



AC 3.2.4.b

Agli Ospiti

Alle Famiglie / Caregivers

Alle Risorse Umane

Casa Madonna della Fiducia

Oggetto: Questionari di soddisfazione esercizio 2025

Casa Madonna della Fiducia, nella sua qualità di Unità d'Offerta per i servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far avvicinare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dagli Ospiti accolti.

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita, significa per la nostra Struttura, indagare aspetti legati alla qualità della vita delle persone che vi abitano e integra il ragionamento quotidiano sulla professionalità e qualità dell'assistenza offerta.

In tal senso, è fondamentale stimolare e organizzare la partecipazione degli Utenti, dei loro Familiari e del Capitale Umano che lavora in questa RSA in modo che tutti si sentano costruttori del processo sinergico di miglioramento continuo per il servizio erogato.

Il livello di soddisfazione di tutti gli stakeholders (Ospiti, Famiglie e Lavoratori) costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti e del clima aziendale.

Proprio in quest'ottica il legislatore regionale ha operato, fornendo strumenti nuovi e spingendo le strutture socio-sanitarie a realizzare e ad assicurare all'utenza la "qualità" in misura proporzionata ai bisogni che si impegnano ad erogare.

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili.

Regione Lombardia, con la Deliberazione di Giunta Regionale n. X/2569 del 31 ottobre 2014, ha stabilito quale requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale delle unità d'offerta socio-sanitarie l'effettuazione almeno annuale della rilevazione del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*).

In ossequio alla norma suesposta, Casa Madonna della Fiducia ha approvato il "*Programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità*" nel quale lo Staff di Direzione – Ufficio Sociale è responsabile delle attività di valutazione e miglioramento.

Lo Staff - Ufficio Sociale ha, tra le molte, le seguenti funzioni:

- predisporre il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver e del personale dipendente;
- determinare le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- curare l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;



- attivare le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- diffondere i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite incontri, distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità.

Il questionario somministrato a termine dell'esercizio precedente, i cui risultati sono disponibili e resi pubblici sia con documentazione cartacea affissa alle bacheche di RSA e CDI, sia in formato digitale su sito web www.casamadonnadellafiducia.it, ha mostrato risultati complessivamente positivi attestati ormai da alcuni anni.

Obiettivo futuro e preciso impegno dello Staff di Direzione – Ufficio Sociale sarà orientato ad una costante condivisione delle informazioni con Ospiti, Famiglie e Risorse Umane al fine di aumentare sempre più la percentuale di coinvolgimento e di soddisfazione.

Analisi Questionari di soddisfazione (*Customer Satisfaction*) 2025

Per l'analisi dei dati sono stati distinti i risultati provenienti da tre differenti strumenti di rilevazione:

- ✚ questionario rivolto agli Ospiti/Familiari della RSA;
- ✚ questionario rivolto agli Ospiti/Familiari del Centro Diurno Integrato (CDI);
- ✚ questionario rivolto al personale dipendente.

Per ciascuna tipologia saranno analizzati i principali risultati, con evidenza dei punti di forza e delle eventuali criticità emerse, rispetto alle quali saranno individuate possibili azioni di miglioramento. I dati saranno inoltre confrontati con quelli rilevati nell'anno precedente, al fine di monitorare l'andamento della qualità percepita.

Aree di indagine – Questionari Ospiti/Familiari RSA

Il grado di soddisfazione è stato rilevato con riferimento alle seguenti aree:

1. Accoglienza e informazioni al momento dell'ingresso
2. Pulizia degli ambienti
3. Servizio di ristorazione
4. Servizio lavanderia
5. Accessibilità e fruibilità degli spazi (movimentazione interna)
6. Comfort e funzionalità degli ambienti
7. Orari (visite e assistenza)
8. Igiene personale dell'ospite
9. Tempi di risposta del personale
10. Cortesia e disponibilità delle diverse figure professionali
11. Competenza professionale degli operatori
12. Rispetto della privacy e della dignità
13. Clima emotivo e atmosfera della struttura
14. Relazioni interpersonali (con ospiti e personale)
15. Attività ricreative ed educative
16. Giudizio complessivo e propensione alla raccomandazione del servizio



