



AZIENDA AL SERVIZIO DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA DIREZIONE SANITARIA

Customer Satisfaction luglio 2025

Le indagini di Customer Satisfaction delle RSA “Este” e “Bianchi” di luglio 2025 e CDI “Bertolini” sono state eseguite con le modalità di somministrazione, raccolta ed analisi solite. Questa una sintesi dei risultati:

- Schede compilate pervenute 43 (33 Este, 10 Bianchi) contro le 40 (8 Este e 32 Bianchi) dell'anno scorso. Sono comunque una percentuale di votanti media bassa rispetto alle attese nonostante, dopo richiesta precisa dei famigliari, la fase di distribuzione delle schede quest'anno sia stata capillare e molto puntigliosa. Purtroppo la restituzione delle schede compilate nelle apposite cassette anonime è stata ancora scarsa, specie alla RSA Bianchi.
- All'Este i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 73,2% (scorso anno 51,6%), **sufficiente** 13,6 % (scorso anno 30,5%), **non risponde** 5,1 % (scorso anno era 0,8 %) e **giudizi negativi** 8,2 % (l'anno scorso era 17,2 %);
- Alla Bianchi i giudizi sulle 16 domande del test sono così suddivisi: Risposte **Ottimo-buono** 69,4% (l'anno scorso era il 44,3%), **sufficiente** 19,4% (l'anno scorso era il 45,5%), **non risponde** 2,5% (l'anno scorso era il 1,9%), **esiti negativi** 8,7% (l'anno scorso era l'8,2%).
- Il dato macroscopico che emerge è la percentuale votanti come già detto sempre scarsa e quindi non totalmente significativa; risentiremo i famigliari in assemblea per capirne le motivazioni e migliorare ulteriormente. La qualità dei servizi è percepita comunque in maniera decisamente migliore che in precedenza.
- Nella RSA Este le aree più gradite sono l'Accoglimento, la riservatezza, gli orari visita e l'assistenza sanitaria medico-infermieristica; i meno graditi sono le stanze e arredi e la igiene ambienti e la qualità del vitto; alla RSA Bianchi le aree più gradite l'Accoglimento, la Riservatezza, l'assistenza medico-infermieristica; le aree meno graditi sono gli orari di visita, i servizi di parrucchiera-podologa, la qualità del vitto.
- Al CDI “Bertolini” le schede sono stati 22, rispetto ai 24 dell'anno scorso. **Quindi ottimo risultato di schede Pervenute e votanti.** Il giudizio **buono-ottimo** è nel 89,8%. Il giudizio sufficiente è del 4,5% dei casi. **Non Risponde** 5,11%, **giudizi negativi** 0,5%.

I risultati di questa indagine sono stati esplicitati su grafici presenti in ASPEF.

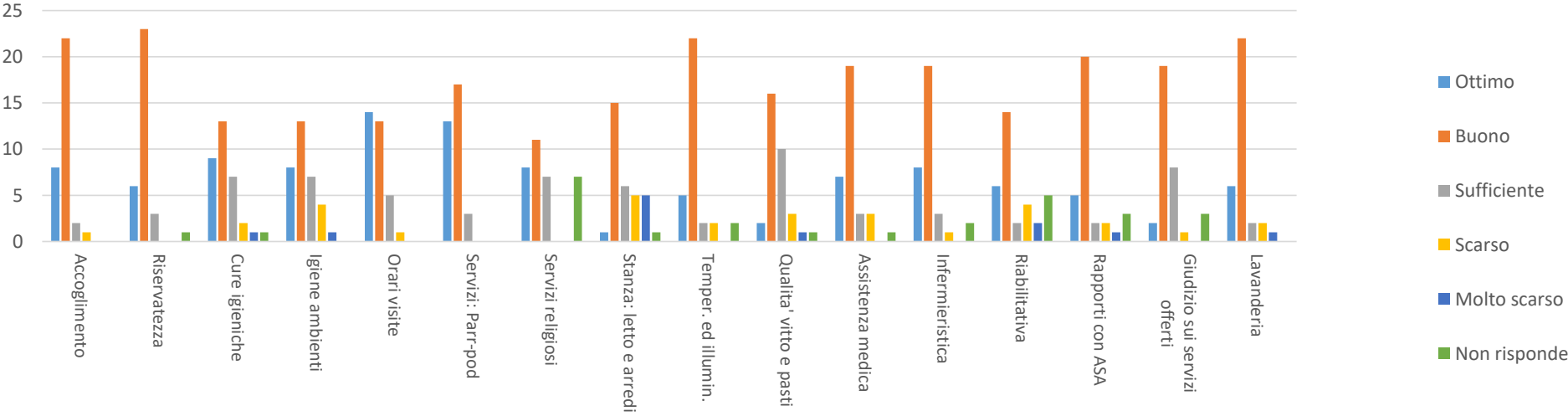
Mantova 23-8-2025

F.to Il Direttore Sanitario
Dott. Arvati Marco

SODDISFAZIONE OSPITI ESTE LUGLIO 2025

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risponde	Totale
1	Accogliimento	8	22	2	1			33
2	Riservatezza	6	23	3			1	33
3	Cure igieniche	9	13	7	2	1	1	33
4	Igiene ambienti	8	13	7	4	1		33
5	Orari visite	14	13	5	1			33
6a	Servizi: Parr-pod	13	17	3				33
6b	Servizi religiosi	8	11	7			7	33
7a	Stanza: letto e arredi	1	15	6	5	5	1	33
7b	Temper. ed illumin.	5	22	2	2		2	33
8	Qualita' vitto e pasti	2	16	10	3	1	1	33
9a	Assistenza medica	7	19	3	3		1	33
9b	Infermieristica	8	19	3	1		2	33
9c	Riabilitativa	6	14	2	4	2	5	33
9d	Rapporti con ASA	5	20	2	2	1	3	33
10	Giudizio sui servizi offerti	2	19	8	1		3	33
6c	Lavanderia	6	22	2	2	1		33
		108	278	72	31	12	27	528
	Percentuali%	20,5	52,7	13,6	5,9	2,3	5,1	100,0

