



Salutevita

Servizi sociosanitari
e assistenziali

CUSTOMER SATISFACTION 2025

2.2.5. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

Il processo di gestione della qualità dei servizi erogati dalla **Fondazione Salutevita Onlus**, come previsto dalla normativa regionale **D.G.R. 2569/2014** della **Regione Lombardia**, ha come obiettivo principale la rilevazione e valutazione periodica del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari. Tale processo è fondamentale per l'identificazione di aree di miglioramento e per garantire la qualità dei servizi offerti, in linea con le esigenze degli utenti e del personale.

3.2.4. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, di cui al punto 2.2.5, lettera c), viene effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei famigliari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

Il soggetto gestore garantisce:

- 1) l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- 2) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento (tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità).

1. Modalità di rilevazione del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in carico delle criticità

La Fondazione Salutevita onlus ha quale scopo primario quello di garantire la necessaria assistenza alle persone anziane o svantaggiate per condizione psico-fisica, operando altresì per l'attuazione di un'organizzazione di servizi tra loro integrati e complementari per dare risposte articolate ai bisogni che esprimono gli utenti e più in generale la collettività. Come riportato nella D.G.R. 2569/2014 Regione Lombardia, PUNTO 2.2.5. e in linea con i principi sopra riportati, la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei famigliari, costituisce un valido supporto per poter migliorare la qualità dei servizi erogati.

Lo strumento di misurazione utilizzato è il questionario di rilevazione periodica (annuale) del grado di soddisfazione dell'utenza, e viene utilizzato quale input primario per il miglioramento della qualità dei servizi. Lo strumento di rilevazione periodica è utilizzato anche per la rilevazione del grado di soddisfazione di famigliari e caregiver.

Il sistema è stato progettato, sperimentato e implementato ogni anno in base all'ampliamento dei servizi erogati dalla Fondazione e in linea con quanto richiesto dalle normative in vigore.

La normativa Regionale di esercizio e accreditamento delle strutture socio sanitarie, quali la nostra Fondazione, richiede specificatamente che la rilevazione del grado di soddisfazione, venga effettuata attraverso precisi step e indicatori:

- almeno annualmente
- nei confronti dell'utenza, dei famigliari e dei caregiver
- rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28

CASA CANOSSA Via Mantovana 6 · Serravalle a Po · CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 · Sermide e Felonica

uffici 0386 61314 · fax 0386 62156 · info@salutevita.it · fondsalutevita@messaggipec.it

P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207



2. La struttura del questionario

La Fondazione Salutevita per l'anno 2025 ha svolto l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi attraverso l'analisi di specifiche aree di seguito riportate:

OSPITI DELLE R.S.A. CASA SOLARIS E CASA CANOSSA:

1. La residenza
2. Igiene e cura dell'Ospite
3. Gentilezza, disponibilità e chiarezza nelle risposte nei bisogni dell'Ospite
4. Qualità dei servizi offerti

FAMILIARI DELLE R.S.A. CASA SOLARIS E CASA CANOSSA:

1. La residenza
2. Igiene e cura dell'ospite
3. Gentilezza, disponibilità e chiarezza nelle risposte nei bisogni dell'Ospite
4. Qualità dei servizi offerti

In ciascun questionario, al termine di ogni area è stato inserito uno spazio per proposte e suggerimenti, creato allo scopo di favorire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

Le domande sono a risposta chiusa e prevedono 4 livelli di giudizio: soddisfacente, accettabile, poco soddisfacente, non soddisfacente.

La compilazione, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, perché richiede solo di barrare la casella con la emoticon corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

3. Rilevazione delle risposte

Si procederà, qui di seguito, spiegando le varie fasi di rilevazione di risposta e analisi dei risultati ottenuti, dividendoli per i vari destinatari (Ospiti, Familiari) delle Unità di Offerta della Fondazione Salutevita.

4. Ospiti RSA

4.1 Ospiti RSA Casa Canossa

4.2 Ospiti RSA Casa Solaris

5. Familiari

5.1 Familiari ospiti RSA Casa Canossa

5.2 Familiari ospiti RSA Casa Solaris

OSPITI R.S.A.

I questionari degli Ospiti R.S.A. sono stati somministrati dalle Educatrici delle due R.S.A. – casa Canossa e casa Solaris – nel mese di Novembre 2025 a tutti gli Ospiti con un indice di Mini Mental State Examination uguale o superiore a 13, in grado di fornire una valutazione attendibile; gli utenti con deficit cognitivi non sono stati coinvolti nella somministrazione.

