Consorzio SanLab

ISO 9001 LL-C (Certification)

ISO 9001 SA 8000:2008
Certificato n.390074 Certificato:120ITMLSA

Società dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Ai sensi del D.lgs 231/2001

R.S.A. "Luigi Porro" Barlassina

RISULTATI CUSTOMER ANNO 2025

RSA LUIGI PORRO



Barlassina, 01/03/2026

Consorzio SanLab
Sede Legale: Via Padre Masciadri, 2H - 22066 Mariano Comense (Co)
Sede Amministrativa: Via San Michele Del Carso 37 – 20851 Lissone (MB)
Tel. 039.366330 Fax 039.2319686

P.IVA 03083950133

www.consorziosanlab.it
e-mail: info@consorziosanlab.i

PREMESSA

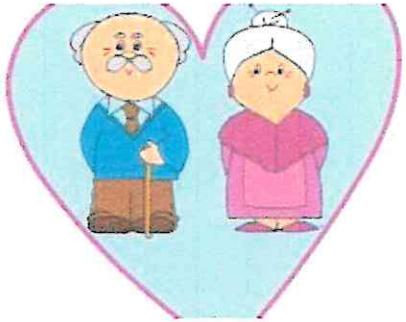
La direzione della R.S.A. misura e analizza annualmente la soddisfazione del cliente mediante la distribuzione del customer satisfaction. I dati vengono raccolti ed elaborati e vengono utilizzati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi offerti.

Mediante l'analisi dei dati vengono individuati. gli interventi per i possibili miglioramenti dei processi operativi, della qualità e del comfort degli ambienti per mantenere il servizio conforme alle aspettative dei clienti. La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati e le modalità per la diffusione delle risultanze della elaborazione dei dati raccolti avviene mediante e-mail inviata ai parenti e tramite l'esposizione nella bacheca informativa posta alla reception. I risultati dei customer vengono comunque condivisi da tutti i parenti della rsa.

Quest'anno come consuetudine in data 16/12/2025 sono stati messi a disposizione per i parenti/ospiti i questionari di soddisfazione con consegna il 10 gennaio. I customer consegnati sono stati 76. alcuni ospiti hanno voluto compilare loro il questionario. Sono stati riconsegnati 35 questionari e la ripartizione in percentuale di conseguenza.

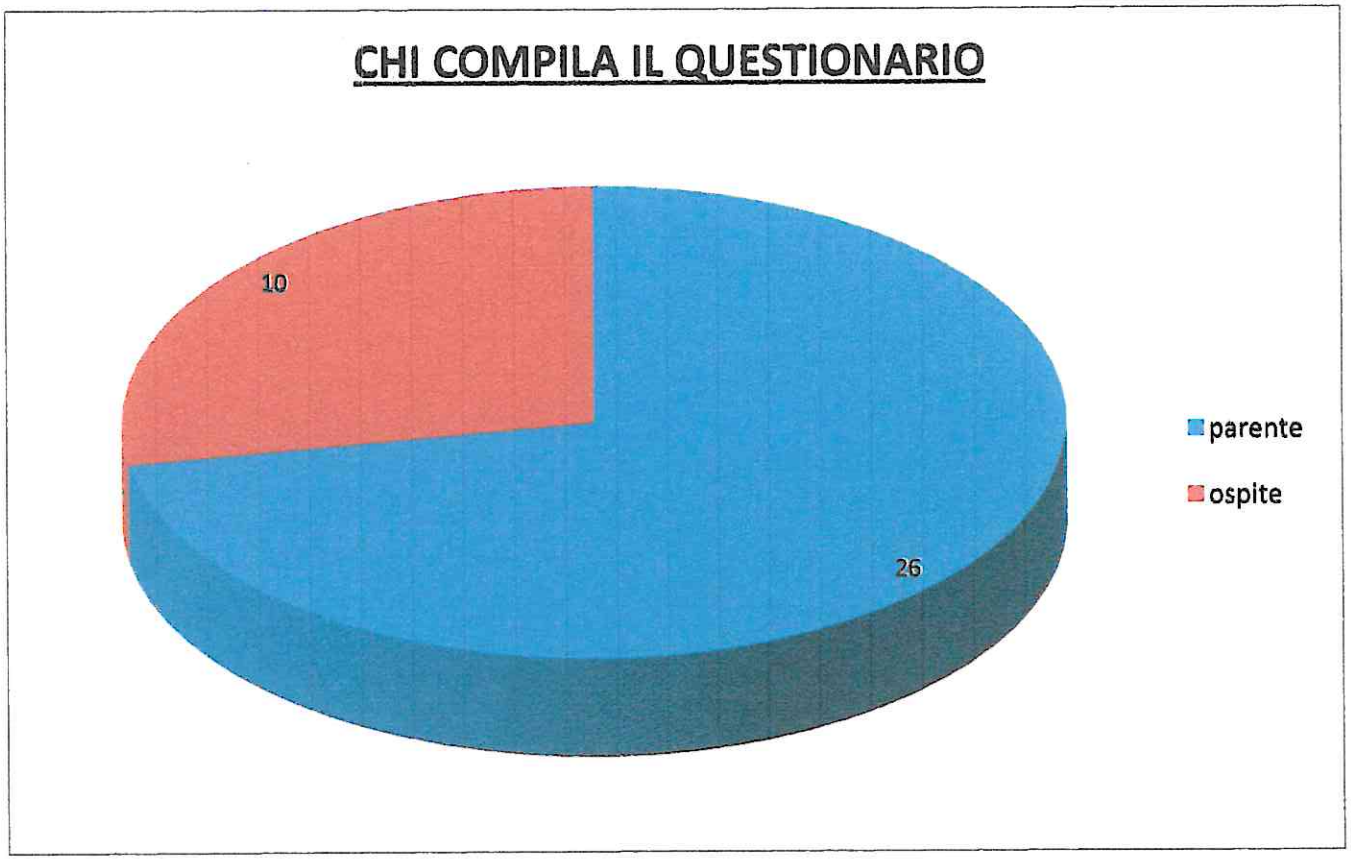
Consorzio SanLab

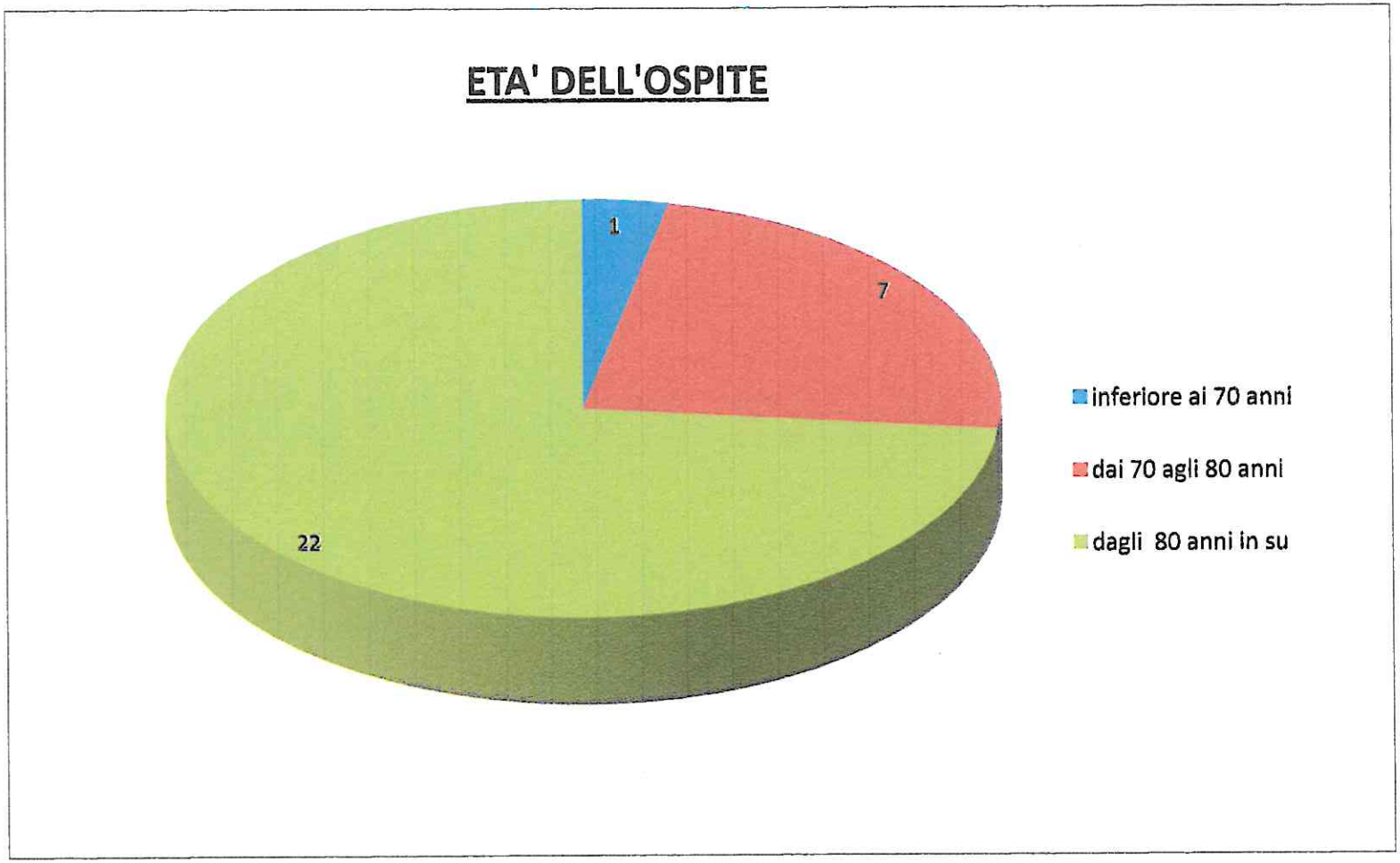
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

