



CUSTOMER RSA

Ospiti e familiari

ANALISI RILEVAZIONE
SU ANNO 2025

03/03/2026

Questionari rientrati

2025	2024	2023
79 da residenti	32 da residenti	71 da residenti
134 da familiari	109 da familiari	108 da familiari
213 totali	141 totali	179 totali

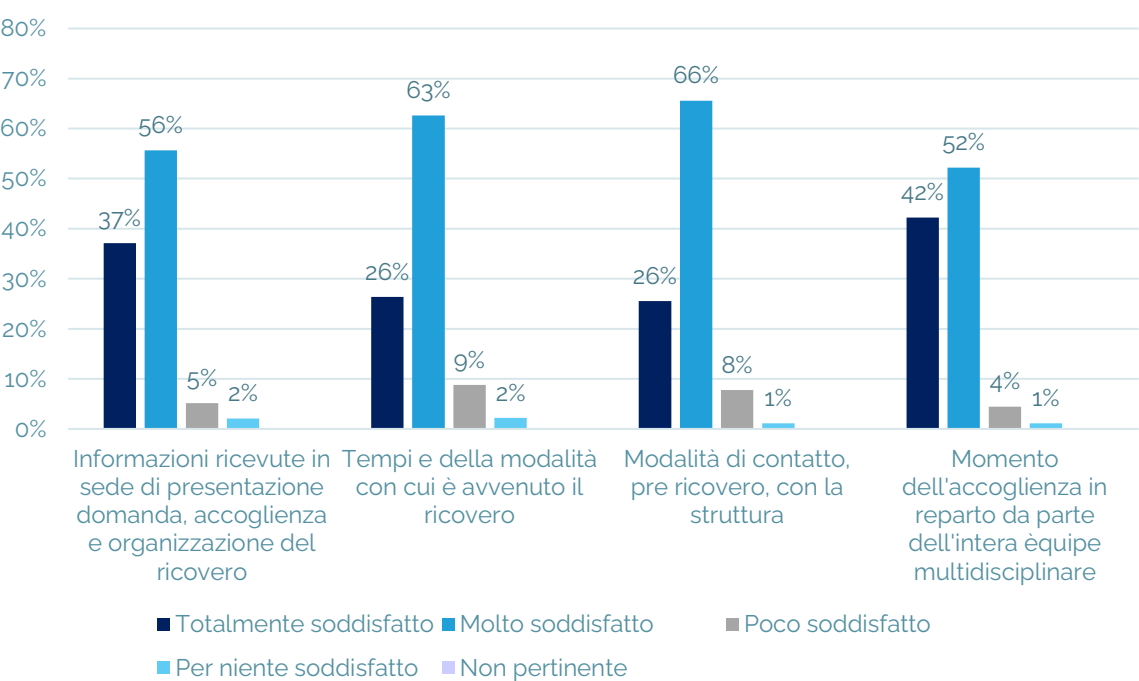


Accoglienza ingressi dell'anno

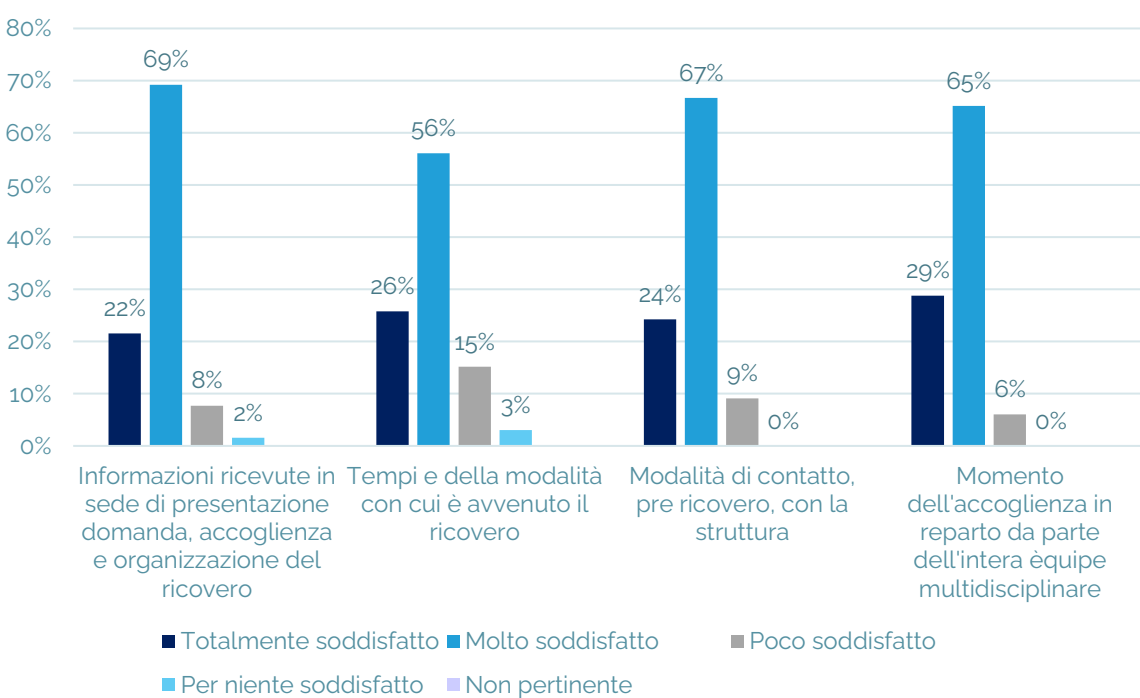
(utenti/familiari/AdS)



ACCOGLIENZA SOLO PER RESIDENTI ENTRATI NEL 2025



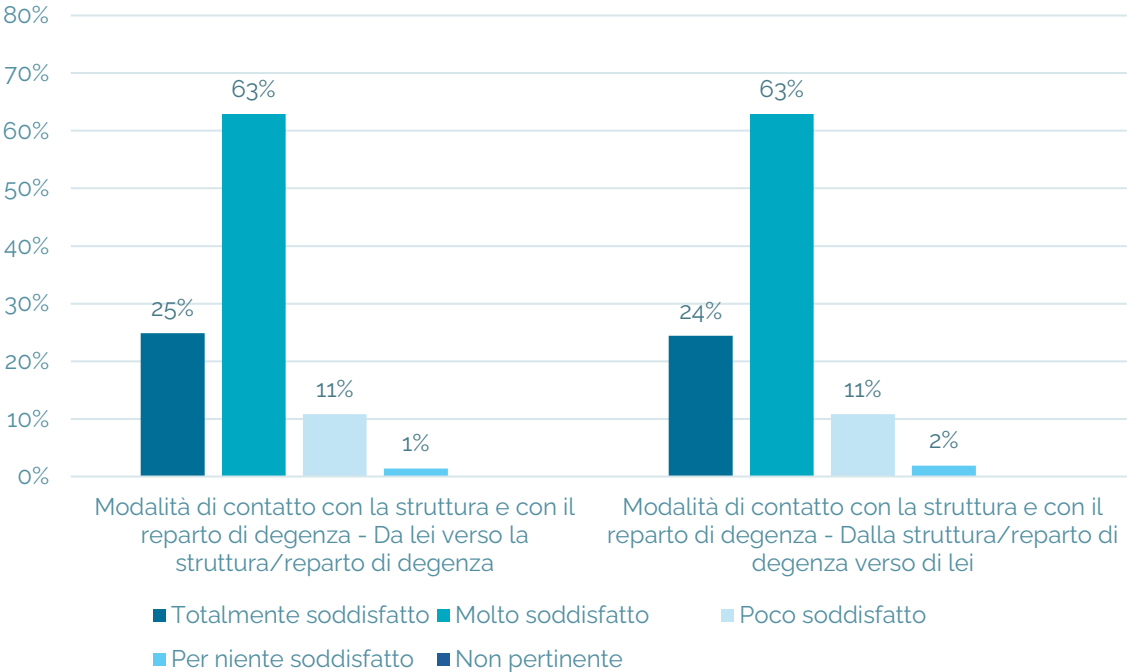
ACCOGLIENZA SOLO PER RESIDENTI ENTRATI NEL 2024



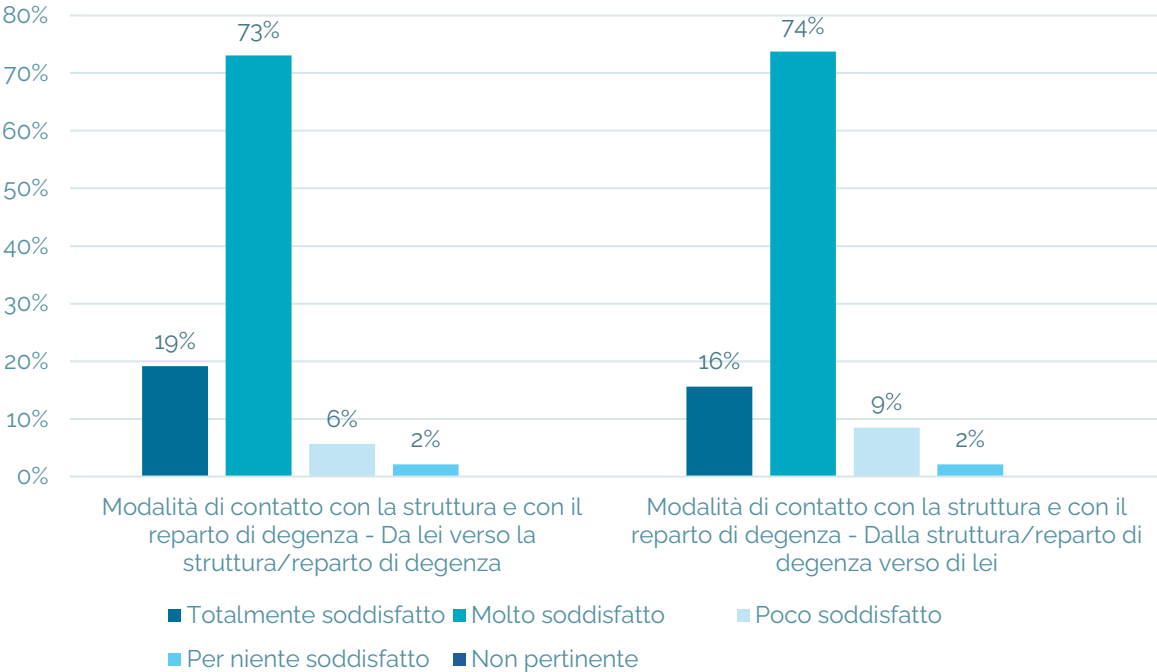
Modalità di contatto (utenti/familiari/AdS)



