

REPORT

CUSTOMER 2025

1.	INTRODUZIONE	2
2.	STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	2
3.	ANALISI DEI RISULTATI DELL'INDAGINE	2
4.	PARAGRAFO DELLE NOTE.....	7
5.	CONCLUSIONI.....	7
	Allegato 1: Modello del Questionario di Raccolta del giudizio degli utenti - 2025	9

W

REV	Descrizione delle Modifiche	Redatto da	Approvato da	Data di Emissione
00	Prima somministrazione del questionario strutturato	Infermiera Dirigente Dr.ssa Serena Guerriero	Amministratore Unico Prof. Francesco Riccardelli	Novembre 2017
01	Seconda somministrazione del questionario strutturato	Direttore Operativo Dr. Francesco Bardini	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Novembre 2019
02	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Febbraio 2021
03	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Gennaio 2022
04	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Febbraio 2023
05	Somministrazione del questionario straordinario	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Maggio 2024
06	Somministrazione del questionario strutturato	Responsabile Amministrativo Sig. Felicetti Danilo	Amministratore Unico Dott. Filippo Maria Stiatti	Dicembre 2025

1. INTRODUZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale *Salus* è una residenza sanitaria autorizzata ed accreditata dalla Regione Lazio ad erogare prestazioni di mantenimento alto. Attualmente la struttura è autorizzata ed accreditata con la Determina n. G08857 del 03.07.2024 e con la Determina n. G06803 del 30.05.2025 ad accogliere 88 pazienti, di cui 30 di livello assistenziale “tipologia mantenimento alto”, 10 pazienti di “livello assistenziale intensivo”, 40 pazienti di “livello estensivo” e 8 pazienti in regime privato di livello “mantenimento alto”. I pazienti sono distribuiti in cinque reparti, due al piano terra e tre al primo piano.

Nella struttura la rilevazione del gradimento dei clienti/utenti (cd. *customer satisfaction*) non è solo finalizzata all’assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale imposto dalla attuale normativa regionale, ma rappresenta anche uno strumento di conoscenza con finalità operative; consente infatti di individuare le eccellenze e le criticità dell’organizzazione e di orientare gli interventi della Direzione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali, tecnico-professionali e nelle relazioni umane.

Scopo della rilevazione, condotta annualmente, è il raffronto periodico dei giudizi degli utenti sui servizi offerti, attraverso una serie di domande standardizzate, con successiva valutazione dei risultati e definizione di concrete azioni di miglioramento dei processi e dei servizi.

2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario (allegato 1) è stato distribuito nel mese di Ottobre 2025, ai parenti, Tutori legali, Amministratori di sostegno, degli ospiti ed agli ospiti a cui è stato possibile somministrarlo direttamente, presenti in quell’arco temporale. È stato consegnato *brevi manu* e inviato a mezzo e-mail.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l’anonimato per favorire la maggiore libertà di espressione.

Il questionario si compone di cinque quesiti a risposta chiusa, uno dei quali per la valutazione delle figure aziendali indicandone, da questa volta, il nominativo corrispondente, e un ultimo quesito per i suggerimenti, che consentono l’elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l’assegnazione di un punteggio misurabile.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso la somministrazione del questionario sono:

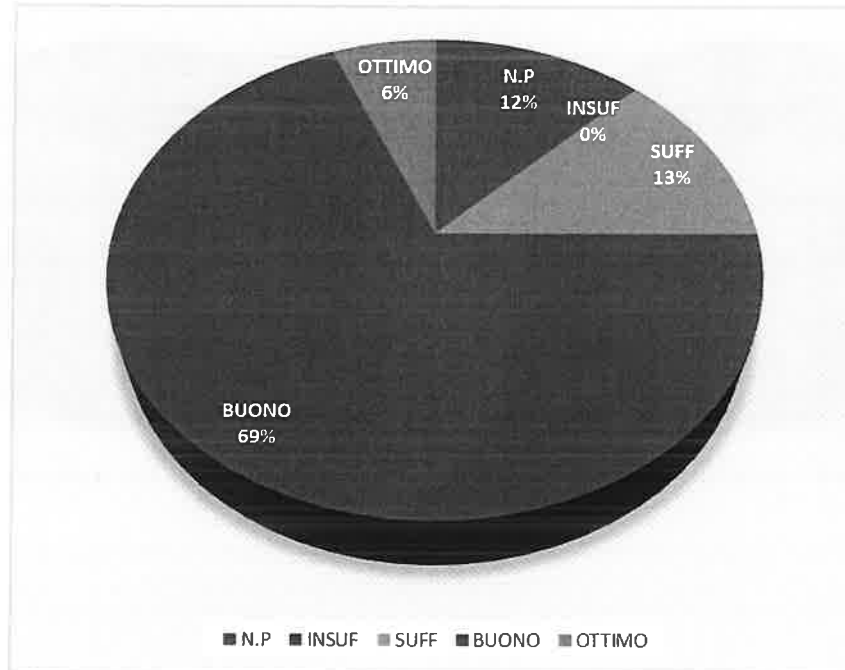
- Misure precauzionali per evitare sviluppo focolai
- Disponibilità e competenza figure aziendali
- Comunicazione dalla parte sanitaria
- Coinvolgimento familiari in attività e iniziative della struttura
- Soddisfazione sull’assistenza fornita dalla struttura

