



**RSA Villa Azzurra**  
*Gruppo Mantova Salus*

## **REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESEGUITA SUI FAMIGLIARI DELLA RSA VILLA AZZURRA ANNO 2023**

Periodo di somministrazione: dicembre 2023  
Raccolta ed elaborazione dati: gennaio 2024



**n. utenti a cui è stato somministrato il questionario: 140**  
**n. utenti che hanno espresso un giudizio: 29**  
**Percentuale di partecipazione: 21 %**



## **1. Premessa**

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Villa Azzurra sul livello di soddisfazione dei propri clienti (famigliari) in merito alla qualità dei servizi erogati.

I questionari di rilevazione della soddisfazione dei famigliari sono parte integrante della Carta dei Servizi che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura e che si può scaricare dal sito della RSA ([www.rsavillaazzurra.it](http://www.rsavillaazzurra.it)).

La presenza e l'utilizzo di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction non è solo finalizzata all'assolvimento di un requisito organizzativo e gestionale, previsto dalla attuale normativa regionale ( D.G.R. n 2569 del 31/10/2014), ma è indispensabile alla Direzione della RSA e all'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli obiettivi della customer dell'Ente Gestore si possono così sintetizzare:

- 1.comprendere i bisogni dell'utenza
- 2.migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve
- 3.intervenire con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione sia risultata debole

Per la rilevazione del grado di soddisfazione 2023 la Direzione Generale ha redatto un nuovo questionario, univoco per tutte le RSA del Gruppo Mantova Salus, modificando e integrando i contenuti del precedente e introducendo sei possibilità di giudizio, al fine di rendere l'indagine più completa e veritiera possibile. Proprio per questo motivo, è stata mantenuta la possibilità di esprimere la motivazione in caso di giudizio totalmente negativo.

Alla bassa percentuale di chi ha espresso il giudizio, dovuta a nostro parere al particolare momento storico che ha senz'altro rivisto le priorità di ognuno, fanno da contraltare le numerose attestazioni di stima, affetto ed incoraggiamento, espresse da molti nella sezione dedicata alle osservazioni e suggerimenti.

Per quanto riguarda le modalità operative, si fa riferimento alla Procedura Operativa (PO/07) condivisa ed avallata dall'equipe di vigilanza ATS Valpadana.

## **2. La struttura del questionario**

Il questionario è strutturato in blocchi di domande che corrispondono alle diverse fasi dei servizi oggetto dell'indagine; le domande presuppongono una risposta prevalentemente chiusa, tranne che per il giudizio negativo (totalmente inadeguato) per il quale è permesso di esplicitare la motivazione.

La compilazione è effettuabile in forma anonima.

1. Sezione dedicata al periodo di ricovero
2. Sezione dedicata alla rilevazione della soddisfazione in merito alle modalità e figure di riferimento
3. Sezione dedicata alla rilevazione della soddisfazione delle aspettative precedenti al ricovero
4. Sezione dedicata alla valutazione del servizio articolata in sottosezioni riguardanti i servizi offerti e gli aspetti relazionali
5. Sezione attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per l'espressione libera di osservazioni, proposte e suggerimenti, con la finalità di favorire una partecipazione costruttiva degli utenti al percorso di miglioramento dei servizi resi.



I diversi aspetti del questionario riguardano:

- Ambienti di vita
- I servizi socio assistenziali
- Igiene e cura dell'ospite
- Gestione dell'emergenza Covid
- Relazione con il personale
- Altri servizi offerti (alberghieri e accessori)
- Valutazione conclusiva

