



Customer satisfaction OPERATORI 2025

RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione luglio → settembre 2025
- Raccolta dati: **ottobre 2025**
- n. totale questionari compilati: **25**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa PADRE PIO sul livello di soddisfazione del personale operante in struttura.

La maggior parte del personale è costituito da Liberi professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti) e da lavoratori in somministrazione con l'agenzia interinale Family Care di Openjobmetis spa (oss e personale amministrativo); lavorano in struttura anche alcune Religiose dell'Opera Mater Orphanorum con la qualifica di oss, le quali si occupano oltre che dell'assistenza alle ospiti, anche dell'animazione religiosa e dei servizi di reception/segreteria.

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, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese del proprio personale
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario operatori** è composto da **10 domande** riguardanti diverse aree tematiche che vogliono analizzare i rapporti interpersonali (con colleghi, responsabili, parenti e ospiti), l'organizzazione e la qualità dell'ambiente e degli strumenti di lavoro. Per ciascuna domanda è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, insoddisfazione o parziale soddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. DIFFUSIONE RISULTATI

La Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con il personale per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto costruttivo e utile al fine del miglioramento della qualità complessiva del lavoro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione da parte degli interessati.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

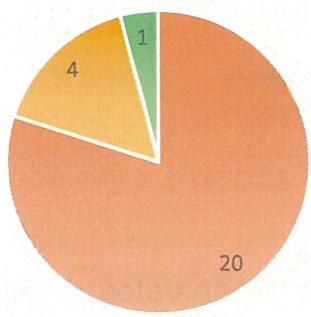
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle PERSONALE

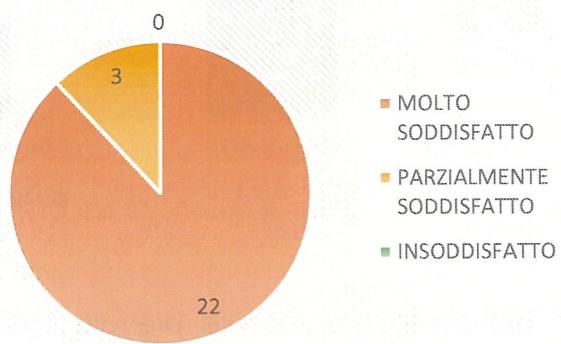
► 9 degli operatori che hanno risposto lavorano da oltre 4 anni, 10 da 1-4 anni, 6 da meno di un anno.

1. Rapporto con colleghi e direzione

COLLEGHI



DIREZIONE



Dai dati analizzati emerge una quasi totale soddisfazione del personale nei rapporti instaurati sia con i propri colleghi che con la direzione. 4 operatori hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione riguardo ai rapporti tra colleghi e 1 si dice insoddisfatto.

Le maggiori problematiche, come anche evidenziato nella parte dei commenti conclusivi, riguarda la difficoltà di comunicazione tra le varie figure professionali operanti in RSA.



RSA CASA PADRE PIO

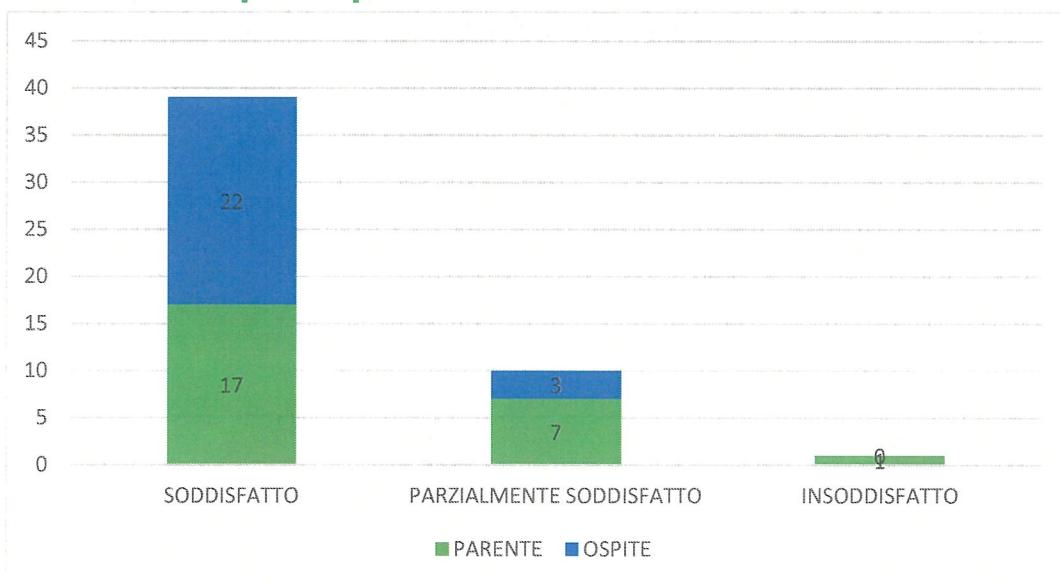
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

2.Rapporto con ospiti e parenti



Come nel punto precedente prevale il numero dei giudizi positivi; 17 operatori si dicono soddisfatti del rapporto con i parenti delle Signore Ospiti 7 si dicono parzialmente soddisfatti e 1 insoddisfatto. Per quanto riguarda il rapporto con le Ospiti il giudizio è di quasi totale soddisfazione, infatti 22 operatori hanno espresso giudizio positivo

Da questi dati, i quali trovano ulteriore conferma in quelli analizzati nel questionario dedicato a parenti e ospiti, non emergono situazioni di particolare criticità nei rapporti tra Personale, Ospite e Parenti.

Dato che questo punto è per noi molto importante sono stati organizzati nel corso dell'anno degli specifici corsi di formazione riguardo all'umanizzazione delle cure, alla gestione dei conflitti e al rischio aggressione.



RSA CASA PADRE PIO

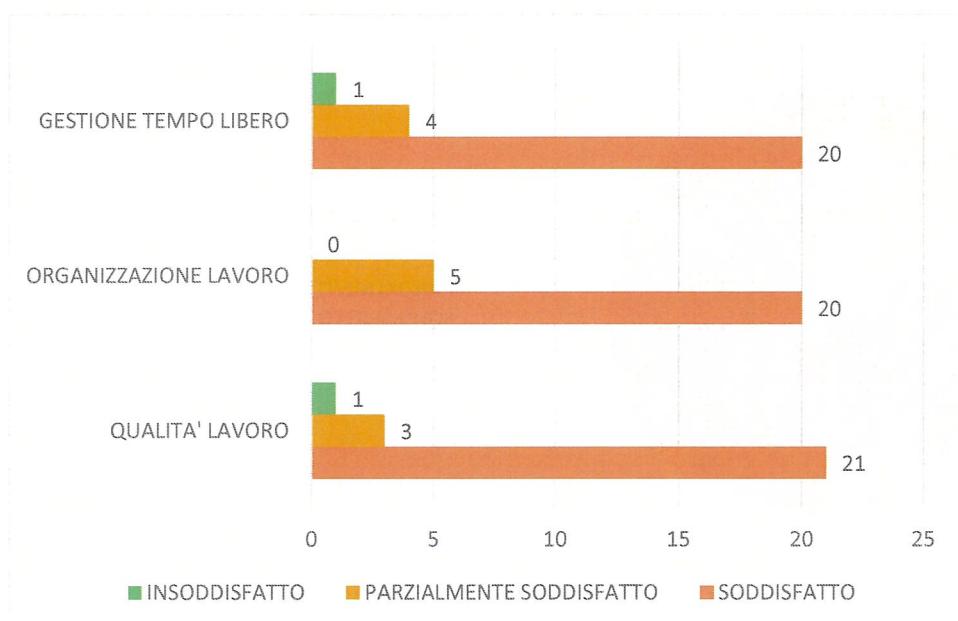
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. Ambito lavorativo