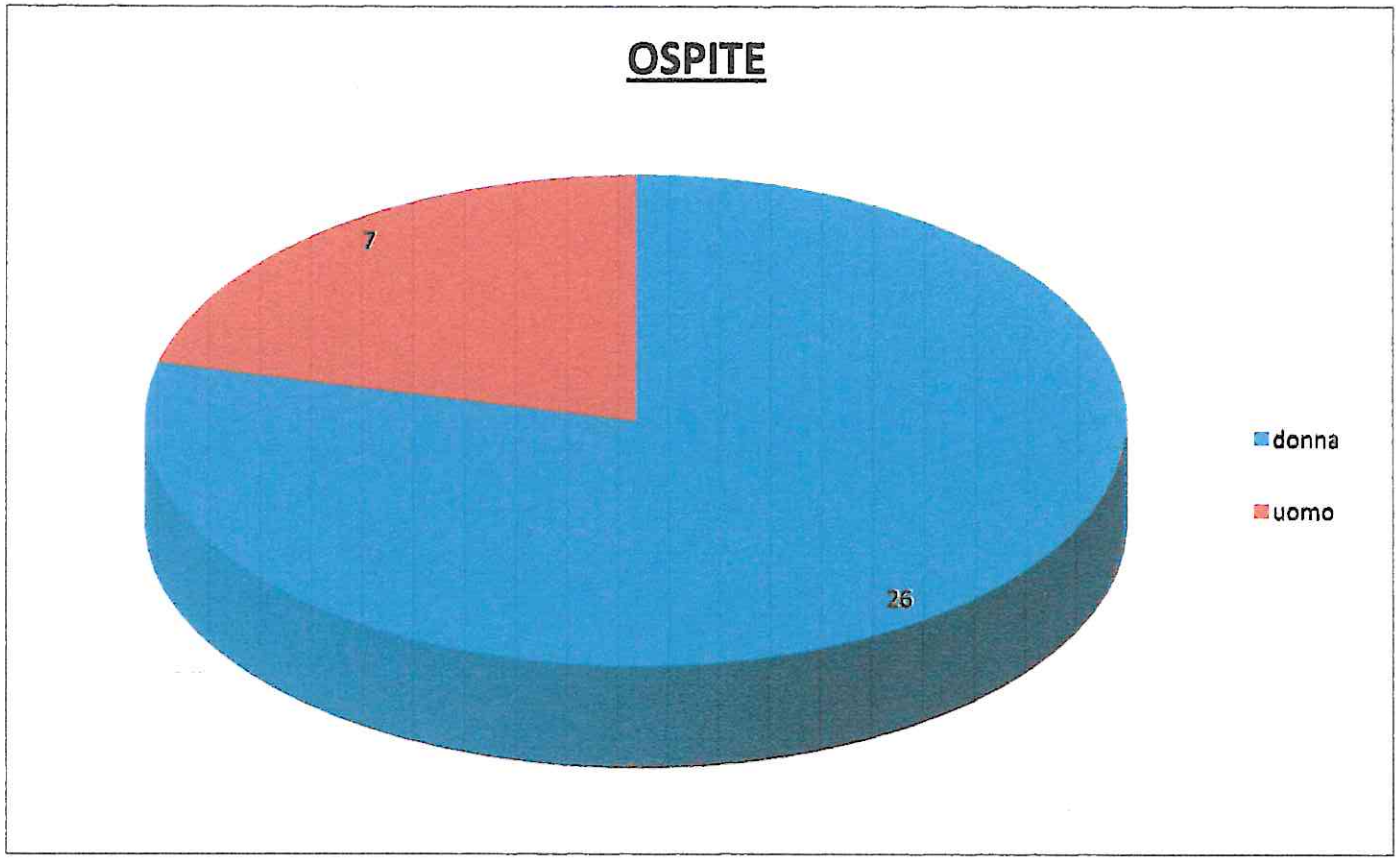


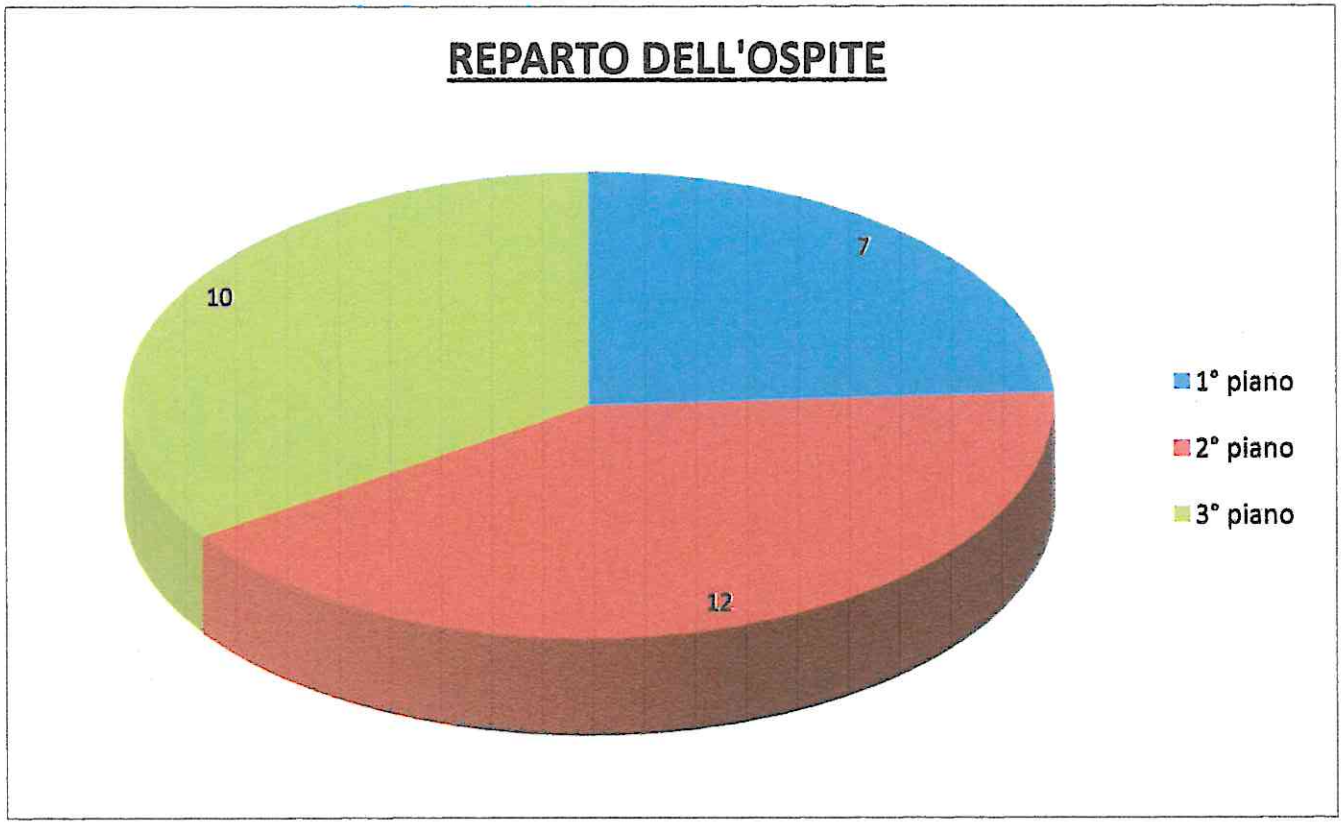
DATI GENERALI
(CHI COMPILA IL QUESTIONARIO…)

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


CHI COMPILA IL QUESTIONARIO
10
26
parente
ospite


ETA' DELL'OSPITE
1
7
22
inferiore ai 70 anni
dai 70 agli 80 anni
dagli 80 anni in su


OSPITE
7
26
donna
uomo


REPARTO DELL'OSPITE
7
12
10
1° piano
2° piano
3° piano

Consorzio SanLab

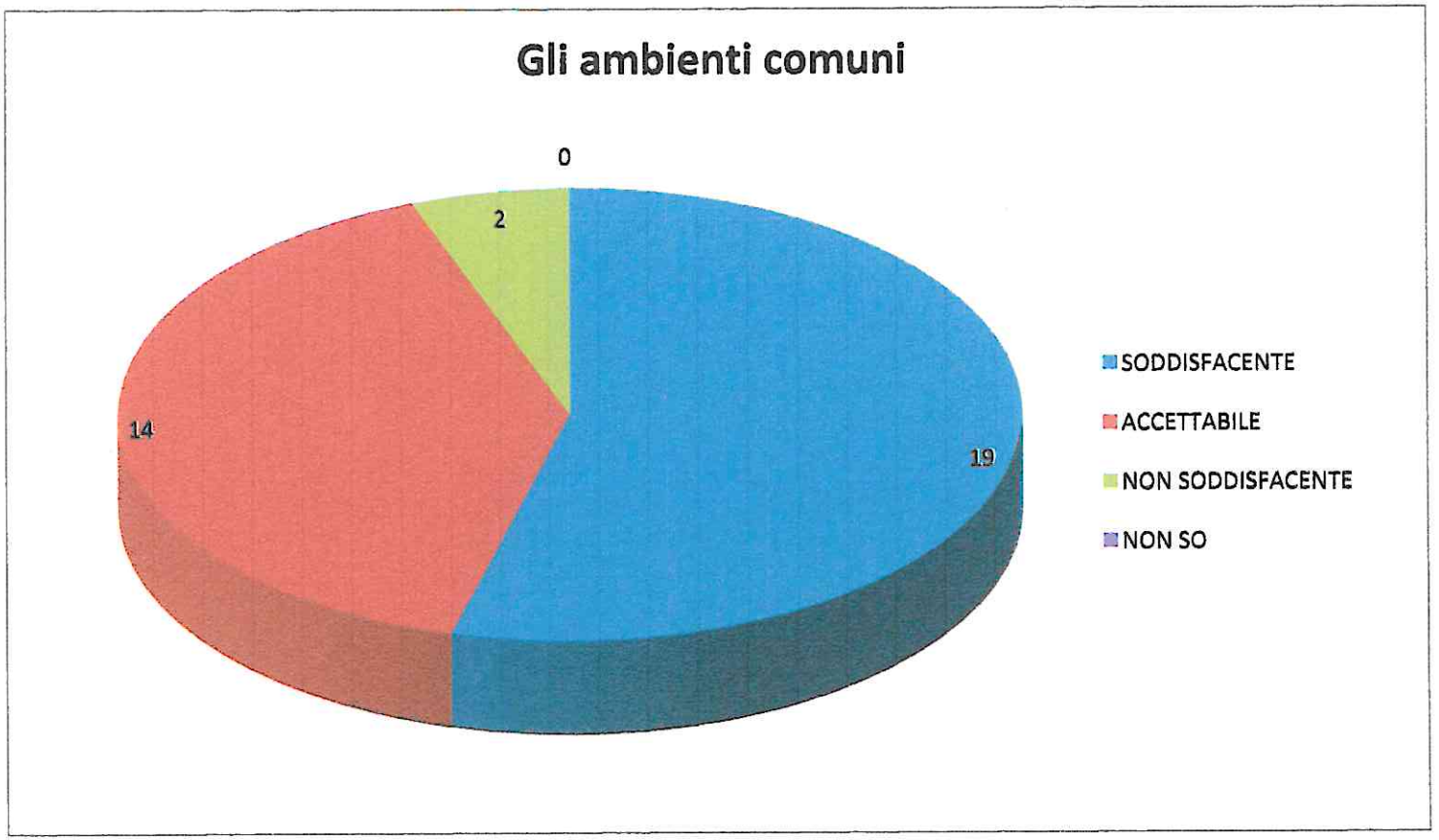
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

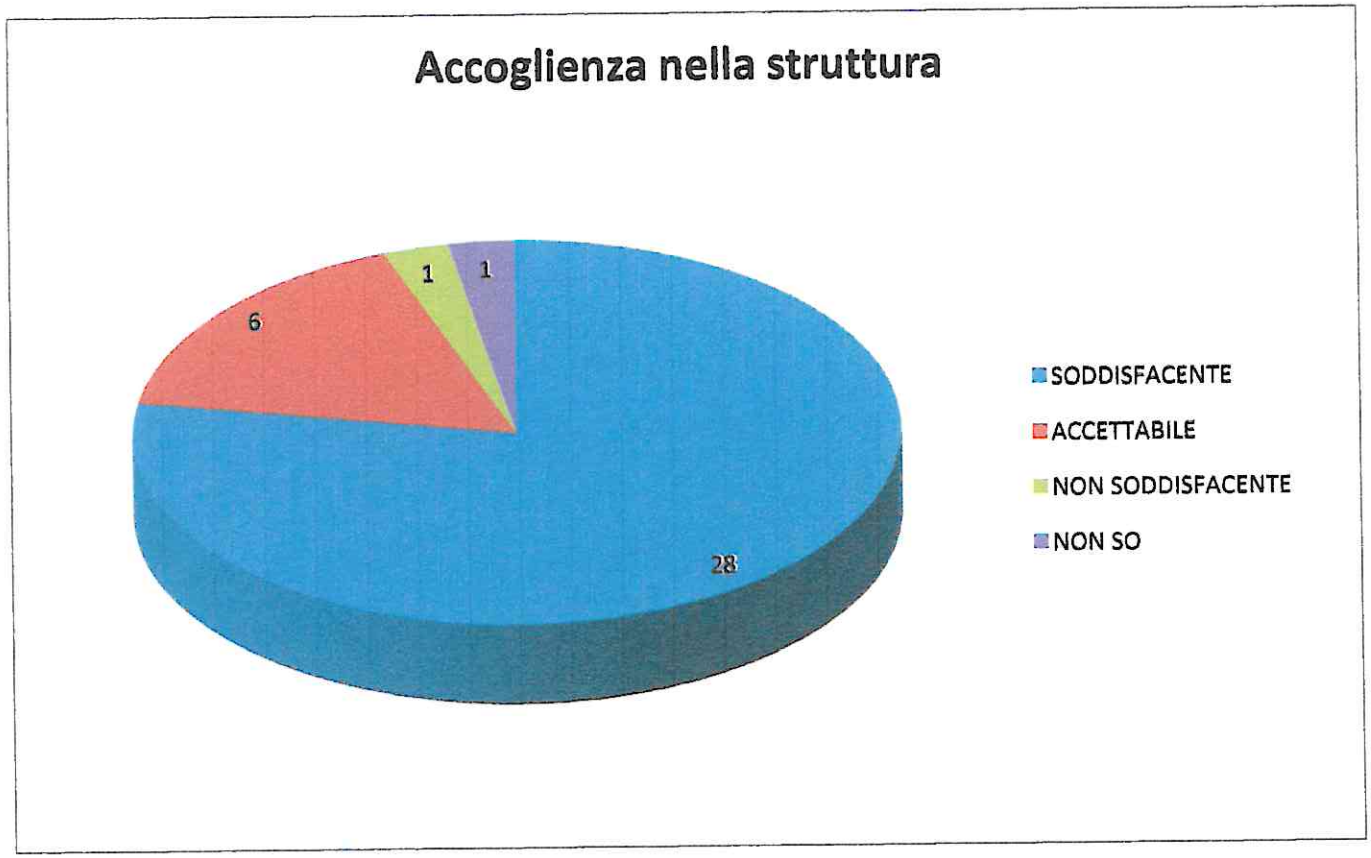


LA RESIDENZA: COMFORT ED ACCOGLIENZA DELLA RSA

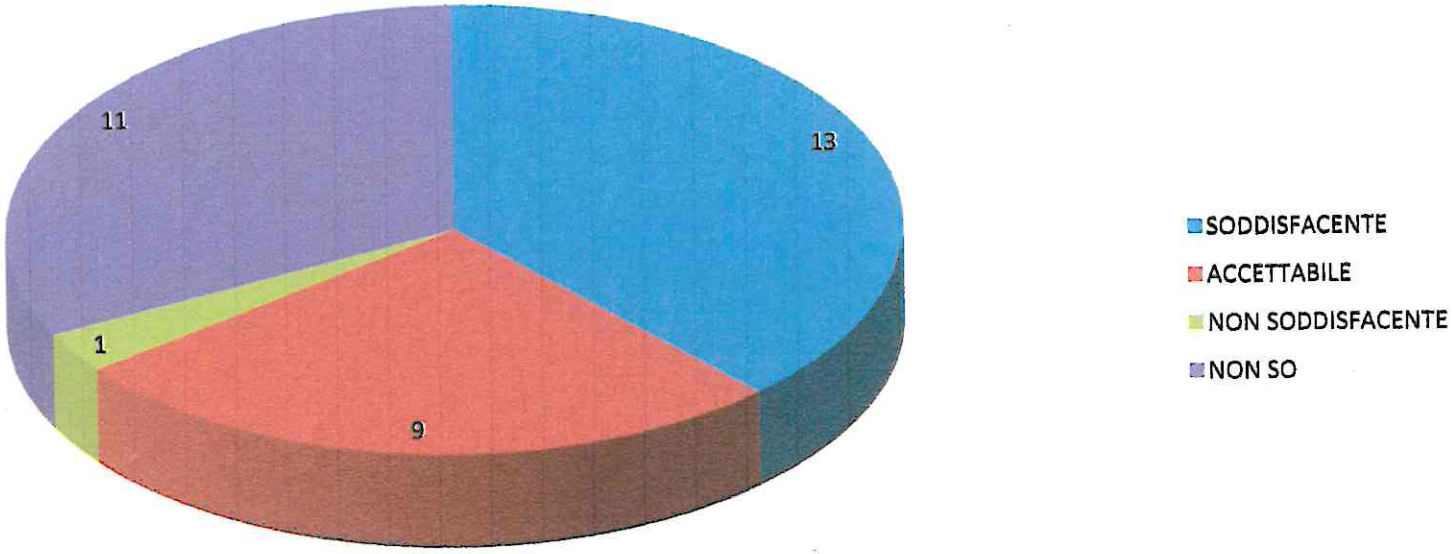
Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


La stanza di degenza
2
11
21
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


Gli ambienti comuni
0
2
14
19
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


Accoglienza nella struttura
1
1
6
28
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

La carta dei servizi(indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)



