



RELAZIONE SULL'ANALISI DELLE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

Premessa

La *customer satisfaction* rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e più in generale della qualità totale dei servizi. In questa ottica si inserisce la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e/o Familiari e del personale relativamente alle diverse unità d'offerta della Fondazione.

L'uscita da un'ottica di semplice obbligatorietà dell'adempimento e l'approccio ad una concezione di tale adempimento come significativo per la crescita dell'intera organizzazione, è un processo non sempre facile che conduce tutti ad interrogarsi in continuazione su come procedere, su cosa migliorare, in che modo prendersi cura dell'utente nel migliore dei modi, su come garantire una piena partecipazione dei familiari alla vita del proprio caro, su come assicurare agli operatori un ambiente di lavoro sempre migliore; in altre parole la nostra mission "Avrò cura di te".

La nostra Fondazione somministra il questionario entro la fine di ogni anno con la preghiera di riconsegnare nelle apposite cassette esposte all'ingresso dell'ufficio Amministrativo entro il 31/01 di ogni anno oppure:

- manualmente presso l'ufficio amministrativo da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 17:00

- a mezzo mail a urp@fondazionefalck.it

- per posta a Fondazione Falck Onlus via Irene Rubini Falck, 5 Vobarno 25079 Brescia

Con le stesse modalità vengono raccolti altresì i questionari consegnati per ogni nuovo ingresso del nostro reparto di Cure Intermedie.

La rielaborazione e la rendicontazione dei questionari viene effettuata entro il 31/03.

La partecipazione al sondaggio è sempre facoltativa.



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

CRITICITA', COMMENTI POSITIVI E SUGGERIMENTI

(il numero a fianco della segnalazione indica la frequenza)

Legenda colori (ogni colore identifica l'argomento – sia in positivo che in negativo):

Verde: atteggiamento del personale nei confronti degli ospiti

Giallo: servizio animazione e fisioterapia

Rosa: servizio mensa

Azzurro: struttura e ambienti

Grigio: argomento orari di visita

QUESTIONARI RSA

Criticità (RSA)

- Poca cura nel vestire gli ospiti (n° 1)
- Igiene intima a volte insufficiente (n° 1)
- Di assai dubbia igiene, dopo la doccia, usare vari asciugamani degli ospiti per pulire il pavimento del bagno (n° 1)
- Spazio ristretto nel soggiorno del reparto e quasi inesistente fuori reparto, per colloquiare con gli ospiti (il bar è spesso affollato con un rumore assordante (n° 1)
- Cibo scadente (n° 5)
- Il minestrone non è buono (n° 1)
- Lavanderia rimane punto dolente (n° 1)
- Si chiede ai visitatori di indossare la mascherina, che però al bar (dove spesso c'è assembramento) si può togliere: palese contraddizione (n° 1)
- Poca animazione nei reparti (n° 1)
- Servizio di animazione banale (n° 1)
- Qualche inserviente maleducata e indisponente e un infermiere cafone, maleducato e sgarbato (n°1)
- Poco personale rispetto al n° degli ospiti (n° 1)
- Servizio fisioterapico troppo standardizzato (n° 1)
- Viene concesso troppo poco tempo in palestra – mezz'ora 2 volte a settimana (n° 1)
- I suggerimenti degli ospiti non servono, non vengono considerati, è un po' tutto negativo (n° 1)

Commenti positivi (RSA)

- I lavori eseguiti hanno portato un miglioramento alla già buona struttura esistente (n° 1)
- Camere ariose e pulite (n° 1)
- A lavori ultimati è positivo avere più spazio per gli incontri (n° 1)
- Sempre la disponibilità, umanità, cortesia, cordialità ed attenzione di tutto il personale (amministrativo, socio-assistenziale, sanitario, etc) nonostante svolga un lavoro pesante, delicato e a volte difficile (n° 3)
- Apprezzo maggiormente le cure date agli ospiti (n°1)
- Gli ospiti nel complesso sono trattati gentilmente e con attenzione (n° 1)
- Tutto bene, mi piace tutto e sono tutti gentili con me (n° 2)
- Apprezzo maggiormente il servizio del personale ASA-OSS, la barista e la parrucchiera (n° 1)



Avrò cura di te

**FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS**

- Apprezzo maggiormente il rapporto umano con tutto il personale (n° 1)
- Orario visite diviso per reparto (n° 1)
- Apprezzo la pasta (n° 1)
- Apprezzo molto le varie attività di gruppo (n° 1)

Suggerimenti (RSA)

