sensi della disciplina contenuta nella DGR n. 2569 del 31/10/2014 che prevede tra i requisiti generali per l'accreditamento alla voce "Gestione, valutazione e miglioramento della qualità" una rilevazione annuale del grado di soddisfazione di tre specifici soggetti (ospiti, familiari e operatori) e nel perseguimento del valore fondamentale della centralità dei propri ospiti, ha condotto l'indagine annuale per conoscere il livello di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dalla Rsa (Residenza Sanitaria Assistenziale).
Attraverso la compilazione di questionari forniti dalla Direzione è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere, in piena serenità e libertà, una valutazione sulle prestazioni ricevute, con la possibilità di esporre giudizi ed eventuali contributi personalizzati.
Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato e si compone di:

a) domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile;
b) uno spazio destinato alle osservazioni, che consente di ottenere dati di tipo qualitativo, attraverso la rilevazione di commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Al termine dell'indagine, che per l'anno 2025, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 24 novembre 2025 e il 9 dicembre 2025, i risultati sono stati resi pubblici e divulgati attraverso la pubblicazione della presente relazione all'albo della Fondazione e sul sito internet www.rsacologne.it.
Prima di analizzare i dati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction della RSA per l'anno 2025, si ripropongono di seguito i questionari offerti a Ospiti, Familiari e Operatori, sulla base dei quali è stata condotta la suddetta indagine.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

1. Accoglienza al momento dell'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Igiene e cura della persona
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita
4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dopo l'ingresso
5. Disponibilità e professionalità personale medico
6. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
7. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
8. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico
9. Disponibilità e professionalità personale di animazione
10. Disponibilità e professionalità personale amministrativo
11. Attività e iniziative del servizio di animazione
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)
13. Servizio ristorazione
14. Servizio lavanderia e guardaroba
15. Servizio parrucchiera
16. Servizio religioso
17. Organizzazione visite familiari/visitatori
18. Tutela della riservatezza e della privacy
19. Giudizio complessivo sul servizio offerto

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

1. Accoglienza dell'Ospite all'ingresso (informazioni, trattamento)
2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite
3. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite
4. Disponibilità e professionalità personale medico
5. Disponibilità e professionalità personale infermieristico
6. Disponibilità e professionalità personale di assistenza
7. Disponibilità e professionalità personale fisioterapico

8. Disponibilità e professionalità personale di animazione
9. Disponibilità e professionalità personale di amministrativo
10. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita
11. Servizio lavanderia e guardaroba
12. Organizzazione delle visite di familiari/visitatori
13. Tutela della riservatezza e della privacy
14. Relazioni con il personale
15. Giudizio complessivo sul servizio offerto

C) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli operatori

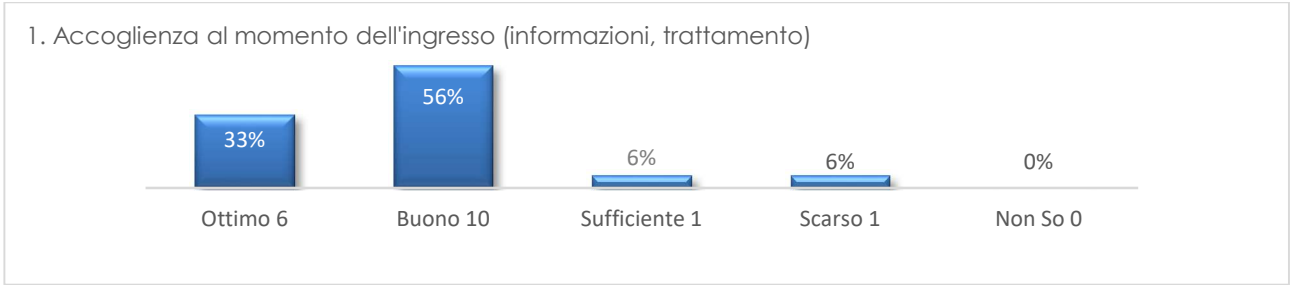
Pensando alle attuali condizioni di lavoro, come valuta il Suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Distribuzione dei carichi di lavoro
2. Orario di lavoro
3. Ambiente fisico di lavoro (locali, pulizia, arredo)
4. Organizzazione complessiva del lavoro
5. Relazioni con i colleghi
6. Relazioni con gli ospiti
7. Relazioni con i parenti degli ospiti
8. Livello di comunicazione interna
9. Gestione dei conflitti
10. Clima del gruppo di lavoro
11. Attività di formazione e aggiornamento
12. Servizi disponibili per il personale (servizi igienici, spogliatoi, spazi per riunioni)
13. Misure di contenimento adottate per ka fase post COVID-19
14. Qualità complessiva dei servizi erogati dalla struttura

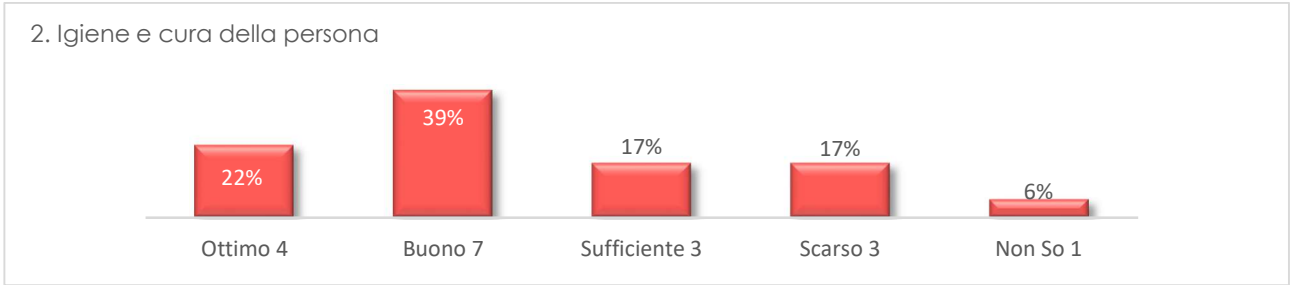
Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 18 Ospiti, n. 45 familiari e n. 25 operatori.

A) Questionario di Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

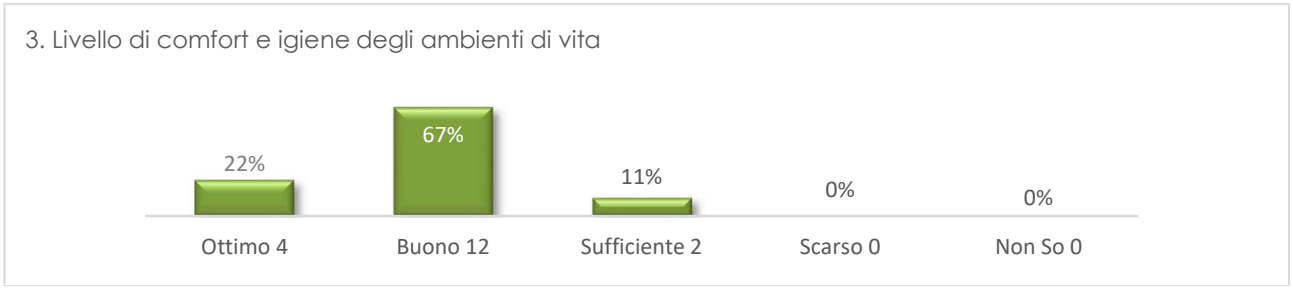
Sono stati somministrati n. 18 questionari su un totale di n. 59 ospiti (30,55%). Gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi.** Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) hanno raggiunto l'88,60% dei giudizi espressi, l'3,51% delle risposte fornite corrisponde a "scarso" e il 7,89% a "non so".
Il numero di questionari compilati, pari al 30,55% degli ospiti, ossia 18 ospiti su 59, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che, anche se non corrispondono alla maggioranza, risultano indicativi e ricchi di spunti di riflessione.
Gli ospiti che hanno compilato in modo autonomo il questionario sono stati supportati nella redazione dalle educatrici professionali Cvilo Silvana e Guerrini Giulia, indirizzate dal responsabile sanitario verso gli utenti con integra capacità cognitiva. In base al test neuropsicologico Mini Mental State Examination (MMSE), somministrato periodicamente agli ospiti, sono state rilevate n. 5 fasce di valutazione; gli ospiti che hanno riportato un punteggio pari o superiore a 16 punti (n. 18 ospiti) sono stati in grado di rispondere ai quesiti proposti. La possibilità di esprimere la propria valutazione in modo diretto ha permesso di raccogliere il reale grado di soddisfazione degli ospiti in relazione ai servizi offerti. La somministrazione dei questionari da parte delle educatrici professionali ha inoltre garantito neutralità e imparzialità nei confronti degli ospiti, posti in condizione di totale libertà nell'esprimere anche considerazioni negative.
Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.