Modalità di contatto con la struttura e con il reparto di degenza 2025

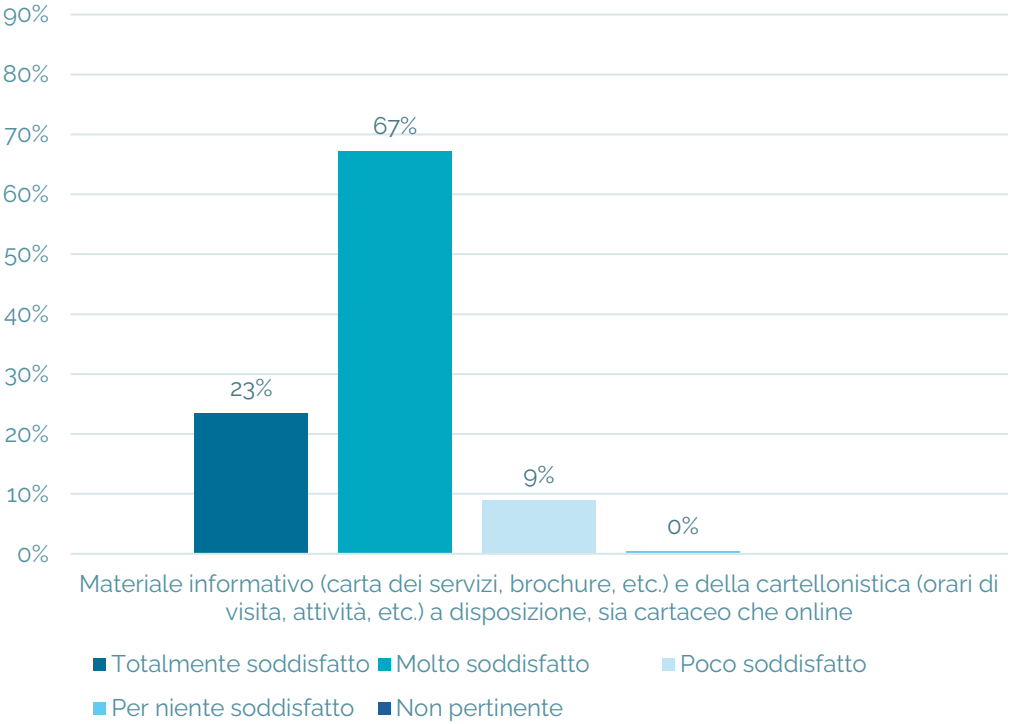


Modalità di contatto con la struttura e con il reparto di degenza 2024

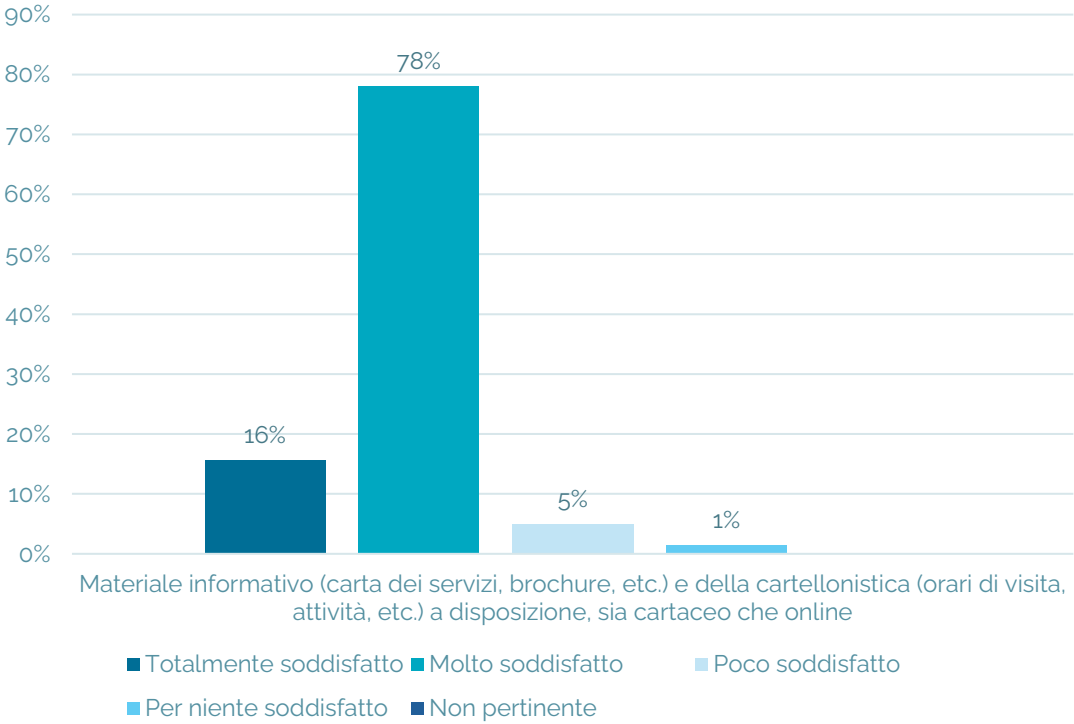


Materiale informativo (utenti/familiari/AdS)