In questa sezione sono stati analizzati i dati relativi diversi aspetti relativi al lavoro svolto in RSA. La maggior parte delle risposte evidenziano un buon livello di soddisfazione riguardo al proprio lavoro sia da un punto di vista organizzativo, che qualitativo. 5 operatori si dicono parzialmente soddisfatti, riguardo all'organizzazione dei turni. Questo dato deve tenere conto dell'esigenza di un'RSA di avere sempre del personale in struttura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per garantire una corretta assistenza alle Signore Ospiti. Per quanto riguarda la qualità del lavoro soltanto 5 si dicono parzialmente soddisfatti.

E' stato richiesto anche di dare un giudizio sulla gestione del proprio tempo libero in base all'entità degli impegni lavorativi intercorsi con questa struttura: si evince una quasi totale soddisfazione con un solo operatore che si dice insoddisfatto.



RSA CASA PADRE PIO

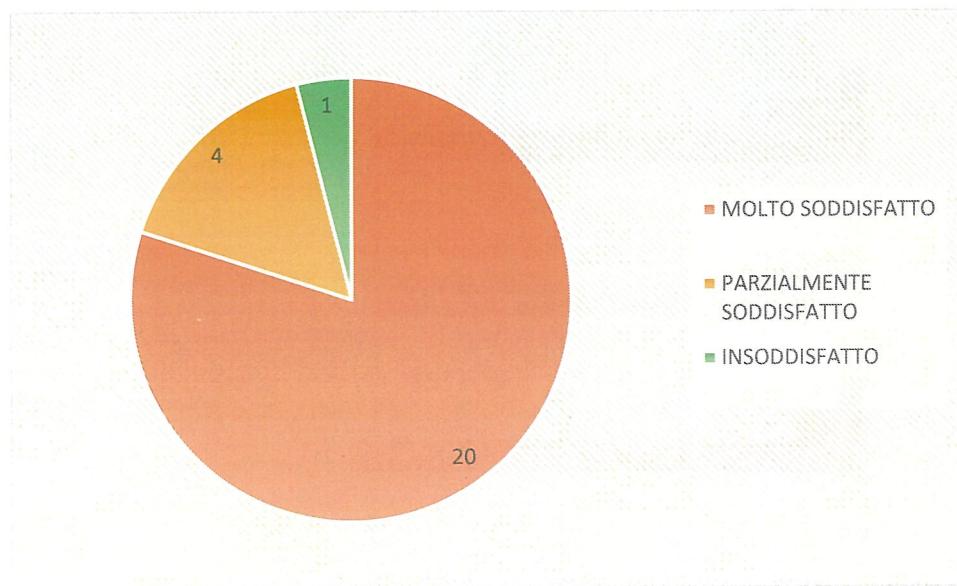
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

4. Ambiente di lavoro e servizi offerti



Dai dati raccolti emerge una piena soddisfazione riguardo agli ambienti di lavoro. 21 operatori si sono espressi come molto soddisfatti riguardo alla pulizia, al decoro e alle condizioni delle strutture e degli ambienti di questa RSA.

Sono emersi 4 giudizi di parziale soddisfazione e 1 di insoddisfazione riguardo ai servizi offerti dalla struttura.

Sono emerse critiche e suggerimenti con richiesta di avere meno burocrazia da espletare durante il proprio turno di lavoro. Purtroppo però al fine di una corretta ed efficiente gestione del lavoro la burocrazia è sempre necessaria. Altre richieste sono pervenute riguardo all'aumentare e organizzare meglio il personale soprattutto riguardo al turno notturno. Già da ottobre è stata inserita quindi una nuova risorsa OSS per affiancare le colleghe nelle ore notturne, lasciando così l'infermiera, sempre presente h24, più libera di compiere tutti i vari controlli su farmaci e strumentazione, oltre che per la burocrazia.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Dalla maggior parte dei giudizi si evince un ottimo grado di soddisfazione in tutti gli ambiti. Emergono soltanto una piccola parte degli operatori parzialmente soddisfatta dai turni di lavoro e dai rapporti instaurati con colleghi, responsabili e familiari; questo dato è forse riconducibile al turn over degli ultimi anni, per cui gli operatori di recente assunzione potrebbero non essere ancora pienamente abituati ai ritmi propri di una RSA e alle dinamiche tra il personale.

Tra i suggerimenti raccolti c'è quello di migliorare le comunicazioni tra le varie figure asa/oss/infermiere/medici operanti in struttura durante il passaggio di consegna e in caso di situazioni particolari. È importante affrontare tutte le problematiche relative alle difficoltà di comunicazione tra il personale, in modo da migliorare l'efficienza dei servizi offerti.

Grazie ai suggerimenti raccolti lo scorso anno sono stati organizzati numerosi corsi di formazione, che spaziavano dalla movimentazione manuale dei carichi, alla gestione dei conflitti. Su questa particolare tematica, sempre più attuale nell'ambito sanitario sono stati organizzati ben 2 corsi sempre con tema gestione dei conflitti, uno con un particolare focus sull'umanizzazione delle cure, e un altro sulla prevenzione del rischio aggressione. Tutti i corsi organizzati hanno avuto ottimi riscontri in termini di partecipazione e di interesse da parte del personale.

Sicuramente in sede di discussione degli esiti del questionario verranno affrontate le tematiche che hanno riscosso minori livelli di soddisfazione, in modo da poter anche migliorare la comunicazione e la collaborazione tra le varie figure che operano all'interno dell'RSA.

In nessun ambito analizzato in questa sede è stato espresso alcun giudizio di piena insoddisfazione; questo dato è molto importante per noi, in quanto sappiamo che L'RSA è un ambito lavorativo delicato nel quale è richiesto a tutti un particolare sforzo nell'adempimento delle proprie mansioni e nell'interfacciarsi quotidianamente con colleghi, Ospiti e loro parenti. Non sempre è facile, ma siamo certi che, grazie anche ad occasioni di scambio come questo, si potrà sempre proseguire con l'ottimo lavoro fin ora svolto.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia
(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Legnano 01/10/2025



Customer satisfaction

PARENTI / CAREGIVER 2025 - RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione: luglio → settembre 2025

Raccolta dati: **OTTOBRE 2025**

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **76**
- n. totale Parenti che hanno espresso un giudizio: **69**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Padre Pio sul livello di soddisfazione dei parenti/caregiver delle Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto. 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, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il **questionario Parenti / Caregiver** è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina. Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura.

Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Come è emerso talvolta le opinioni di un medesimo ambito sono coincise con quelle delle Ospiti, in altri casi la percezione varia tra Ospite e Familiare.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

La Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario sottoposto a loro e ai loro familiari. La Responsabile è sempre disponibile a fissare incontri con i Parenti nel caso emergessero particolari criticità o se gli stessi desiderano esporre qualche problema riscontrato.

Nel caso in cui emergessero particolari criticità si procederà, in accordo anche con il Responsabile Sanitario, a programmare eventuali incontri con i parenti per analizzare le situazioni di insoddisfazione emerse.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



Questionario soddisfazione PARENTI / CAREGIVER

► Sezioni dedicate ai parenti compilate: 69 (alcuni parenti hanno preferito non esprimere il proprio giudizio, considerando anche il fatto che avendo inserito la propria cara in struttura da pochi giorni/settimane il giudizio non avrebbe potuto essere completo. Altri hanno preferito non esprimere giudizio per motivi personali o non hanno mai riconsegnato il documento compilato)

L'età media delle Signore Ospiti: RANGE ETA' 5 ospiti < 80 anni, 31 ospiti 81-90, 33 ospiti >91 anni

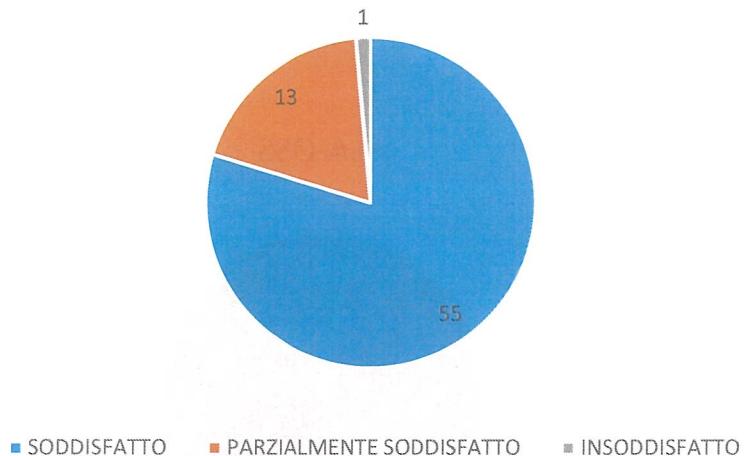
► Periodo ricovero in RSA: nr.21 ospiti < 1 anno; nr. 39 ospiti 1- 5 anni; nr . 9 ospiti > 5 anni.

Grado di parentela con l'ospite: nr. 14 NIPOTE, nr. 42 Figlio/a, nr. 4 FRATELLO/SORELLA, nr 5 AdS, nr.3 Altro

1. Personale e servizi

Personale Medico-Infermieristico

personale medico-infermieristico

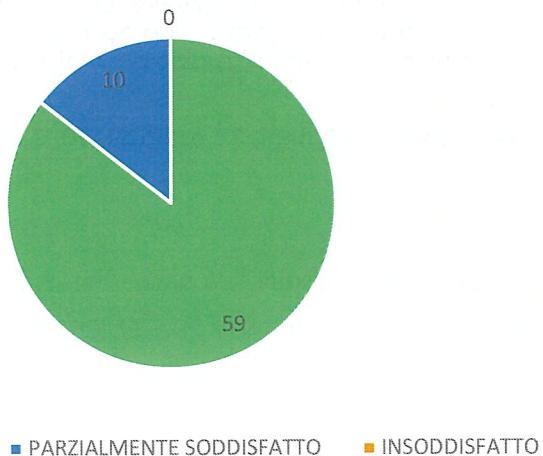


Il giudizio è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico e Infermieristico; sono infatti stati raccolti 55 giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermieri.

13 parenti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione e 1 solo giudizio di insoddisfazione.

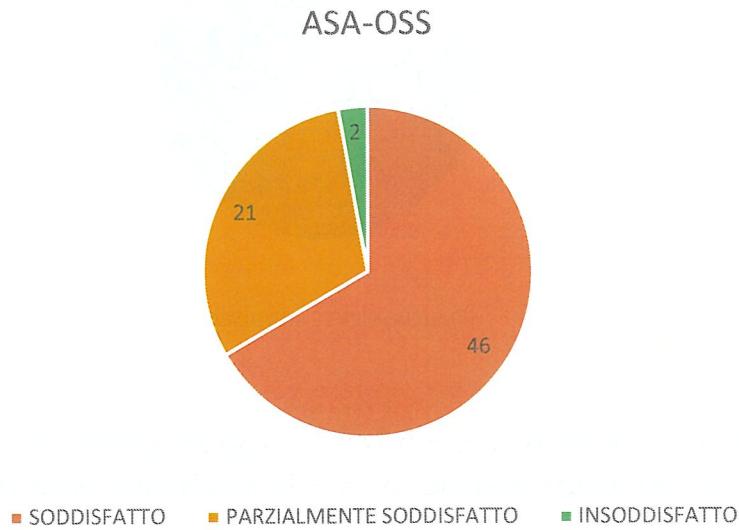


QUALITA' DELLE CURE



Il riscontro positivo ottenuto dal personale medico e infermieristico trova conferma anche dalla domanda relativa alla qualità delle cure ricevute dalla propria Cara. In questo caso i giudizi di piena soddisfazione salgono a 59 e nessun giudizio di insoddisfazione.

Personale Assistenziale (ASA e OSS)



La maggioranza dei giudizi esprime una buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono però stati espressi 21 giudizi di parziale soddisfazione e 2 di insoddisfazione. Nella sezione dei commenti sono state raccolte lamentele relativamente ai comportamenti di alcune operatrici, ritenute troppo superficiali, frettolose e poco attente. Sicuramente questo risultato verrà discusso con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio. Si sta pensando anche a una riorganizzazione del servizio assistenziale, soprattutto nelle ore pomeridiane.