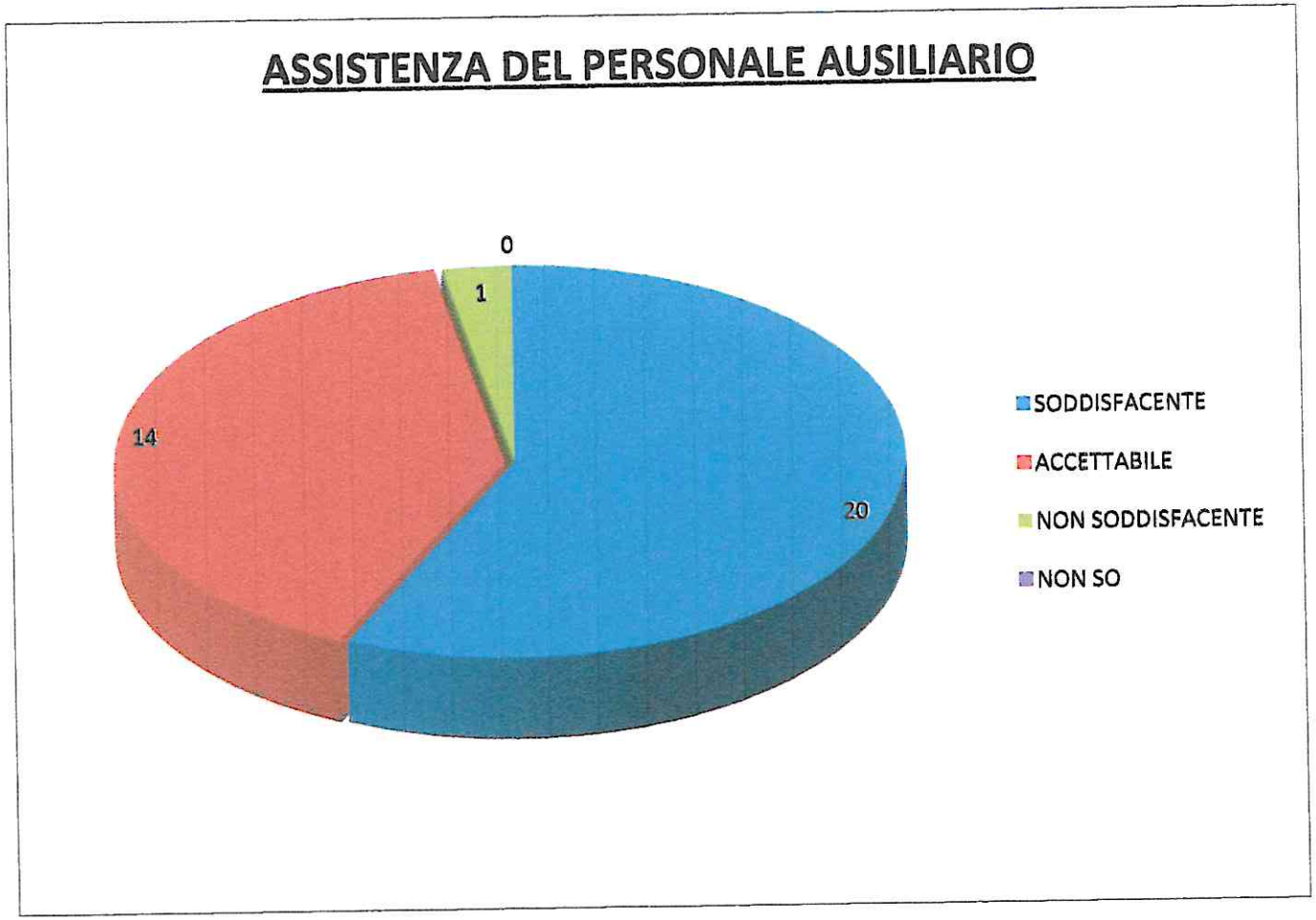
Consorzio SanLab

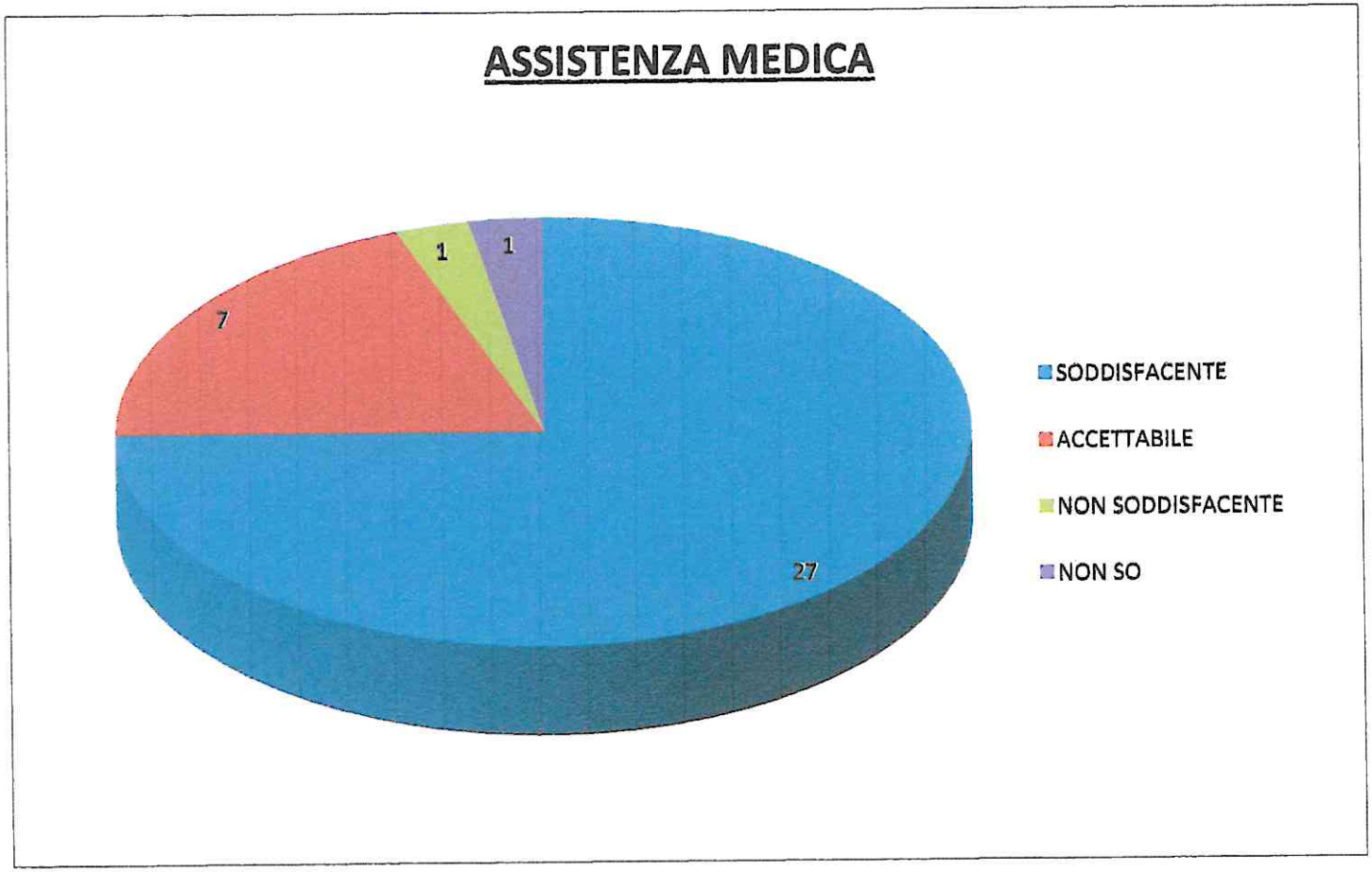
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

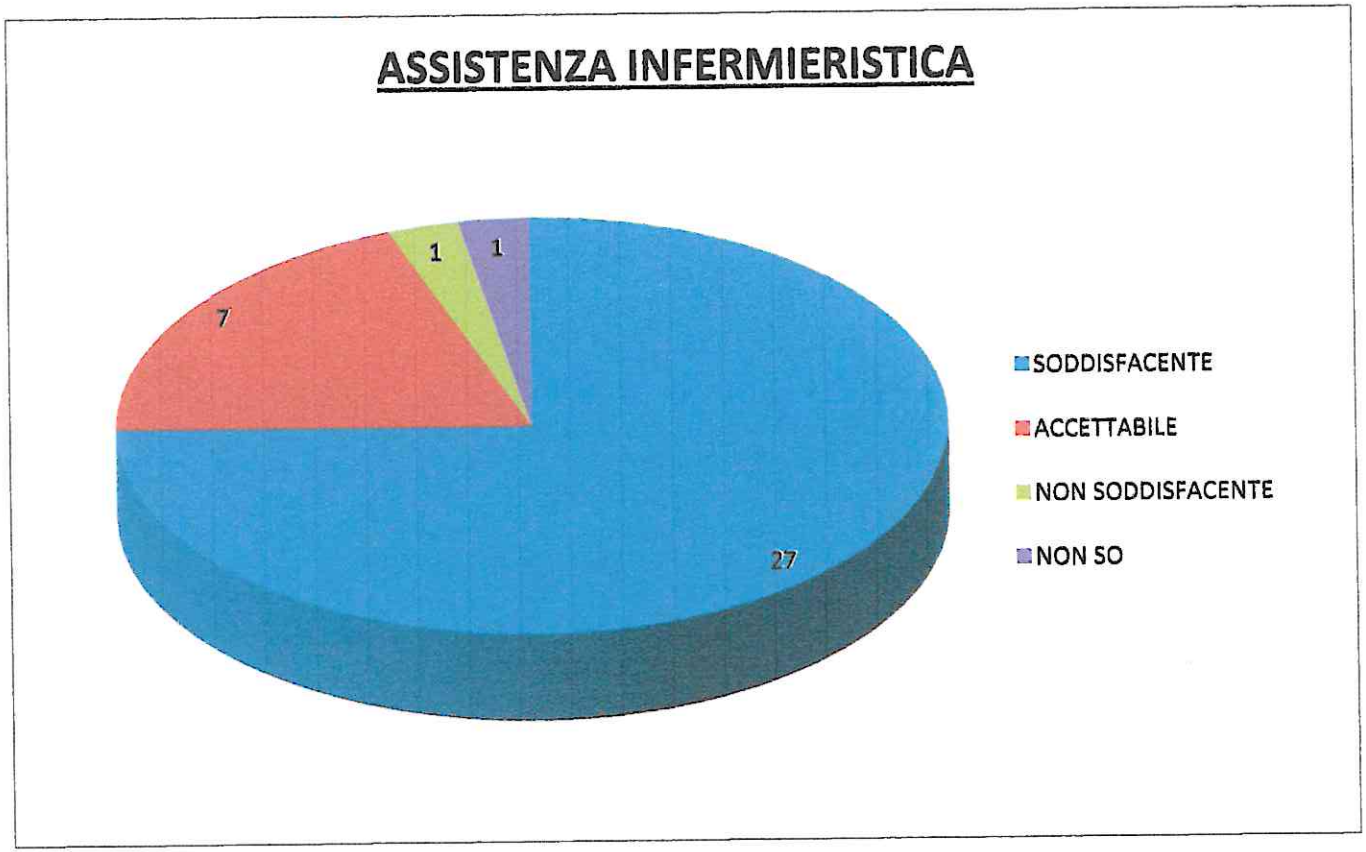


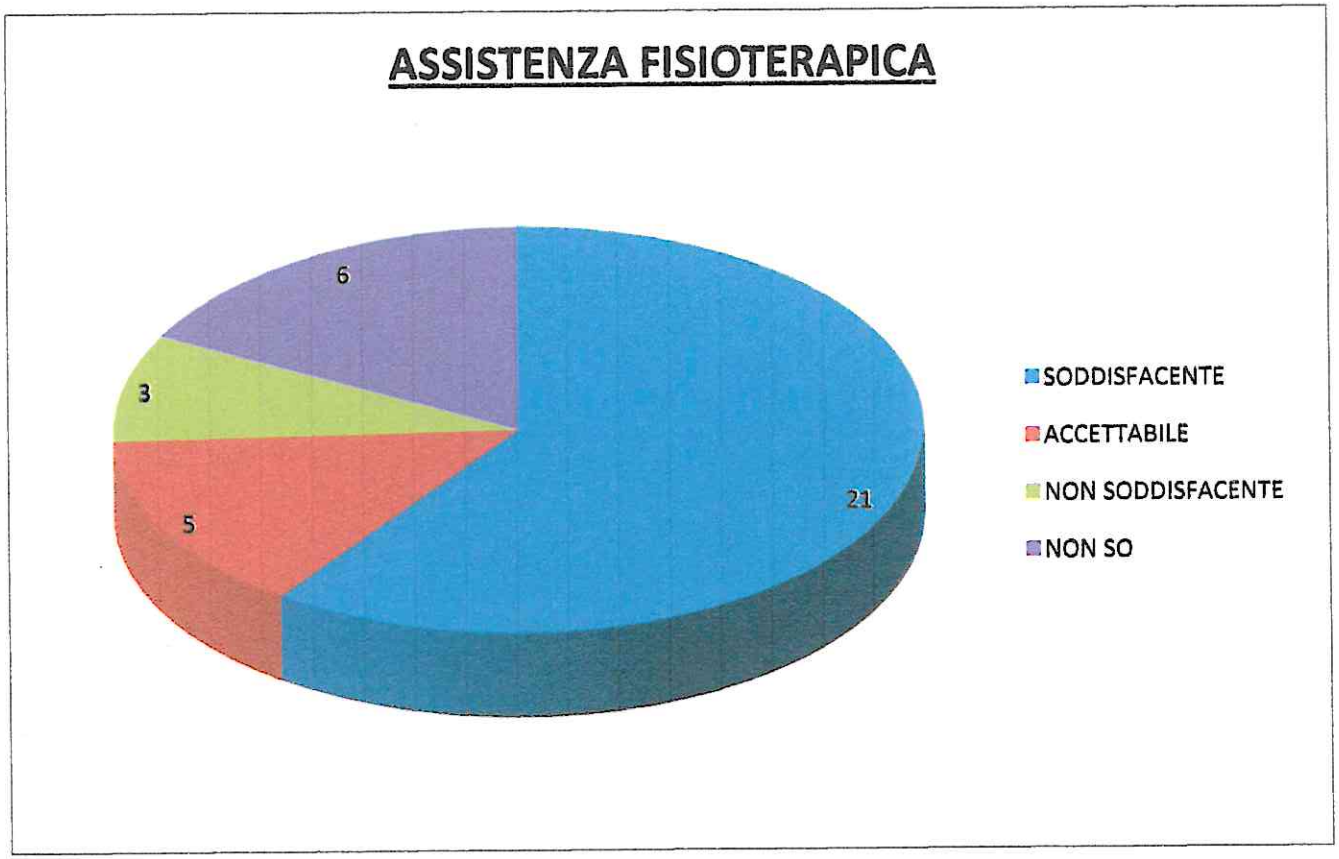
L'ASSISTENZA E LE CURE
Adeguatezza delle prestazioni

