

Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

## **CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025**

La presente relazione ha lo scopo di presentare gli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction 2025 condotta con gli ospiti e i loro familiari che accedono ai servizi offerti dall'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

L'indagine è stata progettata come strumento di ascolto e confronto, finalizzato a rilevare la percezione della qualità dei servizi erogati, a comprendere il livello di soddisfazione complessivo e a individuare possibili ambiti di sviluppo e miglioramento. I risultati raccolti rappresentano pertanto un supporto essenziale per l'orientamento delle scelte organizzative e per il continuo adeguamento dell'assistenza ai bisogni delle persone accolte.

La rilevazione è stata effettuata nei mesi di ottobre e novembre 2025 mediante la diffusione di un questionario online, somministrato attraverso la piattaforma Google Forms. La modalità di compilazione ha garantito la riservatezza e l'anonimato dei partecipanti, favorendo una risposta libera e autentica.

Il questionario è stato strutturato per raccogliere valutazioni su differenti aspetti dei servizi, organizzati in tre macro-aree: l'ambito alberghiero, quello sanitario e assistenziale e l'area amministrativa e gestionale. Per ciascun ambito, i partecipanti hanno espresso il proprio giudizio attraverso una scala di valutazione articolata su quattro livelli di gradimento (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente). È stata inoltre prevista una sezione finale aperta, dedicata alla raccolta di commenti, osservazioni e suggerimenti, con l'obiettivo di approfondire gli elementi qualitativi emersi.

Al fine di garantire una maggiore pertinenza delle domande rispetto ai servizi fruiti, sono stati predisposti questionari differenziati in base alle specifiche unità d'offerta della Cooperativa, comprendenti le Residenze Sanitarie Assistenziali, i servizi semiresidenziali, gli Alloggi Protetti per Anziani e il servizio di R.S.A. Aperta.

Il questionario è stato inviato ai familiari di riferimento di 366 ospiti; di questi, 265 hanno restituito il questionario compilato, determinando un tasso di risposta pari al 72,40%.

Il monitoraggio della Customer Satisfaction 2025 ha evidenziato un livello di soddisfazione generale positivo, offrendo al contempo spunti significativi per il miglioramento continuo dell'assistenza e del benessere degli utenti. Le osservazioni e i suggerimenti espressi dai familiari costituiranno una base preziosa per la progettazione di azioni correttive e migliorative da attuare nel corso del prossimo anno, con l'obiettivo di garantire un servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

L'impegno dell'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. nel perseguire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti rappresenta un elemento fondamentale per rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni degli utenti. Gli interventi programmati per il 2026 saranno orientati principalmente al consolidamento dei

punti di forza emersi, al fine di assicurare un ambiente sicuro, accogliente e stimolante per tutti.

Si coglie infine l'occasione per ringraziare tutti gli ospiti e i loro familiari che hanno partecipato al sondaggio, per il tempo dedicato e per le preziose opinioni espresse, contributi essenziali per il miglioramento continuo dei servizi offerti dall'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

Per ciascuna unità d'offerta si evidenzia la percentuale di questionari che sono stati restituiti.

<b>Unità di Offerta</b>	<b>N. Questionari inviati ai Familiari degli Ospiti</b>	<b>N. Questionari Restituiti</b>	<b>Percentuale Questionari Restituiti</b>
RSA ARCOBALENO PLUS	83	59	71,08 %
RSA ARCOBALENO LUNA	67	49	73,13 %
RSA ARCOBALENO SOLE	55	41	74,54 %
APA ARCOBALENO - CAVA MANARA	68	39	57,35 %
APA ARCOBALENO - LINAROLO	14	10	71,42 %
CENTRO DIURNO INTEGRATO – CDI ARCOBALENO	13	7	53,84 %
CENTRO DIURNO DISABILI – CDD ARCOBALENO	16	16	100 %
RSA Aperta ARCOBALENO	50	44	88 %
Totale	366	265	72,40 %

L'analisi delle criticità emerse nelle diverse unità d'offerta gestite dall'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., a seguito della somministrazione della Customer Satisfaction 2025, ha rappresentato un'importante occasione di riflessione, confronto e miglioramento. A partire da tali evidenze, sono state individuate le principali aree su cui intervenire e sono state attivate azioni mirate, orientate all'ottimizzazione dei processi assistenziali e organizzativi, al rafforzamento dell'efficienza operativa e al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati agli ospiti.

L'attenzione ai bisogni della persona e alla qualità percepita ha guidato l'intero percorso, consentendo di sviluppare interventi coerenti con gli standard assistenziali e con gli obiettivi della struttura.

Di seguito si riporta l'elenco delle criticità riscontrate nelle diverse unità d'offerta negli anni 2024 e 2025, nonché le rispettive azioni messe in atto per la loro risoluzione.

In continuità con il lavoro svolto, anche nel 2026 si proseguirà con la pianificazione e l'attuazione di interventi finalizzati a colmare le criticità emerse dall'analisi della Customer Satisfaction 2025, nella prospettiva di un miglioramento continuo e di una sempre maggiore rispondenza ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie.