Gli ospiti normo vedenti e con conservate capacità motorie hanno compilato il questionario in maniera autonoma; gli ospiti ipovedenti, con difficoltà di scrittura o con un basso grado di scolarità sono aiutati dal somministratore, che, comunque, non ha in alcun modo influenzato le risposte.

	OSPITI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
Compilazione questionari	Gli ospiti presenti in R.S.A. casa Canossa al momento della somministrazione risultano essere 49, gli utenti ai quali è possibile somministrare il questionario (quindi con MMSE>13) sono 33. Di questi 33, 3 non hanno voluto rispondere al questionario. La percentuale di utenti che ha	Gli ospiti presenti in R.S.A. casa Solaris al momento della somministrazione risultano essere 60, gli utenti ai quali è stato possibile somministrare il questionario (quindi con MMSE>13) sono 26, pari al 43% del totale.

	risposto è del 67% del totale	
TOTALE QUESTIONARI COMPILATI	Agli ospiti sono stati somministrati 56 questionari su 109 ospiti presenti, pari al 51% del totale	
Commenti	In 14 questionari sono stati raccolti commenti e suggerimenti (più segnalazioni per singolo ospite). Personale e assistenza • 3 ospiti segnalano che alcuni operatori non sono gentili • 2 ospiti riferiscono che il personale ASA/OSS ha troppa fretta durante l'igiene mattutina • 2 ospiti chiedono che il personale abbia meno fretta durante i pasti • 1 ospite segnala che talvolta i fisioterapisti risultano invadenti • 1 ospite suggerisce maggiore attenzione alla fisioterapia individuale e personalizzata Assistenza medica e riabilitativa • 5 ospiti vorrebbero vedere il medico più spesso • 1 ospite richiede più attività pomeridiane con i fisioterapisti • 1 ospite desidera deambulazioni più lunghe, non solo nei corridoi Ristorazione • 6 ospiti richiedono miglioramenti del servizio ristorazione: ○ pasta più cotta e con formati più piccoli ○ pasta e verdure più condite ○ variazione degli affettati ○ condimenti lasciati sui tavoli • 2 ospiti chiedono più piatti della tradizione locale (es. passatelli) • 2 ospiti chiedono che il caffè venga servito a fine pasto Struttura e servizi • 1 ospite segnala criticità nella funzionalità del bagno (doccia) • 1 ospite ritiene la sala da pranzo troppo stretta • 1 ospite chiede acqua più calda durante il bagno • 1 ospite lamenta che a volte la lavanderia	In 23 questionari sono stati raccolti commenti e suggerimenti. Personale e assistenza • 1 ospite riferisce che non tutti gli operatori sono educati • 3 ospiti segnalano che talvolta gli operatori hanno fretta e non rispettano i loro tempi, pur valutandoli complessivamente bravi e simpatici • 4 ospiti riferiscono di non conoscere il personale amministrativo Assistenza medica e riabilitativa • 6 ospiti preferirebbero vedere il medico più frequentemente • 1 ospite vorrebbe svolgere più ginnastica individuale quotidiana • 1 ospite segnala positivamente un fisioterapista, definendolo paziente e tranquillo Ristorazione • 3 ospiti segnalano che i pasti serali sono talvolta freddi • 3 ospiti lamentano scarsa varietà del cibo • 3 ospiti segnalano che talvolta il cibo non è ben cotto • 3 ospiti ritengono le verdure poco condite • 1 ospite segnala che le porzioni sono talvolta eccessive • 1 ospite riferisce che la pasta a volte è dura Struttura e servizi • 1 ospite segnala che la lavanderia a volte perde indumenti • 3 ospiti lamentano tempi lunghi nella restituzione degli indumenti • 2 ospiti segnalano tempi lunghi per interventi di manutenzione • 1 ospite riferisce che l'acqua per il bagno non è sempre sufficientemente calda • 6 ospiti segnalano che gli spazi sono stretti

	perde i vestiti Valutazioni positive • 2 ospiti riferiscono che la stanza è molto gradita dopo la ristrutturazione • 1 ospite riferisce che la situazione attuale è buona, sebbene l'estate sia stata critica • 1 ospite afferma che, nel complesso, il servizio va bene	• 3 ospiti riferiscono di rimanere a letto troppo a lungo soprattutto quando in terapia lassativa e di annoiarsi • 1 ospite vorrebbe andare a letto più tardi alla sera
--	--	--