3. ANALISI DEI RISULTATI DELL’INDAGINE

Per esprimere i risultati dell’indagine di gradimento si è deciso di utilizzare la metodica dei grafici a torta, in quanto utili a visualizzare in modo semplice e diretto il peso delle varie componenti sul fenomeno complessivo.

È stata fornita la possibilità di imbucare il questionario nella cassetta dei suggerimenti/elogi/reclami presente nel salone principale durante l’accesso, a partire dal 01 ottobre 2025, su turni programmati, dei parenti e, alla data del 31/10, **su 91 questionari distribuiti mezzo e-mail e brevi manu, ne sono rientrati 16, corrispondenti al 18% del totale.**

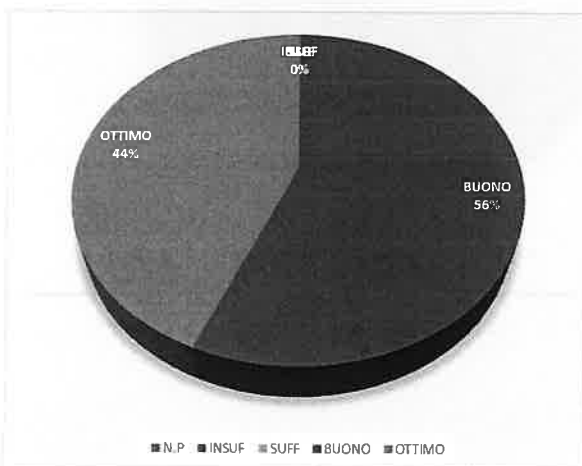
1) *Come valuta gli sforzi posti in essere dalla struttura nello sviluppo di misure precauzionali per ridurre il rischio di sviluppo di focolai interni (sorveglianza degli incontri programmati, uso DPI, campagna di vaccinazione)?*



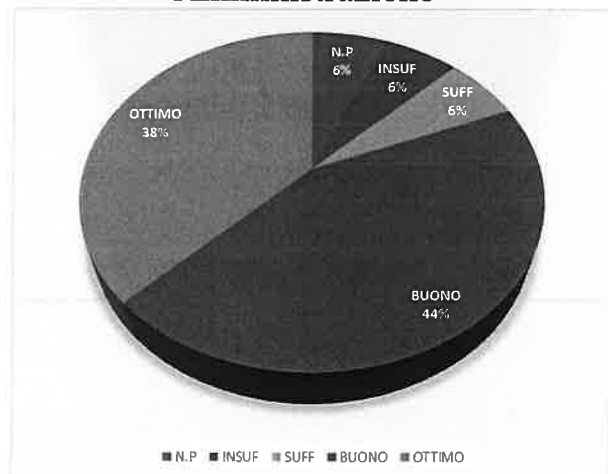
In generale, i rispondenti giudicano positivamente gli sforzi posti in essere dalla struttura; nessuna insufficienza espressa, soltanto un 12% non si è espresso

2) *Come valuta la disponibilità dei diversi operatori con cui è entrato principalmente in contatto?*

