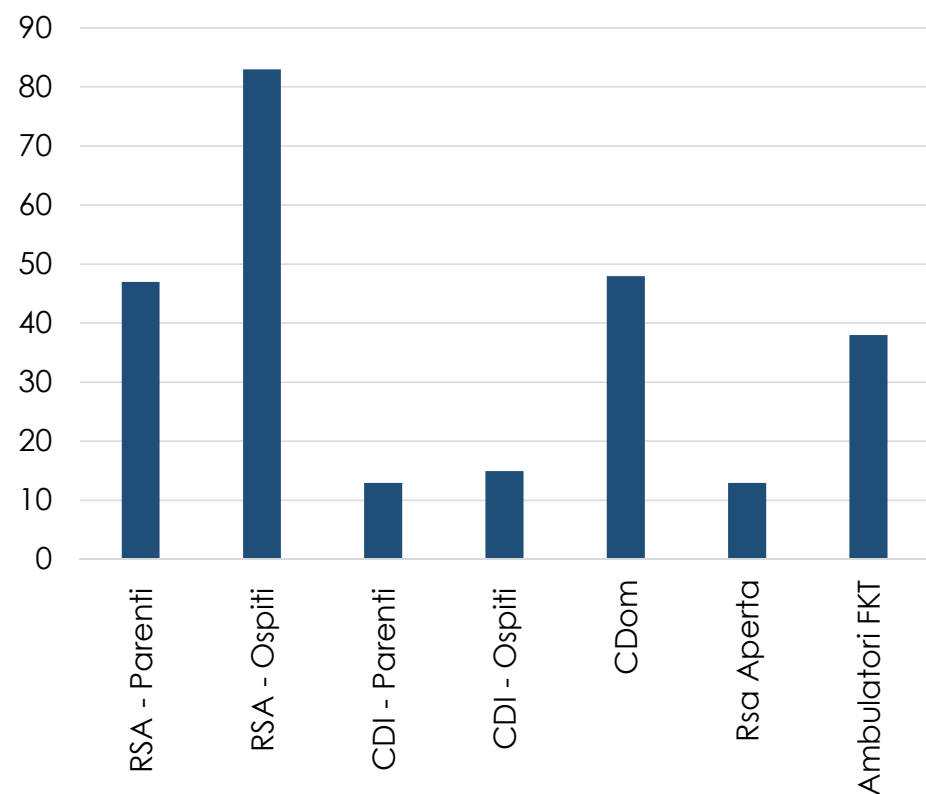


La qualità erogata: il vostro punto di vista / Anno 2025

Fondazione Ospedale della Carità

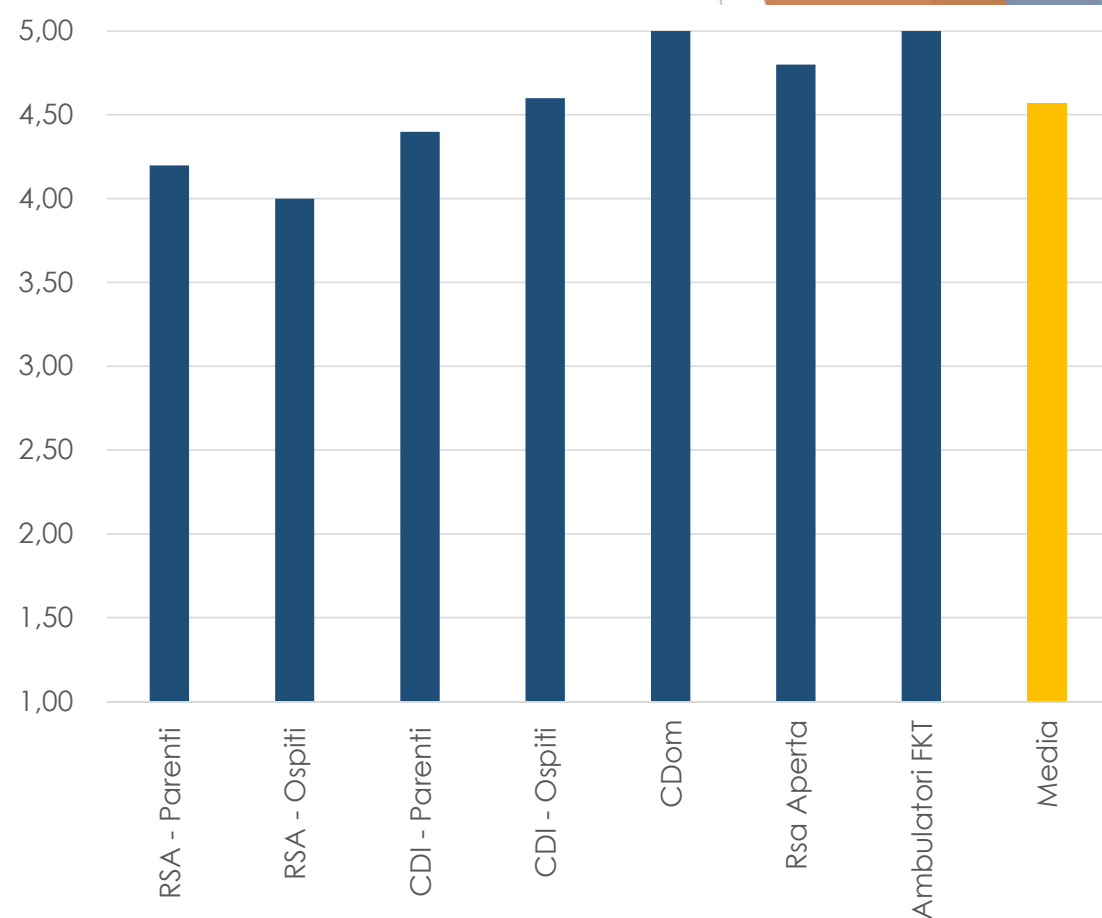
Aspetti metodologici dell'indagine 2025

- Nel corso dell'anno sono stati **raccolti e processati 257 questionari (50% per i servizi residenziali; 50% per i servizi semi-residenziali e territoriali)**, un numero statisticamente sufficiente per dare una fotografia realistica dell'opinione che i nostri clienti (utenti e parenti) hanno delle prestazioni ricevute
- Il questionario somministrato è uguale a quello degli scorsi anni. E questo ci consente di capire «se» e «come» sono cambiate alcune cose. Attraverso le domande proposte, si sono indagati **i livelli di soddisfazione generali per singolo servizio**, ma anche **livelli di soddisfazione per specifici aspetti** (cortesia e professionalità degli operatori; qualità dei pasti; chiarezza e completezza delle informazioni ricevute; soddisfazione per i servizi amministrativi e di portineria; etc.). Nel far questo, si è utilizzata una **scala di valutazione 1-5**: 1 = Pessimo; 2 = Insufficiente; 3 = Sufficiente; 4 = Buono; 5 = Ottimo
- Inoltre – con delle domande «aperte» – si sono raccolte **informazioni di natura qualitativa** (opinioni e suggerimenti) che possono esserci utili per il migliorare il nostro lavoro quotidiano



Livello di soddisfazione generale per i servizi offerti da Fondazione (scala di valutazione 1-5)

- Tutti i servizi raccolgono un livello di soddisfazione generale molto positivo, in quanto mediamente uguale o superiore al valore «4» (buono)
- Il 86% degli utenti RSA (ospiti e parenti) esprime una soddisfazione più che buona per quanto ricevuto, tra cui un 20% ottima
- Il 100% degli utenti CDI esprime un giudizio tra il «buono» e «ottimo»
- Nei servizi aperti al territorio si confermano medie di soddisfazione molto elevate:
 - ✓ Ambulatori di fisioterapia = 5 su 5