MATERIALE INFORMATIVO 2025



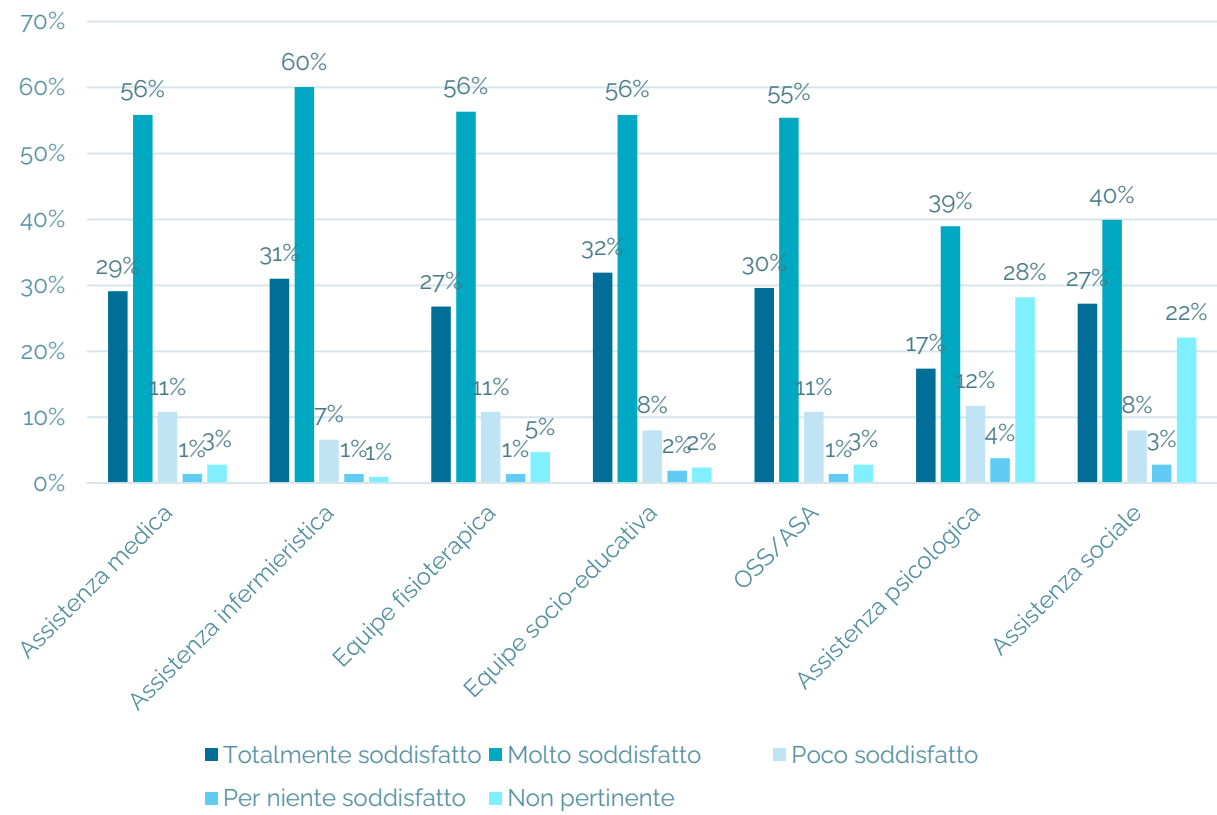
MATERIALE INFORMATIVO 2024



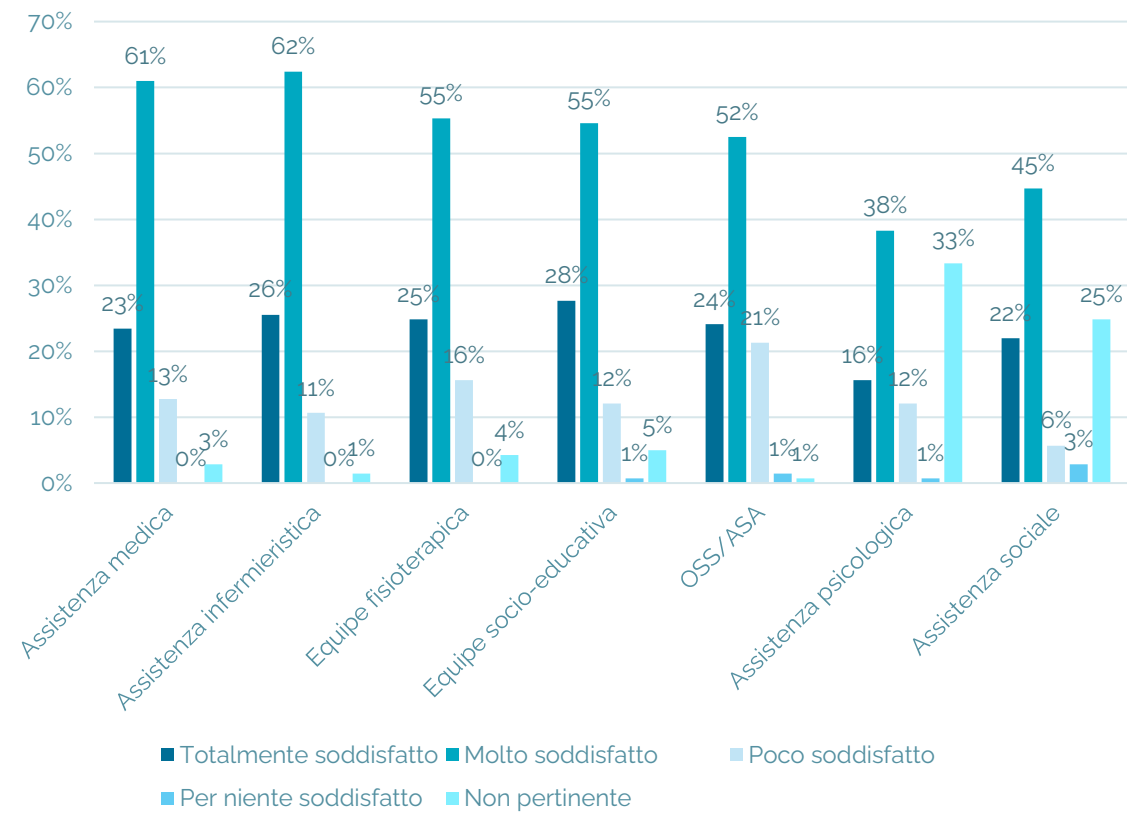
Assistenza équipe di cura (utenti/familiari/AdS)



ASSISTENZA E LE CURE 2025



ASSISTENZA E LE CURE 2024

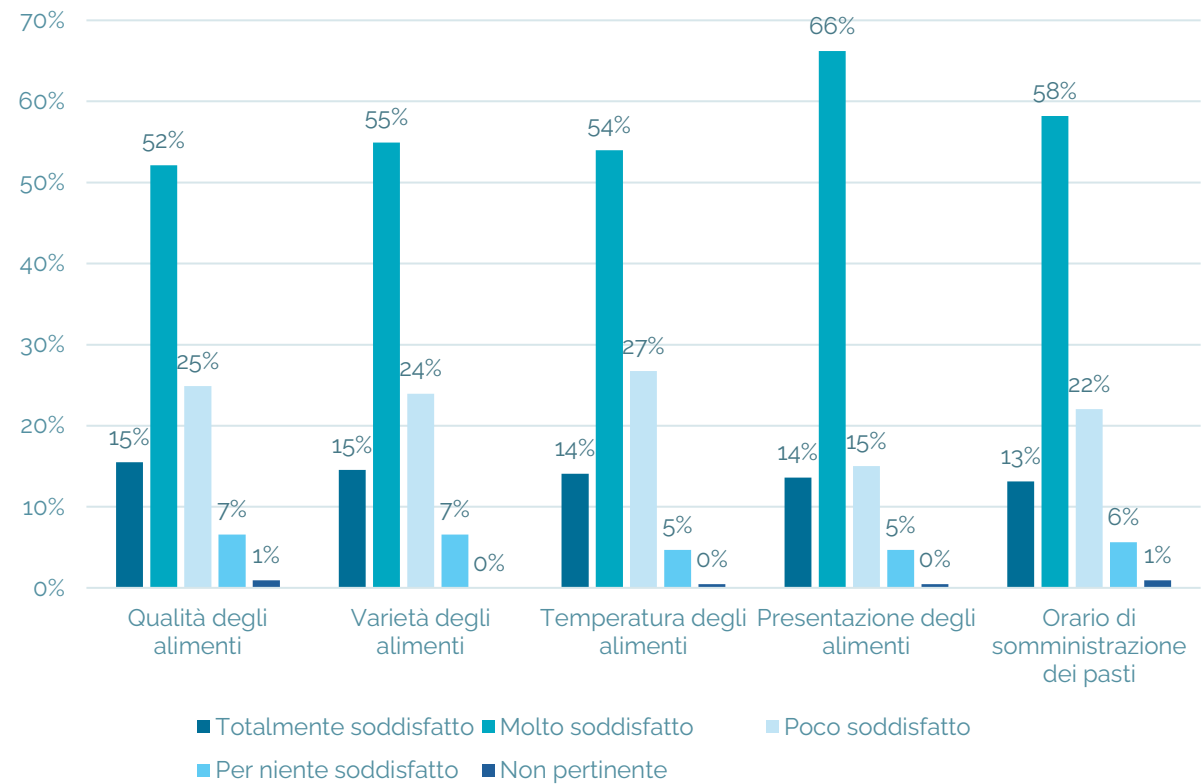


Servizio ristorazione

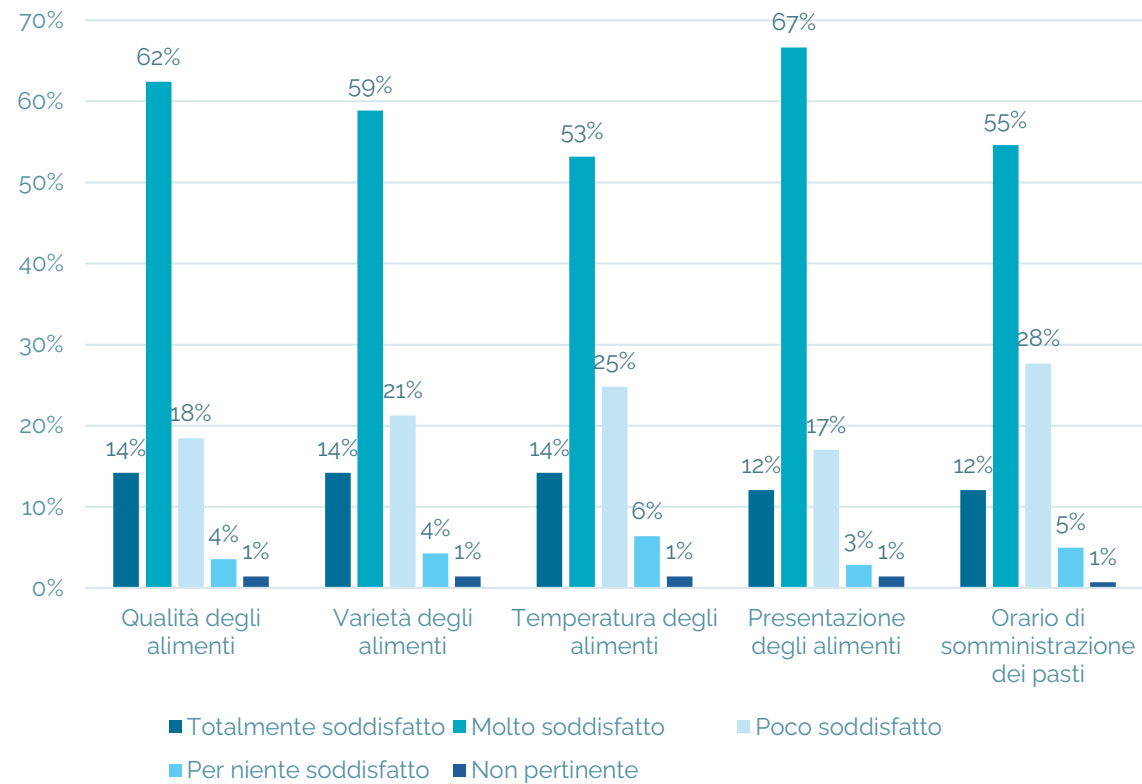
(utenti/familiari/AdS)