### **3. Modalità di somministrazione e di socializzazione:**

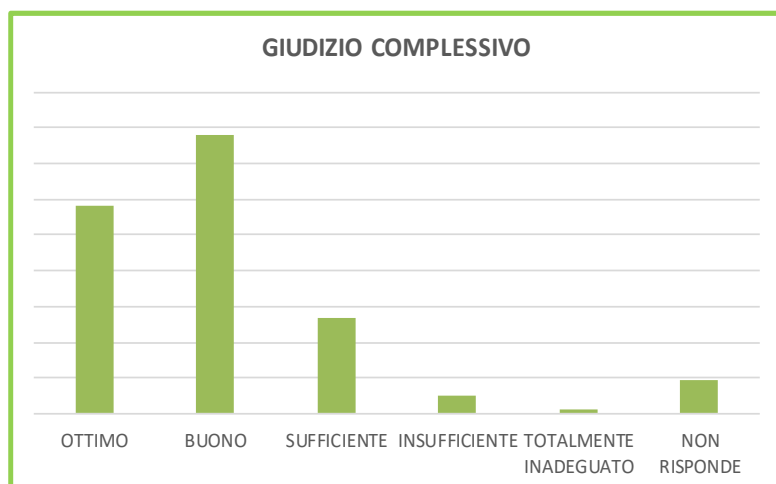
I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti quest'anno sono stati inviati principalmente tramite posta elettronica ai familiari/AdS degli ospiti; in parte sono stati inviati tramite posta ordinaria, in parte consegnati brevi manu in occasione delle viste programmate o in occasione della consegna/ritiro presso l'ufficio accettazione di documentazione o effetti personali da recapitare agli ospiti.

Il questionario compilato è stato restituito alla struttura rispedendolo a mezzo posta ordinaria o a mezzo mail entro il 31 dicembre 2023. I risultati dell'indagine sono pubblicati sul sito della RSA in forma grafica e il presente documento è a disposizione dell'utenza per la consultazione. La Direzione Amministrativa inoltre è disponibile per qualsiasi chiarimento in merito alle risultanze dell'indagine. Oltre al questionario, ciascun utente aveva a disposizione una lettera di presentazione della Direzione in cui è stato spiegato il contesto in cui si colloca l'indagine conoscitiva e l'importanza del contributo richiesto ai clienti ai fini di un miglioramento dei servizi, ed una breve spiegazione circa le modalità di compilazione del questionario, in cui si sottolineava che la risposta al questionario era volontaria e anonima.

### **4. Obiettivi specifici:**

- Comprendere meglio le aspettative dell'utenza
- Monitorare le eventuali criticità del servizio
- Pianificare le azioni di miglioramento
- Definire i futuri obiettivi in modo sempre più coerente con le esigenze e le aspettative dei nostri clienti

### **5. Livello complessivo di soddisfazione**



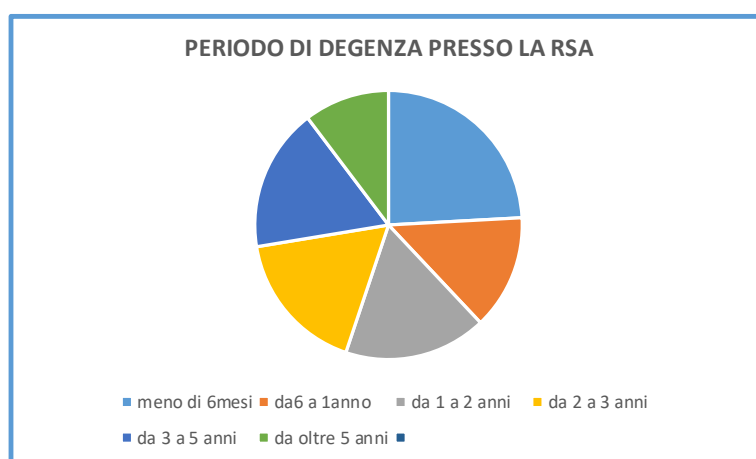


Da una prima sommaria analisi dei giudizi espressi, è possibile riscontrare un livello di soddisfazione generale **molto buono**. Il moderato innalzamento della percentuale dei giudizi “non risponde” è senz’altro dovuta alla breve durata del periodo di degenza e pertanto alla difficoltà e/o impossibilità di appurare la positività o meno di alcuni aspetti.