 - ✓ CDOM (Cure Domiciliari) = 5 su 5
 - ✓ RSA Aperta = 4,8 su 5
- Analizzando complessivamente l'opinione dei nostri clienti per i servizi ricevuti, registriamo quindi un buon livello medio di soddisfazione (4,6 su una scala che ha «5» quale valore di massima soddisfazione)



Qualità percepita RSA (Ospiti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in RSA	'22	'23	'24	'25
Accoglienza	4,3	4,3	4,6	4,2
Informazioni ricevute	4,0	4,2	4,2	4,1

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23	'24	'25
Relazioni con operatori	4,3	4,3	4,3	4,3
Area socio-assistenziale	4,2	4,3	4,3	4,1
Area alberghiera	4,1	4,0	4,0	4,0
Lavanderia	3,6	3,6	3,5	3,7
Cucina	4,0	4,1	4,0	3,9
Arredi	4,2	4,1	4,0	4,0
Pulizie	4,4	4,5	4,4	4,3
Parrucchiera/Barberia	***	***	4,2	4,2
Area amm.vo/generale	4,3	4,5	4,5	4,5
Uffici Amm.vi	4,3	4,5	4,5	4,5
Centralino-Portineria	4,4	4,6	4,5	4,5

Qualità delle informazioni	'22	'23	'24	'25
Chiarezza informazioni	4,1	4,3	4,4	4,3
Completezza informazioni	4,1	4,2	4,3	4,3
Frequenza informazioni	4,0	4,2	4,2	4,1

- Tutti gli aspetti del nostro servizio residenziale presentano **livelli di soddisfazione media positivi**, confermando la qualità dell'offerta data ai nostri ospiti e parenti
- Detto questo siamo consapevoli di non dover «abbassare la guardia» e che si può sempre migliorare. Rispetto a questo punto, i suggerimenti raccolti si focalizzano su due questioni di cui terremo conto nel corso del 2026:
 - ✓ la richiesta di **potenziare le attività fisioterapiche** → negli ultimi anni Fondazione ha fatto nuove assunzioni di personale, in un contesto di mercato caratterizzato dalla scarsità di professionisti socio-sanitari
 - ✓ la richiesta di **potenziare le attività di animazione/socializzazione** → anche in questo caso il gruppo degli educatori/animatori è stato potenziato e si sono ampliate la presenza dei volontari

Qualità percepita CDI (Utenti e Parenti)