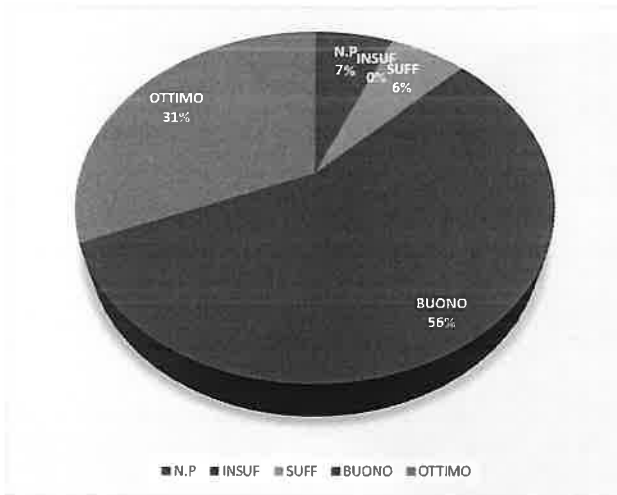
Medici



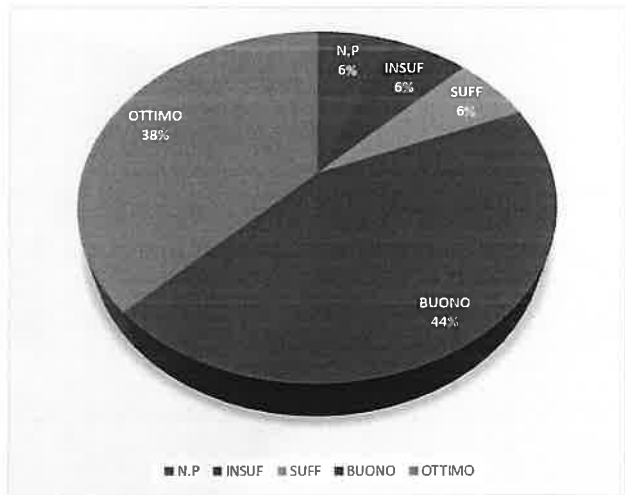
Amministrazione



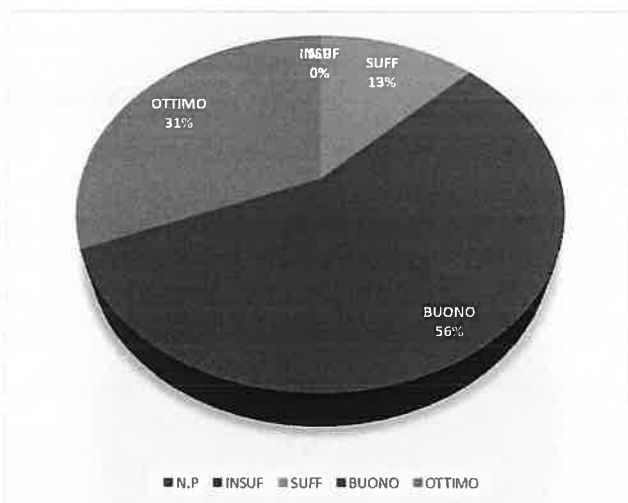
Assistente Sociale



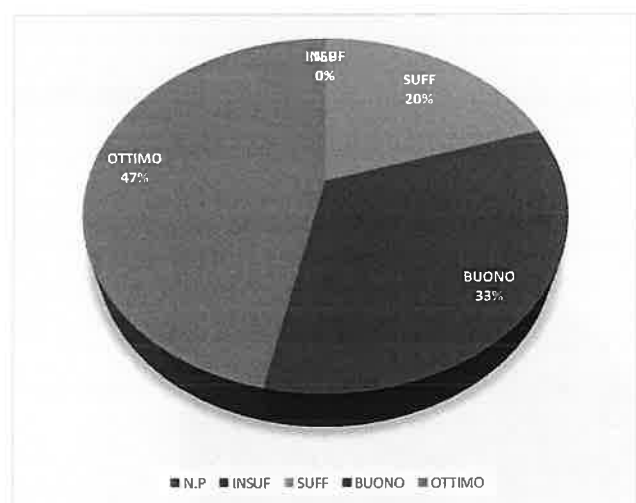
Coordinatrice Infermieristica



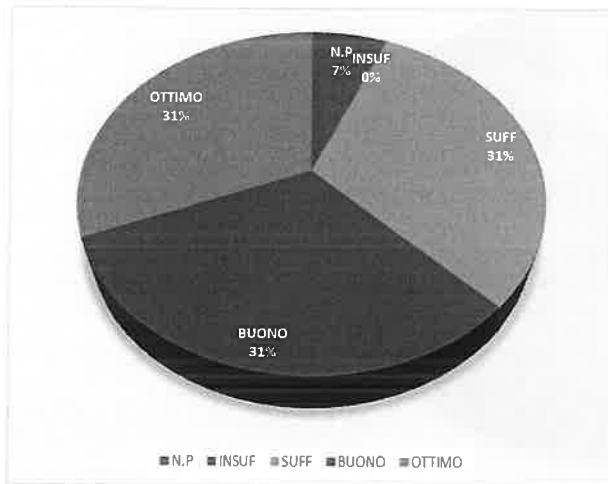
Infermiera Dirigente