- Sarebbe utile assegnare più tempo agli operatori, ora molto frettolosi, per fare la doccia agli ospiti (n° 1)
- Sarebbe meglio evitare che sia un operatore maschio a fare la doccia ad una donna anziana (n° 1)
- Auspicabile aumentare l'attività di animazione per spezzare la monotonia della giornata (n° 1)
- Prestare più attenzione alla qualità dei pasti (n° 1)

QUESTIONARI CURE INTERMEDIE

Criticità

- Durante il cambio turno notte e mattina gli operatori tengono la voce alta ed accendono tutte le luci quando entrano in camera mentre gli ospiti dormono (n° 1)
- Personale insufficiente soprattutto al mattino nell'orario dell'igiene e ne risente la qualità del servizio (infermieri e ASA) (n° 5)
- Il cibo non buonissimo, andrebbe migliorata la qualità, la quantità, sapidità, la cottura, la temperatura e assenza frutta (n° 8)
- Orari di visita troppo ridotti, incompatibili con chi ha impegni lavorativi (n° 3)

Commenti positivi

- Ho apprezzato maggiormente il carattere e la bontà, come trattano i pazienti le nostre infermiere (n° 5)
- Personale molto disponibile (n° 4)
- Personale ASA molto professionale (n° 2)
- Il medico delle Cure Intermedie persona squisita (n° 1)
- Ho apprezzato maggiormente l'accoglienza ricevuta (n° 1)
- Apprezzato in maniera particolare la disponibilità e l'assistenza medica e infermieristica (n° 6)
- Ho apprezzato maggiormente il servizio di riabilitazione (n° 4)
- L'essere tenuti in osservazione (n° 1)
- Ho apprezzato maggiormente la qualità dei servizi interni (lavanderia, presenza bar e gli altri servizi extra) (n° 2)
- Struttura gradevole (n° 1)

Suggerimenti

- Auspicabile estendere orario visita oltre le ore 18.00 per i famigliari che lavorano (n° 1)



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

QUESTIONARI CENTRO DIURNO INTEGRATO

Criticità

- Poca varietà, poca qualità e poca sapidità del cibo (n° 1)
- Aumentare la frequenza nel proporre l'insalata (n° 1)
- Non sempre sono disponibili gli alimenti per la persona diabetica (integrali o senza zucchero) per esempio nei primi piatti e nella merenda (n° 1)

Commenti positivi

- Molto apprezzata le feste organizzate (carnevale, Natale...) e i pomeriggi di canti e musica e la possibilità di partecipare alla S. Messa, la tombola e la ginnastica di gruppo (n° 2)
- Positivo poter vivere momenti di socialità in un luogo familiare e accogliente grazie al lavoro del personale presente (n° 1)
- La sensibilità verso mia madre dei vostri operatori (n° 1)
- Apprezzo molto l'ordine generale degli ambienti e le persone che offrono gentilezza e buona ospitalità (n° 1)

Suggerimenti

- Organizzare uscite programmate con i famigliari che praticamente non esistono ma anche gite con persone estranee per facilitare la comunicazione e la sensazione di libertà (n° 1)
- Gradirei, ora che i lavori sono finiti, usufruire degli spazi esterni accompagnato dal personale (nelle stagioni che lo consentono) (n 1)

QUESTIONARI CURE DOMICILIARI

Criticità

- Nessuna (n° 2)

Commenti positivi

- Niente da dire. Tutto molto bene/molto soddisfatto (n° 3)
- Apprezzato maggiormente la cordialità dell'infermiera (n° 1)
- Apprezzato maggiormente l'umanità e la professionalità dell'infermiera (n° 1)
- Apprezzato maggiormente la professionalità e gentilezza dell'infermiera e dell'impiegata del box prelievi (n° 1)

Suggerimenti

- Nessuna segnalazione



QUESTIONARI MISURA 4

Criticità

- Poche ore/giorni di assistenza (n° 2) – operatore OSS

Commenti positivi

- Professionalità e gentilezza degli operatori (n° 1) – operatore fisioterapista
- Pazienza e gentilezza nei confronti degli utenti (n° 3) – operatore OSS
- Gentilezza e disponibilità (n° 2)
- Tutto positivo (n° 1)