	OSPITI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
NUMERO OSPITI	30	26
☐ SODDISFACENTE		
☐ ACCETTABILE		
☐ POCO SODDISFACENTE		
☐ NON SODDISFACENTE		
☐ NON RISPONDE		
LA RESIDENZA		
Accoglienza delle stanze di degenza e servizi igienici	97 % 3 % 0 % 0 % 0 %	96 % 4 % 0 % 0 % 0 %
Accoglienza del nucleo di degenza e ambienti comuni	93 % 3 % 0 % 0 % 3 %	77 % 23 % 0 % 0 % 0 %
IGIENE E CURA DELL'OSPITE		
Qualità dell'igiene personale	87 % 10 % 0 % 0 % 3 %	96 % 4 % 0 % 0 % 0 %
Cura della persona e dell'abbigliamento	87 % 7 % 3 % 0 % 3 %	96 % 4 % 0 % 0 % 0 %
GENTILEZZA, DISPONIBILITÀ, CHIAREZZA NELLE RISPOSTE NEI BISOGNI DELL'OSPITE		

Personale Assistenziale	67% 17% 13% 3% 0%	73% 27% 0% 0% 0%
Personale Infermieristico	90% 7% 3% 0% 0%	92% 8% 0% 0% 0%
Personale Medico	53% 20% 17% 7% 3%	50% 50% 0% 0% 0%
Personale Servizi Socio-Educativi	93% 3% 0% 0% 3%	92% 8% 0% 0% 0%
Personale Fisioterapico	93% 7% 0% 0% 0%	88% 12% 0% 0% 0%
Personale addetto ai servizi generali (lavanderia, ristorazione, pulizia degli ambienti)	90% 10% 0% 0% 0%	88% 12% 0% 0% 0%
Personale Amministrativo	47% 3% 0% 0% 50%	50% 46% 0% 4% 0%
QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI		
Servizio socio-educativo	90% 7% 0% 0% 3%	96% 4% 0% 0% 0%
Servizio fisioterapico	90% 7% 3% 0% 0%	96% 4% 0% 0% 0%
Servizio di ristorazione	57% 10% 27% 7% 0%	46% 46% 8% 0% 0%

Servizio di pulizia degli ambienti	87% 7% 0% 0% 7%	100% 0% 0% 0% 0%
Servizio di lavanderia e guardaroba	87% 10% 0% 0% 3%	81% 19% 0% 0% 0%
Manutenzione della struttura	87% 10% 0% 0% 3%	77% 23% 0% 0% 0%

FAMILIARI R.S.A.

I questionari di rilevazione riguardanti la soddisfazione dei Familiari degli Ospiti R.S.A. sono stati consegnati nel mese di Novembre 2025. Le modalità di raccolta, come indicato nella parte introduttiva del questionario, prevedevano la consegna manuale al personale socio-educativo, l'invio a mezzo posta alla sede della Fondazione o l'invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo segnalato.

I questionari sono stati raccolti trascorsi i 15 giorni dalla consegna degli stessi.

	FAMILIARI R.S.A. CASA CANOSSA	FAMILIARI R.S.A. CASA SOLARIS
Compilazione questionari	I questionari riconsegnati dai familiari degli ospiti degenti sono stati 22, pari al 45 % del totale degli ospiti presenti in Casa Canossa al momento della somministrazione (49).	I questionari riconsegnati dai familiari degli ospiti degenti sono stati 26, pari al 43 % del totale degli ospiti presenti in Casa Solaris al momento della somministrazione (60).
Totale dei questionari consegnati	In totale sono stati riconsegnati compilati 48 questionari sui 109 fatti pervenire ai familiari, pari al 44% del totale	
Suggerimenti	9 familiari hanno riportato suggerimenti; ciascun familiare ha potuto esprimere più osservazioni Dai questionari emerge quanto segue: Assistenza medica 1 familiare segnala di non conoscere i medici. 1 familiare suggerisce visite mediche con cadenza mensile. Ristorazione 1 familiare richiede pasti di migliore qualità. 1 familiare suggerisce di servire i pasti, in particolare la cena, con maggiore calma. 2 familiari chiedono che vengano	11 familiari hanno espresso osservazioni riconducibili a diverse aree di intervento. Ristorazione - Un familiare suggerisce un miglioramento generale del servizio di ristorazione - Un familiare lamenta che il servizio è troppo veloce e poco assistito - Due familiari segnalano che i cibi vengono spesso serviti freddi Ambienti e spazi - Un familiare propone di realizzare, in sostituzione della camera mortuaria, una sala di accoglienza con vetrata, per favorire una maggiore fruizione della luce naturale e della vista esterna.