SERVIZIO RISTORAZIONE 2025



SERVIZIO RISTORAZIONE 2024

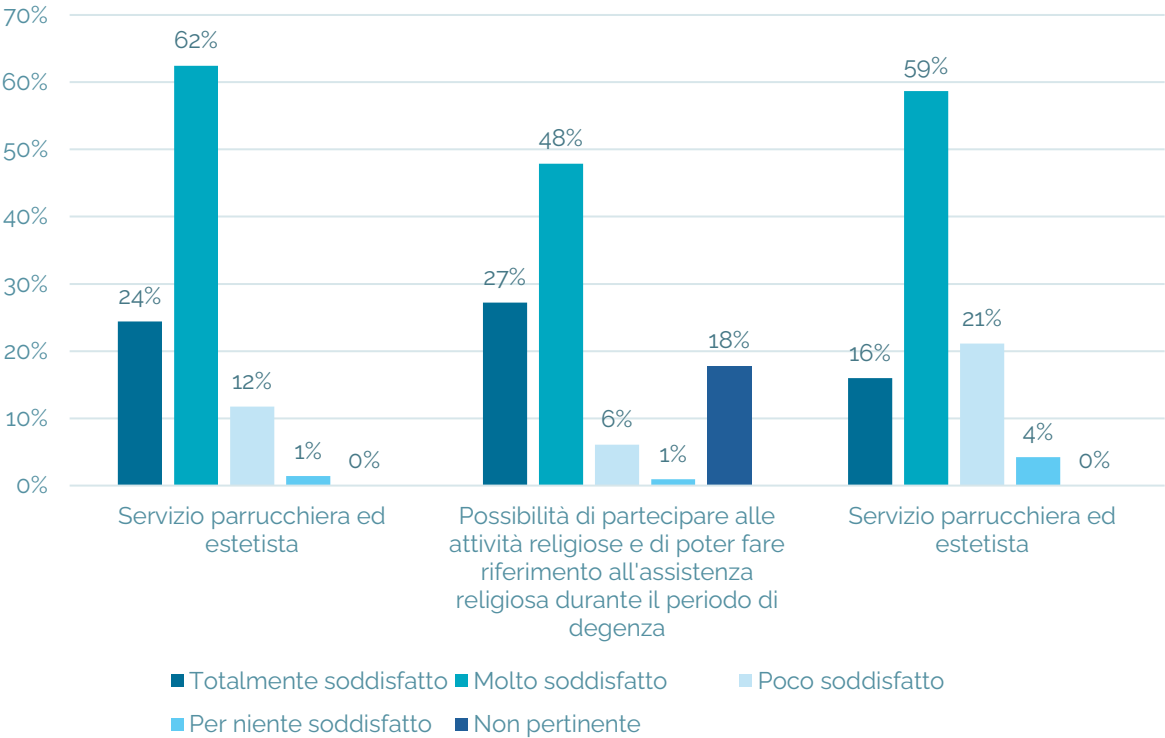


Servizio offerti da La Provvidenza

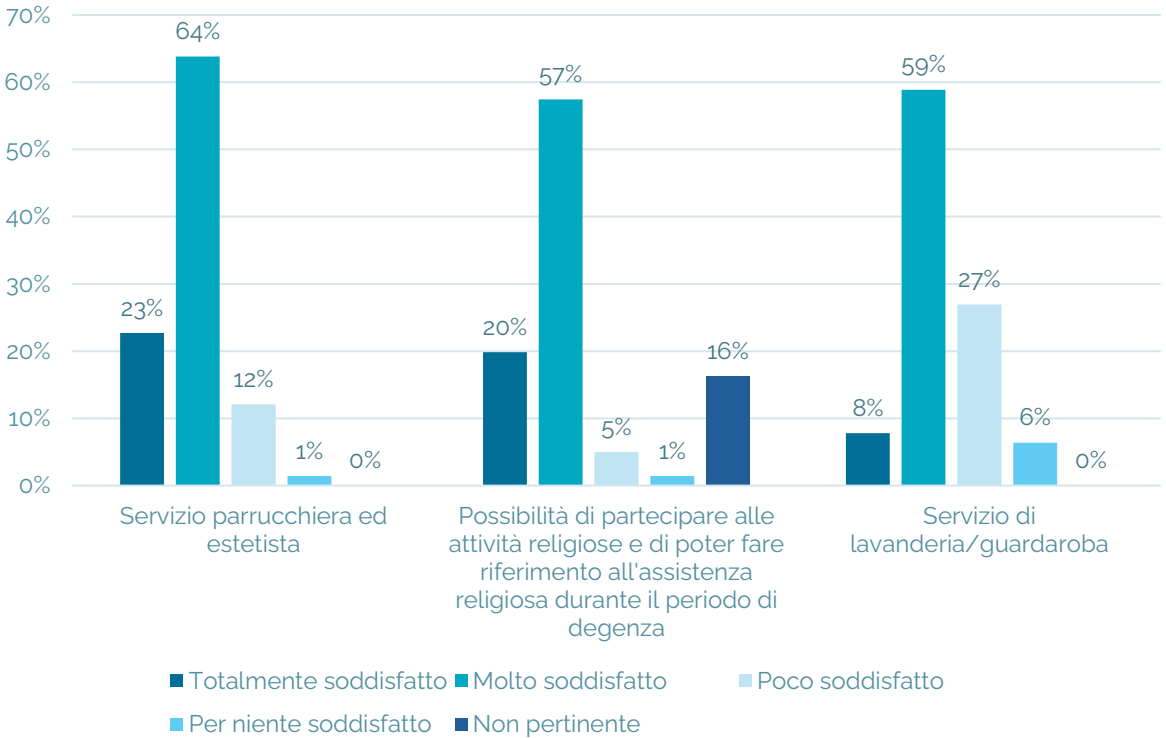
(utenti/familiari/AdS)



SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO 2025



SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO 2024

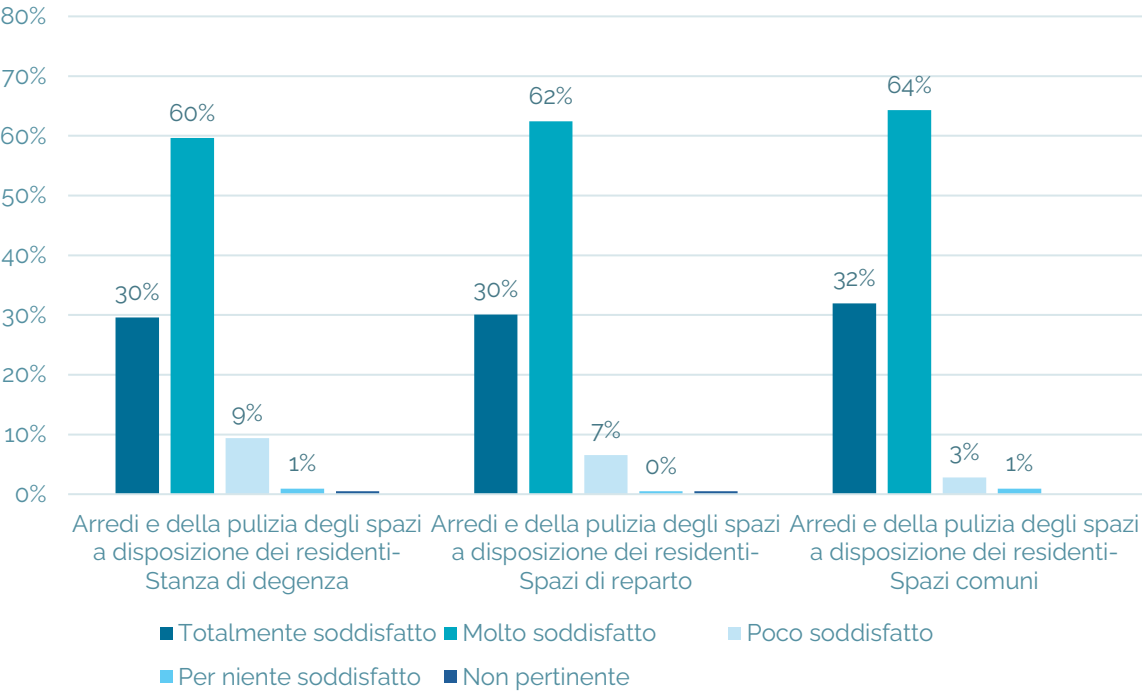


Arredi e pulizia

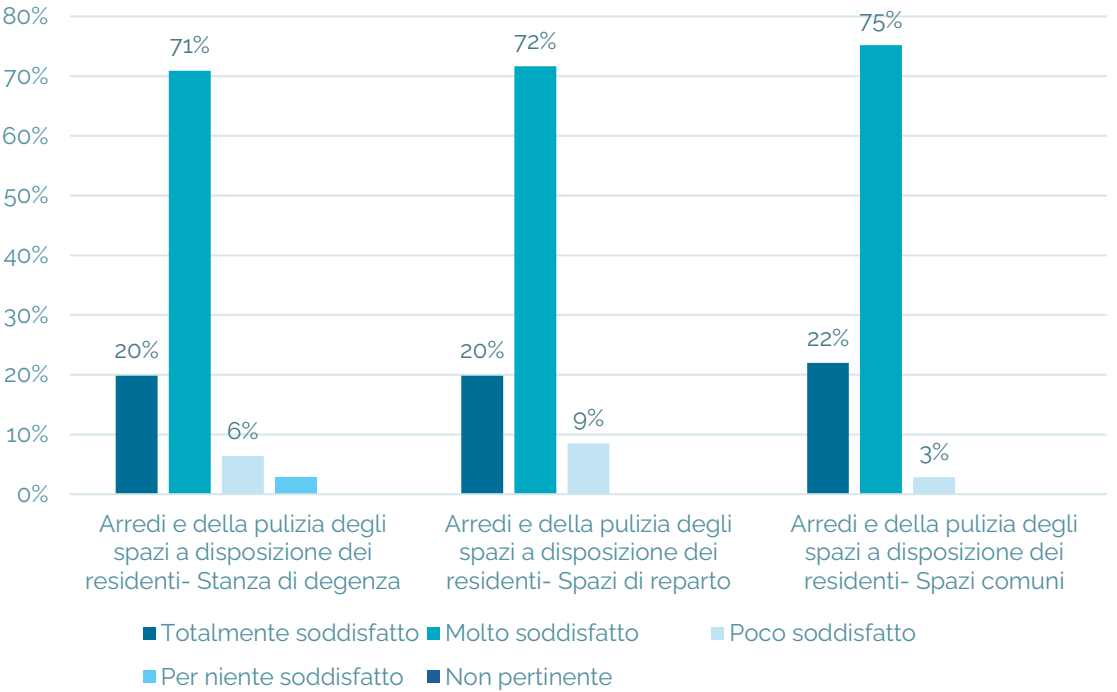
(utenti/familiari/AdS)