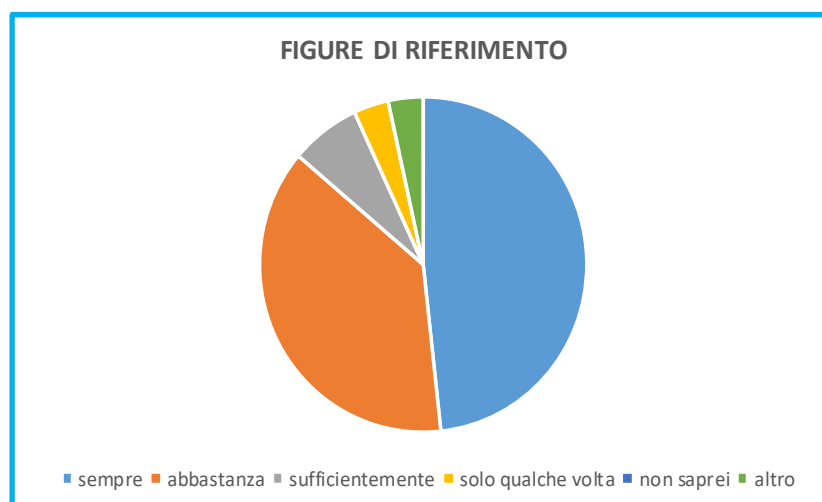
#### 6. Analisi dettagliata per area rilevazione anno 2023

All’indagine hanno risposto trasversalmente i familiari/garanti di tutte le fasce temporali di ricovero degli ospiti, con un maggiore interesse per gli utenti in permanenza presso la RSA da meno di 6 mesi (circa il 24%). Questo dato potrebbe indurre a riflettere circa lo strumento di indagine ed i relativi contenuti, i quali potrebbero risultare oramai scontati e poco adatti ad una valutazione aggiornata e coerente da parte di utenti che da più anni hanno un proprio congiunto degente presso al RSA

Secondariamente, anche il turn over dell’ultimo anno, può avere influito sulle percentuali riscontrate.

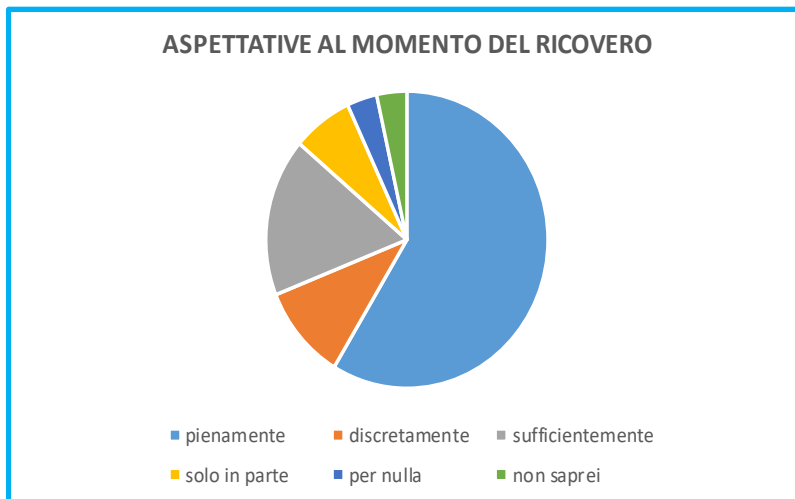


Il 49% degli intervistati ha dichiarato di essere **sempre** informato circa le modalità e le relative figure di riferimento a cui ricorrere in caso di necessità.