Suggerimenti

- Nessuna segnalazione

QUESTIONARI PERSONALE

Suggerimenti/criticità

- Utile inserire orario di visita parenti serale (Figura professionale segnalante - n° 1)
- Aumentare il compenso orario per fisioterapisti in servizio sul territorio, troppo basso rispetto alla media di servizi analoghi sul territorio (Figura professionale segnalante: fisioterapista - n° 3)
- Sarebbe utile modificare la gestione degli accessi sul territorio che spesso vanno a svantaggio del professionista incaricato (Figura professionale segnalante: fisioterapista - n° 1)
- Valorizzare le performance attraverso criteri chiari e un riconoscimento economico proporzionato ai risultati e meritocrazia (Figura professionale segnalante: educatori - n° 2)
- Snellire le procedure burocratiche al fine di garantire più presenza e compagnia e attività con gli ospiti (Figura professionale segnalante: educatori - n° 1)
- Il turnover del personale crea le maggiori difficoltà (Figura segnalante: personale amministrativo n° 1)

Commenti positivi

- Nessuna segnalazione

PRINCIPALI CONSIDERAZIONI SUI RISULTATI

RSA:

Si rileva che la soddisfazione globale per la maggior parte dei quesiti è molto alta, la somma delle percentuali delle risposte “eccellente” e “buono” è superiore al 70% per 12 quesiti su 20 (escludendo i quesiti non rilevanti sul giudizio della Fondazione, vedi ad esempio i primi due quesiti). Per altri 6 quesiti la somma delle risposte “eccellente” e “buono” è superiore al 50%. Si nota con piacere che i punteggi più alti riguardano l'accoglienza percepita ed il rapporto con il personale.



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

Fanno quindi eccezione purtroppo i seguenti punti:

- **servizio mensa** dove il gradimento si abbassa al 21%, mentre la sufficienza riguarda il 34% dei casi. Il 24% degli utenti lamenta invece l'insufficienza, servizio scadente invece per l'8% (il 13% non risponde).
- **Le uscite programmate** con i famigliari: giudizio positivo per il 34% degli utenti che hanno aderito al sondaggio, sufficienti per l'11%, insufficienti/scadenti per il 22% (il 34% non risponde)

CURE INTERMEDIE:

Si rileva che la soddisfazione globale per la maggior parte dei quesiti è alta, la somma delle percentuali delle risposte "eccellente" e "buono" è superiore all'80%.

Si osserva che la soddisfazione globale è calata rispetto all'anno 2024 nel quale le percentuali oscillavano fra il 90% ed il 100% in relazione ai questionari raccolti.

Meritano attenzione:

- **servizio mensa** la cui eccellente/buona soddisfazione è pari all'47%. Per il 36% risulta essere sufficiente e insufficiente/scadente per l'8%.

Rispetto a tutti gli altri nuclei, la percezione del servizio mensa è comunque migliore, si suppone che tale differenza sia dovuta alla minore permanenza in struttura e all'età media degli ospiti che è più bassa rispetto all'RSA il che implica anche una minore restrizione alimentare dovuta a problemi di salute. Si suppone inoltre che, data la soddisfazione globale così alta, l'ospite sia portato ad essere più positivo rispetto ad un servizio reputato accessorio rispetto allo scopo riabilitativo del ricovero.

- **Rispetto del riposo notturno:** 60% somma di buono ed eccellente, sufficienza per il 26%, scadente/insufficiente per il 4%
- **Servizio lavanderia:** 62% somma di buono ed eccellente, sufficienza per l'11%

CDI:

Si rileva una soddisfazione globale leggermente inferiore alla RSA, siamo intorno al 70% per ogni quesito. Degni di nota:

- **Servizio mensa:** eccellente/buono 28%; sufficiente 32%, insufficiente 8% e non risposta 32%
- **Attività di animazione:** eccellente/buono 44%; sufficiente 20%, insufficiente per il 4%
- **Uscite programmate con i famigliari:** eccellente/buono 36%; sufficiente 8%, insufficiente/scadente per il 20%
- **Servizio fisioterapia/palestra:** eccellente/buono 28%; sufficiente 32%, insufficiente per l'8%
- **Temperatura ambienti:** eccellente/buono 40%; sufficiente 32%

CURE DOMICILIARI e MISURA 4:

Si rileva ampia soddisfazione globale sia sui servizi in generale che sulla professionalità degli operatori. L'unica nota critica riguarda la necessità che gli utenti avrebbero di una maggiore frequenza nell'intervento domiciliare.



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

I

PERSONALE:

Si rileva buona la soddisfazione globale sulla motivazione, soddisfazione, organizzazione e formazione lavorativa, molto buona riguardo al rapporto con i responsabili. Per quanto riguarda i punti sull'igiene e sicurezza sono stati giudicati aderenti alle normative e aspettative sia come strumenti che come spazi. Si sottolinea che le % risultano apparentemente basse in relazione al fatto che a fronte di n° 35 questionari ricevuti, n° 9 erano in bianco.