	maggiormente considerati i suggerimenti degli ospiti in merito alla cucina. • 1 familiare segnala che alcuni cibi serali risultano troppo pesanti. • 1 familiare lamenta un uso eccessivo di olio nei cibi, pur apprezzando alcuni primi piatti. • 1 familiare suggerisce un miglioramento generale del servizio di ristorazione. • 1 familiare riferisce porzioni talvolta scarse e una limitata presenza di carne bovina. Ambienti e spazi • 1 familiare segnala la mancanza di mensole e specchi nei bagni. • 1 familiare descrive la struttura come spoglia e poco accogliente. • 1 familiare suggerisce di incrementare le uscite sul terrazzo. • 1 familiare propone il restauro degli spazi esterni. Personale e assistenza • 1 familiare lamenta che spesso gli anziani non sono in compagnia. • 1 familiare segnala scarsa igiene nei giorni di purga. • 1 familiare riferisce che non tutto il personale infermieristico è gentile. • 1 familiare chiede che la doccia venga effettuata due volte alla settimana. Nota positiva • 1 familiare sottolinea che il personale è gentile e paziente.	• Un familiare segnala che gli spazi comuni risultano insufficienti • Un familiare suggerisce di decorare maggiormente gli ambienti e di prevedere più momenti musicali • Un familiare chiede di consentire agli ospiti di trascorrere più tempo all'aria aperta Personale e assistenza • Un familiare ritiene che una sola doccia settimanale sia insufficiente. Lavanderia e gestione degli indumenti • Un familiare lamenta che gli armadi nelle camere sono troppo piccoli • Due familiari segnalano tempi eccessivamente lunghi per la restituzione degli indumenti lavati • Un familiare suggerisce di valutare separatamente il servizio di lavanderia interno da quello esterno
--	---	---

	FAMILIARI R.S.A. CASA CANOSSA	OSPITI R.S.A. CASA SOLARIS
NUMERO OSPITI	22	26
☐ SODDISFACENTE		
☐ ACCETTABILE		
☐ POCO SODDISFACENTE		
☐ NON SODDISFACENTE		
☐ NON RISPONDE		

LA RESIDENZA			
Accoglienza delle stanze di degenza e servizi igienici	68 % 18 % 14% 0 % 0 %	69 % 31 % 0 % 0 % 0 %	
Accoglienza del nucleo di degenza e ambienti comuni	68 % 23 % 0 % 0 % 9 %	69 % 31 % 0 % 0 % 0 %	
IGIENE E CURA DELL'OSPITE			
Qualità dell'igiene personale	73 % 18 % 9 % 0 % 0 %	81 % 12 % 8 % 0 % 0 %	
Cura della persona e dell'abbigliamento	77% 18% 5% 0% 0%	77% 12% 12% 0% 0%	
GENTILEZZA, DISPONIBILITÀ, CHIAREZZA NELLE RISPOSTE NEI BISOGNI DELL'OSPITE			
Personale Assistenziale	64% 27% 5% 0% 5%	77% 23% 0% 0% 0%	
Personale Infermieristico	77% 18% 5% 0% 0%	88% 12% 0% 0% 0%	
Personale Medico	55% 18% 23% 0% 5%	73% 27% 0% 0% 0%	
Personale Servizi Socio-Educativi	77% 14% 5% 0% 5%	81% 19% 0% 0% 0%	
Personale Fisioterapico	64% 27% 0% 0% 9%	88% 12% 0% 0% 0%	
Personale addetto ai servizi generali (lavanderia, ristorazione, pulizia degli ambienti)	68% 23% 9% 0% 0%	73% 27% 0% 0% 0%	

Personale Amministrativo	68% 18% 5% 0% 14%	85% 12% 0% 0% 3%
QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI		
Servizio socio-educativo	59% 32% 5% 0% 5%	69% 23% 8% 0% 0%
Servizio fisioterapico	55% 32% 5% 0% 9%	88% 8% 0% 0% 4%
Servizio di ristorazione	27% 45% 18% 9% 0%	46% 23% 12% 15% 4%
Servizio di pulizia degli ambienti	77% 18% 5% 0% 0%	77% 19% 0% 0% 4%
Servizio di lavanderia e guardaroba	73% 27% 0% 0% 0%	69% 23% 4% 0% 4%
Manutenzione della struttura	55% 36% 5% 0% 5%	62% 31% 0% 0% 8%

19/12/2025

Coordinatore Sociale
Sara Antonelli