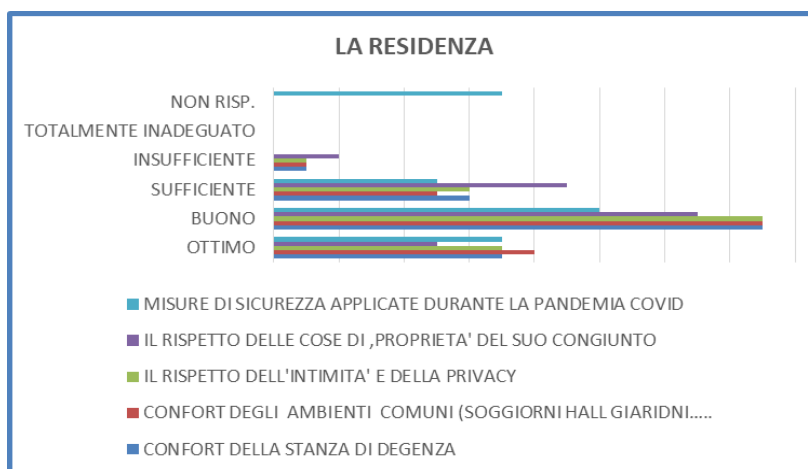




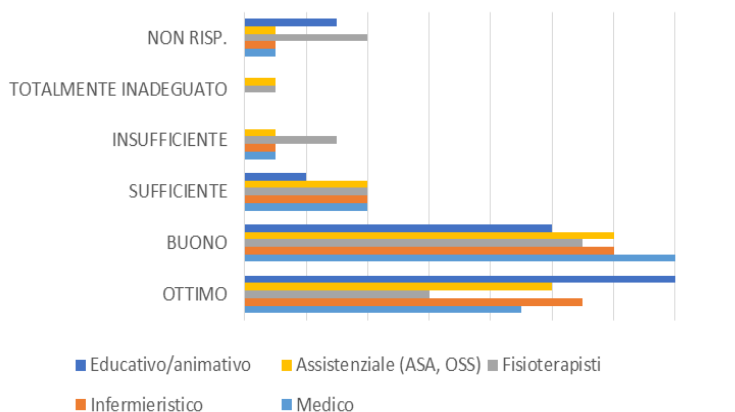
Il 60% degli intervistati ha dichiarato di essere **pienamente** soddisfatto circa le aspettative che nutriva al momento del ricovero.



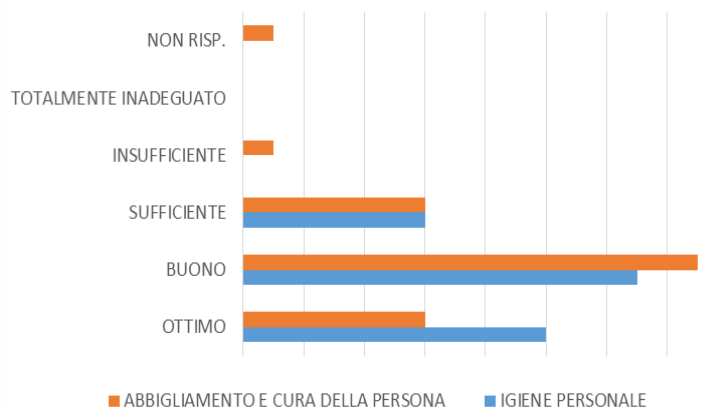
## VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI



### ASSISTENZA E CURE



### IGIENE DELLA PERSONA





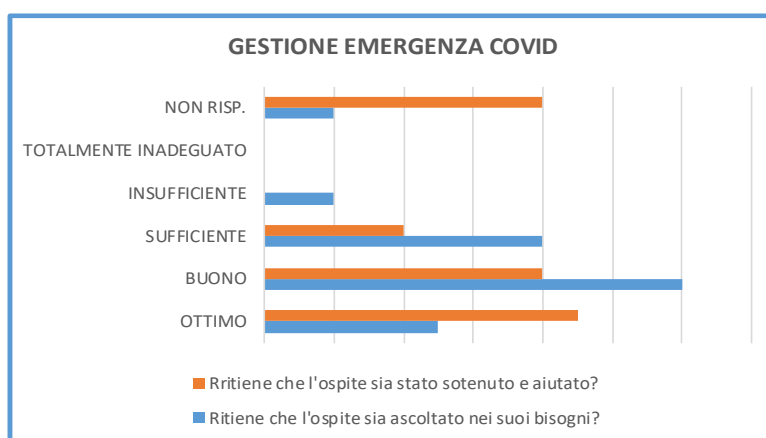
Dai grafici emerge che il 70% degli intervistati ha espresso un giudizio assolutamente positivo circa la residenza nel suo complesso, ritenendo più che adeguati il confort, l'intimità e la privacy.