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO
0
1
14
20
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ASSISTENZA MEDICA
1
1
7
27
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ASSISTENZA INFERMIERISTICA
1
1
7
27
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ASSISTENZA FISIOTERAPICA
6
3
5
21
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

Consorzio SanLab

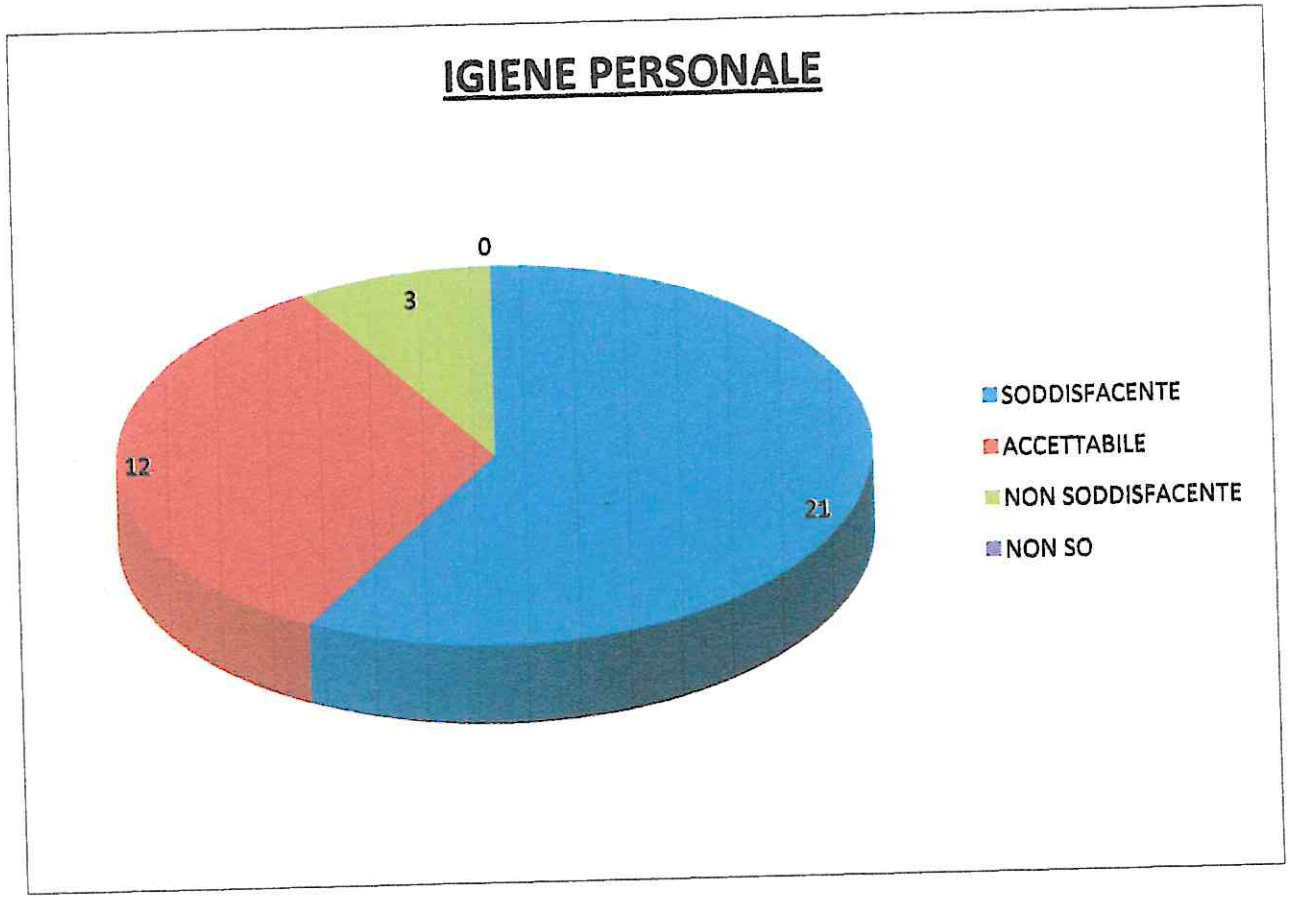
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina



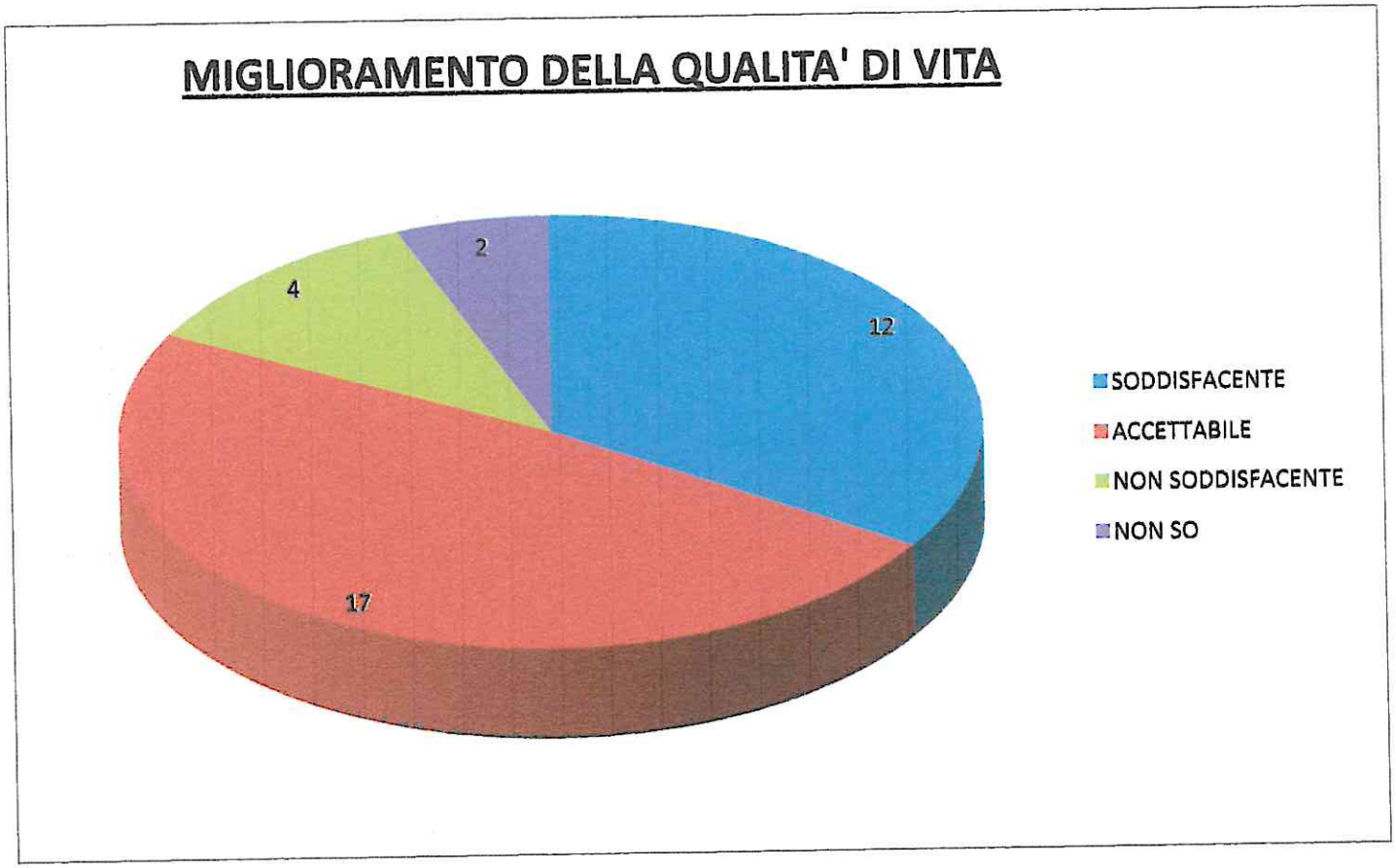
IGIENE E CURA DELL'OSPITE

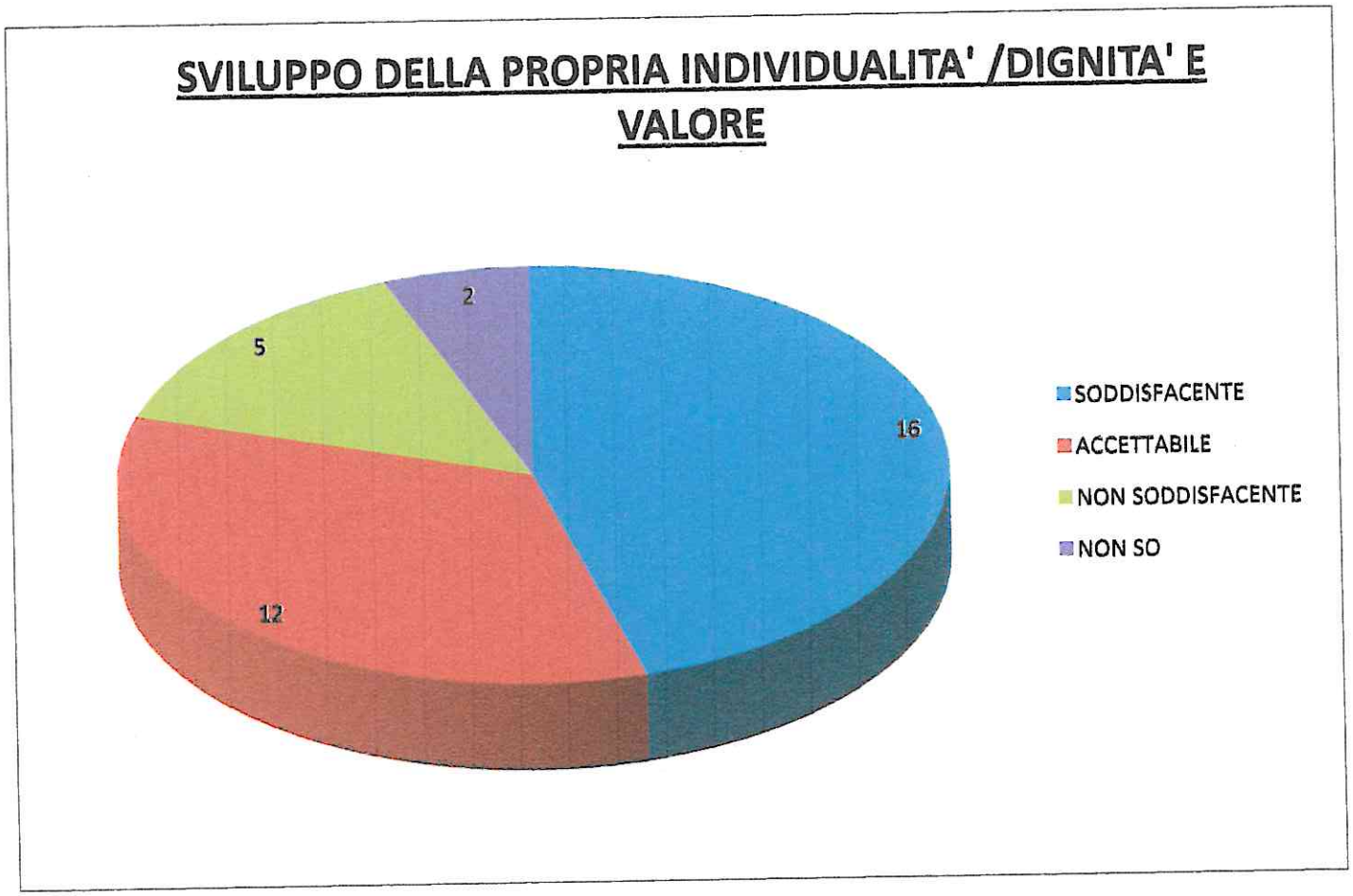
Accuratezza

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


IGIENE PERSONALE
0
3
12
21
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ABBIGLIAMENTO E CURA DELLA PERSONA
0
1
15
20
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DI VITA
12
17
4
2
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