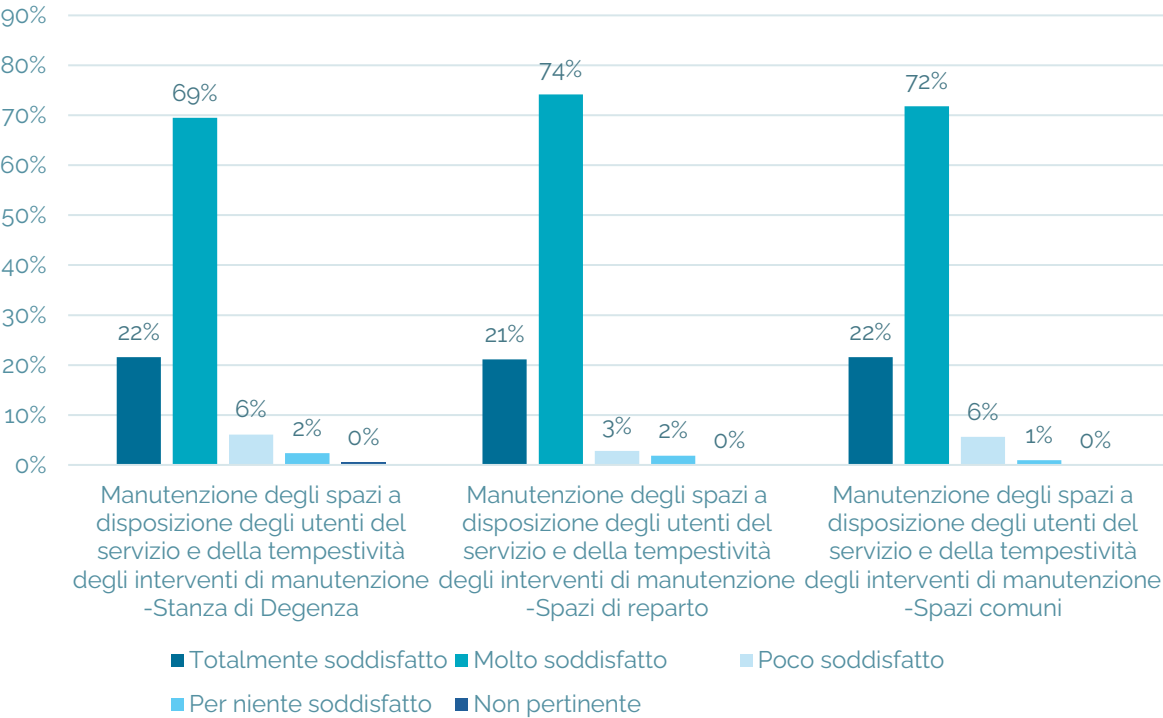
ARREDI E PULIZIA DEGLI SPAZI A DISPOSIZIONE DEI
RESIDENTI 2025



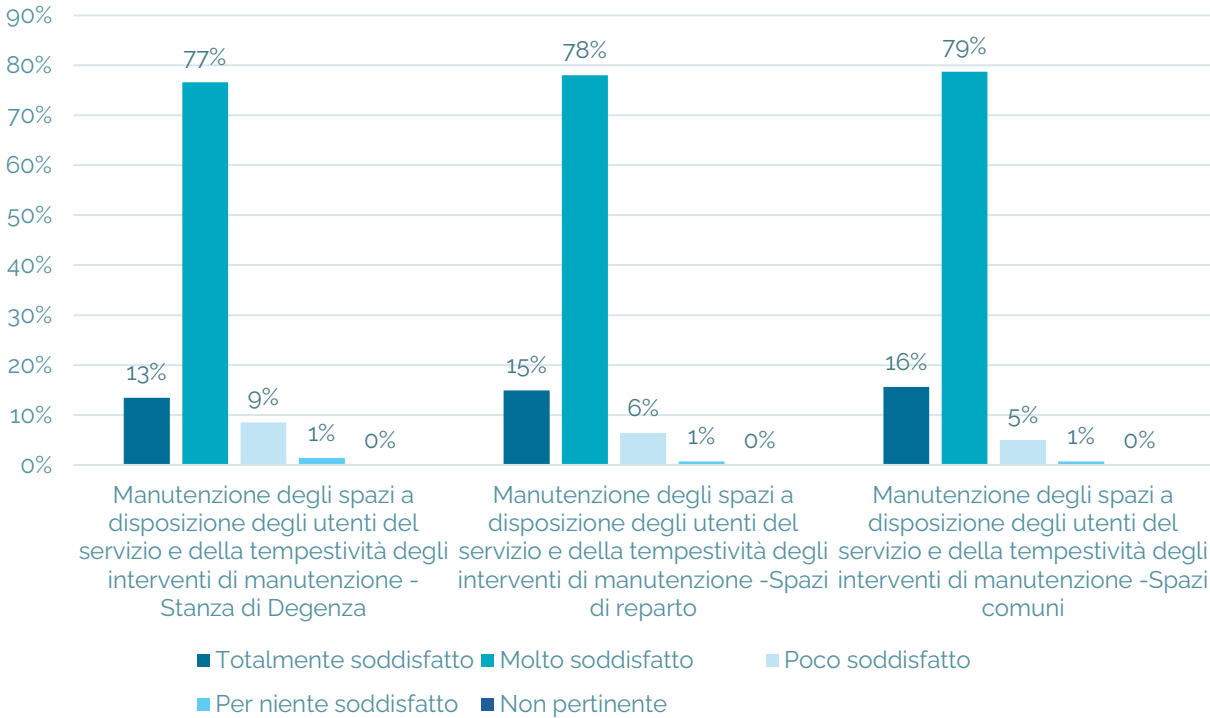
ARREDI E PULIZIA DEGLI SPAZI A DISPOSIZIONE
DEI RESIDENTI 2024



