OPERA PIA
CASA DEL PANE
ASILONOTTURNO
PENSIONATO ZANABONI
già ONLUS - ETS

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION OSPITI

anno di rilevazione 2025

OPERA PIA
CASA DEL PANE
ASILONOTTURNO
PENSIONATO ZANABONI
già ONLUS - ETS

INDICE

1)Premessa.

2)Obiettivi della ricerca.

3)Metodologia.

4)Suddivisione dei risultati:

- Personale di cura;
- Servizi offerti dalla RSA;
- Servizi facoltativi a pagamento;
- Appuntamenti con i responsabili e comunicazioni interne alla struttura;
- Commenti e suggerimenti degli ospiti.

5) Comparazione valutazione 2024.

6) Conclusioni.

Via Cagnoni, 9 bis – 27058 Voghera (PV) - Telefono: 0383 43364–0383 41962 – Fax: 0383 1970346
e-mail: info@zanaboni.org – pec: infozanaboni@pec.ascompavia.it - sito: www.zanaboni.org
C.F. 86002700184 / P.IVA 01122500182
Registro Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n° 1520 del 6/12/02 R.E.A. C.C.I.A.A. PAVIA n° 236420 del 10/12/02

CVI ISO 9001
SNAS Reg. No 156/Q-014

1) PREMESSA.

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Zanaboni sul livello di soddisfazione dei propri ospiti e dei loro familiari, in merito alla qualità dei Servizi erogati, riferita all'anno 2025. L'utilizzo di strumenti per la rilevazione della soddisfazione (Customer-Satisfaction), assolve a un requisito organizzativo e gestionale imposto dall'attuale normativa regionale (D.G.R. n. 126187/2003), finalizzato ad individuare e focalizzare l'attenzione sui servizi offerti. Conoscere il grado di soddisfazione percepito sia dai diretti soggetti interessati sia dai loro familiari o referenti, rappresenta un passaggio fondamentale e molto importante per potere offrire un continuo miglioramento e una costante crescita della struttura.

2) OBIETTIVI DI RICERCA.

La ricerca è stata condotta con l'obiettivo di comprendere il livello di qualità di vita sperimentata dall'ospite attraverso l'indagine di fattori che sono stati ritenuti fondamentali:

- personale medico-infermieristico;
- personale fisioterapico e animativo;
- personale socio-assistenziale (OSS);
- personale amministrativo;
- gestione appuntamenti con i responsabili dei servizi;
- comunicazioni di eventi e novità;
- servizi generali offerti dalla struttura (servizi di portineria, di ristorazione, di pulizia);
- servizi facoltativi e a pagamento (parrucchiere, estetista, lavanderia e trasporto e accompagnamento);

I dati raccolti permettono quindi una valutazione globale che prende in considerazione tutte le sfere di competenza della struttura.

3) METODOLOGIA.

Lo strumento utilizzato per effettuare queste rilevazioni è un questionario che ha come caratteristica quello di essere il più facile ed immediato possibile: sono stati applicati criteri di brevità e semplicità. Inoltre, è stata data la possibilità di una maggior comprensione attraverso l'uso di faccine colorate e alla limitazione a tre possibili risposte chiuse e semplificate nel linguaggio, in una scala decrescente di soddisfazione (SODDISFACENTE, ACCETTABILE, NON SODDISFACENTE). Segnaliamo che solo per i servizi facoltativi è stata inserita la risposta NON USUFRUISCO.

Il questionario comprendeva 19 domande alle quali l'ospite in auto-compilazione poteva esprimere il proprio giudizio barrando con una x all'interno della casella idonea. E' stato previsto per certi quesiti uno spazio nel quale indicare dei suggerimenti o per poter più accuratamente esprimere il proprio parere personale. Gli ospiti hanno preferito essere aiutati nella compilazione dall'educatore della struttura, che ha cercato di chiarire eventuali dubbi e favorire la comprensione delle domande, il tutto comunque permettendo una raccolta dati che rispettasse la privacy dell'ospite (D. Lgs. 196/2003) e non fosse in nessun modo influenzante.

Il questionario è stato somministrato complessivamente a N° 18 ospiti, ritenuti idonei dopo valutazione clinica in base all'applicazione del test cognitivo MMSE (punteggio >19).

4) SUDDIVISIONE DEI RISULTATI.