Ingresso/presa in carico in CDI	'22	'23	'24	'25
Accoglienza	4,7	4,6	4,8	4,7
Informazioni ricevute	4,6	4,3	4,6	4,8

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23	'24	'25
Relazioni operatori	4,8	4,7	4,7	4,7
Area socio-assistenziale	4,7	4,5	4,6	4,7
Area alberghiera	4,7	4,5	4,4	4,8
Cucina	4,6	4,5	4,5	4,8
Pulizie	4,8	4,6	4,1	4,7
Servizio trasporto	4,9	4,7	4,8	4,2

Consiglierebbe il nostro CDI?	'22	'23	'24	'25
Certamente sì	100%	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%	0%

- Anche per il «Centro Diurno» si registrano livelli di soddisfazione molto buoni rispetto a tutte le dimensioni del servizio, con valori sempre superiori al «4»
- A conferma di questo risultato ci sono altri dati:
 - ✓ **il 68% dei nostri utenti è arrivata al nostro Centri Diurno perché consigliati da parenti e amici**
 - ✓ **il 79% di loro afferma che il nostro Centro Diurno è stato molto utile nel dare delle risposte ai propri bisogni e ai bisogni della propria famiglia**

Qualità percepita CDOM - Cure Domiciliari

Valutazione degli specifici aspetti del servizio offerto/ricevuto	'22	'23	'24	'25
Rapidità nell'avvio del servizio	4,9	4,9	4,9	4,9
Puntualità degli operatori nell'accesso al domicilio	4,9	5,0	4,9	4,9
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,9	5,0	4,9	4,9
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	5,0	5,0	5,0	5,0
Cortesìa e gentilezza degli operatori intervenuti	5,0	5,0	5,0	5,0

In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23	'24	'25
	5,0	5,0	5,0	5,0

Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio Cdom?	'22	'23	'24	'25
Certamente sì	100%	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%	0%

Per gli interventi domiciliari erogati da Fondazione si confermano le ottime performance degli anni passati e l'importante **ruolo** che svolgono **a supporto dei bisogni del territorio**: il **67% degli utenti presi in carico sono residenti nel Comune di Casalbuttano** (e frazioni) ed il restante **33% residente nei Comuni limitrofi**.
Tale legame è confermato anche dalla modalità di conoscenza/accesso al servizio, dove il **tema della «fiducia» è fondamentale**: il **59% delle persone prese in carico erano già nostri clienti** ed un **37% sono stati consigliati dal proprio medico di famiglia e/o da parenti/amici**

Qualità percepita RSA Aperta

Valutazione degli specifici aspetti del servizio offerto/ricevuto	'22	'23	'24	'25
Facilità di attivazione e prenotazione del servizio	4,8	4,7	4,6	4,7
Rapidità nell'avvio dell'assistenza	4,7	4,7	4,5	4,7
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,7	4,7	4,6	4,8
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti	4,8	4,7	4,8	4,8
Cortesia e gentilezza degli operatori intervenuti	4,9	4,8	4,6	4,8
In che misura il servizio ha dato delle risposte ai bisogni	'22	'23	'24	'25
	4,8	4,8	4,9	4,8
Consiglierebbe ai suoi parenti/amici il nostro servizio RSA Aperta?	'22	'23	'24	'25
Certamente sì	100%	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%	0%

Anche per il servizio RSA Aperta (secondo intervento domiciliare erogato da Fondazione) **si confermano i risultati in termini di capacità di dare risposte ai bisogni delle famiglie con anziani a carico, con una media di soddisfazione sempre superiore al livello «buono».**

Le prestazioni erogate si caratterizzano per un mix multi-professionale (costante intervento fisioterapico, di volta in volta affiancato dall'ASA – Ausiliario Socio Assistenziale o dall'Educatore) per una presa in carico globale dell'anziano e del suo nucleo familiare.

Qualità percepita Ambulatori di fisioterapia

Giudizio sulle specifiche dimensioni del servizio	'22	'23	'24	'25
Servizio prenotazione	4,9	4,9	4,9	4,9
Accessibilità, confort e pulizia locali	5,0	5,0	5,0	5,0
Professionalità e cortesia operatori	5,0	5,0	5,0	5,0
Informazioni ricevute	5,0	4,9	5,0	4,9
Rapporto qualità/prezzo	4,6	4,9	4,9	4,9

Consiglierebbe i nostri servizi ambulatoriali?	'22	'23	'24	'25
Certamente sì	100%	100%	100%	100%
Non so, ci devo pensare	0%	0%	0%	0%
Certamente no	0%	0%	0%	0%

I nostri ambulatori di fisioterapia rappresentano un importante punto di riferimento per i cittadini di Casalbuttano e circondario, garantendo prestazioni con **rapporto qualità/prezzo ritenuto ottimo**.

Il successo di questo nostro servizio nasce anche dal livello di soddisfazione che riusciamo a garantire e dal passaparola: il **46% degli utenti conoscenza già il servizio** e il **38% lo hanno scelto in quanto consigliati da parenti e/o amici**. In altri termini, **i nostri clienti sono contenti, parlano bene di noi e – in caso di bisogno – tornano a trovarci**