INTERVENTI DI MANUTNZIONE NEGLI SPAZI A
DISPOSIZIONE DEI RESIDENTI E TEMPESTIVIA' DEGLI
INTERVENTI 2025



INTERVENTI DI MANUTNZIONE NEGLI SPAZI A
DISPOSIZIONE DEI RESIDENTI E TEMPESTIVIA' DEGLI
INTERVENTI 2024

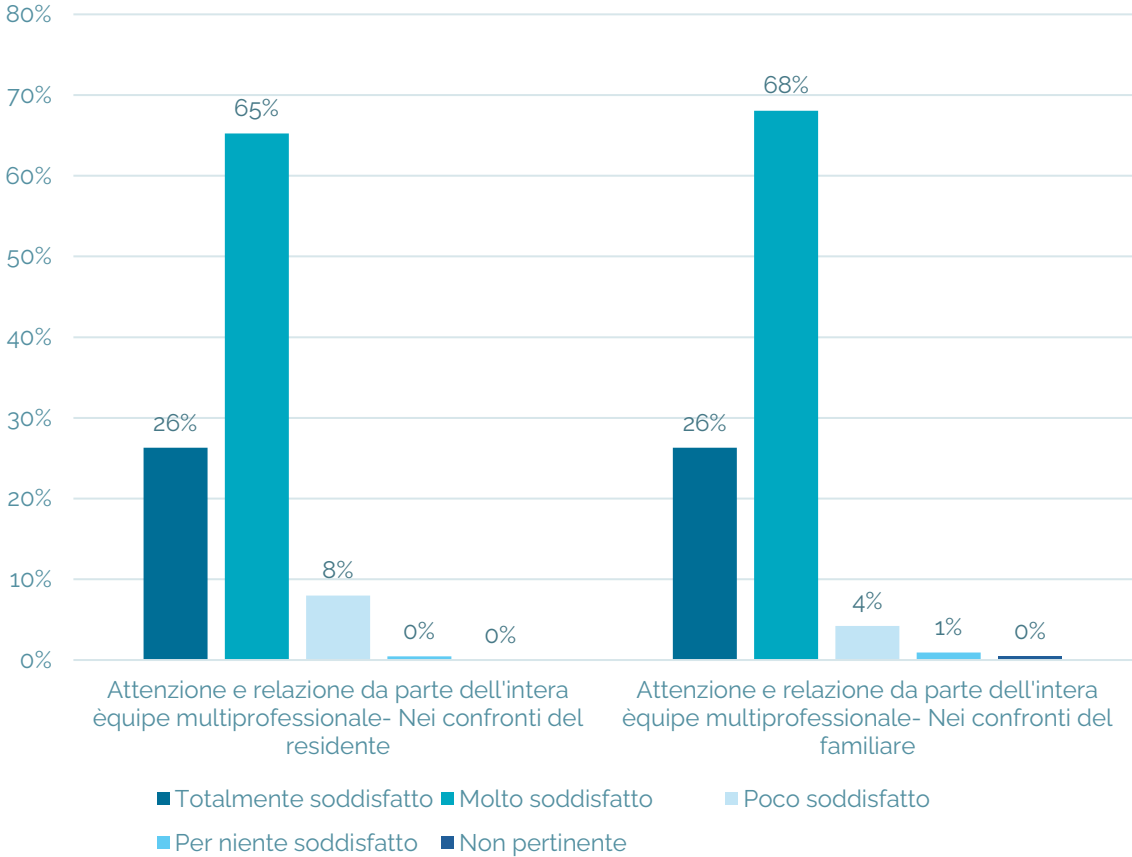


RELAZIONE DA PARTE DELL'EQUIPE

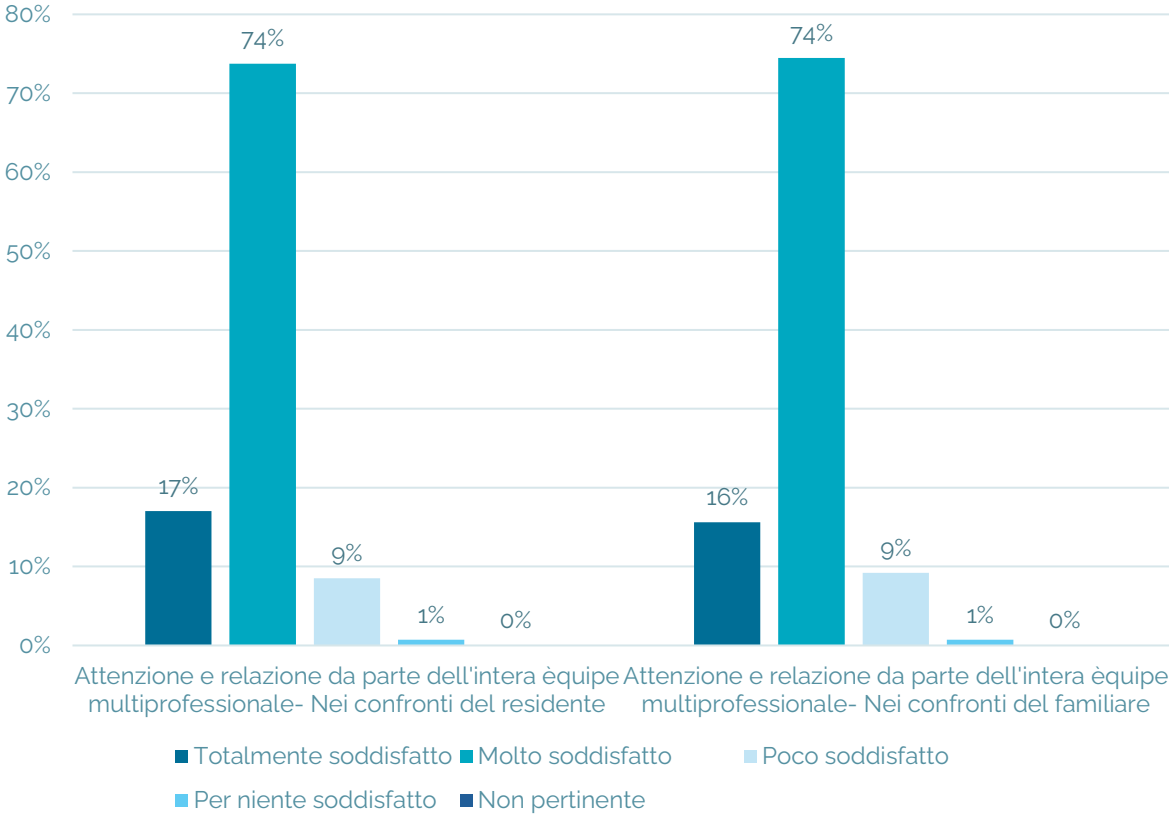
(utenti/familiari/AdS)



RELAZIONE DA PARTE DELL'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE 2025

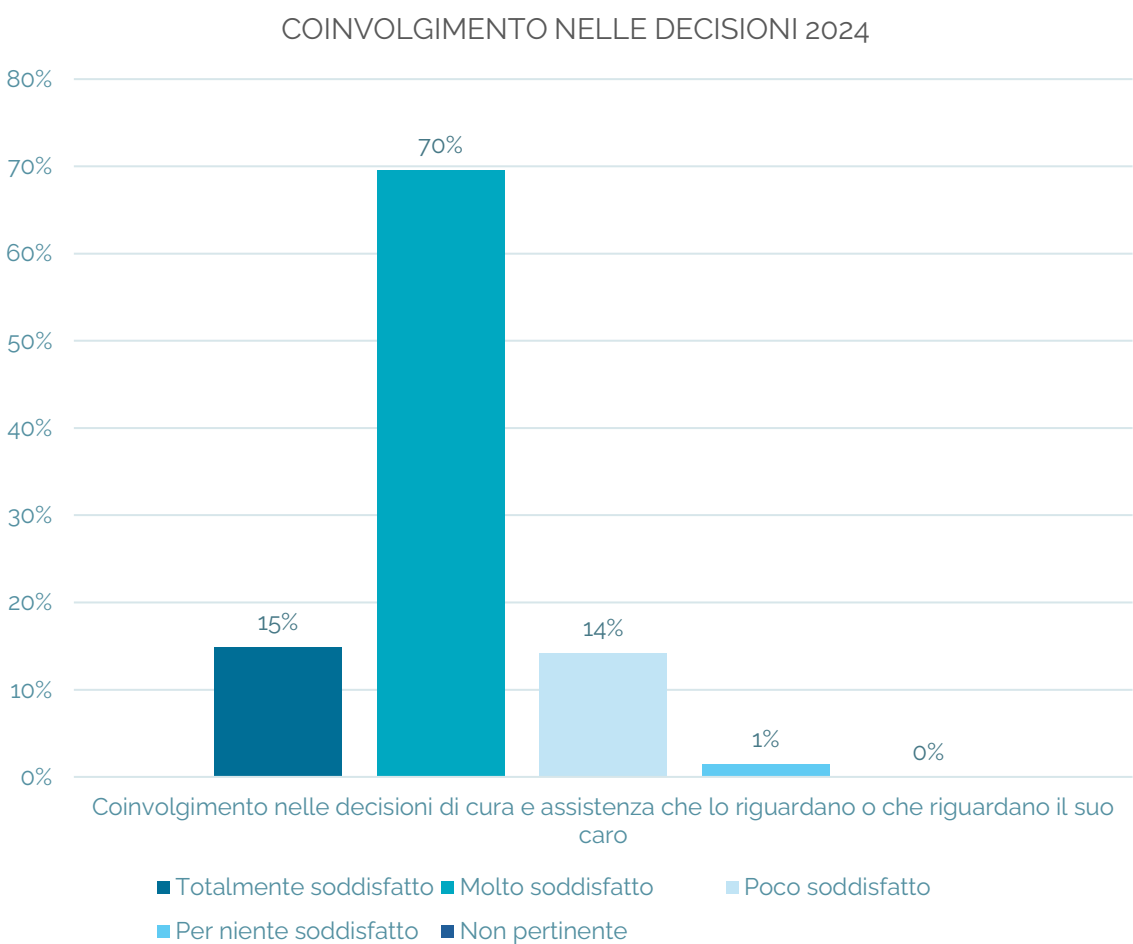
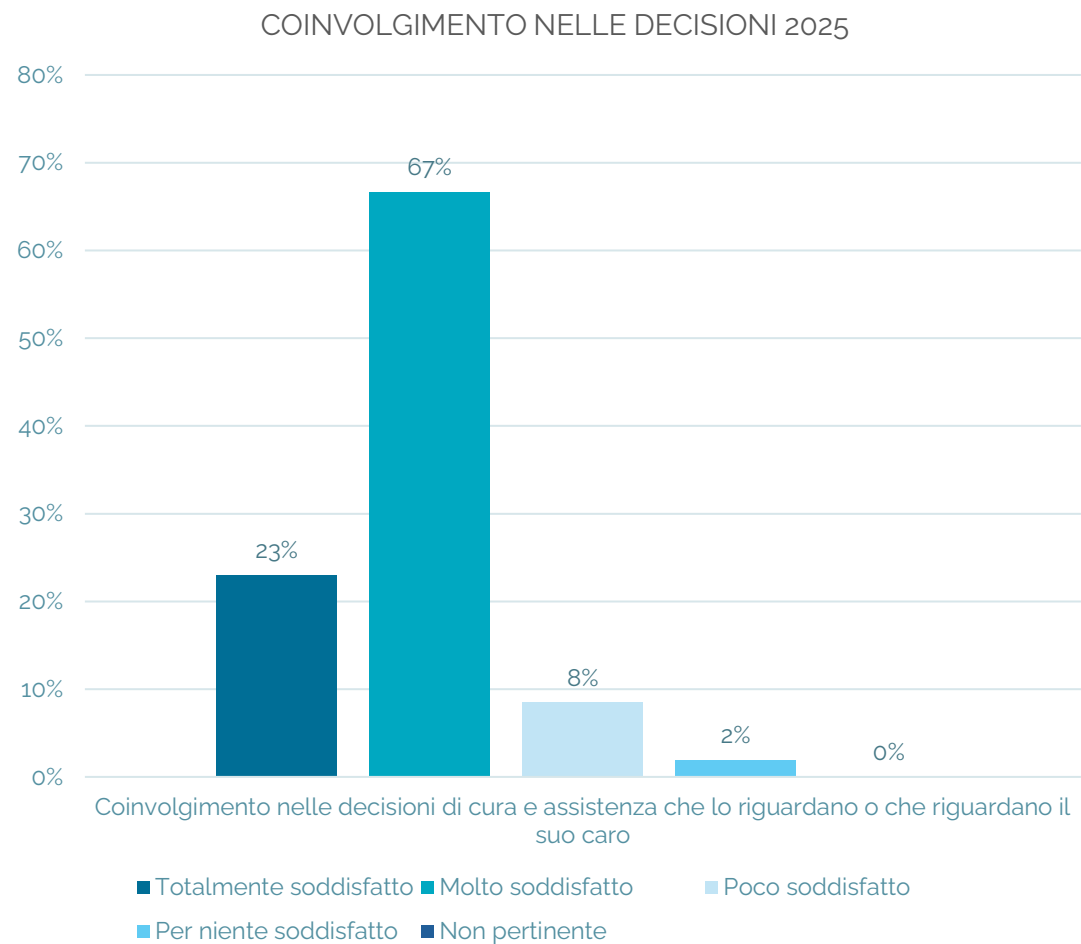


RELAZIONE DA PARTE DELL'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE 2024