SVILUPPO DELLA PROPRIA INDIVIDUALITA' /DIGNITA' E VALORE
2
5
16
12
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

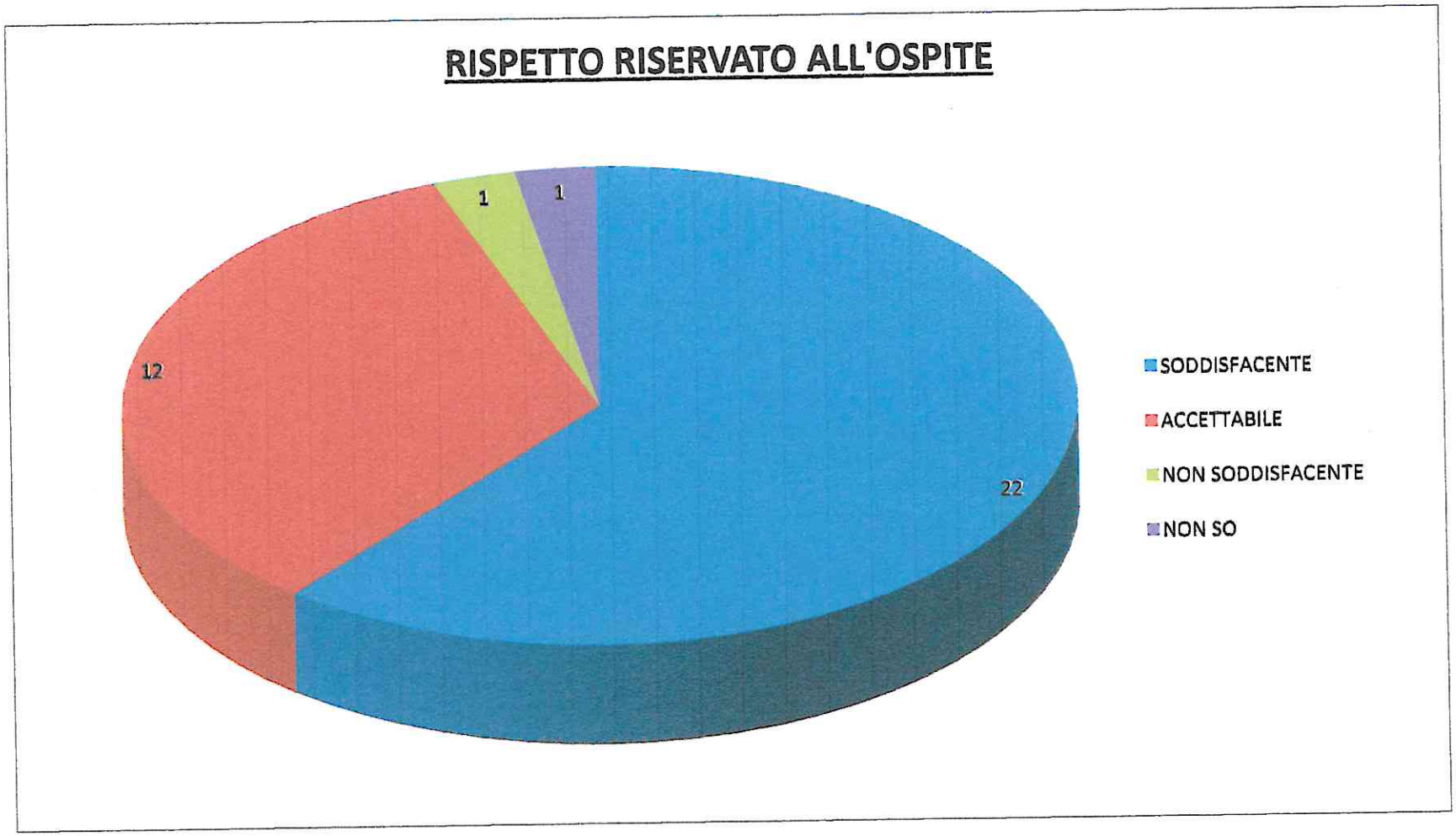
Consorzio SanLab

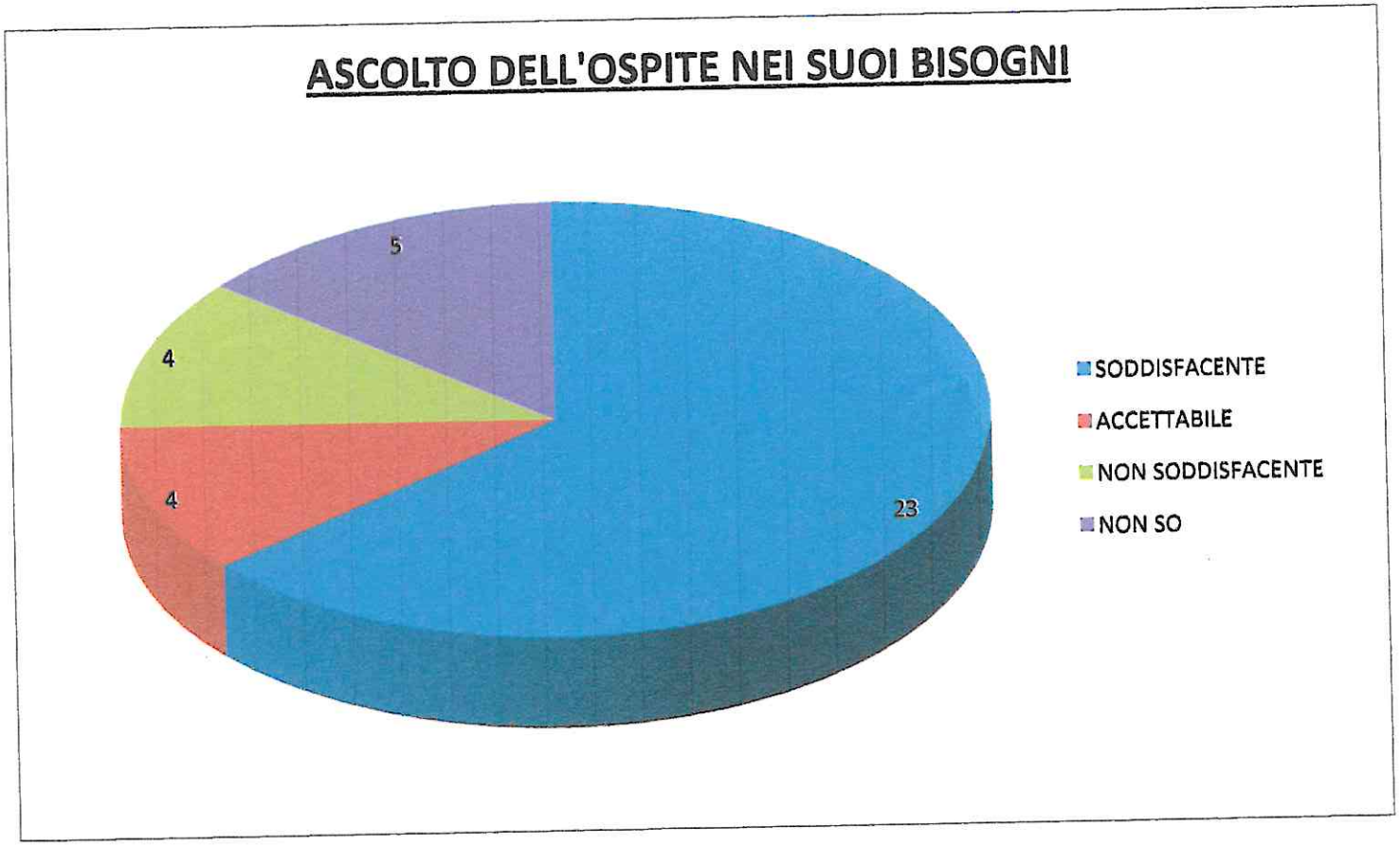
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

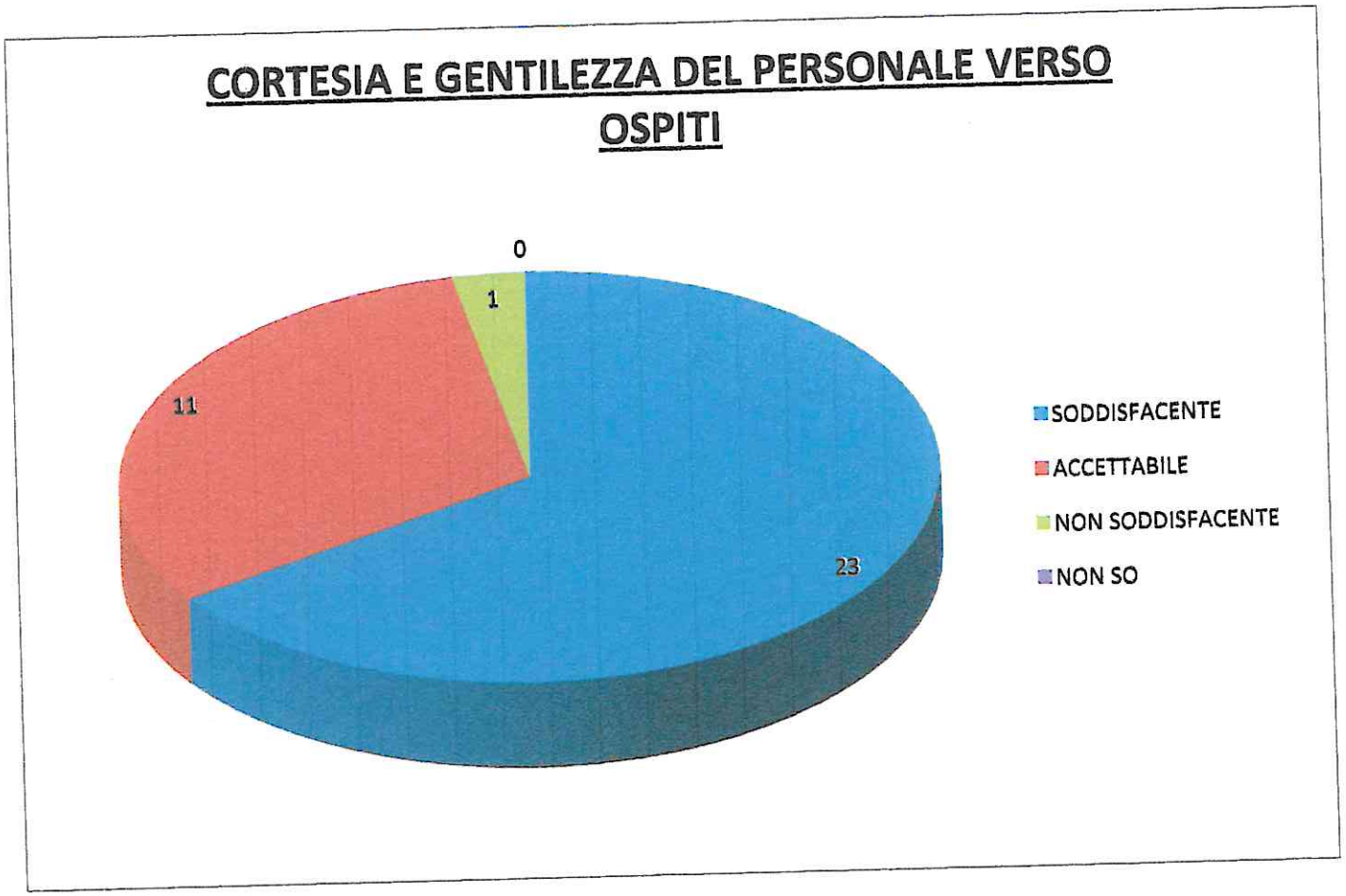


RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


RISPETTO RISERVATO ALL'OSPITE
1
1
12
22
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI
5
4
4
23
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE VERSO OSPITI
0
1
11
23
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

Consorzio SanLab

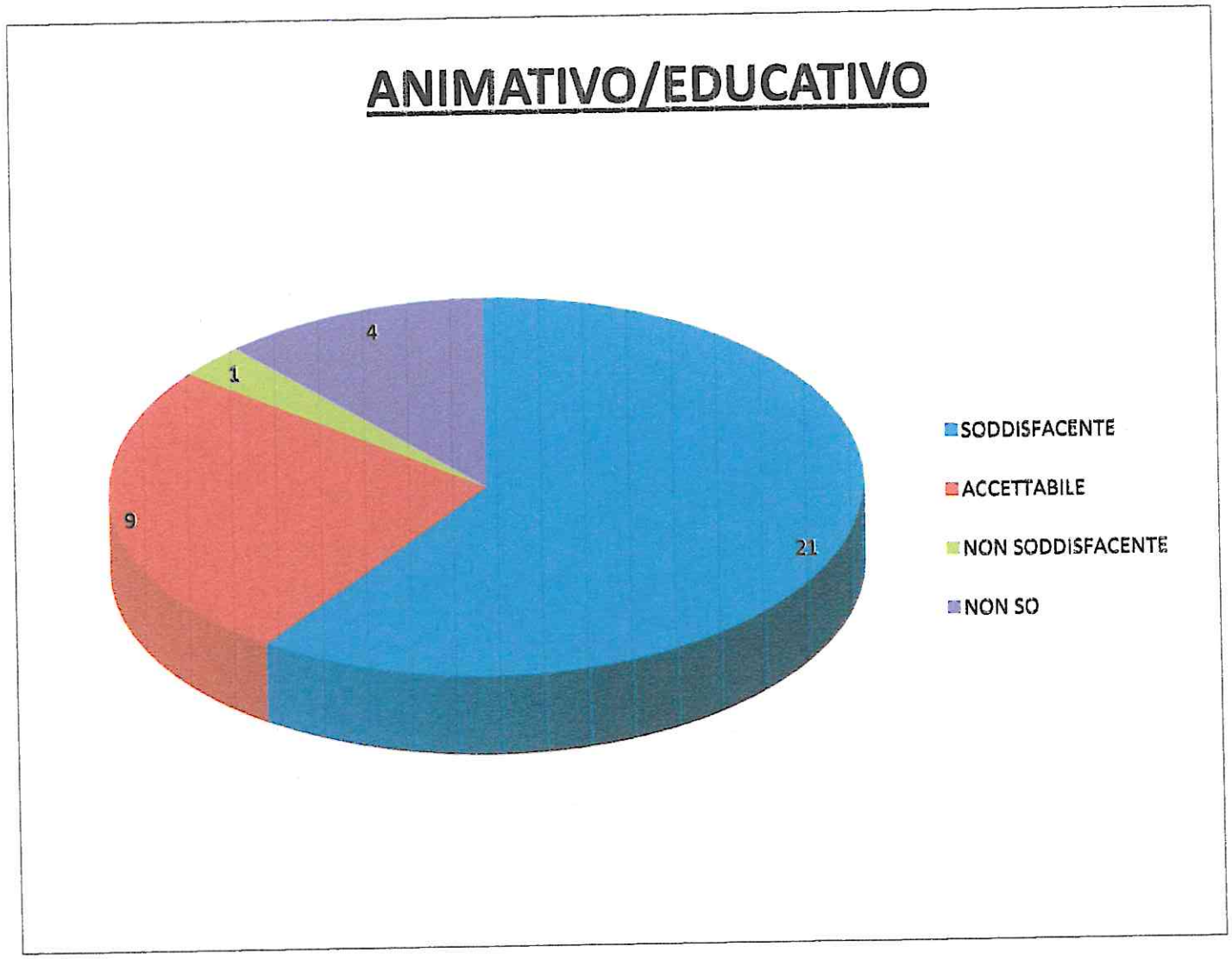
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