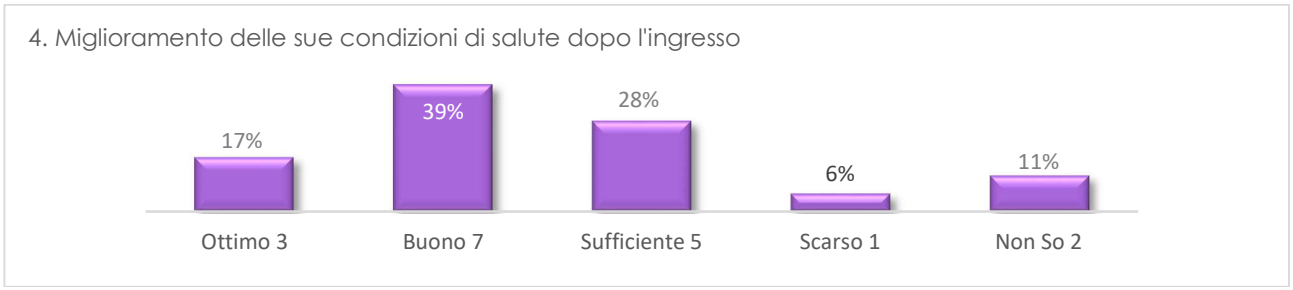
L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo molto positivo dalla totalità degli ospiti: il 33% (n. 6 ospiti) ha espresso un giudizio ottimo, il 56% (n. 10 ospiti) buono, mentre il 6% (n. 1 ospite) ha valutato sufficiente il servizio e il 6% (n. 1 ospite) scarso.



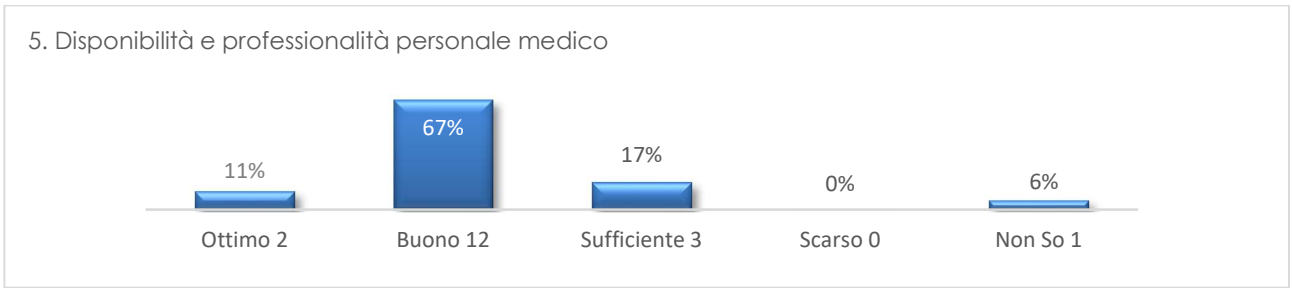
N. 14 ospiti riservano una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura della propria persona: il 22% (n. 4 ospiti) esprime un giudizio ottimo, il 39% (n. 7 ospiti) buono, il 17% (n. 3 ospiti) sufficiente, il 17% (n. 3 ospiti) scarso e il 6% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun giudizio.



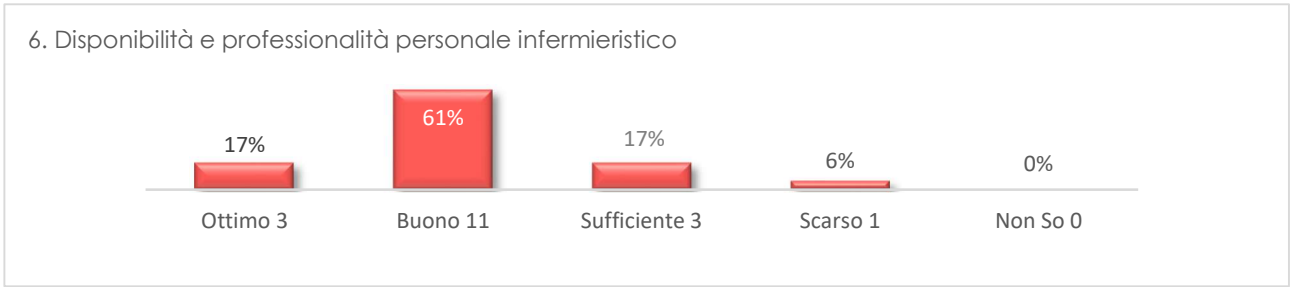
La maggioranza degli ospiti ha espresso un'opinione positiva in relazione al livello di comfort e al grado di igiene degli ambienti della Fondazione: il 22% (n. 4 ospiti) ritiene ottimo il servizio, mentre il 67% (n. 12 ospiti) lo considera buono e l'11% (n. 2 ospiti) sufficiente.



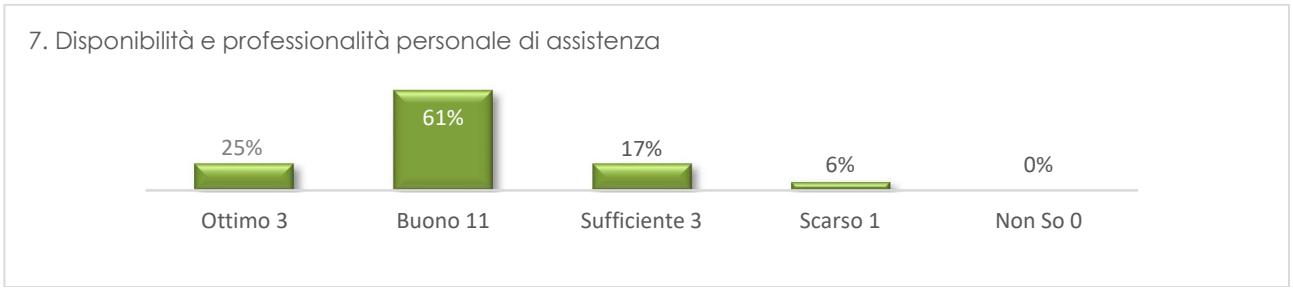
L'84% (n. 15 ospiti) ha dichiarato che ha riscontrato un miglioramento delle proprie condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, mentre il 6% (n. 1 ospite) non ha rilevato miglioramenti e l'11% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcun parere.



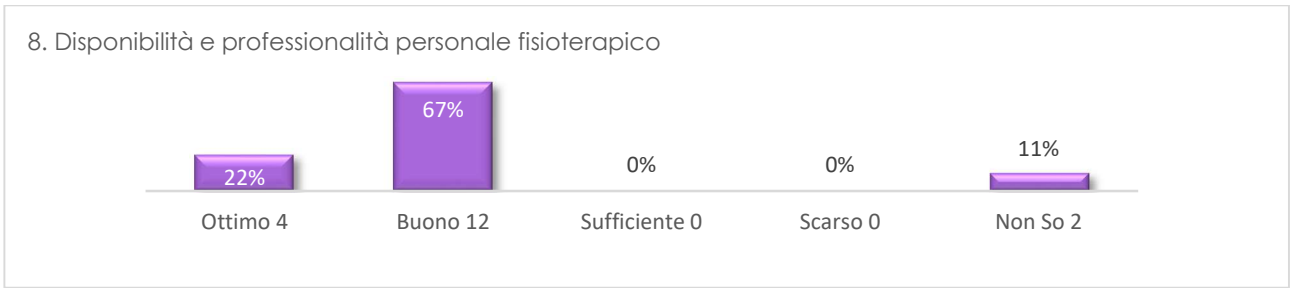
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto esclusivamente giudizi positivi: l'11% (n. 2 ospiti) ha confermato una soddisfazione ottima, il 67% (n. 12 ospiti) buona, il 17% (n. 3 ospiti) sufficiente e il 6% (n. 1 ospite) non ha espresso alcuna valutazione.



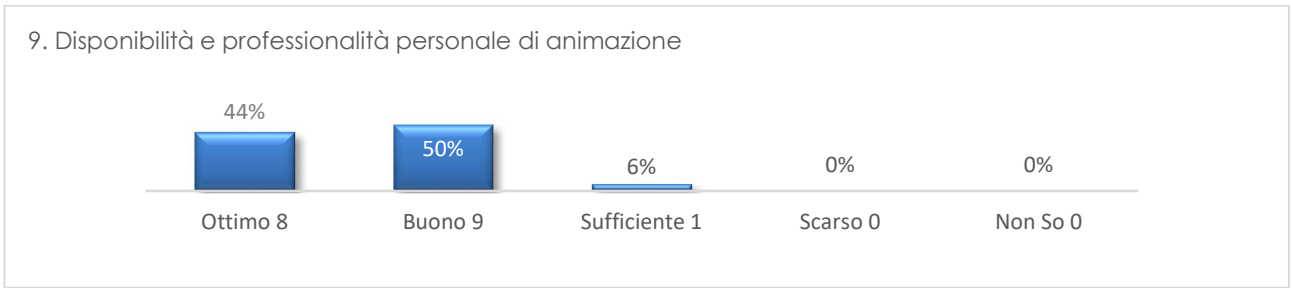
La valutazione globale del servizio infermieristico è essenzialmente positiva: il 17% (n. 3 ospiti) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 61% (n. 11 ospiti) lo considera buono, mentre il 17% (n. 3 ospiti) lo ritiene sufficiente e il 6% (n. 1 ospite) scarso.