COINVOLGIMENTO NELLE DECISIONI

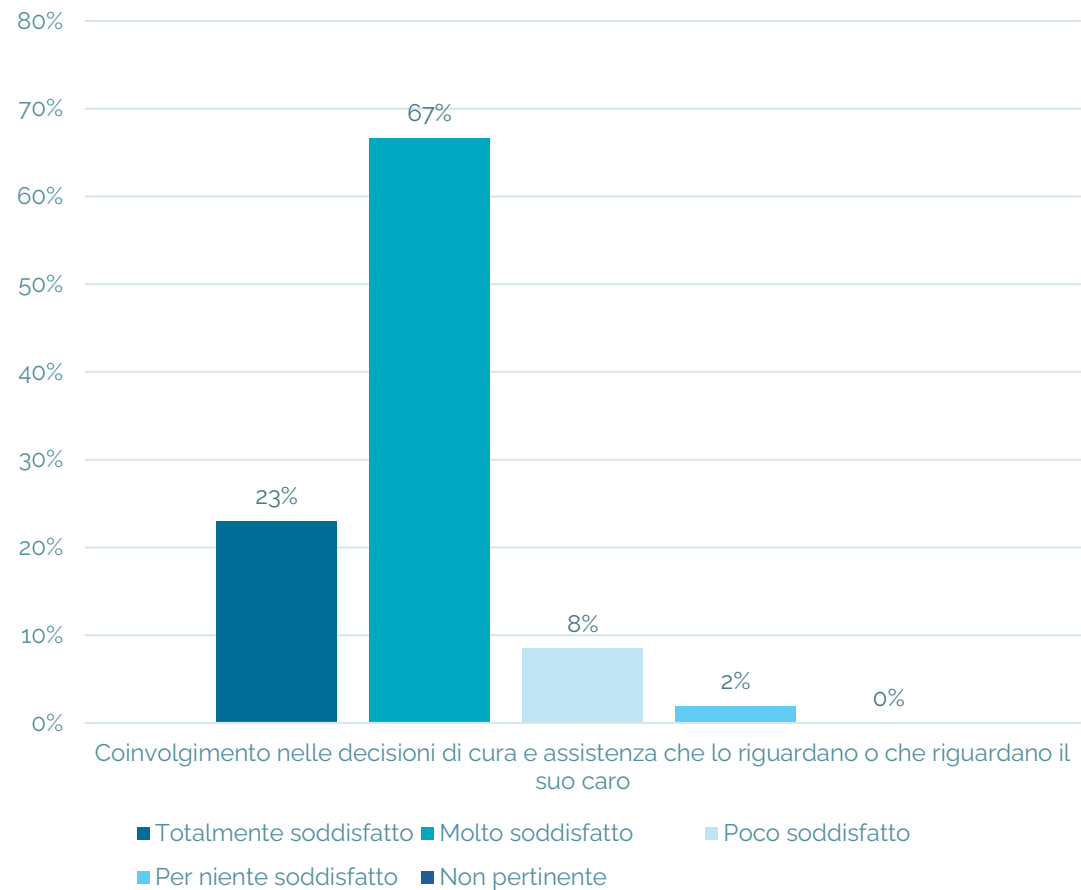
(utenti/familiari/AdS)



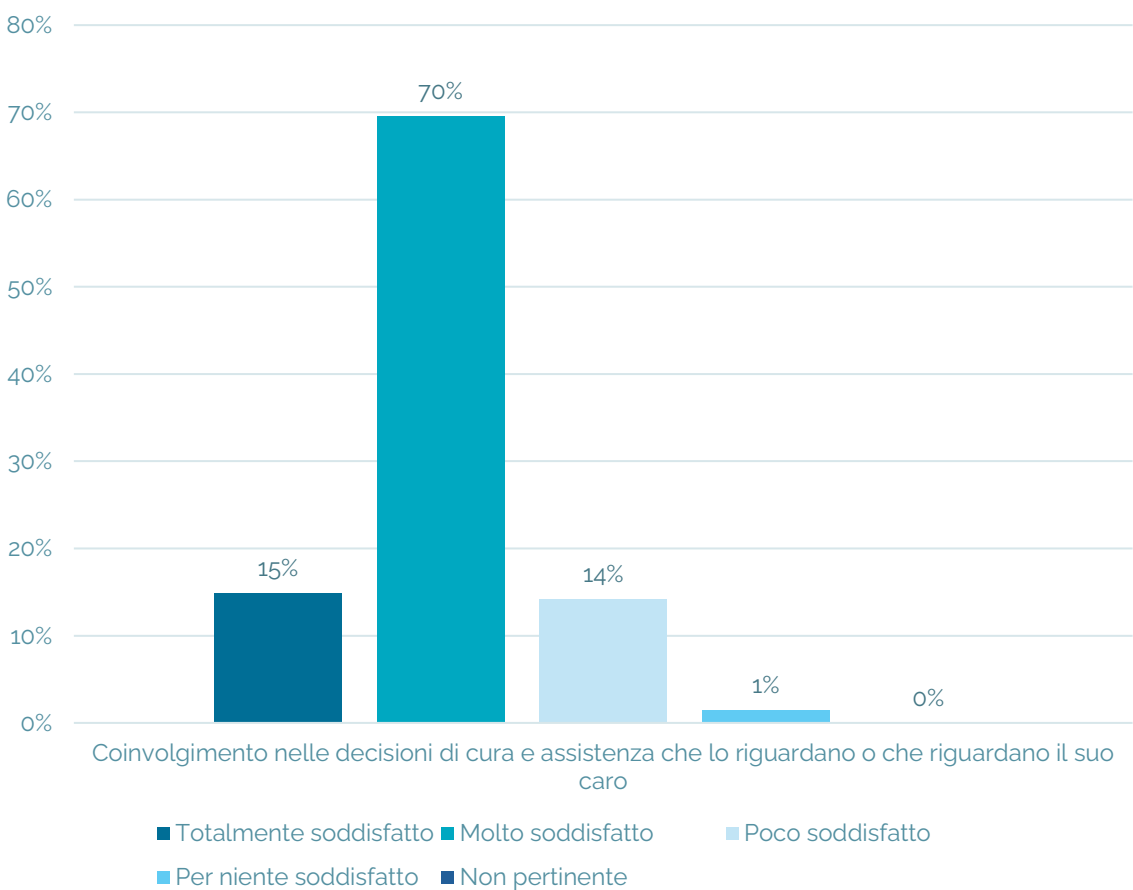
COINVOLGIMENTO NELLE DECISIONI

(utenti/familiari/AdS)