Il numero complessivo degli ospiti intervistati è quindi di 18 persone, suddivise come segue:

SESSO:

- FEMMINE: 72% -(13 ospiti)
- MASCHI: 28% - (5 ospiti)

ETA':

- 65-74 ANNI: 5% -(1 ospite)
- 75-84 ANNI: 17% -(3 ospiti)
- 85 ANNI E PIU': 78%- (14 ospiti)

-PRIMA DOMANDA: "E' SODDISFATTO DI":

(COME L'OSPITE VALUTA IL PERSONALE DELLA STRUTTURA)

Agli ospiti è stato domandato di esprimere il loro grado di soddisfazione circa il personale che si prende cura della loro persona in considerazione di tutti gli aspetti della vita in struttura elencati in base alle diverse professionalità; i risultati ottenuti sono così riassunti:

CATEGORIE PERSONALE	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SAPREI/NON RISPONDE
PERSONALE MEDICO	14 (78%)	4 (22%)	-	-
PERSONALE INFERMIERISTICO	14 (78%)	4 (22%)	-	-
PERSONALE FISIOTERAPICO	17 (94%)	-	-	1 (6%)
PERSONALE EDUCATIVO/ ANIMATIVO	17 (94%)	-	-	1 (6%)
PERSONALE ASA/OSS	13 (72%)	5 (28%)	-	-
PERSONALE AMMINISTRATIVO	17 (94%)	-	1 (6%)	-
PERSONALE PORTINERIA	18 (100%)	-	-	-

- SECONDA DOMANDA . " E' SODDISFATTO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA".

Agli ospiti è stato domandato di esprimere il loro grado di soddisfazione relativamente ai servizi offerti dalla struttura ed i risultati ottenuti sono così riassumibili:

SERVIZI OFFERTI	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SAPREI/NON RISPONDE
ASSISTENZA ALL'OSPITE	16 (89%)	2 (11%)	-	-
SERVIZI AMMINISTRATIVI	17 (94%)	-	1 (6%)	-
SERVIZI DI PULIZIA	16 (89%)	2 (11%)	-	-
SERVIZIO DI PORTINERIA	18 (100%)	-	-	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	11 (61%)	6(33%)	-	1 (6%)
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	18 (100 %)	-	-	-

-TERZA DOMANDA: "E' SODDISFATTO DEI SERVIZI FACOLTATIVI E A PAGAMENTO".

Agli ospiti è stato domandato di esprimere il loro grado di soddisfazione in riferimento ai servizi offerti aggiuntivi, facoltativi e a pagamento offerti dalla struttura; i risultati ottenuti sono così riassumibili:

SERVIZI OFFERTI	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE
PARRUCCHIERA	12 (67%)	6 (33%)	
ESTETISTA	13 (81%)	3 (19%)	-
LAVANDERIA	4 (29%)	6 (43%)	4 (29%)
TRASPORTO/ ACCOMPAGNAMENTO	8 (89%)	1 (11%)	-

Nb: I risultati in questo blocco di domande sono relativi alle risposte delle sole persone che hanno effettivamente usufruito del servizio.

NB': Segnaliamo la presenza di N° 1 questionario al quale l' ospite non ha voluto rispondere (NC) alla domanda relativa al servizio di lavanderia e N° 3 ospiti che hanno riferito di non utilizzare tale prestazione.

NB": Segnaliamo che N° 8 ospiti hanno risposto di non usufruire del servizio di trasporto /accompagnamento.

-QUARTA DOMANDA: "VALUTAZIONE DELLE COMUNICAZIONE E DEGLI APPUNTAMENTI".

Agli ospiti è stato chiesto di valutare la gestione degli appuntamenti con i responsabili dei servizi e la gestione delle comunicazioni riguardanti eventi organizzati , le regole e le novità inerenti la vita in struttura.

LE COMUNICAZIONI	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE
APPUNTAMENTI CON I RESPONSABILI DEI SERVIZI	15 (83%)	1 (6%)	-
COMUNICAZIONI SU EVENTI REGOLE O NOVITA'	18 (100)	-	-

NB': N° 2 ospiti non hanno risposto alla domanda riguardante la valutazione della gestione degli appuntamenti con i responsabili dei servizi, asserendo di non poter dare una valutazione dato che i colloqui con le figure di riferimento vengono gestiti dai caregivers.

COMMENTI E SUGGERIMENTI DEGLI OSPITI AL FINE DI UN MIGLIORAMENTO DELLA PERMANENZA PRESSO LA STRUTTURA.

Sono stati identificati n° 4 ospiti, all'interno del numero complessivo dei 18 questionari somministrati, che hanno gradito condividere dei suggerimenti e dei commenti riguardo ad alcuni aspetti della loro permanenza in struttura.