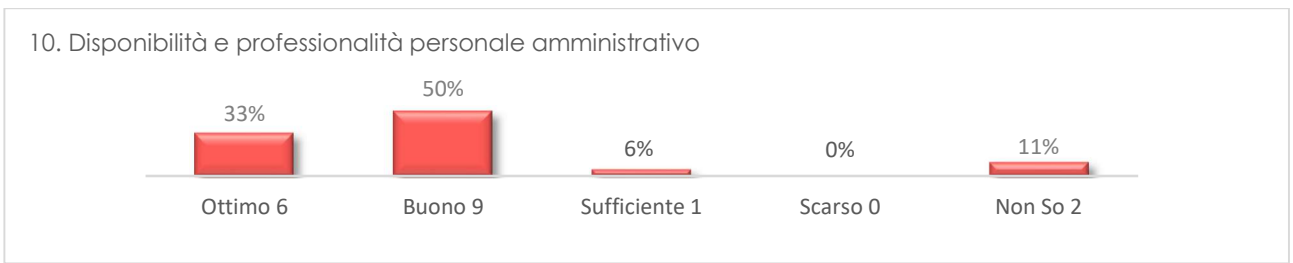
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 25% (n. 3 ospiti) ottimo, il 61% (n. 11 ospiti) buono, il 17% (n. 3 ospiti) sufficiente e 6% (n. 1 ospite) scarso.



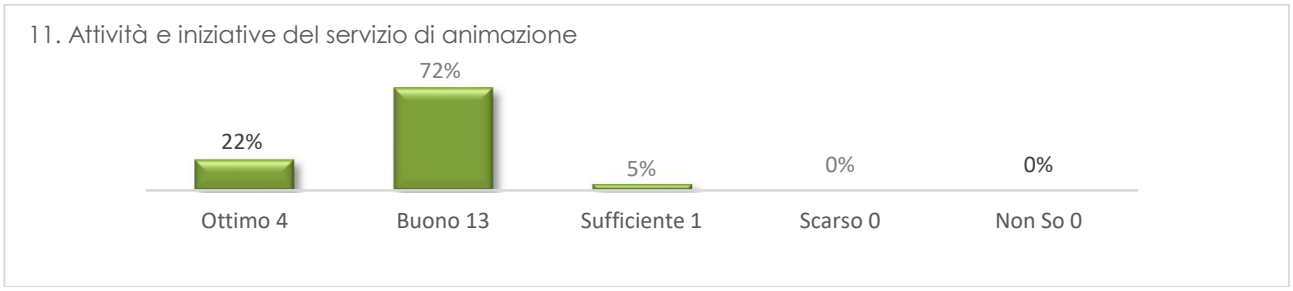
Il giudizio relativo al servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottimo per il 22% (n. 4 ospiti), buono per il 67% (n. 12 ospiti), mentre il 11% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



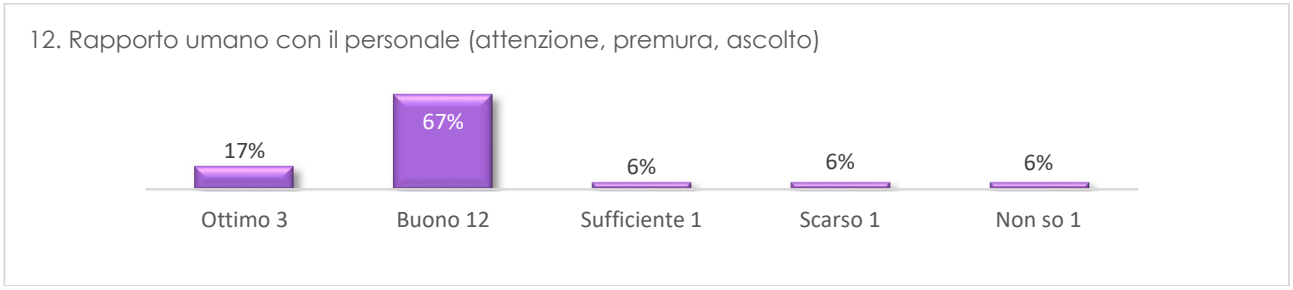
Il servizio di animazione si attesta su livelli di soddisfazione molto buoni: è stato valutato ottimamente dal 44% (n. 8 ospiti) degli ospiti, buono dal 50% (n. 9 ospiti), sufficiente dal 6% (n. 1 ospite).



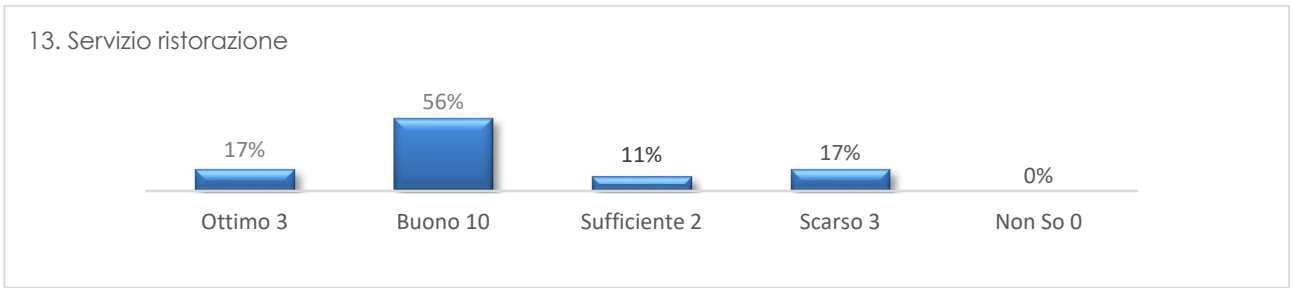
Il personale amministrativo ha ricevuto valutazioni positive: ottime per il 33% (n. 6 ospiti), buone per il 50% (n. 9 ospiti), per il 6% (n. 1 ospite) sufficienti, mentre l'11% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcuna valutazione.



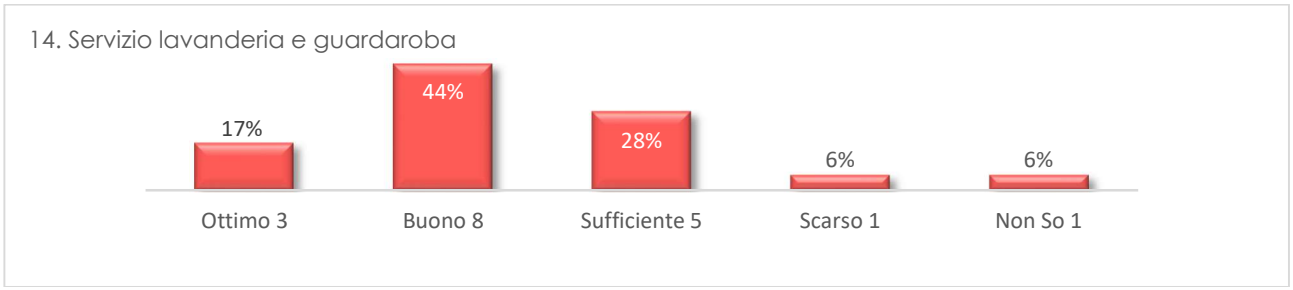
Le attività e le iniziative proposte dal servizio di animazione sono stato valutate ottimamente dal 22% (n. 4 ospiti), considerate buone dal 72% (n. 13 ospiti), sufficienti dal 5% (n. 1 ospite).



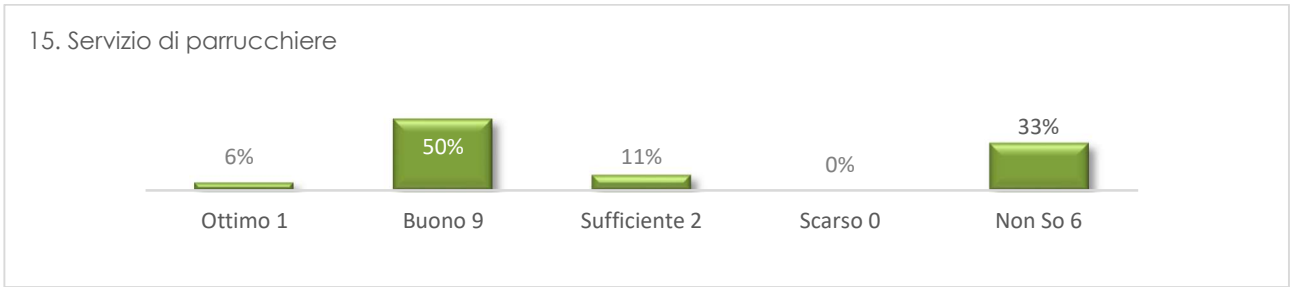
Il livello di soddisfazione relativamente ai rapporti umani instaurati con il personale è ottimo per il 17% (n. 3 ospiti), buono per il 67% (n. 12 ospiti), sufficiente per il 6% (n. 1 ospite), scarso per il 6% (n. 1 ospite) e il 6% (n. 1 ospite) non ha espresso alcun parere.