## RSA ARCOBALENO PLUS ANNO 2024

Criticità	Azioni	Risoluzione		
		SI	No	Parzialmente
<b>Comportamento del personale</b> Alcuni familiari hanno segnalato la necessità di una maggiore cortesia e attenzione da parte di OSS, ASA e infermieri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri di reparto e formazione entro aprile 2025</li> </ul>			X
<b>Assistenza infermieristica e medica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione servizio Deblistering</li> </ul>	X		

<p>È stata evidenziata la possibilità di rafforzare l'assistenza sanitaria, con maggiore puntualità nella somministrazione dei farmaci e, se possibile, l'inserimento di specialisti come geriatri o neurologi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assunzione nuovo personale</li> </ul>			
<p><b>Gestione dei beni personali</b> Alcuni familiari hanno segnalato disagi legati al mantenimento dell'ordine e alla conservazione dei propri effetti personali, suggerendo una gestione più attenta del guardaroba</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuovo appalto lavanderia esterna per abbigliamento personale degli ospiti</li> </ul>			X

**RSA ARCOBALENO SOLE  
ANNO 2024**

Criticità	Azioni	Risoluzione		
		SI	No	Parzialmente
<p><b>Qualità e professionalità del personale</b> Alcuni ospiti e familiari percepiscono lacune nella professionalità di infermieri e operatori socio-sanitari, con conseguente necessità di maggiore attenzione alla formazione e alla cura dell'ospite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri formativi e riunioni di reparto</li> </ul>			X

<p><b>Attività ricreative e coinvolgimento degli ospiti</b> La partecipazione ad attività di intrattenimento è percepita come insufficiente e gli ospiti potrebbero beneficiare di un maggiore coinvolgimento nelle attività quotidiane</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto con il personale educativo animativo e riprogrammazione delle attività</li> </ul>			X
---	--	--	--	---

**RSA ARCOBALENO LUNA  
ANNO 2024**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>	<u>Risoluzione</u>		
		SI	No	Parzialmente
<p><b>Comunicazione e condivisione delle informazioni sull'ospite</b> Si evidenzia l'importanza di una trasmissione chiara e regolare delle informazioni tra turni e tra operatori, con eventuali report periodici alle famiglie sullo stato psico-sanitario degli ospiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione /informazione con operatori di reparto</li> </ul>			X
<p><b>Qualità della pulizia e manutenzione strutturale</b> Alcune osservazioni riguardano la pulizia di camere e servizi igienici, la gestione della biancheria e la manutenzione tempestiva di impianti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e intervento con fornitore</li> </ul>			X

come riscaldamento e aria condizionata				
<b>Attività ricreative e spazi comuni</b> La necessità di incrementare le attività di intrattenimento quotidiane e di valutare spazi comuni più funzionali per momenti di socializzazione è emersa come elemento importante per il benessere degli ospiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto con il personale educativo/animativo e riprogrammazione delle attività</li> </ul>			X

**CDI ARCOBALENO  
ANNO 2024**

Criticità	Azioni	Risoluzione		
		SI	No	Parzialmente
<b>Cura e igiene personale degli ospiti</b> Alcuni familiari segnalano la necessità di prestare maggiore attenzione all'igiene e alla pulizia degli ospiti durante l'assistenza quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e incontri con il personale assistenziale</li> </ul>			X
<b>Interazione e spazi per il benessere degli utenti</b> Si evidenzia la richiesta di favorire una maggiore interazione tra il personale e gli ospiti e di valorizzare spazi verdi o aree che possano stimolare attività all'aperto e momenti di socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto con il personale educativo/animativo e riprogrammazione delle attività</li> </ul>			X

**APA ARCOBALENO  
CAVA MANARA  
ANNO 2024**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>	<u>Risoluzione</u>		
		SI	No	Parzialmente
<b>Gestione dei problemi</b> Sarebbe auspicabile una maggiore disponibilità nel farsi carico tempestivamente di eventuali inconvenienti, assicurando una risposta chiara e rapida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri con il personale assistenziale per riprogrammare attività di supporto immediato</li> </ul>			X

**APA ARCOBALENO  
LINAROLO  
ANNO 2024**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>	<u>Risoluzione</u>		
		SI	No	Parzialmente
<b>Qualità del cibo</b> Sarebbe utile migliorare la varietà e la qualità dei pasti, così da rendere l'esperienza gastronomica più piacevole per tutti gli ospiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione ed intervento di personale specializzato</li> </ul>			X
<b>Animazione e attività ricreative</b> Potrebbe essere vantaggioso introdurre alcune attività pomeridiane, anche di tipo musicale, per arricchire il tempo libero degli ospiti e favorire maggiore coinvolgimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confronto con il comparto educativo</li> </ul>			X

**RSA APERTA  
ARCOBALENO  
ANNO 2024**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>	<u>Risoluzione</u>		
		SI	No	Parzialmente
<b>Ritardi sugli orari fissati</b> Si potrebbe lavorare per garantire una maggiore puntualità negli appuntamenti, così da migliorare l'esperienza complessiva degli ospiti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riunione con operatori per discuterne</li></ul>			<b>X</b>