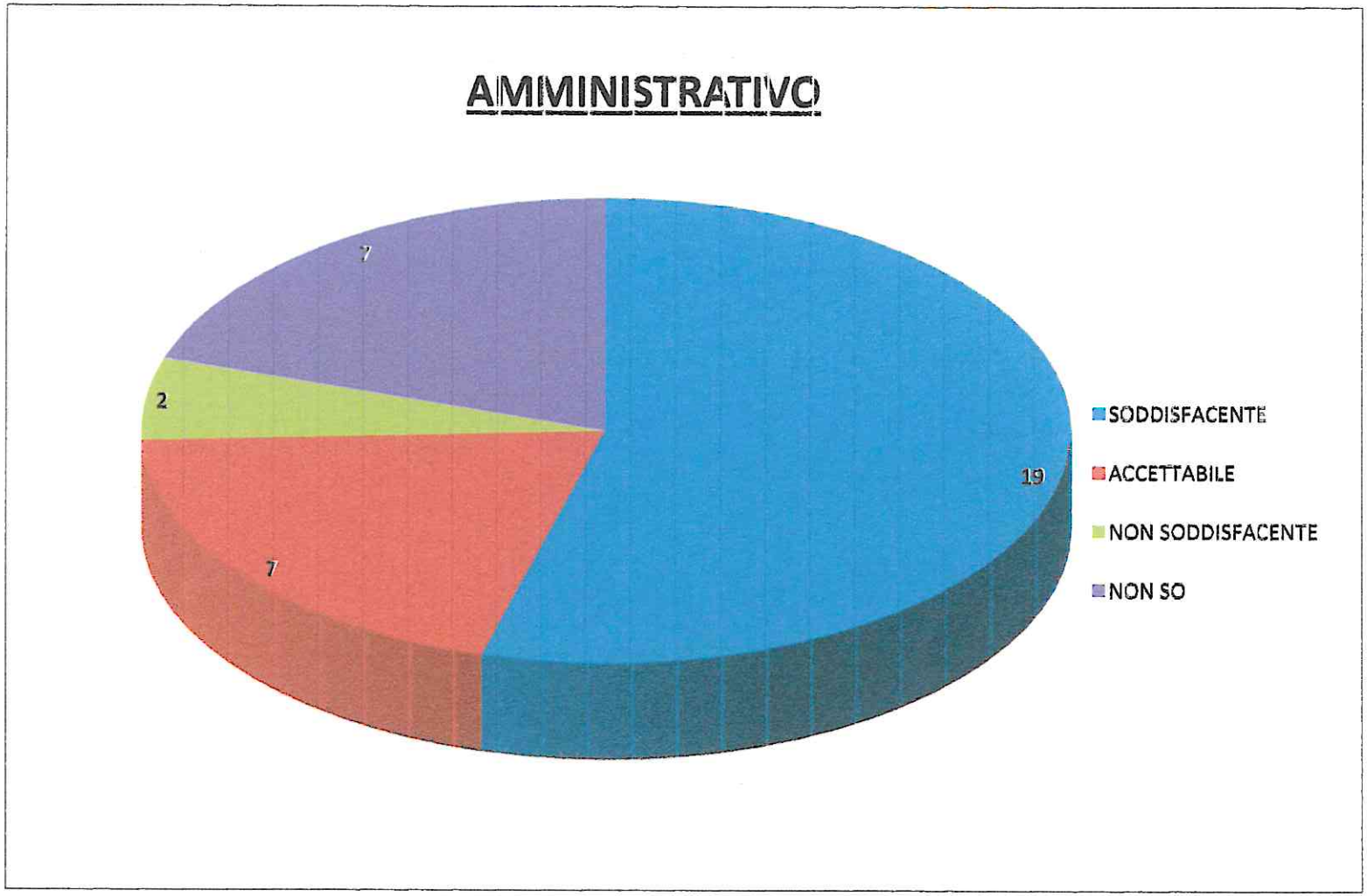


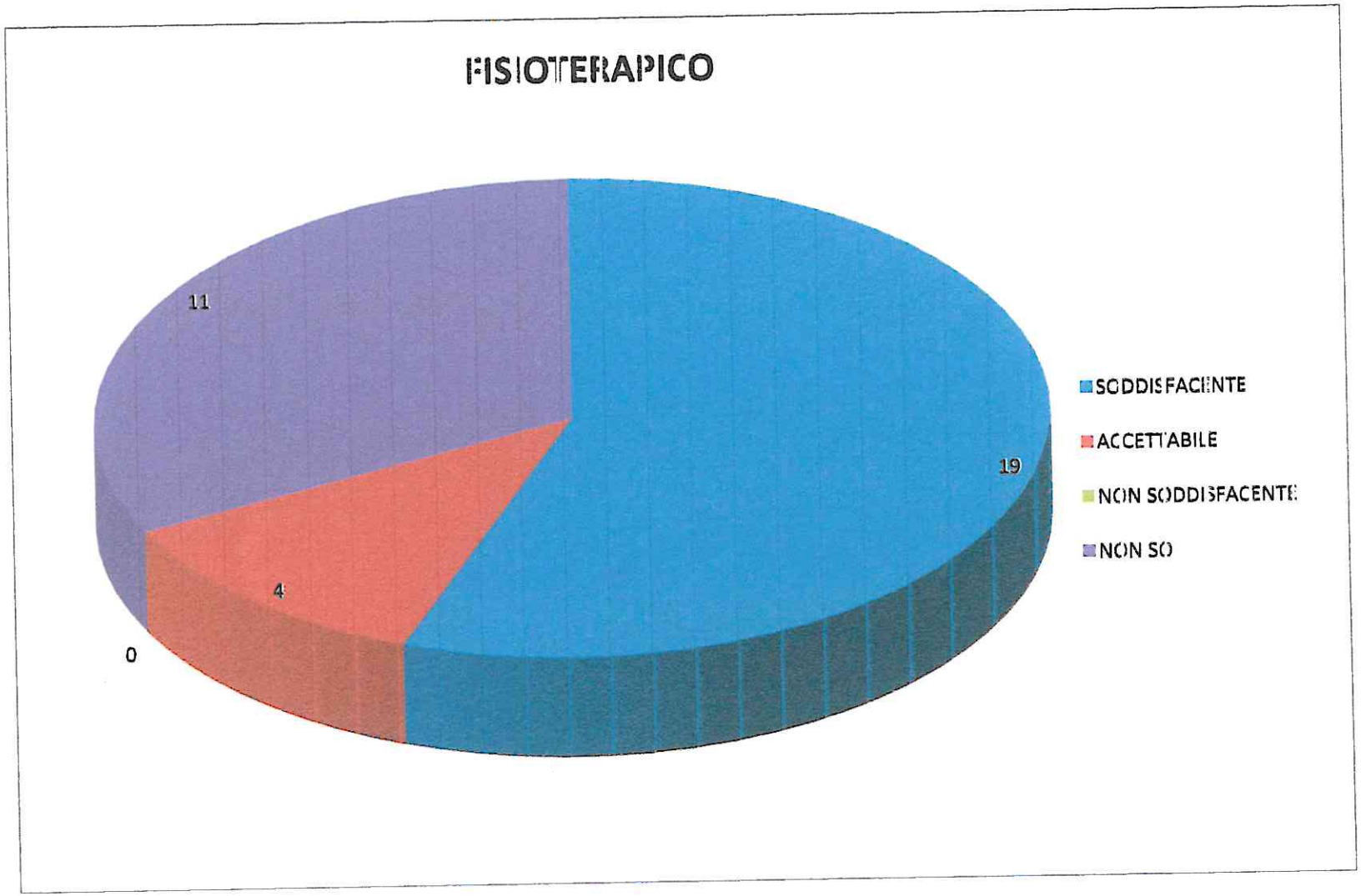
I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE

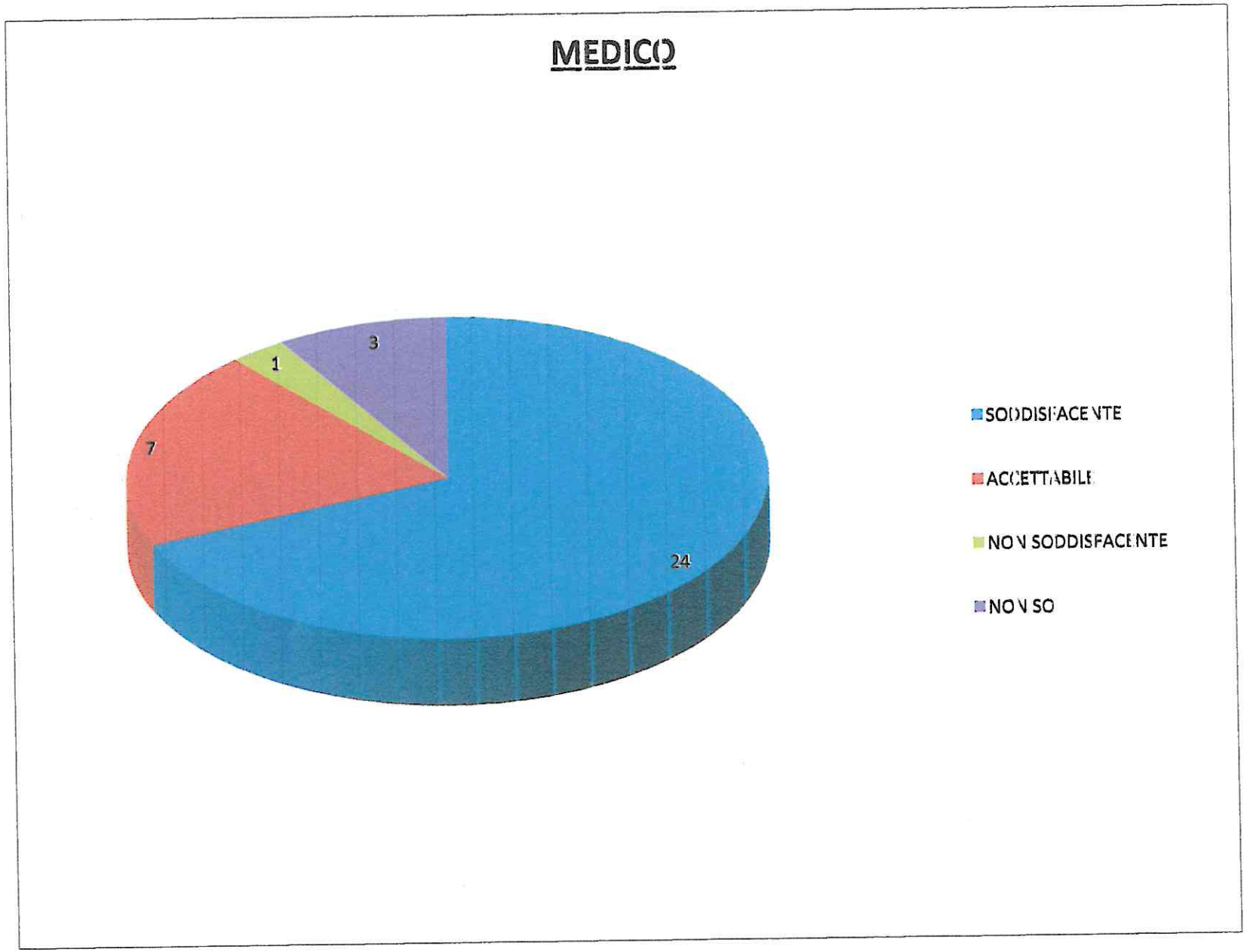
Disponibilità

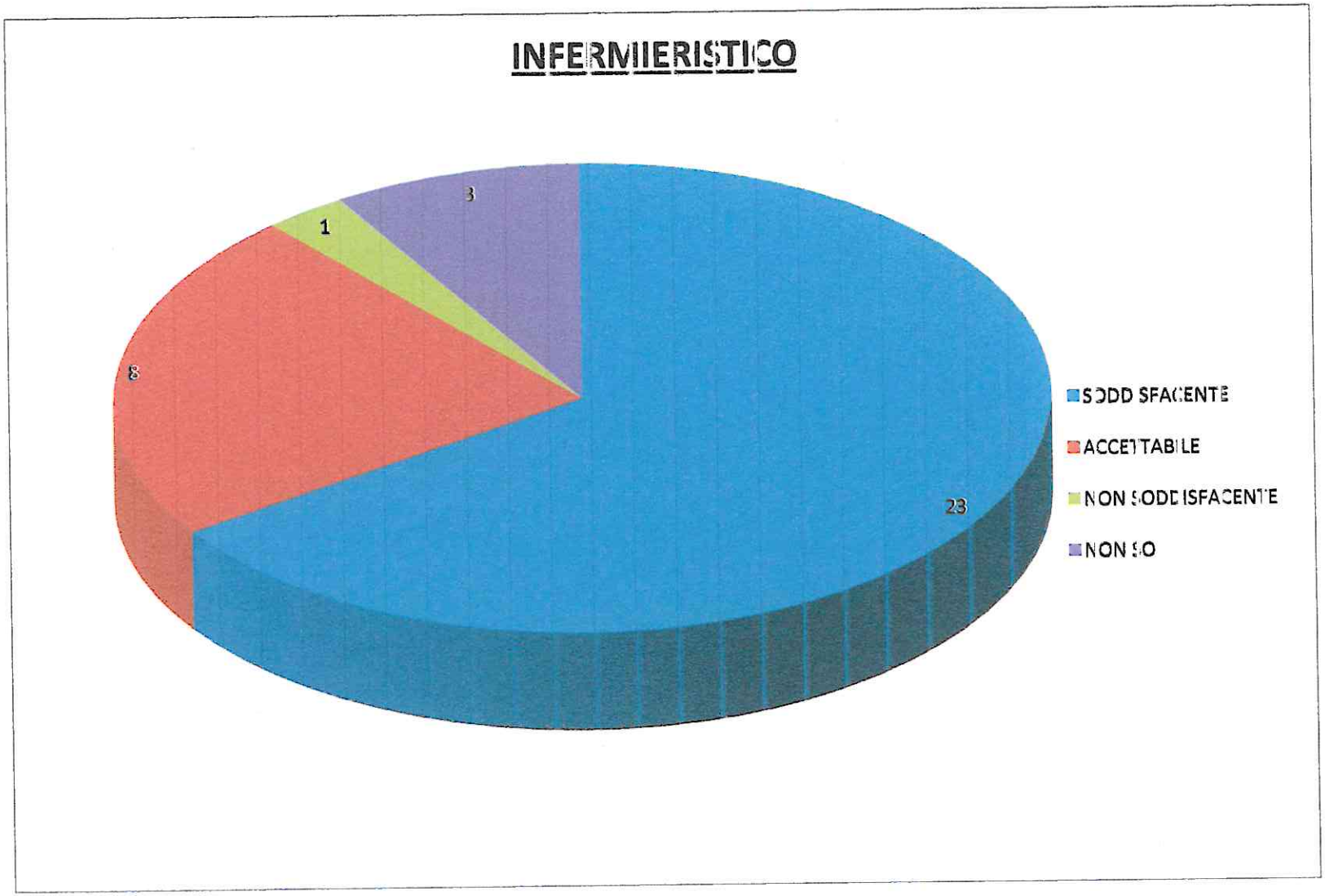
Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489