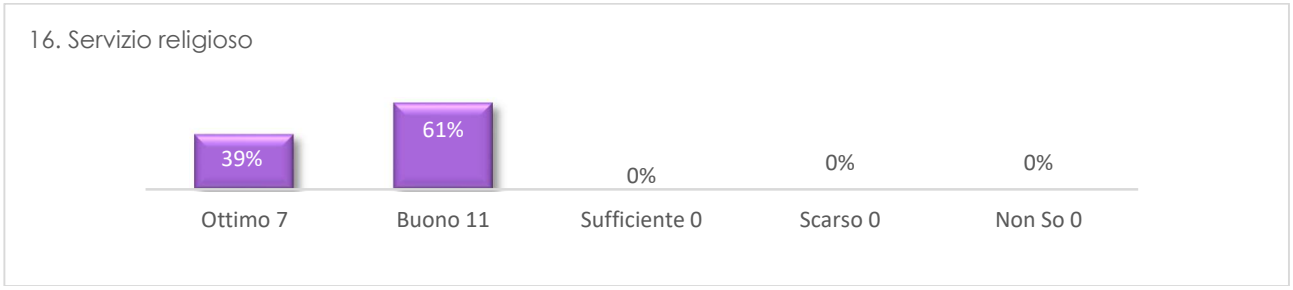
Il servizio di ristorazione si attesta sulle seguenti valutazioni: 17% (n. 3 ospiti) ottime, 56% (n. 10 ospiti) buone, 11% (n. 2 ospiti) sufficienti e 17% (n. 3 ospiti) scarse.



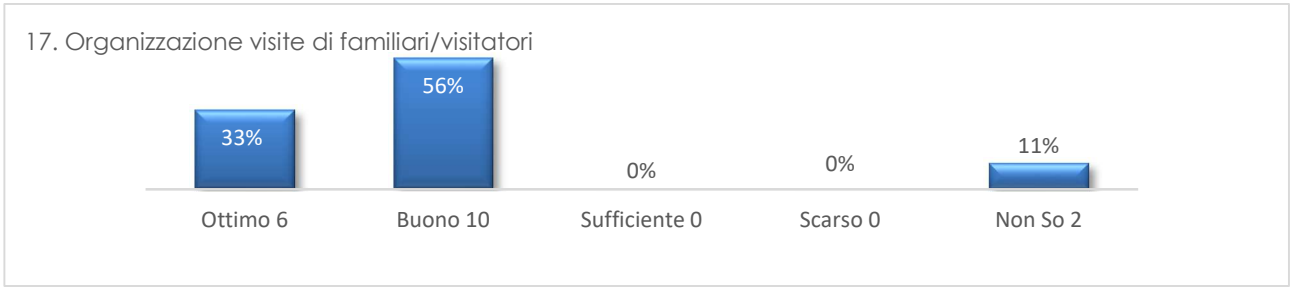
Il servizio di lavanderia e guardaroba è considerato ottimo dal 17% (n. 3 ospiti), buono dal 44% (n. 8 ospiti), sufficiente dal 28% (n. 5 ospiti), mentre il 6% (n. 1 ospite) lo ritiene scarso e il 6% (n. 1 ospite) non ha valutato il servizio.



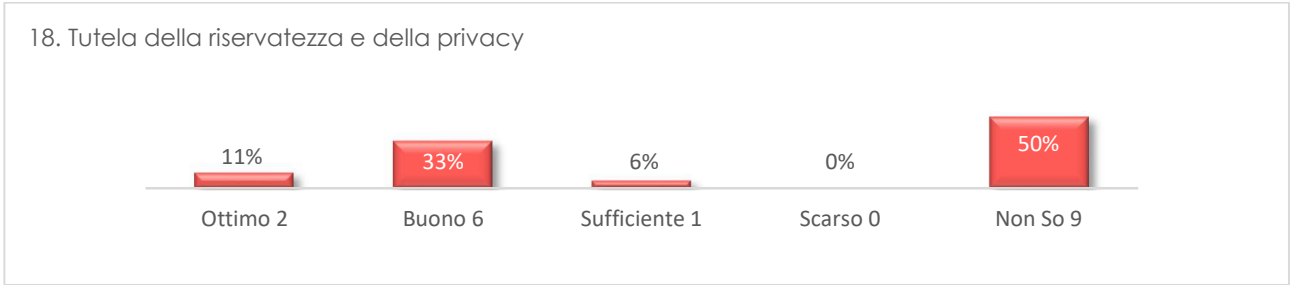
Il servizio di parrucchiere è stato valutato ottimo dal 6% (n. 1 ospite), mentre il 50% (n. 9 ospiti) lo giudica buono, l'11% (n. 2 ospiti) sufficiente e il 33% (n. 6 ospiti) non ha risposto al quesito.



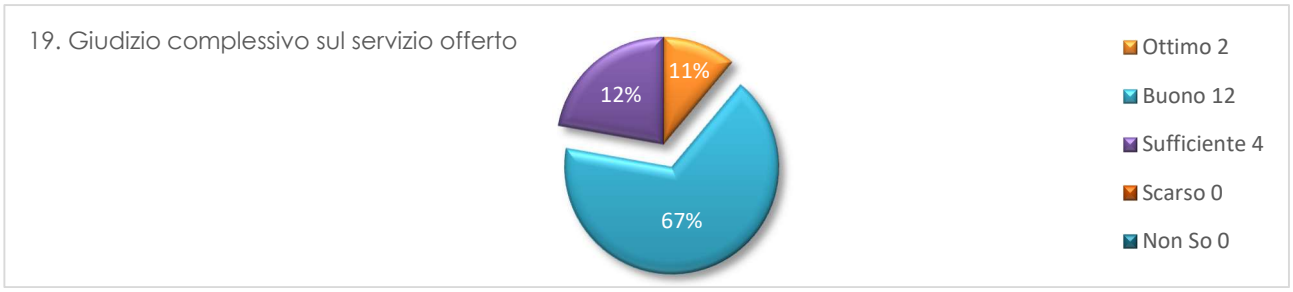
Il servizio religioso si attesta su livelli più che buoni rispetto alla globalità degli ospiti: il 39% (n. 7 ospiti) lo definisce ottimo, mentre il 61% (n. 11 ospiti) buono.



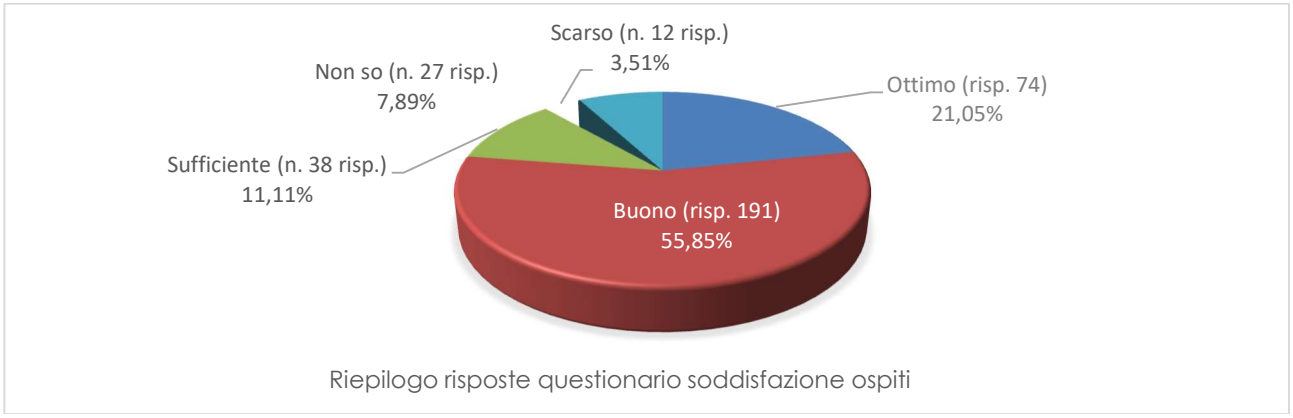
L'organizzazione delle visite per familiari e visitatori è stata valutata positivamente dalla quasi totalità degli ospiti: il 33% (n. 6 ospiti) la giudicano ottima, il 56% (n. 10 ospiti) buona, mentre l'11% (n. 2 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



Il grado di tutela della riservatezza e della privacy si attesta su livelli buoni rispetto alla globalità degli ospiti; il 50% (n. 9 ospiti) non ha espresso alcun giudizio.