**RSA ARCOBALENO PLUS  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<p><b>Qualità e gestione dei pasti</b> Dalle segnalazioni emerge un bisogno di miglioramento nella qualità dei pasti (varietà, adeguatezza alle patologie, quantità e temperatura)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione</li> <li>• Rimodulazione organizzazione interna</li> <li>• Valutazione fornitori</li> </ul>
<p><b>Servizio lavanderia e guardaroba</b> Il servizio appare migliorabile, soprattutto per quanto riguarda i tempi e la restituzione degli indumenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maggiore controllo sul fornitore del servizio</li> </ul>
<p><b>Scarsa relazione, comunicazione ed empatia verso gli ospiti</b> Più famiglie evidenziano la necessità di una maggiore attenzione alla dimensione relazionale: ascolto, rispetto dei tempi dell'anziano, linguaggio appropriato ed empatia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione</li> <li>• Incontro di reparto con operatori assistenziali</li> </ul>

**RSA ARCOBALENO SOLE  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<p><b>Difficoltà di comunicazione con i medici e con la struttura</b> Più familiari segnalano tempi di risposta lunghi e una comunicazione non sempre fluida con i medici e la struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare nuovamente entro marzo 2026 gli orari di ricevimento dei medici a tutti ospiti/familiari</li> </ul>
<p><b>Servizio lavanderia</b> Emergono criticità nella gestione del vestiario e degli effetti personali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maggiore controllo sul fornitore del servizio</li> </ul>

**RSA ARCOBALENO LUNA  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<p><b>Servizio lavanderia</b> Ritardi nella consegna, smarrimento e danneggiamento degli indumenti, gestione disorganizzata e mancanza di un responsabile chiaro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maggiore controllo sul fornitore del servizio</li> </ul>
<p><b>Igiene e cura dell'ospite non sempre adeguate</b> Segnalazioni su scarsa pulizia di stanze e ambienti comuni, cattivi odori, igiene personale non costante (idratazione, igiene orale, cambio indumenti, cura a letto), soprattutto per gli ospiti più fragili</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri con personale addetto al servizio igiene degli ambienti</li> <li>• Revisione del piano di lavoro</li> <li>• Revisioni dei prodotti chimici impiegati</li> </ul>
<p><b>Comunicazione e organizzazione del personale carenti</b> Difficoltà ad avere risposte chiare, scarsa comunicazione con famiglie, medico e infermieri, poca continuità degli operatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare nuovamente entro marzo 2026 gli orari di ricevimento dei medici a tutti ospiti/familiari</li> </ul>

**CDI ARCOBALENO  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<p><b>Assenza di un monitoraggio costante del personale</b> Viene segnalato che a volte manca un controllo continuo del personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento nuova figura di riferimento CDI/Alloggi Protetti</li> </ul>

**APA ARCOBALENO  
CAVA MANARA  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<p><b>Mancanza di comunicazione e assunzione di responsabilità</b> È emersa l'esigenza di rafforzare la comunicazione e il coordinamento tra le diverse figure professionali, favorendo una maggiore chiarezza nella gestione delle richieste</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserimento nuova figura di riferimento CDI/Alloggi Protetti</li></ul>
<p><b>Scarsa relazione, ascolto e qualità dell'interazione</b> Alcune segnalazioni indicano un margine di miglioramento nella cortesia, nell'ascolto e nella precisione della relazione con ospiti e familiari</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserimento nuova figura di riferimento CDI/Alloggi Protetti</li><li>• Incontri Reparto</li></ul>
<p><b>Organizzazione dei servizi e dei tempi</b> Sono stati evidenziati possibili miglioramenti nell'organizzazione di alcuni servizi, come l'orario della cena e la gestione delle richieste specifiche, soprattutto in presenza di particolari esigenze</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione del piano di lavoro</li></ul>
<p><b>Risorse e manutenzione degli spazi</b> È emersa la percezione di una necessità di rafforzare le risorse dedicate all'assistenza, in relazione alla complessità dei bisogni, e di riservare maggiore attenzione alla manutenzione delle aree esterne e degli spazi comuni</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione del piano di lavoro</li></ul>

**APA ARCOBALENO  
LINAROLO  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<b>Qualità e cura dei pasti</b> È stata segnalata l'opportunità di mantenere una maggiore attenzione alla preparazione dei pasti, valorizzando le modalità che hanno già dato riscontri positivi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione/incontro con personale addetto</li></ul>

**RSA APERTA  
ARCOBALENO  
ANNO 2025**

<u>Criticità</u>	<u>Azioni</u>
<b>Frequenza delle sedute di fisioterapia</b> Alcune osservazioni suggeriscono la possibilità di aumentare la frequenza delle sedute, riconosciute come importanti e stimolanti per il mantenimento del movimento e della memoria motoria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevedere tra i servizi offerti opzionali a pagamento ulteriori sedute</li></ul>
<b>Rigidità degli orari dei servizi</b> Viene segnalato un margine di miglioramento nella flessibilità degli orari, al fine di adattarli maggiormente ai ritmi individuali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incontro in equipe - discussione su possibili variazioni</li></ul>