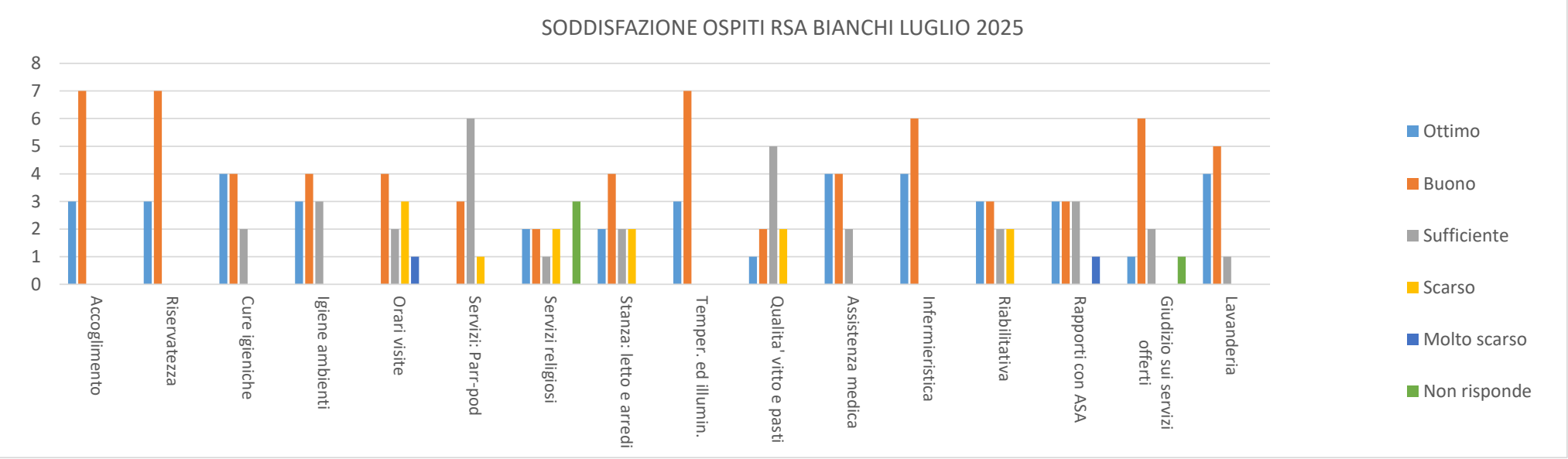
Soddisfazione ospiti RSA ESTE LUGLIO 2025



SODDISFAZIONE OSPITI BIANCHI LUGLIO 2025

		Ottimo	Buono	Sufficient	Scarso	Molto scar	Non rispor	Totale
1	Accoglimento	3	7					10
2	Riservatezza	3	7					10
3	Cure igieniche	4	4	2				10
4	Igiene ambienti	3	4	3				10
5	Orari visite		4	2	3	1		10
6a	Servizi: Parr-pod		3	6	1			10
6b	Servizi religiosi	2	2	1	2		3	10
7a	Stanza: letto e arredi	2	4	2	2			10
7b	Temper. ed illumin.	3	7					10
8	Qualita' vitto e pasti	1	2	5	2			10
9a	Assistenza medica	4	4	2				10
9b	Infermieristica	4	6					10
9c	Riabilitativa	3	3	2	2			10
9d	Rapporti con ASA	3	3	3		1		10
10	Giudizio sui servizi offerti	1	6	2			1	10
6c	Lavanderia	4	5	1				10
		40	71	31	12	2	4	160
	Percentuali %	25	44,38	19,375	7,5	1,25	2,5	100,0

SODDISFAZIONE OSPITI RSA BIANCHI LUGLIO 2025



SODDISFAZIONE CDI LUGLIO 2025

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Non risponde	Schede
1	Accogliimento	14	7	1				22
2	Riservatezza	10	10	1			1	22
3	Cure igieniche	8	10	1			3	22
4a	Igiene ambienti	9	12				1	22
4b	Temperatura ed illuminazione	7	14				1	22
4c	Adeguatezza spazi comuni	6	12	2	1		1	22
5	Orari accessi	7	12	3				22
6	Accessibilità al servizio	5	14	1	1		1	22
7	Parrucchiere-podologa	11	10				1	22
8	Qualita' vitto e pasti	8	12				2	22
9a	Animazione	13	8				1	22
9b	Assistenza medica	7	13	1			1	22
9c	Infermieristica	7	12	1			2	22
9d	Riabilitativa	9	8	3			2	22
9e	Rapporti con ASA	14	6	1			1	22
10	Giudizio sui servizi offerti	11	10	1				22
	Totale	146	170	16	2	0	18	352
	Percentuali	41,48	48,30	4,55	0,57	0,00	5,11	100