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sulla globalità dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per l'11% ottimo (n. 2 ospiti), per il 67% buono (n. 2 ospiti) e per il 11% sufficiente (n. 4 ospiti).



Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e condivisi in équipe da tutte le figure professionali.
La relazione sulla Customer Satisfaction è stata pubblicizzata attraverso:

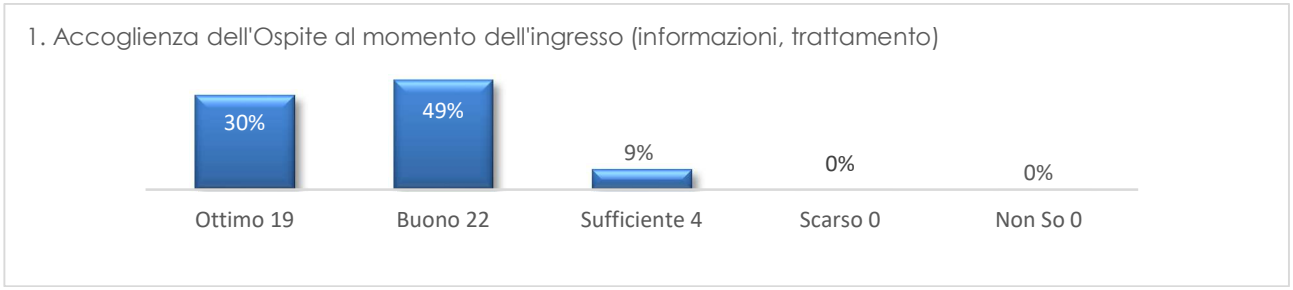
1. L'affissione all'Albo della Fondazione (i risultati resteranno esposti da febbraio a marzo 2026, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati);
2. La pubblicazione sul sito internet ww.rsacologne.it.

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2025 PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI.

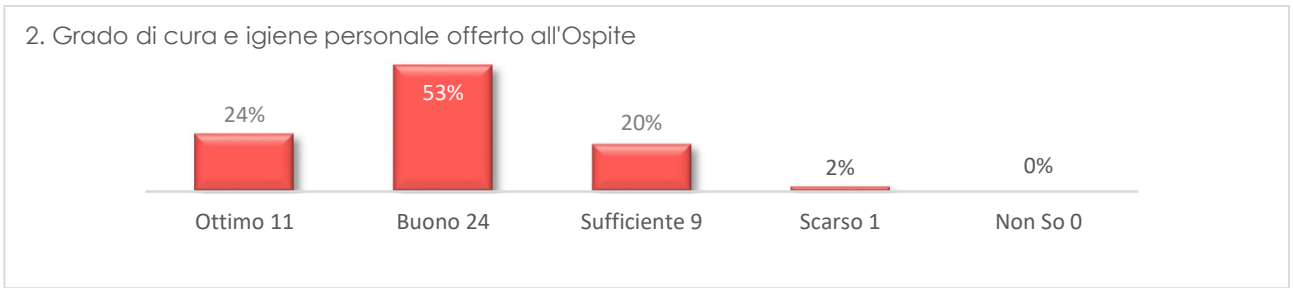
Ringraziando gli ospiti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

B) Questionario di Valutazione della soddisfazione dei familiari

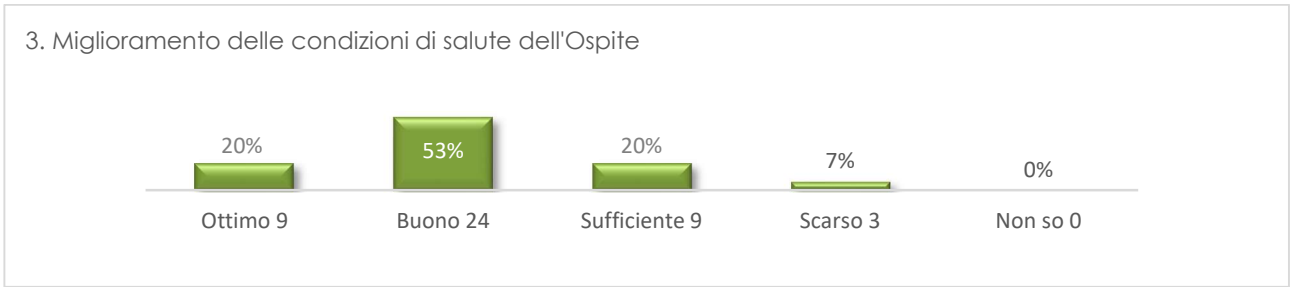
Sono stati compilati da parte dei familiari degli ospiti n. 45 questionari su un totale di n. 59 (76,40%). I familiari hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità dei servizi.** Le valutazioni positive (ottimo, buono e sufficiente) sono state, infatti, pari al 94,96% dei giudizi espressi, il 4,30% delle risposte corrisponde a "scarso" e lo 0,74% a "non so".
Il numero di questionari compilati, pari al 76,40% dei familiari, ossia n. 45 familiari su n. 59 ospiti, è un dato che non permette di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte. Risulta, comunque, utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontare i dati acquisiti, che risultano comunque indicativi e ricchi di spunti di riflessione.
Di seguito si procede all'analisi dettagliata delle valutazioni rilevate per ogni singolo quesito proposto.



L'accoglienza, le informazioni e il trattamento ricevuto al momento dell'ingresso sono stati valutati in modo positivo dalla totalità dei familiari: il 30% (n. 19 familiari) ha espresso un giudizio ottimo, il 49% (n. 22 familiari) buono e il 9% (n. 4 familiari) sufficiente.

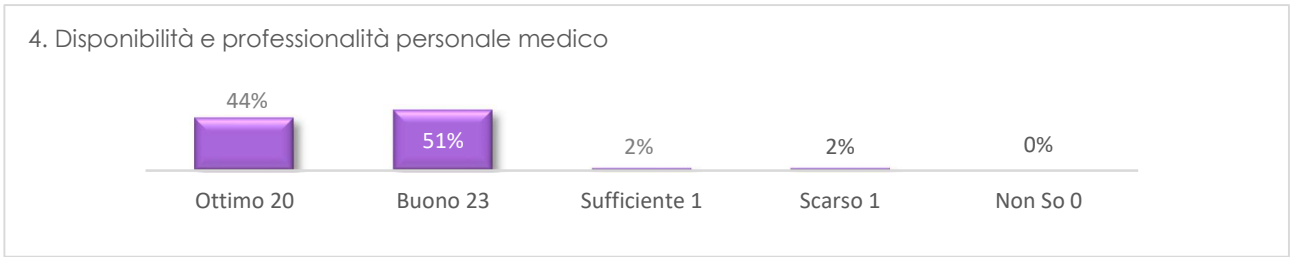


Il 98% (n. 44 familiari) riserva una valutazione positiva riguardo il grado di igiene e di cura del proprio congiunto: il 24% (n. 11 familiari) esprime un giudizio ottimo, il 53% (n. 24 familiari) buono, il 20% (n. 9 familiari) sufficiente, mentre il 2% (n. 1 familiare) lo considera scarso.

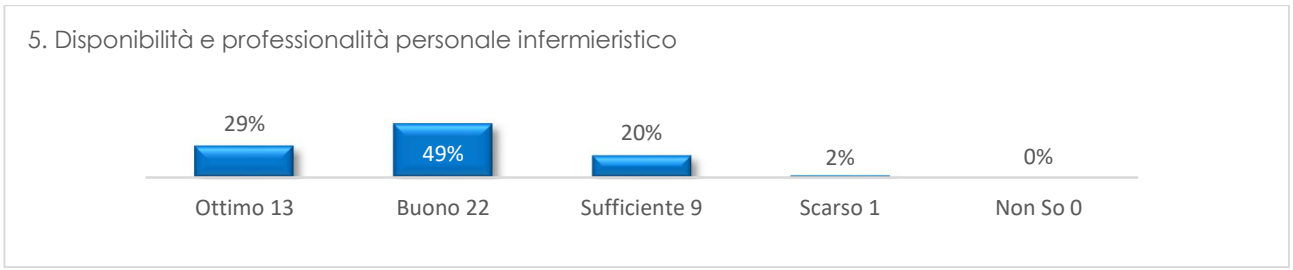


Il 20% (n. 9 familiari) ha dichiarato che il proprio congiunto ha riscontrato un significativo miglioramento delle condizioni di salute in seguito all'ingresso in Rsa, il 53% (n. 24 familiari) ritiene