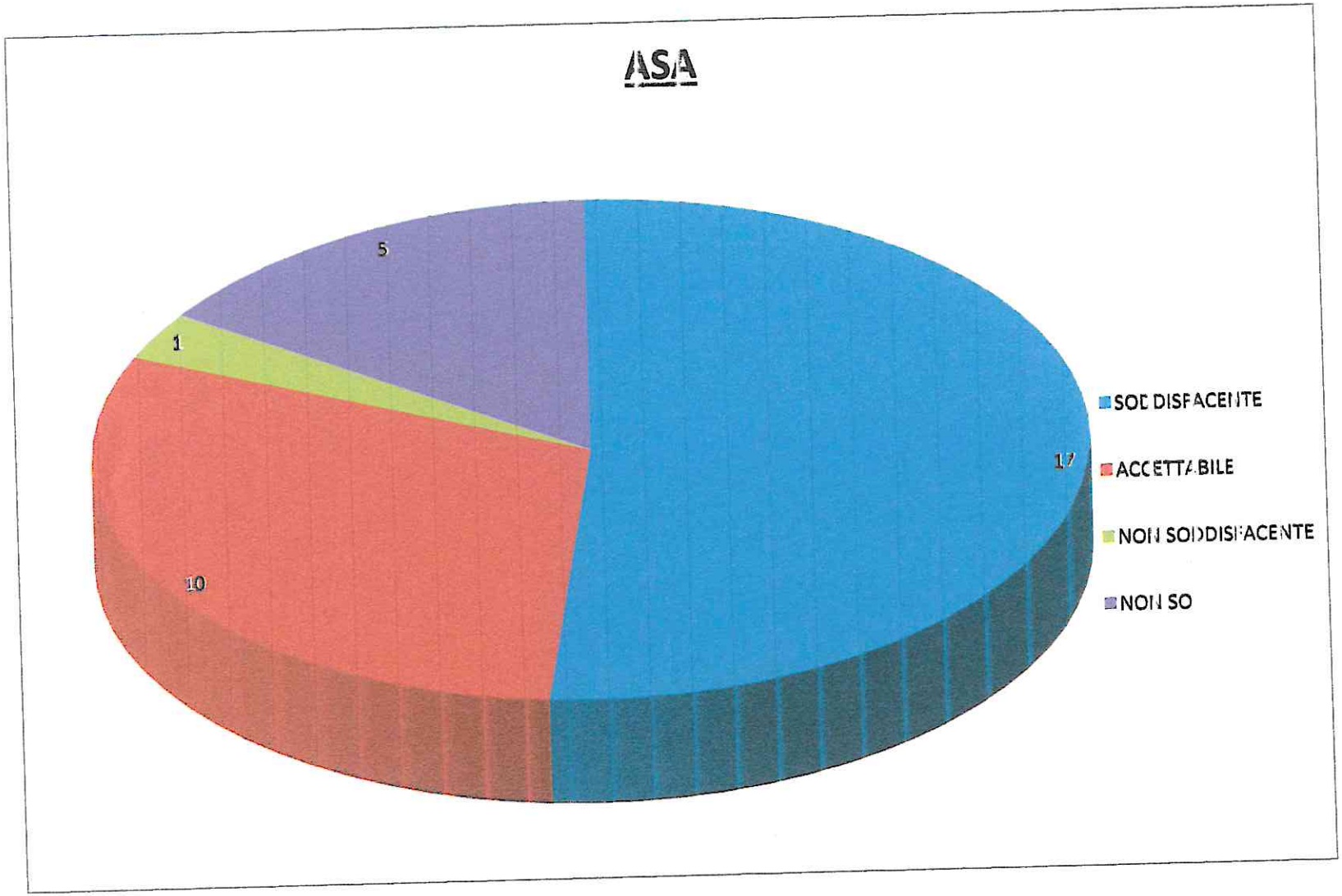

ANIMATIVO/EDUCATIVO
4
1
9
21
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


AMMINISTRATIVO
7
2
7
19
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


FISIOTERAPICO
11
19
4
0
SODDISFACIENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


MEDICO
3
1
7
24
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


INFERMIERISTICO
3
1
8
23
SODD SFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


ASA
5
1
10
17
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

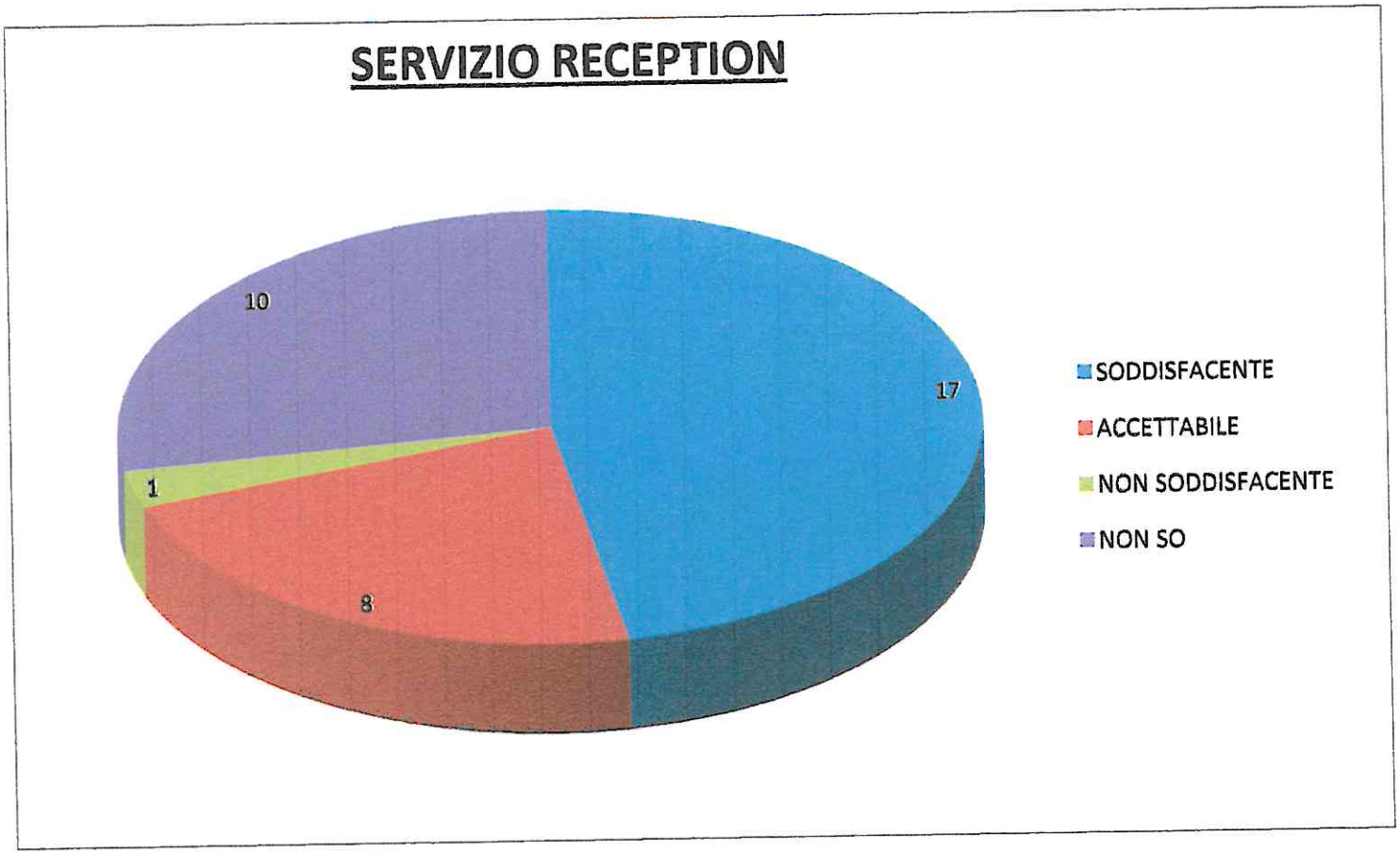
Consorzio SanLab

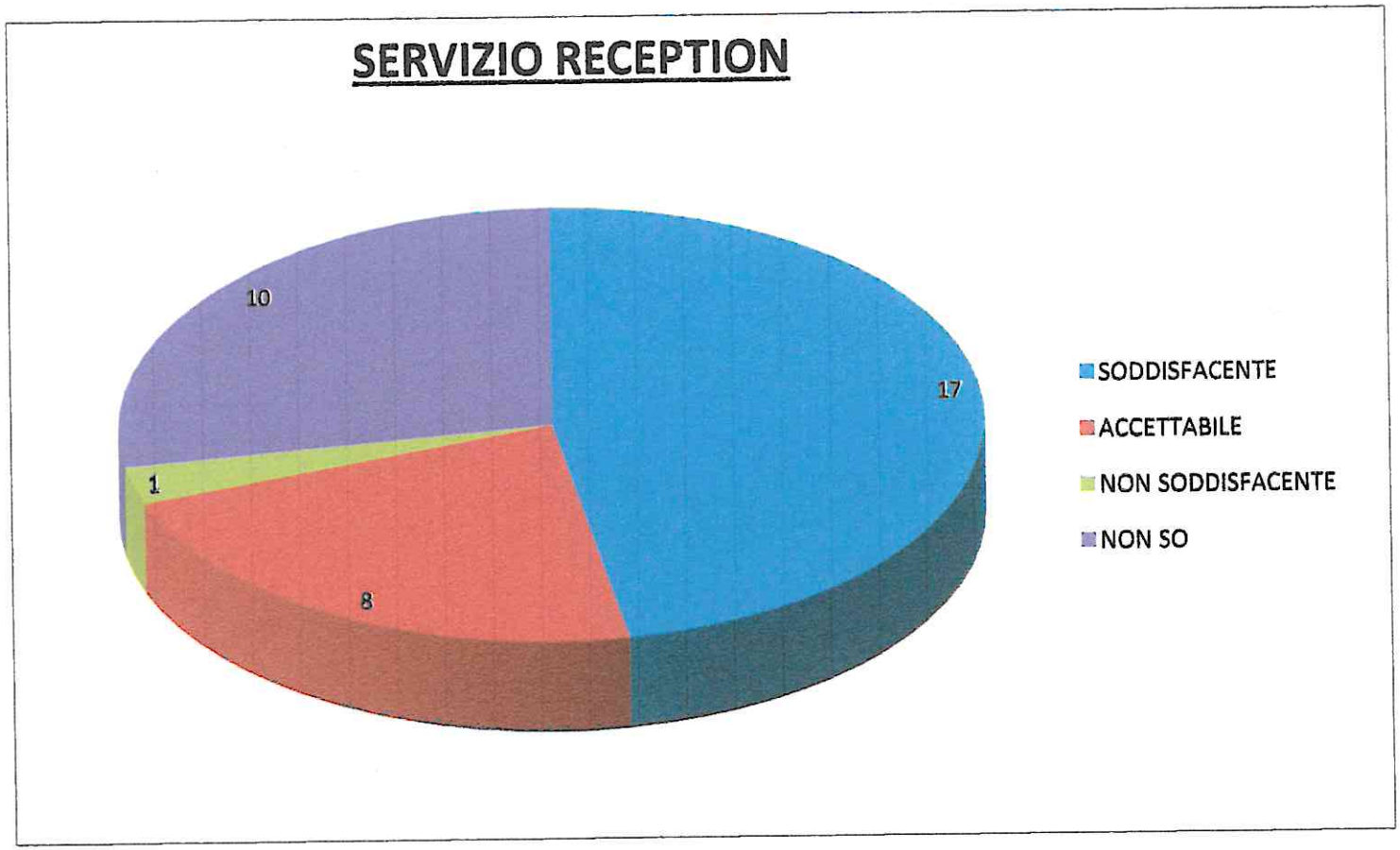
R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