- N° 1 persona lamenta di non poter mangiare la frutta se non frullata dato che arrivano frutti non adeguati per persone che utilizzano le protesi dentarie.
- N°1 persona riferisce "mediocrità nella qualità delle materie prime e del cibo cucinato".
- N° 1 persona riferisce la presenza di problematiche per quanto riguarda la quantità del cibo e la sua varietà.

- N° 1 persona riferisce che i vestiti talvolta non vengono lavati in modo adeguato e che talvolta indumenti, soprattutto di piccole dimensioni, vengono persi.
- N° 1 persona specifica che gli indumenti tornano dalla lavanderia stirati in modo non conforme (riferisce "stropicciati").
- N° 1 persona lamenta la presenza in bagno di un copri-asse del wc usurato e di segni di calcare.
- N° 1 persona specifica che dovrebbe essere migliorata la puntualità per quanto concerne la distribuzione dei farmaci di cura.
- N°1 persona chiede che venga migliorata l'assistenza e la preparazione degli ospiti che devono uscire dalla struttura.

5) ANALISI DEI RISULTATI RISPETTO ALLA VALUTAZIONE DEL 2024.

- Si segnala nell'anno 2025 un peggioramento nella soddisfazione degli ospiti della struttura per quanto concerne il personale medico che passa da un precedente 91% di soddisfazione al 78% per l'anno di riferimento. Non si evidenzia però la presenza di ospiti insoddisfatti, ma solo l'aumento di chi ritiene accettabile il servizio (22%).
- Migliora il gradimento del personale infermieristico con un aumento della percentuale dal 73% dell'anno 2024 al 78% dell'anno in corso di valutazione. Anche in questo caso non sono presenti ospiti totalmente scontenti del servizio offerto. Si segnala che nell'anno 2025 si è verificato un certo avvicendamento (turnover) del personale infermieristico che dovrebbe risolversi nel 2026.
- Il personale fisioterapico conferma nuovamente il grado di soddisfazione del proprio servizio che nel 2025 raggiunge il 94% di soddisfazione da parte degli ospiti considerati (95% nel 2024). Riferiamo la presenza di una sola persona che non risponde alla domanda posta (6%).
- Buono il punteggio per il personale animativo che ottiene una percentuale di gradimento e soddisfazione del 94 % (rispetto al 95% del 2024) e che come nel caso precedente della fisioterapia, registra un caso di ospite che ritiene di non rispondere alla domanda (6%).
- Si è registrato un miglioramento nella valutazione del personale ASA/OSS che è passata dal 68% del 2024 all'attuale 72%. Anche in questo caso non si segnalano ospiti scontenti delle prestazioni fornite dato che anche il 28% degli ospiti ritiene accettabile il servizio.

Via Cagnoni, 9 bis – 27058 Voghera (PV) - Telefono: 0383 43364–0383 41962 – Fax: 0383 1970346
e-mail: info@zanaboni.org – pec: infozanaboni@pec.ascompavia.it - sito: www.zanaboni.org
C.F. 86002700184 / P.IVA 01122500182
Registro Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n° 1520 del 6/12/02 R.E.A. C.C.I.A.A. PAVIA n° 236420 del 10/12/02
ISO 9001
SNAS Reg. No. 156/Q-014

- Il personale della portineria conferma il gradimento del suo operato, facendo registrare un punteggio del 100% di soddisfazione per il 2025.
- Anche il personale amministrativo convalida il livello di gradimento con una percentuale del 94% , avvalorando praticamente il 95% del 2024. Si segnala però la presenza di un 6 % (1 ospite) che risulta insoddisfatto.
- Registriamo una leggero miglioramento nel punteggio di gradimento per quanto concerne il servizio di assistenza all'ospite che in riferimento al 2025 ha ottenuto la percentuale dell' 89% versus l'86% del 2024. Non si sono riscontarti punteggi di non gradimento; si segnala un 11% di ospiti che ritengono accettabile il servizio.
- Il servizio amministrativo ottiene una percentuale di gradimento stabile rispetto alla scorsa valutazione (94%). Come per la valutazione del personale anche in questo caso è presente un 6% (1 ospite) insoddisfatto del servizio.
- Si segnala un peggioramento per quanto riguarda il servizio di pulizia che ha ottenuto in questa valutazione l'89% di gradimento contro il 95% del 2024. Nessun ospite è insoddisfatto e n° 2 ospiti (11%) ritengono il servizio accettabile.
- Sia il servizio animativo sia quello della portineria sono stati valutati con un gradimento del 100% dagli ospiti intervistati.
- Migliora l'approvazione degli ospiti al servizio di ristorazione che raggiunge il punteggio del 61% rispetto al 55% del 2024. Non ci sono stati ospiti del tutto scontenti. Presente solo 1 ospite (6%) che ha deciso di non rispondere alla domanda e un 33% che considera la cucina accettabile.