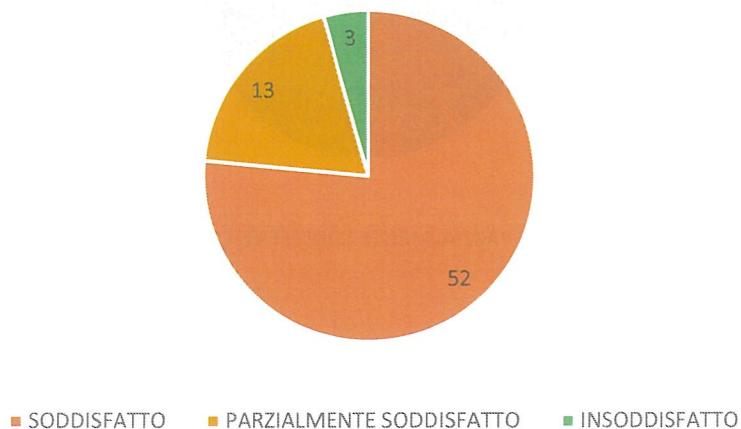


Tra i commenti è stato suggerito di aumentare il personale assistenziale presente in struttura. Nel corso della stesura del piano di miglioramento per il prossimo anno si valuterà di rivedere gli orari e il mansionario del personale, in modo da non far "percepire" ai parenti questa assenza di personale nonostante l'ampio minutaggio offerto.

Inoltre i corsi effettuati nell'ultimo anno, quelli programmati e i vari nuovi protocolli introdotti fanno parte del piano di miglioramento volto a fornire servizi assistenziali sempre di alta qualità. Ponendo una particolare attenzione all'umanizzazione delle cure e alla gestione dei conflitti si punta a migliorare tutte le relazioni ospite-operatore, operatore-operatore e operatore-caregiver.

Personale Animazione e Fisioterapia

ANIMAZIONE E FISIOTERAPIA



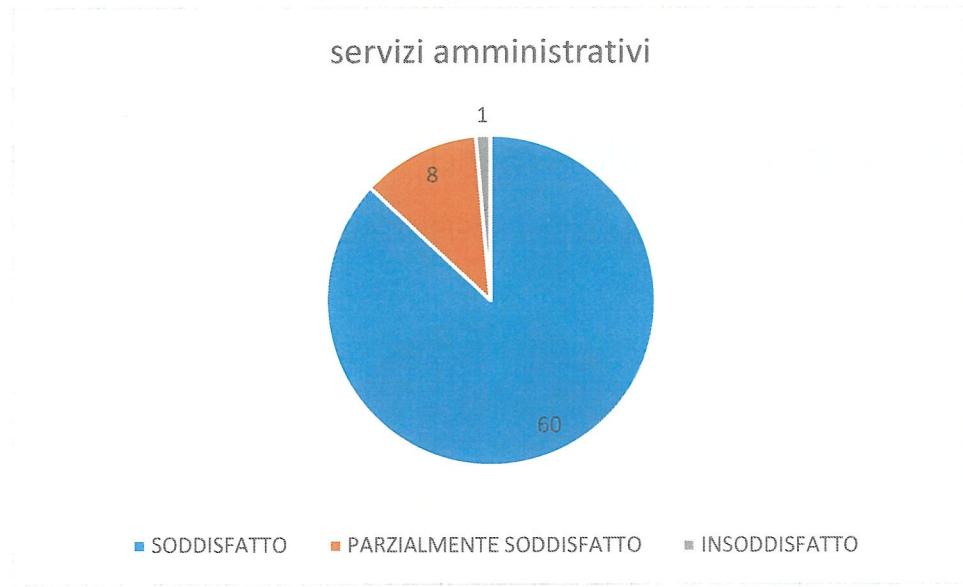
Analogo giudizio è stato espresso anche per il servizio in oggetto. Dai dati analizzati si evince che la maggioranza dei parenti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono però 3 giudizi negativi e 13 di parziale soddisfazione. E' doveroso specificare che dai commenti raccolti i giudizi negativi non riguardano il comportamento delle Animatrici ma la complessità del servizio, ritenuto a tratti carente. Le educatrici professionali che operano in struttura, oltre alle attività ludico-ricreative, quali ad esempio la tombola, il grande gioco e le feste di compleanno, tutte attività che riscuotono sempre un ottimo livello di partecipazione tra le Ospiti, si occupano anche della parte burocratica, relativa alla scheda sociale, alla rilevazione delle capacità cognitive, al giudizio MMSE ecc. Svolgono anche attività specifiche per le ospiti con significative compromissioni, le quali non riescono a partecipare ad attività ricreative. Per migliorare ulteriormente il servizio alle 2 educatrici, alle quali è stato aumentato il proprio orario di lavoro in struttura, si affiancano anche le figure dell'animatrice sociale e della psicologa. Anche il servizio di fisioterapia è stato riorganizzato negli ultimi mesi, con l'ingresso di una nuova risorsa e l'introduzione di nuove attività di psicomotricità.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio i animazione, ma l'obiettivo principale della Struttura sarà quello di aumentare le occasioni di "intrattenimento", ad esempio nell'ultimo anno è stato riorganizzato il servizio di intrattenimento svolto il sabato pomeriggio da alcuni volontari della croce rossa, riscuotendo sempre molti apprezzamenti da parte delle Ospiti. Inoltre in caso di festività o ricorrenze, alcune associazioni esterne organizzano piccoli spettacoli o intrattenimento musicale per le degenti.

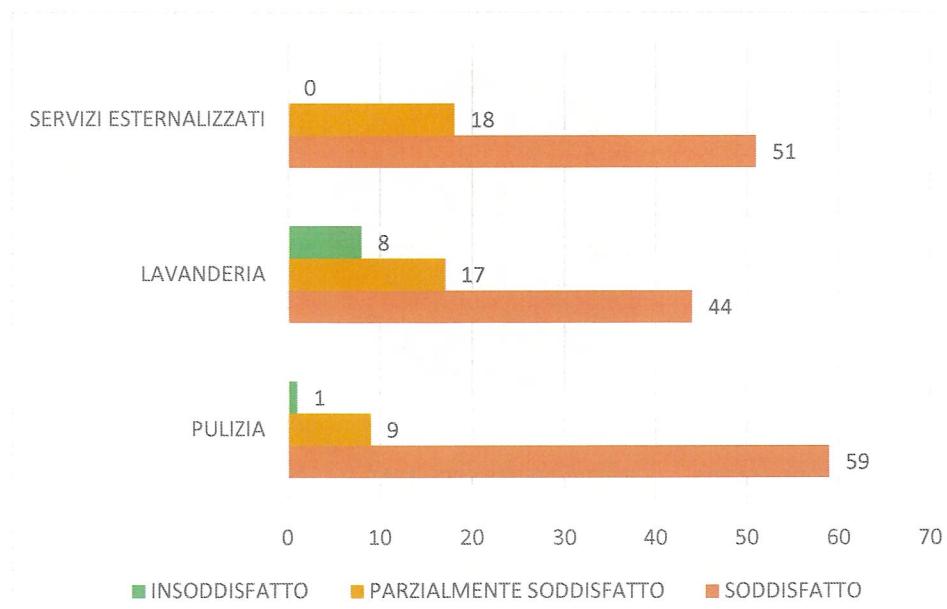
Servizi amministrativi e di accoglienza



Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 8 parenti si dicono mediamente soddisfatti e 1 insoddisfatto.