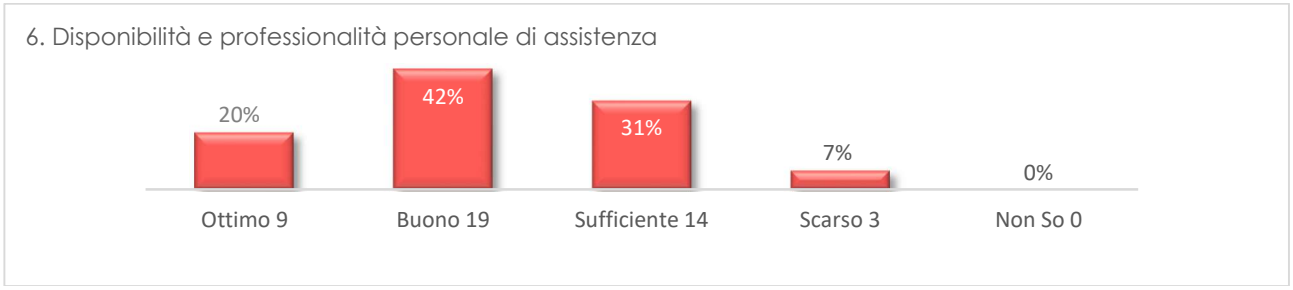
che i miglioramenti siano buoni, il 20% (n. 9 familiari) sufficienti, mentre il 7% (n. 3 familiari) dichiara che non ci sono stati progressi rispetto alle condizioni di salute a seguito dell'ingresso.



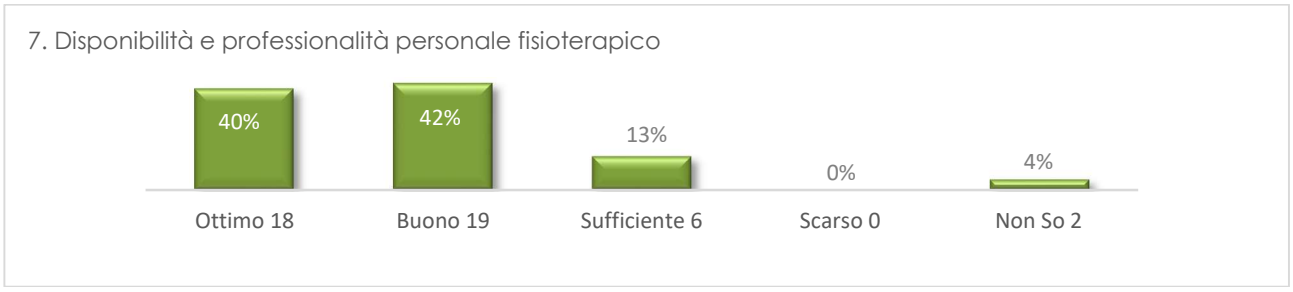
Il livello di disponibilità e professionalità offerto dal personale medico ha ottenuto giudizi essenzialmente positivi: il 44% (n. 20 familiari) ha confermato una soddisfazione ottima, il 51% (n. 23 familiari) buona, il 2% (n. 1 familiare) sufficiente e il 2% (n. 1 familiare) scarso.



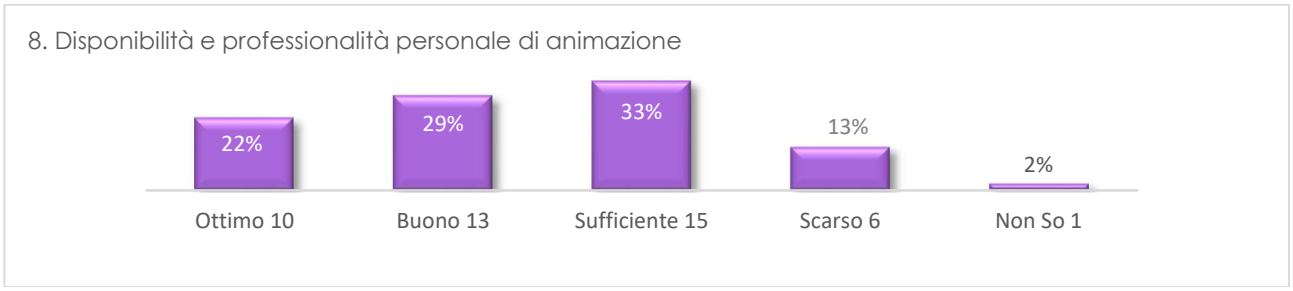
La valutazione globale del servizio infermieristico è positiva: il 29% (n. 13 familiari) considera ottimo il livello di disponibilità e professionalità, il 49% (n. 22 familiari) buono, il 20% (n. 9 familiari) sufficiente, il 2% (n. 1 familiare) scarso.



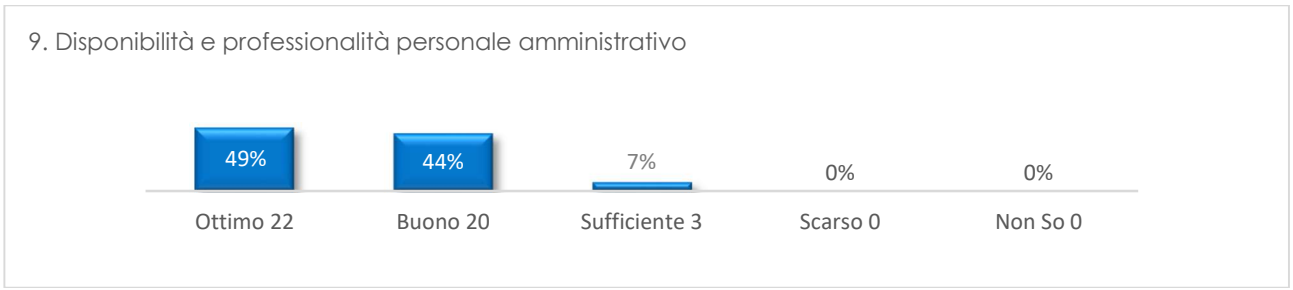
Anche il servizio offerto dal personale di assistenza ha ricevuto giudizi positivi: per il 20% (n. 9 familiari) il grado di soddisfazione è ottimo, per il 42% (n. 19 familiari) buono, per il 31% (n. 14 familiari) sufficiente, mentre il 7% (n. 3 familiari) considera il servizio scarso.



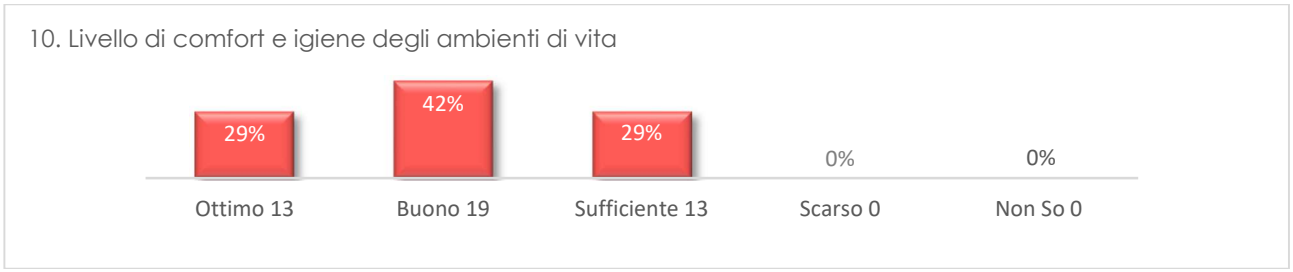
Il servizio fisioterapico ha riscosso valutazioni positive: ottime per il 40% (n. 18 familiari), buone per il 42% (n. 19 familiari), sufficienti per il 13% (n. 6 familiari), mentre il 4% (n. 2 familiari) non ha formulato alcuna risposta.



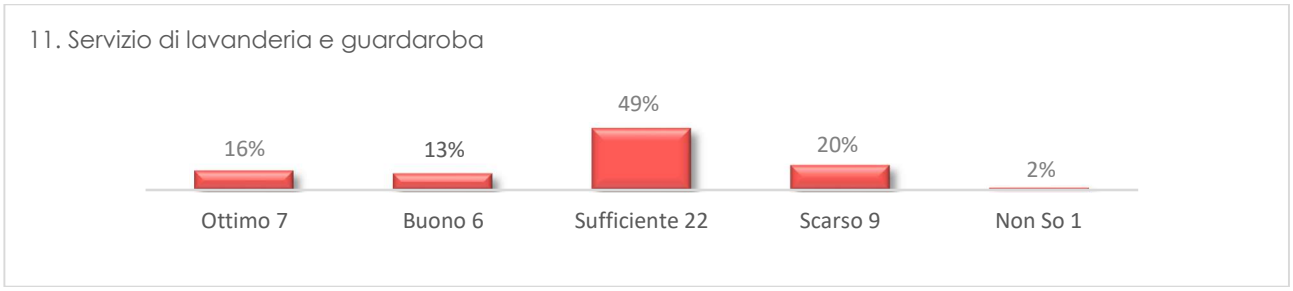
Il servizio di animazione è stato valutato ottimamente dall'22% (n. 10 familiari), considerato buono dal 29% (n. 13 familiari) e sufficiente dal 33% (n. 15 familiari), mentre lo considera scarso il 13% (n. 6 familiari) e il 2% (n. 1 familiare) non ha espresso alcun giudizio.