Il 75% degli intervistati ritiene più che adeguate l'assistenza e le cure da parte di tutti i settori dell'organizzazione.

Il 44% degli intervistati ha ritenuto più che positiva l'attenzione riservata all'igiene e alla cura degli ospiti.

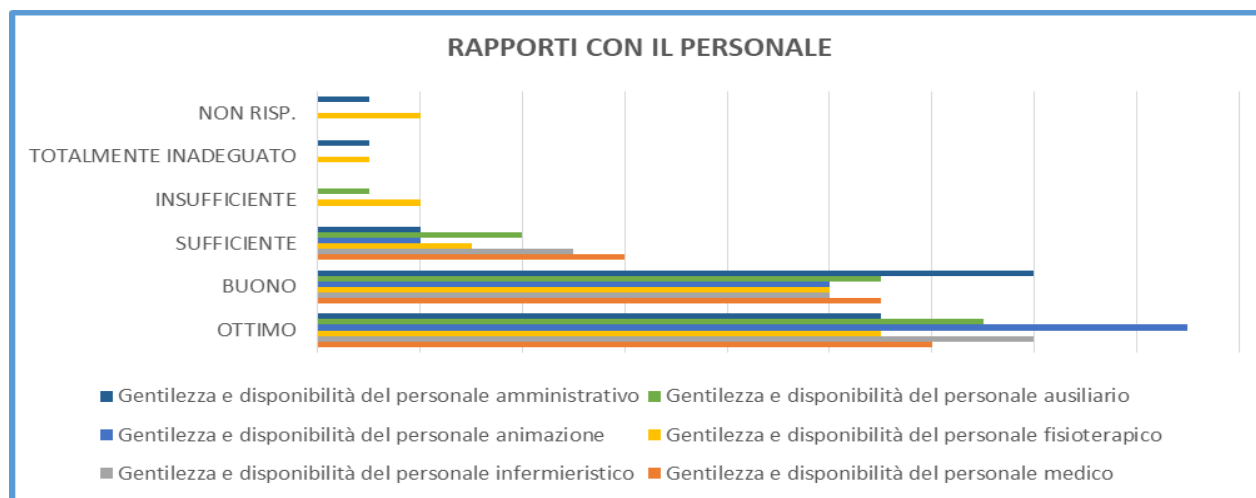
### GESTIONE EMERGENZA COVID NELLA RELAZIONE CON L'OSPITE

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere un giudizio sulle misure di sicurezza e la gestione della pandemia da Covid 19 presso la RSA Villa Azzurra; il 59% dei familiari ha espresso un ottimo giudizio.