Si osserva che la partecipazione al sondaggio è abbastanza deludente (44% circa dei lavoratori)

AZIONI DI MIGLIORAMENTO ATTUATE/DA ATTUARE A SEGUITO DELL'ANALISI DELLE RILEVAZIONI 2025

1) **Criticità sul servizio mensa.** Il servizio mensa "veicolato" e non preparato in struttura, a prescindere dalla ditta fornitrice, purtroppo ha sempre creato numerose criticità e crea tutt'ora diverse lamentele da parte degli ospiti e parenti. Per risolvere le problematiche ci sono stati diversi incontri con il fornitore (Markas srl) nei quali sono stati condivisi i problemi riscontrati, che continueranno anche nel corso dell'anno 2026: sono stati rivisti periodicamente i menù a seguito di momenti di confronto fra ospiti, parenti e operatori. Il personale del servizio esterno si è recato in struttura puntualmente per migliorare il controllo della temperatura dei pasti e verificare i tempi di distribuzione.

A gennaio 2026 è stato introdotto nell'unità d'offerta delle cure intermedie, la distribuzione dei pasti con il vassoio in stanza di degenza come da gestione ospedaliera, molto apprezzata dai pazienti e dal personale. Si rileva che la gestione del servizio mensa con distribuzione del pasto tramite vassoio direttamente in stanza, modalità tipica delle cure intermedie o di contesti ospedalieri, non risulta appropriata per una RSA. Nella residenza sanitaria assistenziale, infatti, il momento del pasto rappresenta non solo un bisogno nutrizionale ma anche un importante momento di socializzazione, relazione e mantenimento delle abitudini di vita quotidiana degli ospiti. Consumare il pasto in sala da pranzo, con una distribuzione simile a quella domestica, favorisce il benessere psicologico, la convivialità e il senso di normalità. Pertanto si propone di mantenere e valorizzare la somministrazione dei pasti nelle sale comuni, organizzando la distribuzione in modo da ricreare un ambiente il più possibile familiare, lasciando la consegna del vassoio in stanza solo per ospiti con condizioni cliniche che ne richiedano la necessità temporanea.

Questa modalità permette di:

- favorire la socialità tra gli ospiti;
- migliorare il clima relazionale durante il pasto;
- mantenere routine quotidiane più vicine alla vita domestica;

Il Consiglio di Amministrazione si è riservato di valutare l'internalizzazione del servizio mensa non appena gli spazi lo consentiranno e potrà essere sostenuto economicamente.

2) **Rivisitazione delle modalità delle visite e di accesso:** in Rsa, in casi particolari il responsabile sanitario ha dato la possibilità di un permesso speciale in orari diversi da quelli ordinari, mentre per le cure intermedie l'orario è stato pensato perché le attività dei pazienti non fossero compromesse dalle visite dei parenti e anche in questo caso spesso vengono autorizzati permessi speciali.



3) **Attività educativa e fisioterapica.** Si è provveduto a diversificare le attività educative e di animazione proposte agli ospiti, tenendo conto del diverso livello cognitivo e dei diversi interessi che ha comportato una maggiore possibilità per gli educatori di lavorare per questo e un aumento di disponibilità da parte dei volontari in supporto agli educatori ove è stato possibile. Per il 2026 è stato stilato un calendario di attività molto vasto che coinvolge in molti casi i bambini e ragazzi dalla scuola dell'infanzia, secondaria di primo grado e gli istituti superiori, oltre che momenti musicali. E' esposta la bacheca dell'attività educativa settimanale affinché i parenti ne possano prendere visione ed è in previsione a stretto giro di esporre una bacheca per ogni nucleo con la stessa finalità.

Il servizio fisioterapico da alcune customer risulta limitato a poche ore settimanali e caratterizzato da interventi definiti standardizzati. Questa modalità organizzativa non dipende necessariamente da una scelta della struttura, ma è in larga parte determinata dai vincoli previsti dalla normativa e dagli standard regionali di accreditamento. Le normative che regolano le RSA stabiliscono infatti parametri minimi di personale e monte ore per le diverse figure professionali, tra cui il fisioterapista. Tali parametri sono generalmente calcolati sulla base del numero di posti letto o degli ospiti presenti nella struttura e non sulle necessità riabilitative individuali di ciascun residente. Di conseguenza, il tempo complessivo di fisioterapia disponibile deve essere suddiviso tra tutti gli ospiti, con la necessità di organizzare interventi brevi e programmati secondo criteri uniformi. Inoltre, la finalità principale delle RSA è prevalentemente assistenziale e di mantenimento delle capacità residue degli ospiti, più che riabilitativa intensiva. Per questo motivo la normativa prevede interventi fisioterapici orientati soprattutto alla prevenzione del decadimento funzionale, al mantenimento della mobilità e alla gestione delle principali problematiche motorie, piuttosto che programmi riabilitativi individuali prolungati. Questi vincoli organizzativi e normativi portano inevitabilmente a una standardizzazione degli interventi e a una limitazione delle ore dedicate alla fisioterapia rispetto a contesti sanitari a maggiore intensità riabilitativa, come ospedali o centri di riabilitazione specialistica.