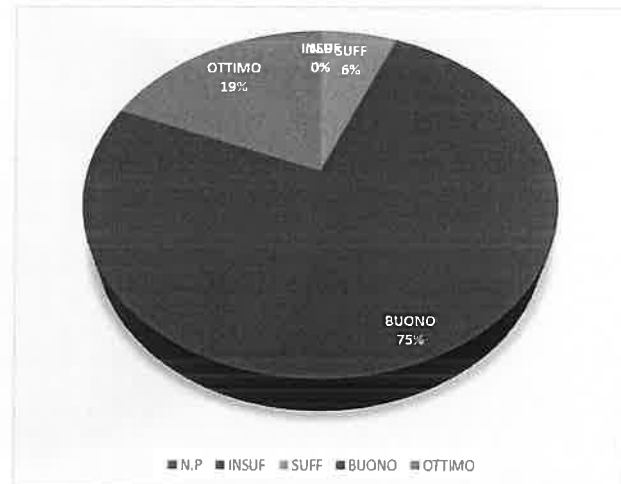
Terapisti Occupazionali



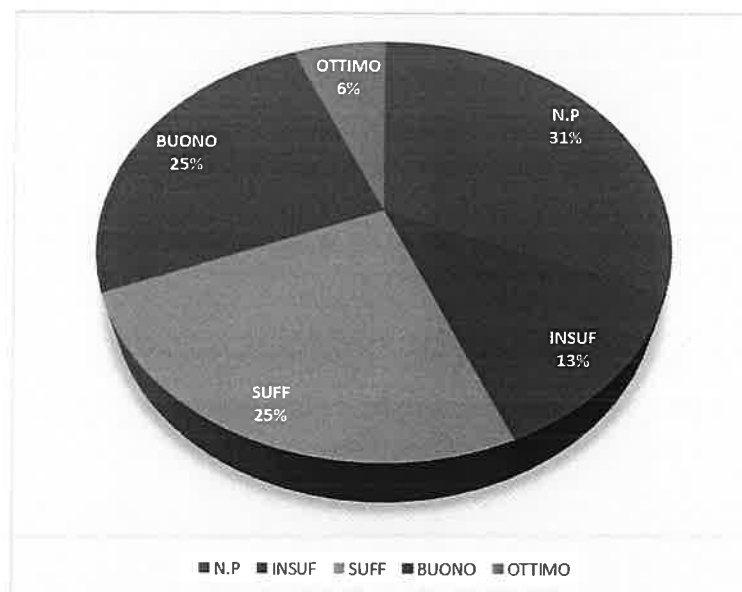
OSS



Infermieri



Fisioterapisti

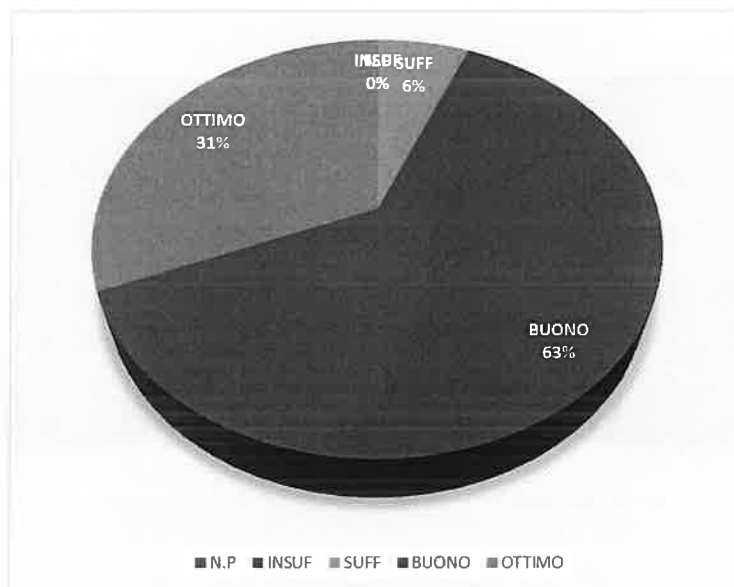


In linea generale, i giudizi espressi per tutte le figure aziendali hanno ottenuto un'alta percentuale di *ottimo* e *buono* seguiti da alcune *sufficienze*.