2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e servizi esternalizzati)



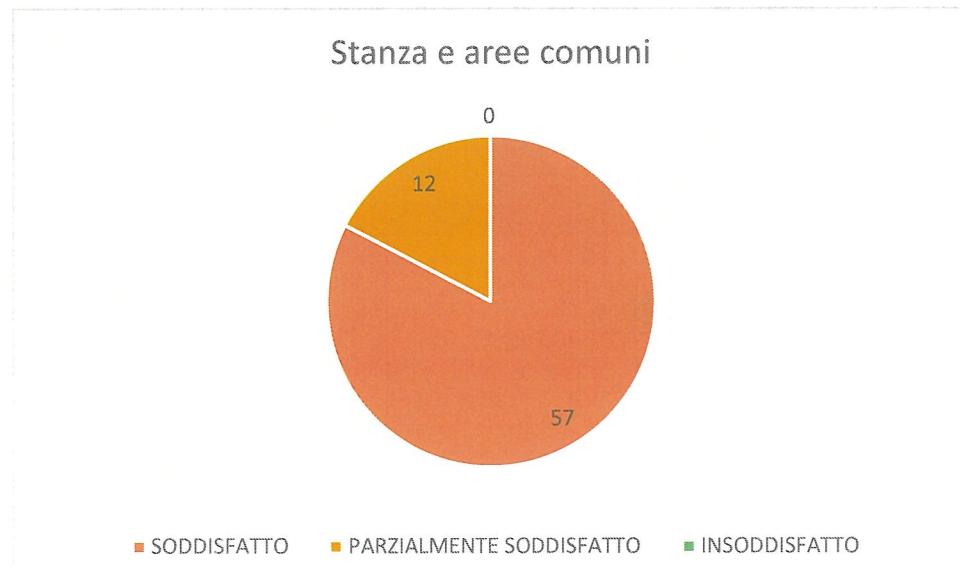
I parenti si sono espressi molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti, emergono soltanto 9 giudizi di media soddisfazione.

Per quanto riguarda il servizio di lavanderia sono sicuramente da segnalare 8 giudizi negativi e 17 di media soddisfazione. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio. I parenti lamentano scarsa cura nella distribuzione dei vestiti, i quali spesso vengono erroneamente consegnati ad Ospiti diverse dalla proprietaria, nonostante i capi siano correttamente numerati. Per cercare di risolvere questa problematica, già segnalata spesso dalle nostre Ospiti e dai parenti, sono state designate specifiche operatrici che si occuperanno della distribuzione dei capi lavati. Anche in questo caso la situazione e i disservizi verranno discussi con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio e si è provveduto a riorganizzare la gestione del servizio estendendolo oltre che per le ore del mattino anche a quelle pomeridiane. E' da segnalare però che alcuni capi smarriti non erano correttamente numerati, è stato richiesto quindi ai parenti delle signore con capi non numerati o numerati scorrettamente (ad esempio con biro o pennarello sulle etichette) di provvedere alla corretta numerazione degli indumenti e di rispettare le indicazioni presenti nel contratto.

Per i servizi esternalizzati quali ad esempio la parrucchiera, l'estetista i giudizi complessivi sono buoni. Anche per quanto riguarda la cucina il giudizio è positivo, sono stati raccolte osservazioni riguardo a modifiche del menù o porzioni più abbondanti. I menù sono però studiati in modo da rispondere oltre al gusto personale delle signore, anche alle loro esigenze sanitarie. Quindi non sempre il personale addetto alla mensa può accogliere le richieste delle ospiti, ma devono rispettare le indicazioni mediche riguardo alla dieta specifica che l'ospite deve seguire.



3. Qualità della Stanza e Aree comuni



I Parenti hanno espresso una valutazione positiva anche rispetto alla stanza della propria Parente e ai comfort della stessa. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 12 parenti si dicono parzialmente soddisfatti.



Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2025, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere soddisfatti.

Il giudizio dei parenti/caregiver è per noi sempre molto utile perché ci serve per confermare i giudizi espressi dalle Ospiti; così raccogliamo le opinioni di persone esterne, ovvero che non vivono la quotidianità in RSA, ma che comunque hanno a cuore i vari aspetti analizzati in quanto fanno parte di tutti i servizi offerti alla propria cara parente. Questi giudizi, seppur a volte condizionati dall'emotività, tendono ad essere più realistici e concreti, aiutandoci ad avere un quadro più obiettivo della situazione.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto giudizi negativi, soprattutto riguardo al personale ASA, alla Lavanderia e alle attività di animazione, in modo da migliorarne alcuni aspetti per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Nell'ultimo anno, grazie anche ad alcuni suggerimenti raccolti, sono state fatte diverse migliorie all'RSA, sia da un punto di vista strutturale che gestionale, tutto questo senza aumentare l'importo della Retta, difatti nel 2025, dopo anni di aumenti, le tariffe sono rimaste invariate.

Purtroppo però assistiamo a continui aumenti delle spese per la gestione della Struttura, sia quelle "obbligatorie" relative a tasse, utenze e manutentive, che quelle dovute alle migliori effettuate. Ad esempio per migliorare la qualità dei servizi assistenziali abbiamo aumentato le ore del personale infermieristico, assistenziale (asa/oss) e animativo, oltre ad aver inserito nuovo personale in tutti i vari settori. Ribadiamo sempre però che la nostra, essendo una RSA, come in tutte le strutture analoghe, non potrà mai esistere un rapporto 1:1 come quello che può esserci a casa propria, e che quindi alcune lacune possono verificarsi, noi cerchiamo sempre al meglio di porvi rimedio e continueremo con questo obiettivo sempre volto al miglioramento dei servizi offerti.

Sempre con l'obiettivo di migliorare i servizi abbiamo provveduto a rinnovare diversi apparecchiature sanitarie e assistenziali, oltre che a sostituire diversi elettrodomestici per migliorare i servizi alberghieri, ad esempio è stato quasi completamente rinnovata la cucina, oltre che ai continui interventi manutentivi su stanze e aree comuni. E' anche in corso d'opera una riorganizzazione dei servizi di lavanderia.

Obiettivo principale di Opera Mater Orphanorum rimane sempre quello di fornire alle nostre ospiti i nostri migliori servizi assistenziali, in modo di accompagnarle sempre in maniera dignitosa in questo periodo delicato della loro vita.

Sempre confidando nell'aiuto della Divina Provvidenza, nonostante appunto gli ingenti aumenti a livello di spese che abbiamo dovuto sostenere e che continueremo a sostenere nel prossimo anno proseguendo il piano migliorativo in atto, abbiamo deciso di non aumentare, nemmeno per quest'anno, le rette.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Emerge da parte di alcuni parenti – una minoranza, come da dati sopra esposti e in disaccordo con il giudizio espresso dalle anziane stesse - la richiesta di aumentare le ore del personale assistenziale, ma si fa presente che, anche a seguito degli aumenti di orario dell'ultimo anno, il minutaggio è molto superiore allo standard richiesto – e che si trova nella maggior parte delle altre RSA- raggiungendo per alcune figure quasi il doppio.