4) **Spazi interni ed esterni.** Sono stati creati spazi all'interno dei nuclei nei quali gli ospiti con simile livello cognitivo hanno potuto relazionarsi e costruire maggiori legami da incrementare ulteriormente per il 2026. Sono stati incentivati ospiti e parenti ad usufruire degli spazi esterni quando il tempo lo ha permesso, il Parco della Salute e il Giardino di Angelo che è stato ampliato recentemente con una piazzola, mentre all'interno della Fondazione attualmente non esistono spazi oltre a quelli già previsti e utilizzati, salvo aver cambiato disposizione dell'arredamento ove è stato possibile posizionando alcune poltroncine in più e aver dato la possibilità di utilizzare la sala degli specchi al piano seminterrato per le visite.

5) **Formazione.** Sono stati effettuati Interventi formativi e di supporto mirati agli operatori relativamente alla qualità della relazione nella cura e nell'assistenza all'ospite da incrementare ulteriormente nel 2026.

6) **Lavanderia.** La gestione della lavanderia interna rappresenta un servizio complesso, poiché deve garantire il trattamento quotidiano di grandi quantità di indumenti personali appartenenti a numerosi ospiti. In questo contesto possono verificarsi, seppur occasionalmente, scambi di capi tra residenti. Tali problematiche sono spesso legate a diversi fattori organizzativi e strutturali. In primo luogo, l'elevato volume di biancheria da gestire quotidianamente comporta procedure di raccolta, lavaggio, asciugatura e redistribuzione molto rapide, che possono aumentare il rischio di errori. Inoltre, molti indumenti personali presentano caratteristiche simili (ad esempio pigiama, biancheria intima o capi di uso quotidiano), rendendo più complessa l'identificazione immediata anche se tutti i capi vengono etichettati all'ingresso in struttura.



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

Un ulteriore elemento critico può essere rappresentato dall'usura o dalla perdita delle etichette identificative applicate ai capi, che con i frequenti lavaggi ad alte temperature possono deteriorarsi o risultare meno leggibili. Anche la presenza di nuovi ingressi o di cambi frequenti nel guardaroba degli ospiti può contribuire ad aumentare la possibilità di disguidi nella fase di riconsegna. Nonostante l'adozione di procedure organizzative e sistemi di etichettatura per la tracciabilità degli indumenti, in un servizio interno che gestisce un numero elevato di capi è possibile che si verifichino sporadici scambi, generalmente non intenzionali e riconducibili alla complessità operativa del processo. Dal mese di gennaio 2026, per alleggerire il carico di lavoro delle operatrici della lavanderia e diminuire la possibilità di errore, la coordinatrice delle cure intermedie ha steso un elenco d'indumenti condiviso con i parenti ad hoc per i pazienti di questo reparto, che consente loro di portare un numero massimo di capi così da gestire meno lavaggi, alla luce anche del tempo ridotto del ricovero in questa unità d'offerta di circa 40 giorni in media.

Modalità di restituzione e condivisione delle rilevazioni

La relazione corredata dai file di rielaborazione con grafici delle customer satisfaction, verrà inviata a mezzo mail al Consiglio di Amministrazione, all'Organismo di Vigilanza e condivisa in specifici incontri con i diversi **gruppi di lavoro** e con il coinvolgimento di tutte le figure dell'équipe multidisciplinare.

L'obiettivo degli incontri è quello di promuovere l'elaborazione di proposte e di azioni di miglioramento direttamente dagli **operatori**, condividendo anche i messaggi di gratitudine dei famigliari.

I risultati saranno condivisi con **gli ospiti** attraverso incontri di gruppo per ringraziarli per la partecipazione alla rilevazione stessa.

Per la condivisione con i **famigliari** la relazione verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente anticipandola a mezzo mail.

Vobarno 13/03/2026

La Direzione Amministrativa
Dott.ssa Emanuela Pennella