Il giudizio più basso è stato ottenuto dagli operatori di Fisioterapia con due insufficienze, 4 sufficienze, 4 buoni, un solo ottimo e quattro giudizi non espressi.

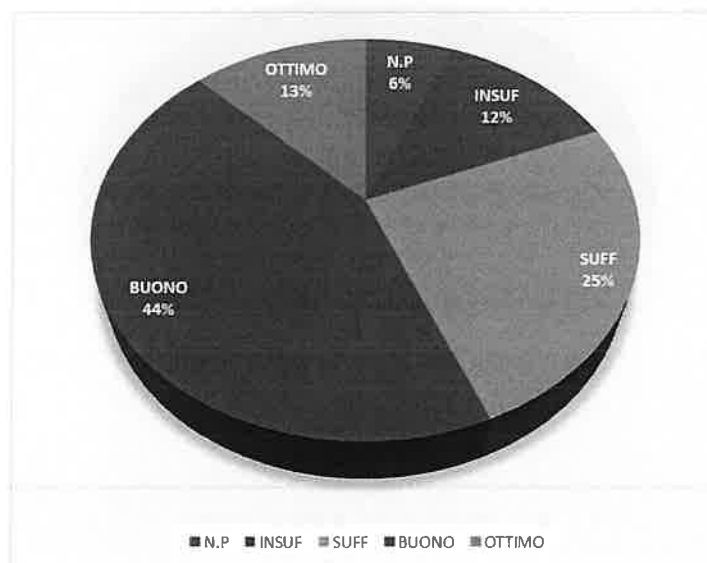
Di seguito le insufficienze da segnalare: Amministrazione (1), Coord. Inf (1) e Fisioterapisti (2).

3) *Come valuta la comunicazione ad personam per aggiornamenti clinici, sia come chiamate proattive da parte del personale medico che come disponibilità alle vostre richieste?*



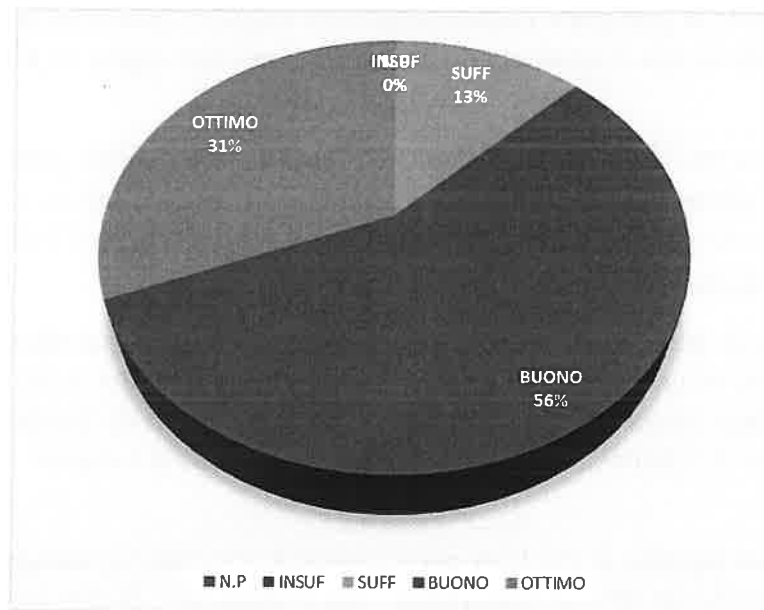
La gran parte dei rispondenti giudica positivamente le comunicazioni ad personam per gli aggiornamenti clinici da parte del personale medic; nessuna insufficienza.

4) *Come valuta il coinvolgimento dei familiari nelle attività ed iniziative della struttura?*



L'82% valuta positivamente il coinvolgimento nelle attività ed iniziative della struttura mentre è da segnalare un 12% (2 voti) per insufficienza.

5) *In generale, si ritiene soddisfatto dell'assistenza fornita dalla struttura?*



La risposta al quesito, come si evince dal grafico, è assolutamente soddisfacente.