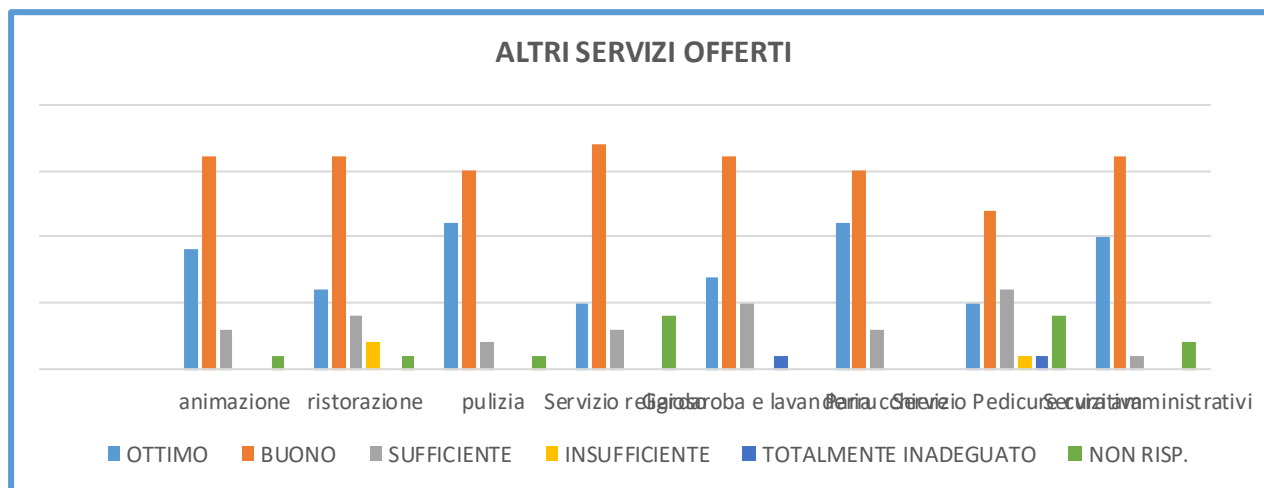
### I RAPPORTI CON IL PERSONALE

L'83% degli intervistati ha espresso un giudizio ottimo o buono relativamente ai rapporti che tutte le figure professionali instaurano con i loro congiunti.



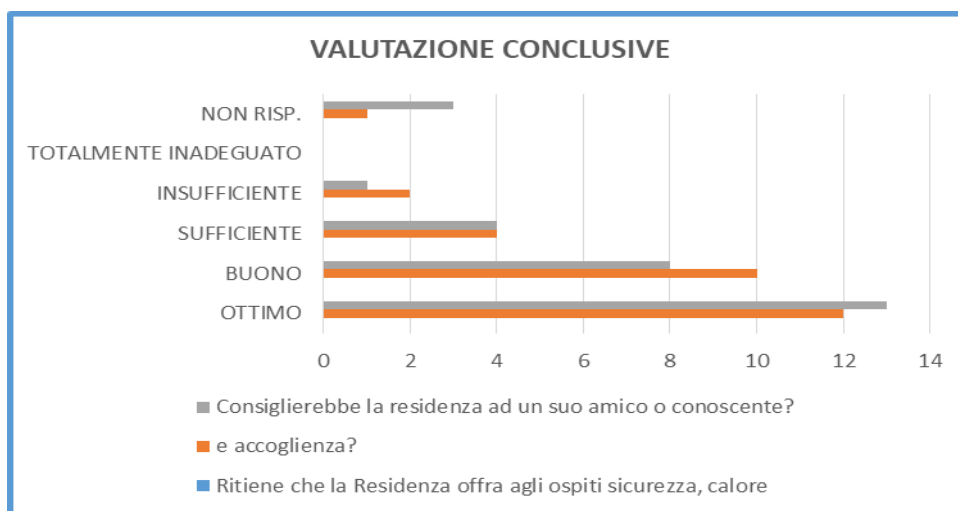
## VALUTAZIONE SERVIZI ALBERGHERI E DI SUPPORTO

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere un giudizio in merito all'assistenza diretta all'ospite e ai servizi alberghieri ed accessori, esprimendo un giudizio più che lusinghiero, pari all'80%.



## VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il 74% degli intervistati consiglierebbe la RSA Villa Azzurra ad amici o conoscenti, ritenendo che la stessa offra, nel complesso, un servizio di qualità.



## 7. La rielaborazione dei questionari

Il giudizio globale della qualità percepita è risultato più che buono, rispetto alle aspettative del familiare/garante. L'analisi dei dati ha permesso di individuare elementi per un ulteriore miglioramento della qualità in termini generali e specifici per tipologia di servizio offerto.