Aree di indagine – Questionari Ospiti/Familiari CDI

Per il Centro Diurno Integrato, la soddisfazione è stata rilevata rispetto a:

1. Accoglienza e informazioni
2. Pulizia degli ambienti
3. Servizio ristorazione
4. Comfort e funzionalità degli spazi
5. Orari di apertura del servizio
6. Igiene personale dell'ospite
7. Cortesia e disponibilità delle figure professionali
8. Competenza degli operatori
9. Rispetto della privacy e dignità
10. Clima emotivo del servizio
11. Relazioni interpersonali
12. Attività proposte
13. Servizi aggiuntivi (trasporto, eventuale apertura al sabato)
14. Giudizio complessivo e propensione alla raccomandazione

Aree di indagine – Questionario Dipendenti

Il personale ha espresso il proprio grado di soddisfazione relativamente a:

1. Chiarezza e tempestività delle informazioni organizzative
2. Rapporto con i responsabili
3. Collaborazione tra colleghi e clima d'équipe
4. Gestione dei conflitti
5. Ambiente di lavoro e adeguatezza degli spazi/strumenti
6. Organizzazione dei turni
7. Ascolto e attenzione dell'ente verso i lavoratori
8. Adeguatezza del personale rispetto al carico di lavoro
9. Carico di lavoro e livello di stress
10. Relazione con gli ospiti (tempo e qualità)
11. Formazione e aggiornamento professionale
12. Soddisfazione e gratificazione lavorativa
13. Sicurezza sul lavoro (eventuali episodi di violenza)
14. Giudizio complessivo e fidelizzazione (propensione a consigliare la struttura)

Modalità di risposta

Per la maggior parte delle domande è stata utilizzata una scala a 5 livelli (da “molto soddisfacente” a “non soddisfacente”, con opzione “non saprei”), mentre per alcune domande sono state previste scale alternative (frequenza, giudizi dicotomici sì/no o livelli di accordo).

Raccolta di osservazioni qualitative

Sia agli ospiti/familiari sia ai dipendenti è stata data la possibilità di esprimere osservazioni, suggerimenti e segnalazioni attraverso domande aperte. Tali contributi rappresentano un'importante fonte qualitativa, utile per approfondire i dati quantitativi e individuare interventi mirati al miglioramento continuo della qualità dei servizi e del benessere organizzativo.



Relazione sui risultati

Questionario dipendenti Casa Madonna della Fiducia (2025)

Nel complesso il questionario evidenzia un contesto lavorativo caratterizzato da buone relazioni professionali, sia tra colleghi sia con i responsabili, e da un clima d'équipe generalmente positivo. L'organizzazione del lavoro risulta nel complesso adeguata, soprattutto per quanto riguarda turni, spazi e strumenti, anche se emergono alcune criticità legate al carico di lavoro, al numero di operatori per turno e all'ascolto delle esigenze del personale, che rappresentano possibili ambiti di miglioramento.





Positiva anche la relazione con gli ospiti, giudicata di buona qualità, pur con la percezione di un tempo talvolta limitato da dedicare alla dimensione relazionale.

La soddisfazione generale non evidenzia la necessità di interventi specifici sul benessere organizzativo né sulla valorizzazione del personale.

Nel complesso, si tratta di un quadro con buone basi relazionali e organizzative, su cui è possibile intervenire per rafforzare ulteriormente la qualità percepita del lavoro.

Nel 2024 la rilevazione è stata effettuata in modalità digitale (Microsoft 365) con una bassa partecipazione (26%), mentre nel 2025 si è tornati al cartaceo ottenendo una redemption molto più alta (50,82%), quindi dati più rappresentativi.