Eventuali ulteriori richieste di aumento della presenza di personale potranno essere soddisfatte ma inevitabilmente si dovrà procedere con un aumento della retta per coprire i costi.

Dato che però sono state raccolte anche numerose richieste di non aumentare la retta si valuterà nei prossimi mesi come procedere.

A parte queste situazioni che sicuramente non verranno trascurate, non sono emerse gravi criticità e tutte le Signore ospiti hanno mostrato grande forza d'animo e hanno interagito molto bene con gli operatori, e con tutto il personale.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia
(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Legnano 01/10/2025



Customer satisfaction

OSPITI 2025 - RSA Casa PADRE PIO

- ❖ Periodo di somministrazione: annuale
- ❖ Compilazione: luglio → settembre 2025

Raccolta dati: ottobre 2025

- n. totale Signore Ospiti al momento della somministrazione: **76**
- n. totale Ospiti che hanno espresso un giudizio: **53**

1. PREMESSA

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Casa Padre Pio sul livello di soddisfazione delle proprie Signore Ospiti rispetto alla tipologia del servizio offerto.

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, imposto dalla normativa regionale (ex D.G.R. n 2569/2014 sezione 2.2.5.c pag.3 allegato 1), ma è indispensabile per la Direzione della RSA e per l'Ente Gestore per individuare e focalizzare l'attenzione su aspetti specifici dei servizi offerti, nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi della presente indagine:

- ✓ comprendere le attese dell'utenza
- ✓ monitorare le eventuali ulteriori criticità del servizio
- ✓ pianificare altre azioni di miglioramento

2. LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Il questionario Signore Ospiti è composto da **11 domande** per le quali è possibile esprimere un giudizio di totale soddisfazione, parziale soddisfazione o insoddisfazione.

Le domande poste ai parenti sono le medesime poste alle Ospiti, con la differenza che la versione del questionario rivolta alle Ospiti è più semplice e di immediata comprensione in modo da essere accessibile alla maggior parte delle Signore, considerando le differenti capacità cognitive.

Vengono affrontate varie tematiche come la disponibilità, il comportamento e la qualità dell'assistenza fornita dalle varie figure professionali presenti in struttura, la qualità dei servizi di pulizia, lavanderia e cucina.

Viene anche richiesto un giudizio riguardo alle condizioni e al comfort della propria stanza e delle aree comuni; inoltre alcune domande sono volte a conoscere il grado di soddisfazione generale della struttura.

Ai vari quesiti è possibile esprimere un giudizio di piena soddisfazione, soddisfazione intermedia e insoddisfazione.

Nella parte conclusiva, il questionario prevede uno spazio per la libera espressione di osservazioni, commenti, suggerimenti.

La compilazione è effettuata in forma anonima.

Vista la situazione generale delle Signore Ospiti abbiamo preferito consegnare la maggior parte dei questionari ai parenti delle ospiti Ospiti, in modo da consentirne la gestione assieme al proprio familiare. In alternativa alcune ospiti hanno compilato il questionario assistite dal personale della reception, religioso o dalle animatrici.

Alcuni questionari non sono stati compilati a causa delle condizioni di particolare criticità dell'Ospite.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. SOCIALIZZAZIONE

Il Responsabile Direzionale una volta completata la relazione, organizza momenti di incontro con le Signore Ospiti per condividere con loro quanto emerge dal questionario. E' un momento di confronto, spesso molto simpatico in cui le Signore Ospiti si esprimono liberamente, commentando le spiegazioni che vengono date loro.

Il report di sintesi viene lasciato in reception per consultazione.

Le risultanze del questionario vengono presentate e discusse anche in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare e se vi sono particolari evidenze, vengono ricordate anche in occasione delle riunioni periodiche con il personale.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Questionario soddisfazione delle Signore Ospiti in RSA

L'età media delle Signore Ospiti: DAI 57 ANNI AI 100

5 ospiti < 80 anni, 32 ospiti 81-90, 16 ospiti >91 anni

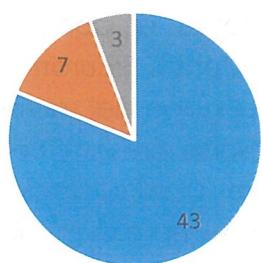
► Sezioni dedicate alle Ospiti compilate: 53(23 sono stati lasciati in bianco a causa delle compromesse condizioni di salute della Signora Ospite che le impedivano di esprimere un giudizio. Alcuni ospiti non hanno compilato il questionario dato che sono entrate in struttura soltanto da pochi giorni/settimane)

► Periodo ricovero in RSA: nr.7 ospiti < 1 anno; nr. 35 ospiti 1- 5 anni; nr. 11 ospiti > 5 anni.

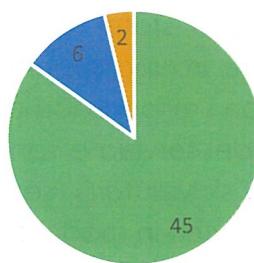
1. Personale e servizi

Personale Medico-Infermieristico

MEDICI



INFERMIERE



Il giudizio è concorde nell'esprimere un buon livello di soddisfazione nei confronti del personale Medico e Infermieristico; sono infatti prevalgono giudizi di pieno apprezzamento nei confronti di medici e infermiere.

Pochi Ospiti hanno espresso un giudizio di parziale soddisfazione e sono emerse solo 2/3 situazioni di insoddisfazione. Questi giudizi rispecchiano i molti apprezzamenti e il buon rapporto di fiducia che c'è tra le nostre ospiti e i medici/infermiere



RSA CASA PADRE PIO

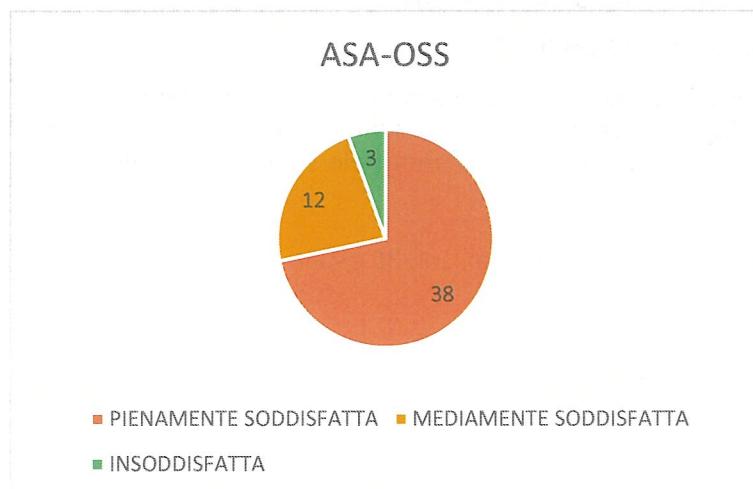
VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