## 8. Osservazioni e suggerimenti

Di seguito si riporta una sintesi delle annotazioni, positive e negative, rese in forma libera:

- *Nulla da suggerire: siete tutti angeli!*
- *Vorrei che ci fosse più servizio di fisioterapia*
- *Allo stato attuale mi ritengo pienamente soddisfatto*
- *Siamo molto soddisfatti, anche se siamo a Villa Azzurra da poco...*
- *Meglio di così non saprei...complimenti a tutti voi!*
- *Tinteggiatura stanze e locali comuni*
- *Maggiore varietà nel menù*
- *Migliorare l'area esterna*
- *Migliorare il parco esterno*
- *Effettuare più gite durante l'anno*

## 9. Reclami ed encomi

In corso d'anno non sono stati formalizzati reclami. I rilievi mossi su singoli aspetti dei servizi erogati, in ogni caso, sono stati prontamente presi in considerazione dalla Direzione, cercando soluzioni tempestive.

Sono state numerose le attestazioni di ringraziamento ed apprezzamento rivolte a tutto il personale della struttura, evidenziate in lettere formali, puntualmente condivise con tutto il personale nonché formule di gratitudine esposte nei necrologi pubblicati sui quotidiani locali.

BUONGIORNO DIRETTORE  
sono .. figlio di ..  
vostro ospite fino al 28/10/2023 giorno in cui purtroppo ci  
ha lasciati.  
Sono qui a ringraziarvi a nome mio dei miei fratelli  
E delle mie sorelle per quanto avete fatto per papà.  
Sono sicuro che papà almeno inizialmente non è stato  
facilissimo da gestire, abituato a prendere decisioni e a  
ripartire ordini.  
Vivere in una struttura in cui le regole erano decise da altri  
non era facile per lui, eppure piano piano siete riusciti a  
tranquillizzarlo ad ammorbidirlo addolcirlo e addirittura  
renderlo ironico ed autoironico.  
Questi sono pensieri che avevo tutte le volte che venivo a  
trovarlo e capivo quindi la vostra professionalità, la  
competenza ma soprattutto una grande umanità e questo  
per quel che mi riguarda ha fatto la differenza.  
La prego di Ringraziare, a nome nostro i Dottori, gli  
infermieri, tutto il personale dell'ufficio, dell'accettazione, le  
operatrici socio-sanitarie per averci aiutato ad  
accompagnare Nostro papà nell'ultimo tratto della sua vita.  
GRAZIE DI CUORE  
I FIGLI



## 10. Griglia riassuntiva

# RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI ANNO 2023

STRUMENTO UTILIZZATO: **Questionario di valutazione della soddisfazione**

| N. UTENTI TOTALE<br>CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNA IL QUESTIONARIO               | N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO |           |              |               |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|-----------------------|
|                                                                                | Valore assoluto                          |           | % sul totale |               |                       |
| <b>140</b>                                                                     | <b>29</b>                                |           | <b>21%</b>   |               |                       |
| <b>LA RESIDENZA</b><br><i>Comfort e accoglienza della struttura</i>            |                                          |           |              |               |                       |
|                                                                                | Ottimo                                   | Buono     | Sufficiente  | Insufficiente | Totalmente inadeguato |
| Comfort della stanza di degenza                                                | 7                                        | 15        | 6            | 1             | 0                     |
| Comfort degli ambienti comuni                                                  | 8                                        | 15        | 5            | 1             | 0                     |
| Rispetto intimità e privacy                                                    | 7                                        | 15        | 6            | 1             | 0                     |
| Rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto                             | 5                                        | 13        | 9            | 2             | 0                     |
| Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID                        | 7                                        | 10        | 5            | 0             | 0                     |
| <b>TOTALE</b>                                                                  | <b>34</b>                                | <b>68</b> | <b>31</b>    | <b>5</b>      | <b>0</b>              |
| <b>L'ASSISTENZA E LE CURE</b><br><i>Adeguatezza delle prestazioni</i>          |                                          |           |              |               |                       |
|                                                                                | Ottimo                                   | Buono     | Sufficiente  | Insufficiente | Totalmente inadeguato |
| Assistenza dei medici                                                          | 9                                        | 14        | 4            | 1             | 0                     |
| Assistenza degli infermieri                                                    | 11                                       | 12        | 4            | 1             | 0                     |
| Assistenza dei fisioterapisti                                                  | 6                                        | 11        | 4            | 3             | 1                     |
| Assistenza del personale ausiliario (ASA, OSS)                                 | 10                                       | 12        | 4            | 1             | 1                     |
| Assistenza personale animativo/educativo                                       | 14                                       | 10        | 2            | 0             | 0                     |
| <b>TOTALE</b>                                                                  | <b>50</b>                                | <b>59</b> | <b>18</b>    | <b>6</b>      | <b>2</b>              |
| <b>IGIENE E CURA DELL'OSPITE</b><br><i>Accuratezza</i>                         |                                          |           |              |               |                       |
|                                                                                | Ottimo                                   | Buono     | Sufficiente  | Insufficiente | Totalmente inadeguato |
| Igiene personale                                                               | 10                                       | 13        | 13           | 13            | 0                     |
| Abbigliamento e cura della persona                                             | 6                                        | 15        | 15           | 15            | 0                     |
| <b>TOTALE</b>                                                                  | <b>16</b>                                | <b>28</b> | <b>28</b>    | <b>28</b>     | <b>0</b>              |
| <b>RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE</b>                                    |                                          |           |              |               |                       |
|                                                                                | Ottimo                                   | Buono     | Sufficiente  | Insufficiente | Totalmente inadeguato |
| Impegno della struttura per far mantenere un rapporto costante con il Suo Caro | 5                                        | 12        | 8            | 2             | 0                     |
| Sostegno e aiuto all'ospite durante le misure restrittive dovute al COVID      | 9                                        | 8         | 4            | 0             | 0                     |
| <b>TOTALE</b>                                                                  | <b>14</b>                                | <b>20</b> | <b>12</b>    | <b>2</b>      | <b>0</b>              |