Per quanto concerne i servizi a pagamento:

- il servizio della parrucchiera è gradito al 67 % degli ospiti intervistati, segnando un miglioramento rispetto al 48% del 2024. Non sono presenti ospiti non soddisfatti ma solo un 33% di "Accettabile".
- Peggiora, anche se di poco, il gradimento del servizio estetico che è passato da un 89% ad un 81%. Nessun ospite non è contento delle prestazioni e le ritiene accettabili per il 19%.
- Peggiora di molto il punteggio del servizio di lavanderia che passa da un precedente 76% all'attuale 29%. Gli ospiti ritengono la cura dei propri indumenti accettabile nella percentuale del 43% e non soddisfacente per il 29% degli intervistati.

- Ottiene sempre ottimi punteggi il servizio di accompagnamento e trasporto che ottiene l'89% di soddisfazione (88 % nel 2024) degli ospiti che hanno usufruito del servizio (9 fra gli ospiti intervistati) e 1 solo ospite (6%) ritiene la prestazione accettabile.

CONCLUSIONI.

L'analisi dei dati raccolti tramite il questionario di gradimento sottoposto all'attenzione degli ospiti della nostra RSA, ha sottolineato che la maggior parte dei degenti è soddisfatto sia dei servizi erogati sia del personale preposto, in ogni settore indagato. L'andamento generale ha segnalato un percorso lavorativo annuale di miglioramento e si fa notare come anche i settori che al contrario sono calati nelle percentuali, attestano comunque il loro gradimento ben oltre la sufficienza. Si evidenzia il miglioramento del servizio ristorazione e assistenziale considerati più carenti nell'anno precedente, attestazione di un lavoro di crescita e avanzamento giornaliero. Il servizio che risulta dall'indagine più problematico è quello della lavanderia che ha registrato un forte calo del gradimento. A tal riguardo si evidenzia un'inversione tra il punteggio di soddisfazione e di accettabilità e la presenza anche di ospiti insoddisfatti della lavanderia esterna.

Consapevoli dEi dati ottenuti nel 2024, intendiamo sicuramente mantenere costante questo andamento positivo verso la ricerca della qualità, valorizzando anche i suggerimenti forniti dai nostri ospiti:

- verranno inviate segnalazioni ai responsabili sia dei servizi di lavanderia che di ristorazione al fine di evidenziare le criticità riscontrate per definire celermente soluzioni concrete e specifiche.
- la sostituzione del copri-asse del wc di una stanza è stata nel frattempo presa in carico;
- la puntualità nell'erogazione di ogni tipo di prestazione sia farmacologica, sia assistenziale necessità di flessibilità per via di situazioni di emergenza o variazioni legate all'assistenza; si provvederà comunque a sottolineare la necessità di svolgere il proprio lavoro sempre in modo appropriato e adeguato al fine di garantire la migliore gestione dell'ospite e del suo benessere.

L'analisi dei dati forniti dal questionario di gradimento deve farci continuare a lavorare ben consapevoli dei buoni risultati raggiunti, ma di spronarci a progredire e tendere sempre verso il miglioramento perché la crescita di qualità nel nostro lavoro significa accrescere il benessere e il vissuto dei nostri ospiti e la sempre maggior presa di coscienza dell'importanza della centralizzazione del lavoro sulla persona, consente di

riconoscere la nostra struttura non come un ultimo sbiadito passaggio, ma come "casa" luminosa nella quale trascorrere il tempo in modo felice e sereno.

Voghera, 31 marzo 2026

Dott.ssa Ilaria Valenti

Via Cagnoni, 9 bis – 27058 Voghera (PV) - Telefono: 0383 43364–0383 41962 – Fax: 0383 1970346
e-mail: info@zanaboni.org – pec: infozanaboni@pec.ascompavia.it - sito: www.zanaboni.org
C.F. 86002700184 / P.IVA 01122500182
Registro Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n° 1520 del 6/12/02 R.E.A. C.C.I.A.A. PAVIA n° 236420 del 10/12/02