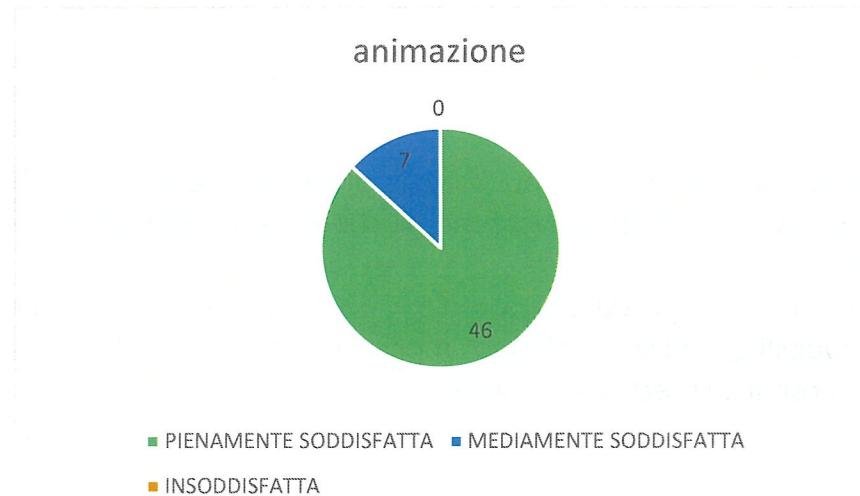
Personale Assistenziale (ASA e OSS)



La maggioranza dei giudizi esprime una buona soddisfazione anche nei confronti del servizio di assistenza tutelare e del comportamento delle operatrici.

Sono però stati espressi 12 giudizi di parziale soddisfazione e 3 di insoddisfazione. Nella sezione dei commenti sono state raccolte lamentele relativamente ai comportamenti di alcune operatrici, ritenute troppo superficiali, frettolose e poco attente. Sicuramente questo risultato verrà discusso con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio. E' già in corso la riorganizzazione del servizio e sono state raddoppiate le risorse presenti nelle ore notturne. Nel corso del 2026 si valuterà se aumentare nuovamente il minutaggio o se organizzare diversamente il servizio in modo da fornire servizi assistenziali sempre di migliore qualità.

Personale Animazione



Dai dati analizzati si evince che la maggioranza delle Ospiti è concorde nell'esprimere un giudizio di soddisfazione complessiva delle animatrici. Emergono soltanto 7 di parziale



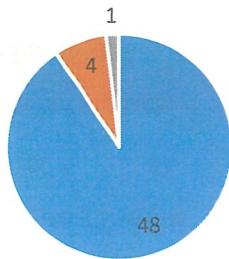
RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

soddisfazione. Questo ottimo dato e l'assenza di giudizi insoddisfazione è molto incoraggiante in quanto nello scorso anno erano emersi numerosi giudizi di insoddisfazione. Per migliorare il servizio alle 2 educatrici, alle quali è stato aumentato il proprio orario di lavoro in struttura, sono state inserite anche le figure dell'animatrice sociale e della psicologa. Anche il servizio di fisioterapia è stato riorganizzato negli ultimi mesi, con l'ingresso di una nuova risorsa e l'introduzione di nuove attività di psicomotricità.

Si cercherà sicuramente di variare le attività proposte sia dal servizio i animazione, ma l'obiettivo principale della Struttura sarà quello di aumentare le occasioni di "intrattenimento", ad esempio nell'ultimo anno è stato riorganizzato il servizio di intrattenimento svolto il sabato pomeriggio da alcuni volontari della croce rossa, riscuotendo sempre molti apprezzamenti da parte delle Ospiti. Inoltre in caso di festività o ricorrenze, alcune associazioni esterne organizzano piccoli spettacoli o intrattenimento musicale per le degenti.

Personale Fisioterapia

fisioterapisti



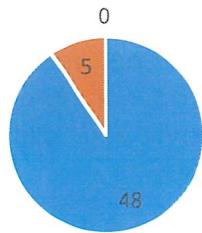
■ PIENAMENTE SODDISFATTA ■ MEDIAMENTE SODDISFATTA

■ INSODDISFATTA

I giudizi sono di buona soddisfazione nei confronti di questo servizio, infatti sono emersi soltanto 4 giudizi di media soddisfazione e 1 di insoddisfazione, il resto dei giudizi è positivo.

Personale Amministrativo e Religioso

servizi amministrativi e accoglienza



■ PIENAMENTE SODDISFATTA ■ MEDIAMENTE SODDISFATTA

■ INSODDISFATTA



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

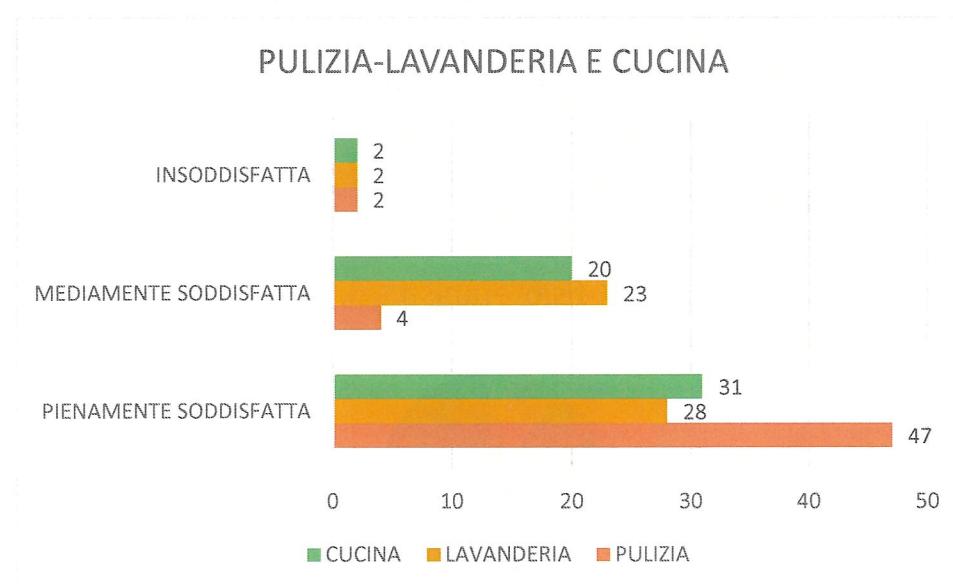
20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Viene confermato un giudizio positivo anche nei confronti del personale amministrativo e delle suore che lavorano in RSA. Soltanto 5 ospiti si dicono mediamente soddisfatte.

2. Servizi generali (Pulizia, Lavanderia e Cucina)



Le Signore Ospiti si sono espresse molto positivamente nei confronti del servizio di pulizia sottolineando le ottime condizioni in cui trovano ogni giorno la stanza e i servizi, sempre ben puliti e in ordine, questo giudizio è stato confermato anche dal risultato delle Ospiti, emergono soltanto 4 giudizi di media soddisfazione e 2 di insoddisfazione.