4. PARAGRAFO DELLE NOTE

Si riportano le annotazioni rese in forma libera nello spazio riservato ai suggerimenti per la struttura:

- "... nessuno, la gestione della struttura e dei pazienti è perfetta. Grazie di tutto!..."
- "... maggiore attenzione all'igiene delle mani e all'uso di smalto ed anelli..."
- "... cambiare il vitto, aumentare il numero del personale..."
- "... miglioramento pulizie nelle stanze e nei terrazzi; comunicazione con il personale..."
- "... uso di DPI (mascherine FFP2) di tutto il personale e dei parenti in inverno e negli ambienti al chiuso..."
- "... migliorare il ricevimento in struttura la domenica..."
- "... ottimizzare scelta nuovo personale. Ci (verdure) più freschi meno congelati..."
- "... un maggior numero e varietà di attività per i pazienti..."
- "... sarebbe carino se pagando la quota poter pranzare una tantum in struttura con il proprio caro..."

5. CONCLUSIONI

Per quanto riguarda le singole domande, è possibile affermare che la maggior parte dei rispondenti ha espresso giudizi positivi o molto positivi sui vari argomenti trattati.

Si ribadisce che, rispetto al passato, con l'avvento del regime *Estensivo*, la struttura ha riscontrato una frequenza maggiore nei movimenti in entrata-uscita degli ospiti, poiché effettuano soggiorni

relativamente brevi rispetto ai pazienti di mantenimento alto o intensivo, già presenti nella RSA Salus. È, pertanto, d'obbligo considerare lo sforzo ulteriore delle varie figure preposte in merito all'iter delle pratiche per l'accoglienza in struttura e, in particolare, per quelle burocratiche per la prosecuzione dell'assistenza successiva alle dimissioni del paziente. Per rendere l'utenza più partecipe al questionario, nonostante la gran parte (livello estensivo) soggiorni brevemente presso la RSA Salus è al vaglio l'ipotesi di inviare il questionario alla dimissione dell'ospite, in alternativa con Google Forms

Mettendo in relazione i dati del presente customer e il precedente i risultati si attestano su percentuali simili mantenendo comunque un giudizio generale più che positivo; da notare la novità dell'inserimento dei nominativi accanto alle varie figure aziendali, per facilitare la comprensione del soggetto oggetto di valutazione.

Si confermano basse le percentuali relative ai Fisioterapisti: è bene ricordare in ogni caso che il servizio di fisioterapia in una RSA è inferiore rispetto ad una struttura prettamente riabilitativa, e l'esperienza quotidiana invece ci dice che spesso le aspettative di pazienti e familiari fanno riferimento a strutture di riabilitazione, soprattutto quando i pazienti vengono trasferiti direttamente dagli ospedali.

Migliorato, rispetto al passato, il giudizio per l'Assistente Sociale: ci teniamo a ricordare che le carenze dalla rete territoriale (Presidi Ospedalieri, Asl e Municipi), di enti preposti per richieste ad es. di invalidità, pratiche per avvio istanza amministrazione di sostegno, richiesta presidi ed ausili potrebbero ricadere sulla valutazione non positiva dell'assistente sociale, che si occupa principalmente di avviare tali pratiche, monitorarne l'andamento ed effettuare eventuali solleciti.

In generale, pertanto, si può affermare che la maggior parte dei rispondenti è rimasto più che soddisfatto della gestione della RSA Salus

Allegato 1: Modello del Questionario di Raccolta del giudizio degli utenti - 2025

CUSTOMER RSA Salus 2025

1) Come valuta gli sforzi posti in essere dalla struttura nello sviluppo di misure precauzionali per ridurre il rischio di sviluppo di focolai interni (uso DPI, campagna di vaccinazione, etc.)?

insufficienti sufficienti buono ottimo

2) Come valuta la disponibilità e la competenza dei diversi operatori con cui è entrato principalmente in contatto?

a. Medici	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
b. Amministrazione	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
c. Assistente Sociale <i>Dott.ssa Roberta Calzavara</i>	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
c. Coord. Infermieristica <i>Dott.ssa Silvia Montecchia</i>	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
d. Infermiera dirigente <i>Dott.ssa Debora Di Pasquale</i>	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
e. Terapisti occupazionali	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
f. OSS	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
g. Infermieri	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
h. Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> insufficienti	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

3) Come valuta la comunicazione ad personam per aggiornamenti clinici, sia come chiamate proattive da parte del personale medico che come disponibilità alle vostre richieste?

insufficienti sufficienti buono ottimo

4) Come valuta il coinvolgimento dei familiari nelle attività ed iniziative della struttura?

insufficienti sufficienti buono ottimo

5) In generale si ritiene soddisfatto dell'assistenza fornita dalla struttura?

non soddisfatto poco soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

6) Ha qualche suggerimento per noi?

In caso di valutazione di insufficienza, vi preghiamo di descriverne la motivazione nei suggerimenti.

Grazie per la collaborazione