Disponibilità e professionalità del personale amministrativo hanno ricevuto esclusivamente valutazioni positive: ottime per il 19% (n. 22 familiari), buone per il 44% (n. 20 familiari), sufficienti per il 7% (n. 3 familiari).

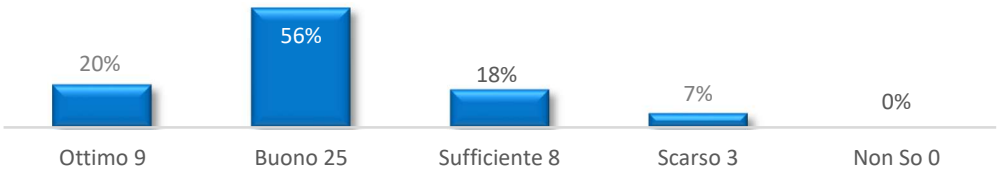


Il livello di comfort e igiene degli ambienti di vita è considerato ottimo dal 29% (n. 13 familiari), buono dal 42% (n. 19 familiari) e sufficiente dal 29% (n. 13 familiari).



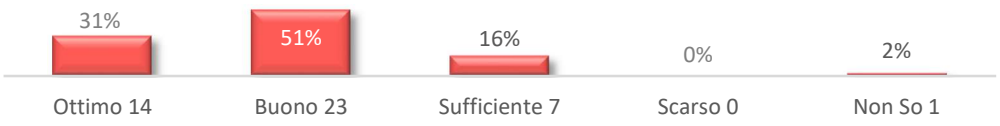
Il servizio di lavanderia e guardaroba è ritenuto ottimo dal 16% (n. 7 familiari), buono dal 13% (n. 6 familiari), sufficiente dal 49% (n. 22 familiari), scarso dal 20% (n. 9 familiari), mentre il 2% (n. 1 familiare) non ha indicato alcuna valutazione.

12. Organizzazione delle visite di familiari/visitatori



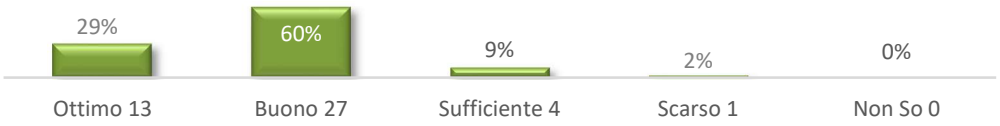
L'organizzazione delle visite di familiari/visitatori ha ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 20% (n. 9 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 56% (n. 25 familiari) buona, il 18% (n. 8 familiari) sufficiente, mentre per il 7% (n. 3 familiari) è stata considerata scarsa.

13. Tutela della riservatezza e della privacy

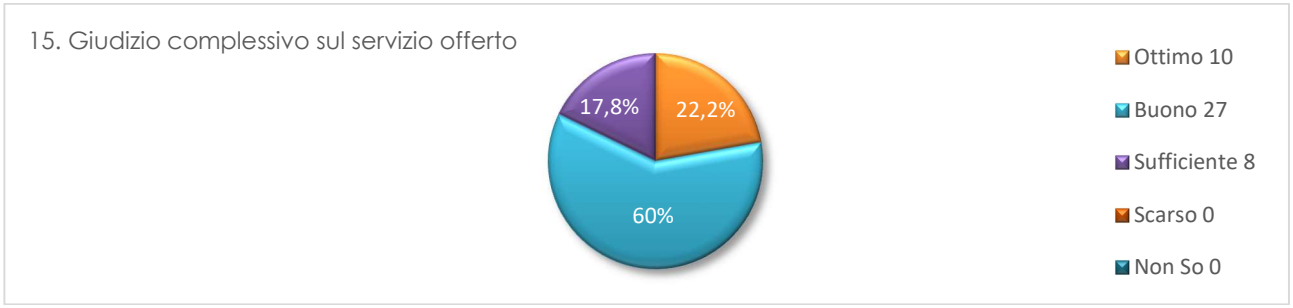


Il grado di tutela della riservatezza e della privacy è stato percepito positivamente dalla maggioranza dei familiari: il 31% (n. 14 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 51% (n. 23 familiari) buona, il 16% (n. 7 familiari) sufficiente, mentre il 2% (n. 1 familiare) non ha formulato alcun giudizio.

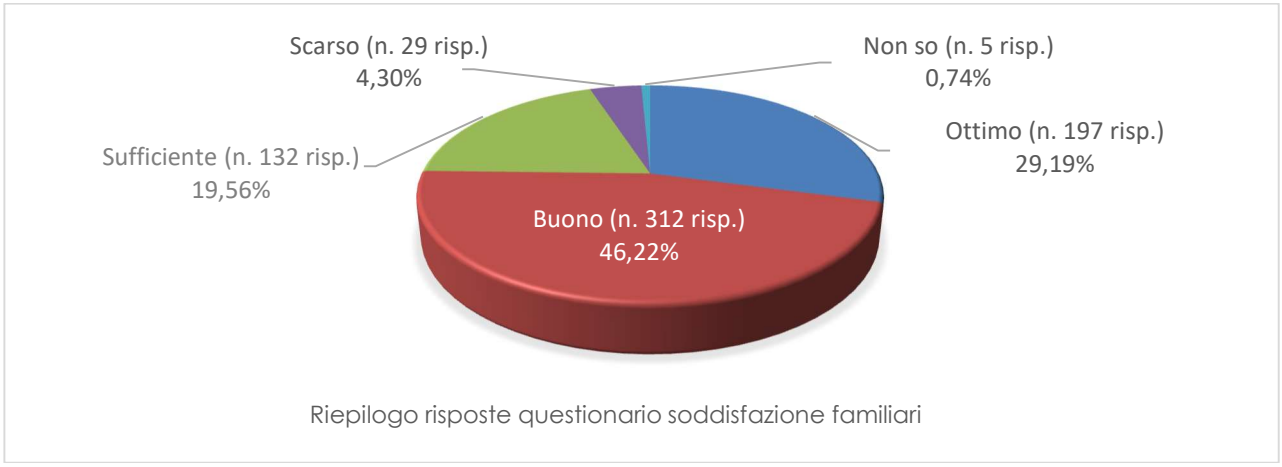
14. Relazioni con il personale



Le relazioni con il personale hanno ottenuto la quasi totalità dei giudizi positivi: il 29% (n. 13 familiari) manifesta un'ottima opinione, il 60% (n. 27 familiari) buona, il 9% (n. 4 familiari) sufficiente, mentre il 2% (n. 1 familiare) manifesta un'opinione scarsa.



In conclusione, si può affermare che il giudizio complessivo sull'insieme dei servizi offerti agli ospiti della Rsa è per il 22,2% (n. 10 familiari) ottimo, per il 60% (n. 27 familiari) buono, per il 17,8% (n. 8familiari) sufficiente.



Non meno importanti rispetto al questionario risultano essere le note liberamente espresse che, raggruppate in macroaree, sono di seguito esposte ed analizzate:

AREA SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

- *n. 1 familiare argomenta: "intrattenimento insufficiente", n. 2 familiari desiderano: "un'animazione più viva", n. 2 familiari considerano il servizio di animazione "scarso" e n. 1 familiare chiede: "animazione anche la domenica"*

Premesso che il servizio di animazione all'interno della RSA è strutturato secondo una programmazione definita, coerente con:

- le caratteristiche clinico-funzionali degli ospiti;
- l'età media elevata;
- la presenza significativa di decadimento cognitivo e fragilità plurime;
- le indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI),

la Fondazione ha definito la programmazione settimanale del servizio che, nello specifico, si articola nelle seguenti attività:

N.	Giorno	Mattino	Pomeriggio
1	Lunedì	Laboratorio arteterapia	Attività dinamiche
2	Martedì	Stimolazione cognitiva	Laboratorio autobiografico
3	Mercoledì	Musicoterapia (S. Messa)	Laboratorio arteterapia (S. Messa)
4	Giovedì	Attività dinamiche	Tombolata a premi

5	Venerdì	Lettura quotidiani terapia occupazionale	Musicoterapia
6	Sabato	Momenti di socializzazione	-

Con riferimento alla richiesta di animazione anche la domenica, si precisa che la programmazione settimanale tiene conto dell'equilibrio tra attività strutturate e tempi di riposo, oltre che dell'organizzazione complessiva delle risorse professionali disponibili. La domenica rappresenta generalmente un momento dedicato alle visite familiari e ad attività relazionali spontanee.
Alla luce dei dati raccolti, le segnalazioni risultano isolate e non configurano una criticità strutturale del servizio. Il livello di soddisfazione generale rimane positivo.
Resta comunque costante l'attenzione della Direzione e dell'équipe educativa nel monitorare l'adeguatezza delle proposte, nel rispetto dei bisogni reali degli ospiti e della mission della struttura.