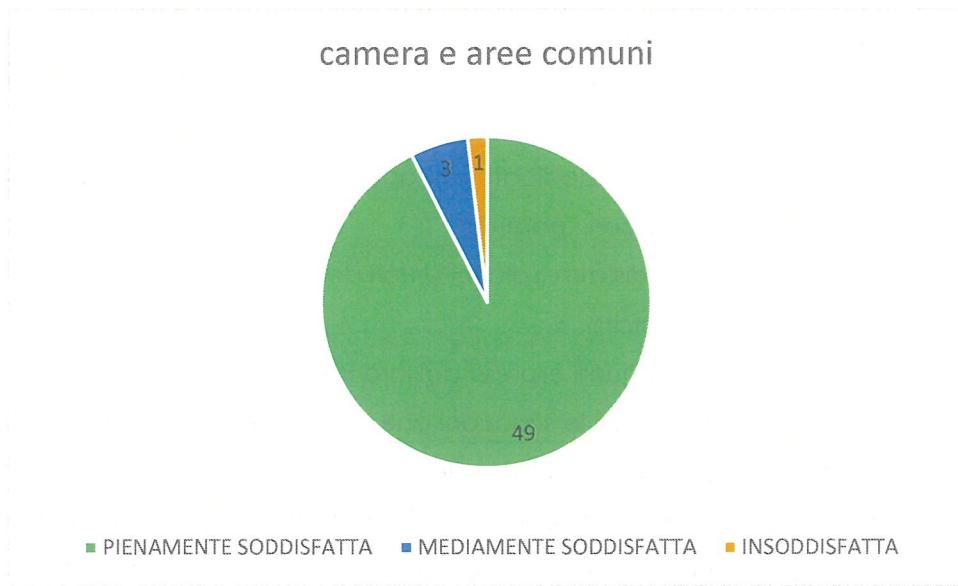
Per quanto riguarda il servizio di lavanderia sono sicuramente da segnalare 2 giudizi negativi e 23 di media soddisfazione. Sono stati segnalati alcuni capi di vestiario smarriti e rovinati a seguito del lavaggio, scarsa cura nella distribuzione dei vestiti, i quali spesso vengono erroneamente consegnati ad Ospiti diverse dalla proprietaria, nonostante i capi siano correttamente numerati. Per cercare di risolvere questa problematica, già segnalata spesso dalle nostre Ospiti e dai parenti, sono state designate specifiche operatrici che si occuperanno della distribuzione dei capi lavati. Anche in questo caso la situazione e i disservizi verranno discussi con i responsabili della cooperativa che si occupa del servizio e si è provveduto a riorganizzare la gestione del servizio estendendolo oltre che per le ore del mattino anche a quelle pomeridiane. E' da segnalare però che alcuni capi smarriti non erano correttamente numerati, è stato richiesto quindi ai parenti delle signore con capi non numerati o numerati scorrettamente (ad esempio con biro o pennarello sulle etichette) di provvedere alla corretta numerazione degli indumenti e di rispettare le indicazioni presenti nel contratto.

Anche per quanto riguarda la cucina il giudizio è positivo ma con 2 giudizi negativi e 20 di media soddisfazione. Sono stati raccolte osservazioni riguardo a modifiche del menù o porzioni più abbondanti. menù sono però studiati in modo da rispondere oltre al gusto personale delle signore, anche alle loro esigenze sanitarie. Quindi non sempre il personale addetto alla mensa può accogliere le richieste delle ospiti, ma devono rispettare le indicazioni mediche riguardo alla dieta specifica che l'ospite deve seguire.



RSA CASA PADRE PIO
VIA CIRO MENOTTI 160
20025 LEGNANO MI
Telefono 0331448700
Direzione.rsapadrepio@gmail.com

3. Qualità della Stanza e Aree comuni



E' stata una valutazione positiva anche rispetto alle stanze e ai comfort delle stesse. Lo stesso giudizio è stato espresso anche per le aree comuni quali la sala da pranzo e i saloni dedicati allo svago e alle attività ricreative. Soltanto 3 Ospiti si dicono parzialmente soddisfatte e 1 insoddisfatta.



RSA CASA PADRE PIO

VIA CIRO MENOTTI 160

20025 LEGNANO MI

Telefono 0331448700

Direzione.rsapadrepio@gmail.com

Qualità complessiva della RSA

La RSA ha raccolto un buon punteggio in linea generale.

Nel 2025, le Signore Ospiti sono riuscite a mantenere rapporti quotidiani con la famiglia – anche se non tutte le famiglie frequentano regolarmente la propria cara.

Come si può evincere anche dai risultati del questionario dedicato agli operatori, il rapporto tra il personale operante in RSA è molto buono sia con le Ospiti che con i parenti.

Nonostante alcuni utenti si siano espressi come insoddisfatti di alcuni settori dell'RSA, la maggior parte delle Ospiti e dei Parenti hanno affermato di essere soddisfatti.

I giudizi espressi dalle Ospiti sono abbastanza simili a quelli espressi dai loro Parenti.

Sicuramente sarà nostra premura andare ad analizzare le situazioni che hanno raccolto giudizi negativi, per rendere così il soggiorno delle nostre ospiti sempre più gradevole.

Ribadiamo sempre però che la nostra, essendo una RSA, come in tutte le strutture analoghe, non potrà mai esistere un rapporto 1:1 come quello che può esserci a casa propria, e che quindi alcune lacune possono verificarsi, noi cerchiamo sempre al meglio di porvi rimedio e continueremo con questo obiettivo sempre volto al miglioramento dei servizi offerti.

Sempre con l'obiettivo di migliorare i servizi abbiamo provveduto a rinnovare diversi apparecchiature sanitarie e assistenziali, oltre che a sostituire diversi elettrodomestici per migliorare i servizi alberghieri, ad esempio è stato quasi completamente rinnovata la cucina, oltre che ai continui interventi manutentivi su stanze e aree comuni. E' anche in corso d'opera una riorganizzazione dei servizi di lavanderia.

Obiettivo principale di Opera Mater Orphanorum rimane sempre quello di fornire alle nostre ospiti i nostri migliori servizi assistenziali, in modo di accompagnarle sempre in maniera dignitosa in questo periodo delicato della loro vita.

Sempre confidando nell'aiuto della Divina Provvidenza, nonostante appunto gli ingenti aumenti a livello di spese che abbiamo dovuto sostenere e che continueremo a sostenere nel prossimo anno proseguendo il piano migliorativo in atto, abbiamo deciso di non aumentare, nemmeno per quest'anno, le rette.

A parte queste situazioni che sicuramente non verranno trascurate, non sono emerse gravi criticità e tutte le Signore ospiti hanno mostrato grande forza d'animo e hanno interagito molto bene con gli operatori, e con tutto il personale.

La responsabile di struttura

Suor Juana Velasquez Garcia
(Legale Rappresentante Opera Mater Orphanorum)

Legnano 01/10/2025