Dal punto di vista dei contenuti, entrambi gli anni mostrano un buon livello generale di soddisfazione, soprattutto per clima, relazioni e rapporto con i responsabili. Tuttavia, nel 2024 il quadro risulta più stabile e senza necessità di interventi rilevanti, mentre nel 2025 emergono alcune criticità più evidenti, in particolare:

-  gestione dei conflitti tra operatori
-  carico di lavoro e numero di operatori per turno
-  ascolto delle esigenze del personale
-  tempo limitato da dedicare agli ospiti

Sul tema della sicurezza, nel 2024 gli episodi di violenza risultano più limitati e meno strutturati nell'analisi, mentre nel 2025 il fenomeno appare più diffuso (circa 30%) e meglio monitorato, con maggiore attenzione alle segnalazioni e ai provvedimenti adottati.

In sintesi, il 2024 restituisce un quadro più uniforme e positivo ma con bassa partecipazione, mentre il 2025 offre un'analisi più approfondita e rappresentativa, evidenziando alcune aree di miglioramento organizzativo pur mantenendo un buon livello generale di soddisfazione.

Questionario Centro Diurno Integrato (2025)

Dall'analisi emerge un servizio percepito come accogliente, ben organizzato e caratterizzato da relazioni di qualità, con un forte apprezzamento per il personale e per il clima umano.

Le aree di miglioramento risultano limitate e riguardano principalmente aspetti specifici come la ristorazione, il potenziamento delle attività e una possibile estensione dell'offerta (es. apertura al sabato). Nel complesso, il Centro Diurno evidenzia un livello di qualità elevato e consolidato, confermato anche dall'alta propensione a consigliarlo ad altri.



PARROCCHIA di S. MARTINO VESCOVO
Casa Madonna della Fiducia



Nel 2025 aumenta ulteriormente la partecipazione (dal 86% al 94,74%) e si ottiene un'analisi più dettagliata rispetto al 2024, che presentava risultati molto uniformemente positivi.

In entrambi gli anni il livello di soddisfazione resta molto alto e stabile. Le principali criticità sono confermate: ristorazione e richiesta di apertura al sabato. Nel 2024 emergeva anche la presenza non costante di alcune figure, mentre nel 2025 il personale risulta complessivamente molto apprezzato.

In sintesi, il 2024 mostra un quadro molto positivo ma più generale, mentre il 2025 conferma la qualità del servizio con una lettura più approfondita e alcune aree di miglioramento meglio definite.

Questionario R.S.A. (2025)

In conclusione, i risultati evidenziano un livello complessivo di soddisfazione molto elevato, con particolare apprezzamento per l'accoglienza, la qualità degli ambienti e la professionalità del personale, che rappresenta il principale punto di forza della struttura. Restano tuttavia alcune aree di miglioramento, soprattutto nei servizi di ristorazione e lavanderia, dove si registrano criticità più marcate. Anche le attività interne mostrano margini di sviluppo, al fine di aumentare il coinvolgimento degli ospiti. Nel complesso, il clima relazionale positivo e l'elevata propensione a consigliare la struttura confermano la qualità del servizio offerto e l'efficacia dell'assistenza erogata.

Nel confronto tra 2024 e 2025 emerge un quadro complessivamente stabile, con livelli di soddisfazione generale molto elevati e sostanzialmente invariati (97,5% nel 2025 rispetto al 97% nel 2024). Anche gli aspetti legati all'accoglienza, alla pulizia e all'organizzazione si mantengono in linea con l'anno precedente, confermando un buon consolidamento dei risultati raggiunti.

Si osserva un miglioramento nell'area della ristorazione, che cresce rispetto al 64% del 2024 pur rimanendo un ambito sensibile (circa 70%). Permane invece una criticità nella lavanderia, che risulta sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda l'assistenza di base (ASA/OSS), si evidenzia ancora una certa variabilità nelle valutazioni, in continuità con le criticità già emerse nel 2024.

Il clima relazionale e gli aspetti legati alle relazioni interne mostrano un andamento positivo e stabile. Al contrario, le attività interne evidenziano nel 2025 margini di miglioramento più marcati rispetto al passato.

In sintesi, il 2025 conferma i punti di forza già rilevati nel 2024, mantenendo elevati livelli di qualità complessiva, ma mette anche in luce in modo più chiaro alcune aree di criticità e di possibile sviluppo.

Il Direttore Generale

Dott. Ivano Venturini