AREA OSPITI:

- *n. 1 familiare dichiara che trova la proprio congiunta "disordinata, con vestiti di altri e a volte non pulita".*

Premesso che la cura della persona costituisce un ambito prioritario dell'assistenza erogata dalla Fondazione e che gli interventi di igiene e riordino vengono effettuati quotidianamente dal personale socio-assistenziale secondo programmazione definita e nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), in contesti di elevata fragilità e/o presenza di decadimento cognitivo, possono tuttavia verificarsi, in alcuni momenti della giornata, circostanze che comportino una percezione di minore cura, pur in presenza di assistenza regolarmente garantita.
Così come può accadere che un ospite indossi capi di abbigliamento che non gli appartengono; comunicare tempestivamente il disservizio permette agli operatori di intervenire efficacemente per risolvere in tempi brevi la problematica riscontrata.
La Fondazione accoglie l'osservazione come stimolo a mantenere costante l'attenzione sul decoro e sulla cura della persona, rafforzando il monitoraggio interno e la comunicazione con i familiari.
La collaborazione con le famiglie rimane elemento fondamentale per garantire il benessere dell'ospite e per intercettare tempestivamente eventuali situazioni meritevoli di approfondimento.

- *n. 2 familiari richiedono "maggiore assistenza in sala" e "maggiore igiene personale".*

Maggiore assistenza in sala

La permanenza degli ospiti nelle aree comuni, inclusa la veranda, avviene nell'ambito di una programmazione organizzativa che garantisce la presenza costante di personale socio-assistenziale, dal lunedì alla domenica, in coerenza con i requisiti organizzativi e gestionali prescritti da Regione Lombardia.
L'organizzazione del lavoro è strutturata in modo da assicurare:

- presenza continuativa di operatori;
- supervisione continua degli ambienti;
- intervento tempestivo in caso di necessità;
- equilibrio tra momenti di socializzazione e sicurezza;
- tracciabilità degli eventi attraverso consegne.

Si precisa che la vigilanza non implica necessariamente una presenza individuale costante accanto a ciascun ospite, ma una sorveglianza attiva e dinamica compatibile con il grado di autonomia residua e con le condizioni cliniche degli ospiti.
La Direzione e il Coordinamento infermieristico mantengono comunque costante il monitoraggio sugli standard assistenziali, nel rispetto dei requisiti organizzativi e dei livelli qualitativi previsti.

Maggiore igiene personale

Per quanto concerne la richiesta di "maggiore igiene personale", si ribadisce che le pratiche assistenziali prevedono interventi quotidiani programmati, modulati secondo il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e le condizioni cliniche del singolo ospite.
Quotidianamente possono comunque verificarsi situazioni che richiedono ulteriori interventi legati all'igiene e alla cura dell'ospite, senza che ciò configuri una carenza assistenziale.

Dalle attività di controllo interno e supervisione del Coordinamento non si rilevano elementi che evidenzino criticità sistemiche rispetto agli standard igienico-assistenziali adottati dalla Fondazione.
Resta attivo il monitoraggio continuo degli indicatori di qualità assistenziale, nell'ambito del sistema interno di miglioramento continuo.

AREA FISIOTERAPIA:

- *n. 2 familiari chiedono di "potenziare la fisioterapia".*

Il servizio fisioterapico è garantito, nel rispetto degli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa di Regione Lombardia, mediante la presenza di n. 1 fisioterapista a tempo pieno e n. 1 fisioterapista con contratto part-time.
Al fine di potenziare ulteriormente il servizio e consolidare la copertura assistenziale, la Fondazione ha deliberato, con decorrenza 01.01.2026, la trasformazione del rapporto di lavoro del fisioterapista attualmente part-time in tempo pieno.

AREA SERVIZIO DI RISTORAZIONE:

- *n. 2 familiari chiedono di "migliorare un pò", n. 1 familiare suggerisce di "curare di più" e n. 1 familiare afferma che il "cibo non è sempre adeguato".*

Il servizio di ristorazione, servizio appaltato ad una società esterna, è organizzato nel rispetto delle normative vigenti in materia igienico-sanitaria e secondo procedure conformi al sistema HACCP.
I menù sono predisposti su validazione dietetica e strutturati su rotazione stagionale, con particolare attenzione a:

- equilibrio nutrizionale;
- adeguato apporto calorico-proteico;
- varietà delle preparazioni;
- rispetto delle esigenze cliniche individuali.

Per ciascun ospite sono previste diete personalizzate in base a prescrizione medica (es. disfagia, diabete, insufficienza renale, diete iposodiche, ecc.), con eventuale modifica delle consistenze secondo valutazione sanitaria.
Resta comunque attivo il monitoraggio quotidiano continuo della presentazione e del gradimento dei pasti e la disponibilità a raccogliere osservazioni puntuali, nell'ottica del miglioramento della qualità percepita e del benessere dell'ospite.

AREA VISITE:

- *n. 1 familiare desidera una "migliore gestione degli orari di visita", n. 1 familiare suggerisce di "posticipare alle 18,30 l'orario della cena per favorire più visite", n. 1 familiare chiede di "inserire l'orario di visite 19,00 – 20,00 per i familiari lavoratori" e n. 1 familiare propone "la possibilità di condividere il pranzo di Natale insieme a un familiare".*

La Fondazione riconosce l'importanza fondamentale delle visite dei familiari quale elemento centrale per il benessere degli ospiti e per il rafforzamento dei legami affettivi.
Gli orari di visita attualmente vigenti sono stati stabiliti considerando:

- le esigenze assistenziali quotidiane degli ospiti;
- i momenti dedicati a pasti, igiene, terapie e riposo;
- la gestione coordinata del personale socio-assistenziale;
- il mantenimento di un ambiente sereno e sicuro per tutti gli ospiti.

Tali orari garantiscono la continuità delle cure e la regolarità delle attività quotidiane.
La Fondazione accoglie le osservazioni come spunto per valutare eventuali adattamenti compatibili con le esigenze organizzative e la sicurezza degli ospiti, considerato che l'obiettivo principale rimane quello di garantire un equilibrio tra benessere degli ospiti, qualità dell'assistenza e opportunità di relazione con i familiari.

AREA LAVANDERIA/GUARDAROBA:

- *n. 3 familiari sollecitano "una migliore gestione della lavanderia", n. 2 familiari lamentano "la mancanza di capi di abbigliamento" e n. 1 familiare chiede "un maggiore controllo degli indumenti".*

La Struttura adotta procedure interne per la gestione della biancheria personale, prevedendo:

- etichettatura degli indumenti degli ospiti;
- raccolta e consegna regolare della biancheria pulita;
- verifica periodica delle scorte di capi di ricambio per ciascun ospite.

Tali procedure sono finalizzate a garantire ordine, igiene e decoro della persona, nel rispetto della sicurezza e della continuità assistenziale.

È indubbio che nel nostro specifico contesto, possono talvolta verificarsi situazioni episodiche quali:

- smarrimento temporaneo di capi durante il processo di lavaggio e consegna;
- necessità di adeguare le scorte di biancheria a particolari esigenze degli ospiti;
- errori occasionali nella gestione dei capi, non imputabili a criticità strutturali.

Con l'introduzione a partire dal 01.01.2025 del progetto "Care Manager" che prevede, tra diversi obiettivi specifici, il controllo quotidiano della biancheria e la sistemazione di armadi e comodini, il numero delle segnalazioni relative a casi di smarrimento, di indumenti indossati che non appartengono all'ospite, ecc., sono oggettivamente diminuite.

Si invitano i familiari alla massima collaborazione segnalando in modo tempestivo e puntuale i disservizi riscontrati: solo così sarà possibile intervenire rapidamente e in modo efficace per risolvere i disservizi riscontrati.

Diffusione

I risultati dei questionari sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e condivisi in équipe da tutte le figure professionali.

La relazione sulla Customer Satisfaction è stata pubblicizzata attraverso:

1. L'affissione all'Albo della Fondazione (i risultati resteranno esposti da febbraio a marzo 2025, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati);
2. La pubblicazione sul sito internet ww.rsacologne.it.

CHIUNQUE PUÒ RICHIEDERE UNA COPIA DELLA RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2025 PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI.

Ringraziando i familiari per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, si resta a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e si ricorda che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.