COINVOLGIMENTO NELLE DECISIONI 2025



COINVOLGIMENTO NELLE DECISIONI 2024

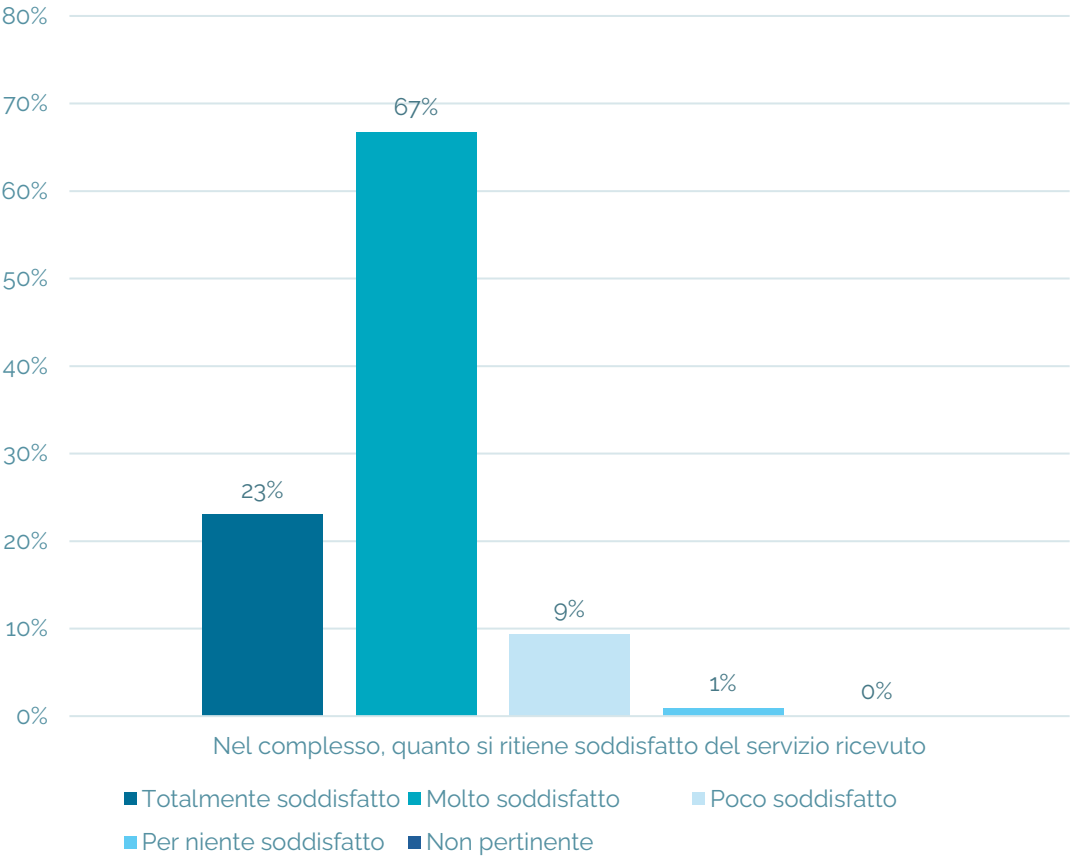


SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

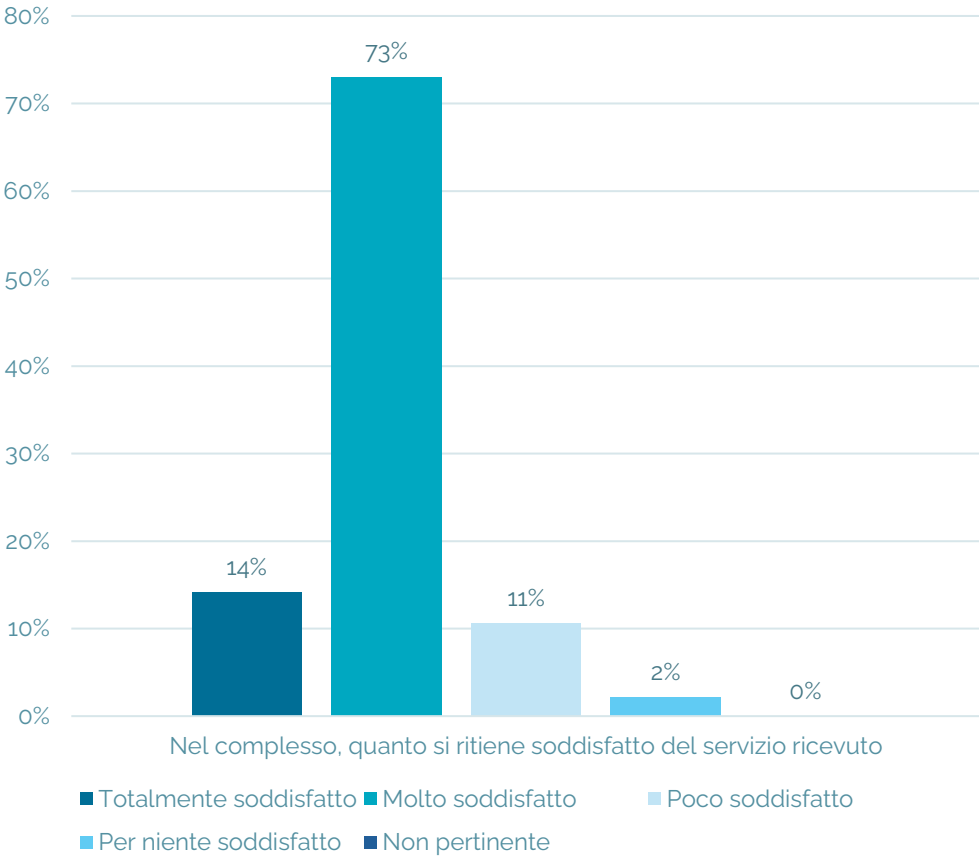
(utenti/familiari/AdS)



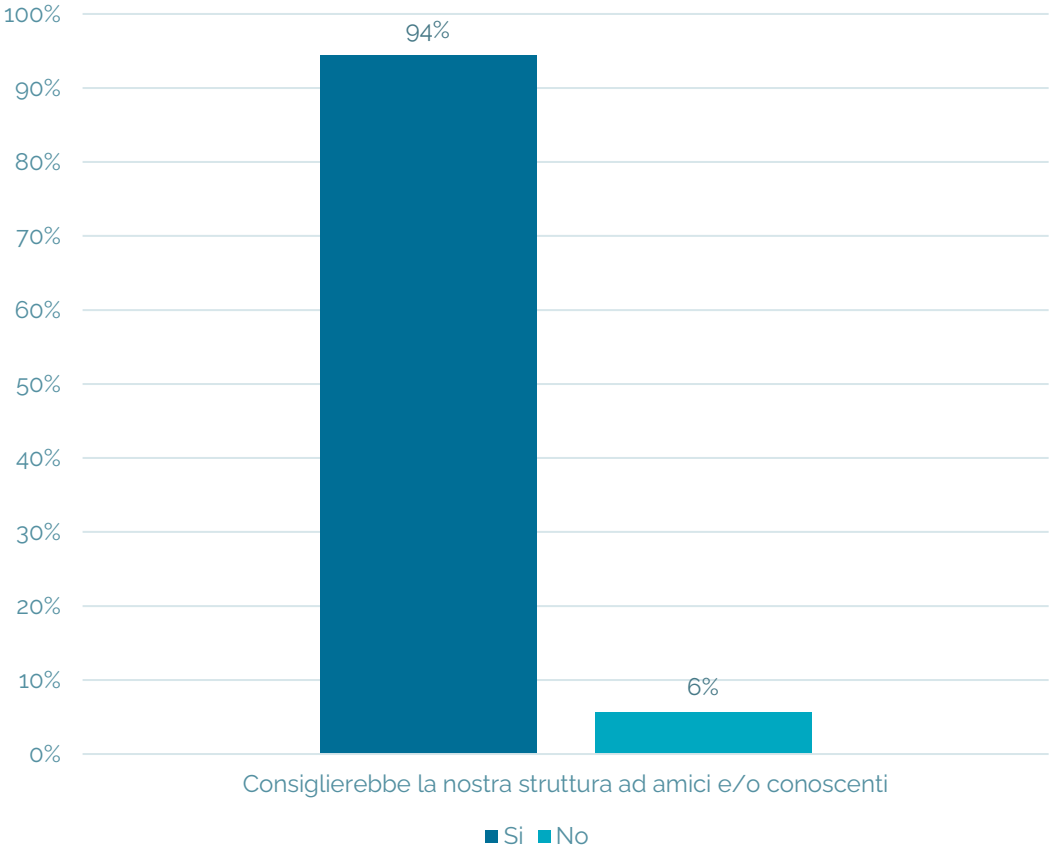
VALUTAZIONI CONCLUSIVE 2025



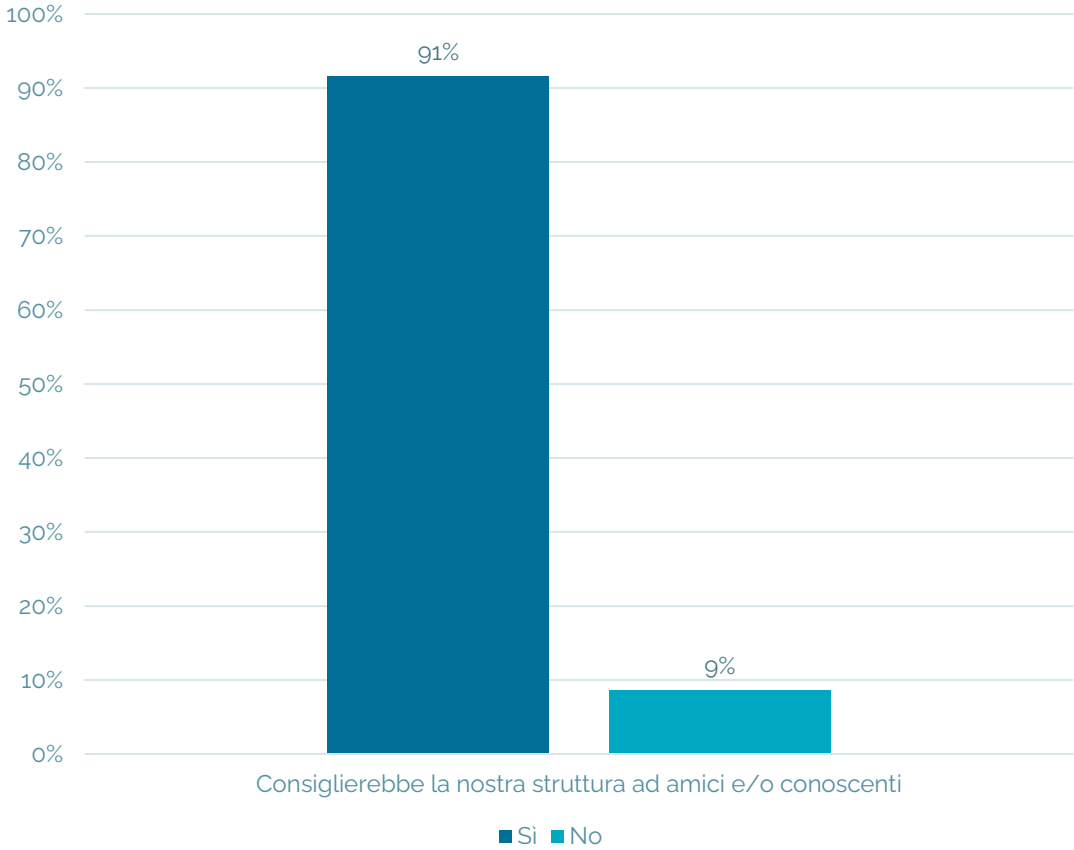
VALUTAZIONI CONCLUSIVE 2024



VALUTAZIONI CONCLUSIVE 2025



VALUTAZIONI CONCLUSIVE 2024



Conclusioni

CONSIDERAZIONI FINALI:

Dall'analisi si rileva un livello di soddisfazione complessivo medio-alto, si rilevano permanere le criticità già individuate nell'anno precedente, il servizio di ristorazione e il servizio lavanderia/guardaroba.

CRITICITÀ MAGGIORI:

- Servizio di ristorazione (qualità, varietà, temperatura)
- Servizio lavanderia/guardaroba (smarrimento, scambio e danneggiamento capi).
- Manutenzioni (ascensori)

AZIONI DI MIGLIORAMENTO:

- Ridefinizione di menù con nutrizionista. Sostituzione carrelli termici.
- Attività di informazione/formazione e sensibilizzazione alla nutrizione
- Analisi del servizio lavanderia/guardaroba per valutare aggiornamento sistema tracciabilità capi (percorso lungo che prevede interventi non solo da parte della struttura).
- Valutazione stato impianti

Conclusioni

CRITICITÀ MINORI:

- Modalità di risposta e coinvolgimento
- Servizio psicologico
- Arredi reparti
- Spazi a disposizione collettiva

AZIONI DI MIGLIORAMENTO:

- Miglioramento del passaggio di consegne e del coinvolgimento nelle decisioni;
- Attività comunicative a supporto del servizio.
- Aggiornamento progressivo arredi reparti
- Realizzazione ampliamenti salone Bertolina

Grazie