| I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE                                 |    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Gentilezza e disponibilità del personale medico                  | 12                                                                                  | 11                                                                                  | 6                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico         | 14                                                                                  | 10                                                                                  | 5                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico           | 11                                                                                  | 10                                                                                  | 3                                                                                     | 2                                                                                     | 1                                                                                     |
| Gentilezza e disponibilità del personale di animazione           | 17                                                                                  | 10                                                                                  | 2                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario              | 13                                                                                  | 11                                                                                  | 4                                                                                     | 1                                                                                     | 0                                                                                     |
| Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo          | 11                                                                                  | 14                                                                                  | 2                                                                                     | 0                                                                                     | 1                                                                                     |
| TOTALE                                                           | 78                                                                                  | 66                                                                                  | 22                                                                                    | 3                                                                                     | 2                                                                                     |
| SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA                                  |    |    |    |    |    |
| Attività proposte dal servizio animazione                        | 9                                                                                   | 16                                                                                  | 3                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Servizio di ristorazione                                         | 6                                                                                   | 16                                                                                  | 4                                                                                     | 2                                                                                     | 0                                                                                     |
| Pulizia della residenza                                          | 11                                                                                  | 15                                                                                  | 2                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Servizio religioso                                               | 5                                                                                   | 17                                                                                  | 3                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Guardaroba e lavanderia                                          | 7                                                                                   | 16                                                                                  | 5                                                                                     | 0                                                                                     | 1                                                                                     |
| Parrucchiere                                                     | 11                                                                                  | 15                                                                                  | 3                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| Servizio pedicure curativa                                       | 5                                                                                   | 12                                                                                  | 6                                                                                     | 1                                                                                     | 1                                                                                     |
| Servizi amministrativi                                           | 10                                                                                  | 16                                                                                  | 1                                                                                     | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
| TOTALE                                                           | 64                                                                                  | 123                                                                                 | 27                                                                                    | 3                                                                                     | 2                                                                                     |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE                                           |  |  |  |  |  |
| Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza? | 12                                                                                  | 10                                                                                  | 4                                                                                     | 2                                                                                     | 0                                                                                     |
| Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico/conoscente?          | 13                                                                                  | 8                                                                                   | 4                                                                                     | 1                                                                                     | 0                                                                                     |
| TOTALE                                                           | 25                                                                                  | 18                                                                                  | 8                                                                                     | 3                                                                                     | 0                                                                                     |