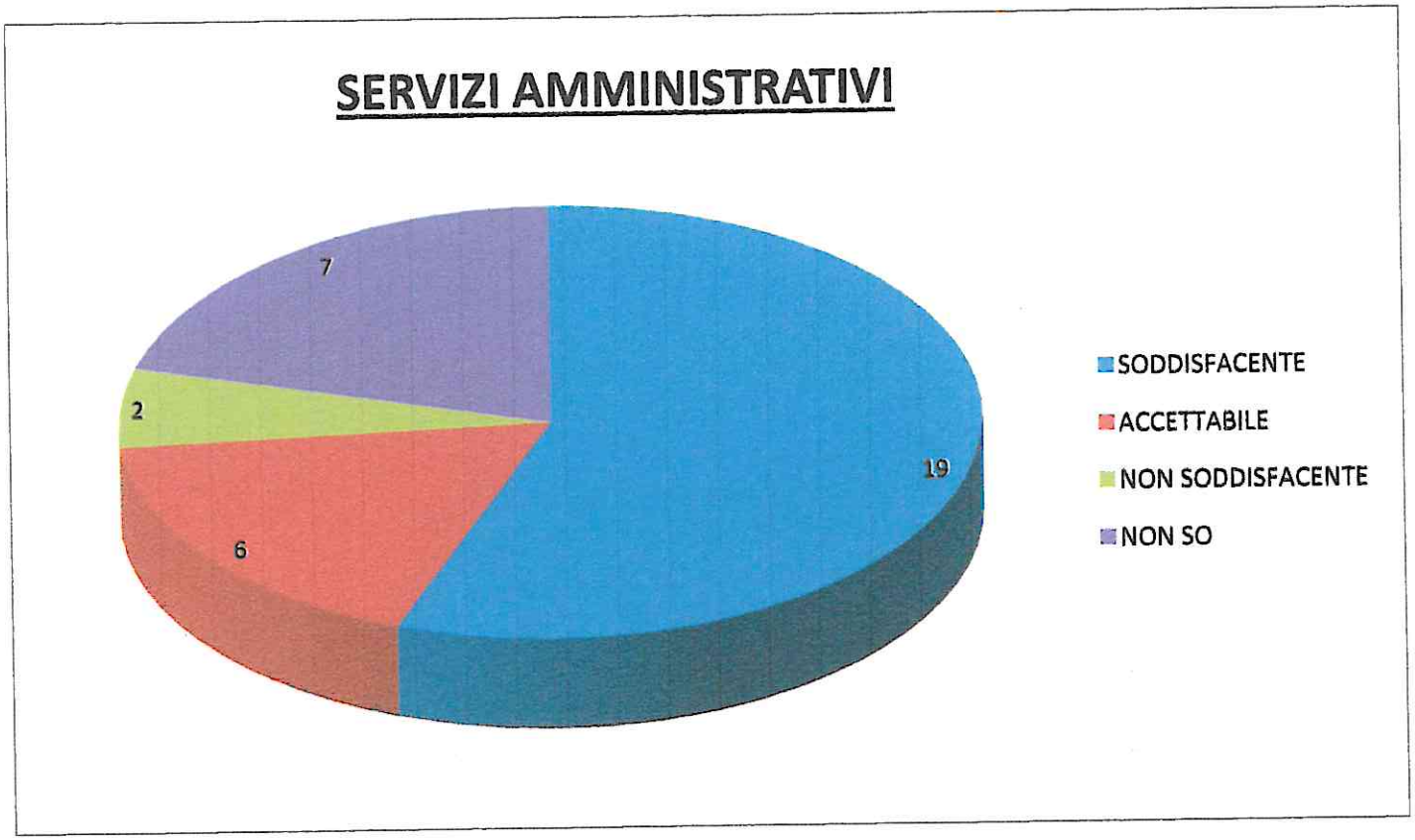


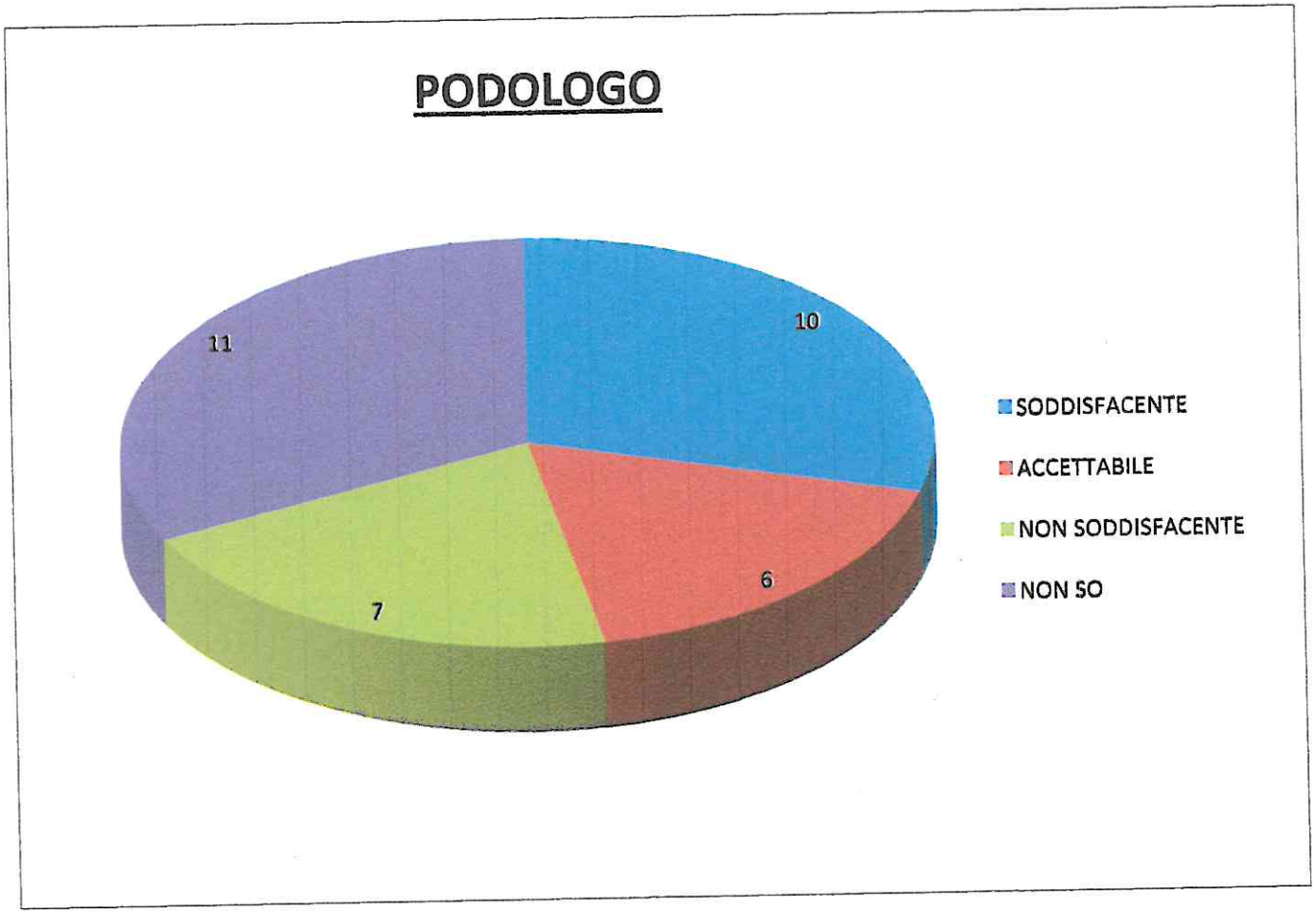
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

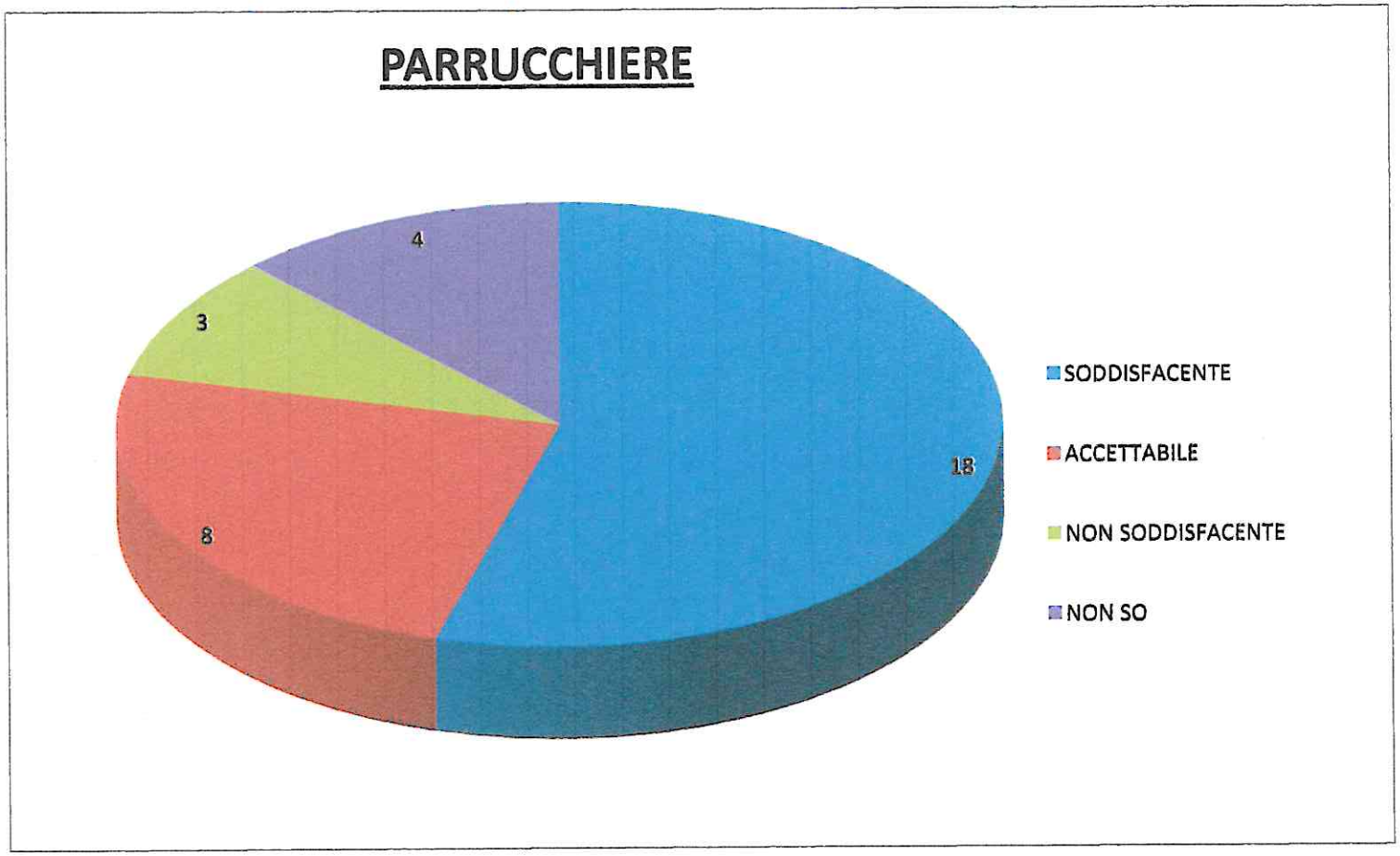
Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


SERVIZIO RECEPTION
10
17
1
8
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

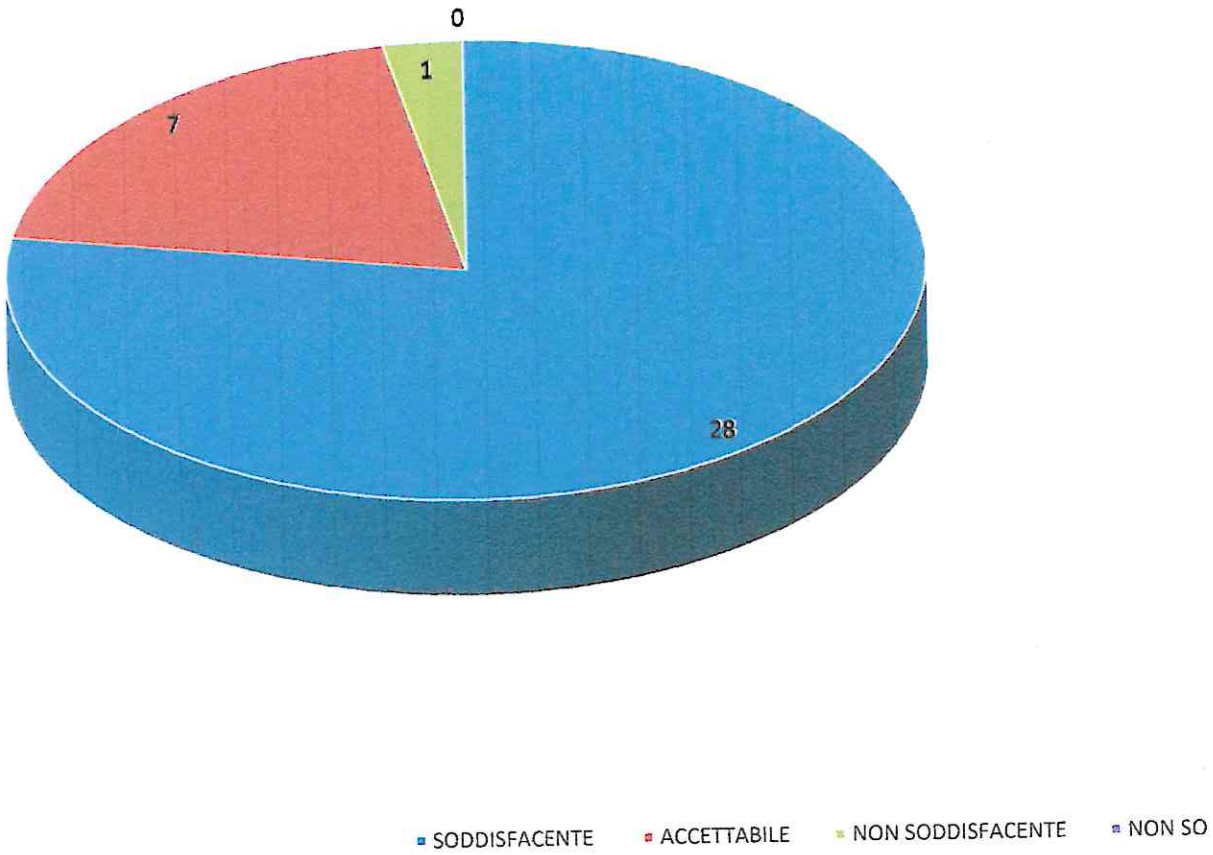

SERVIZIO RECEPTION
10
17
1
8
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


SERVIZI AMMINISTRATIVI
7
2
6
19
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO


PODOLOGO
10
6
7
11
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

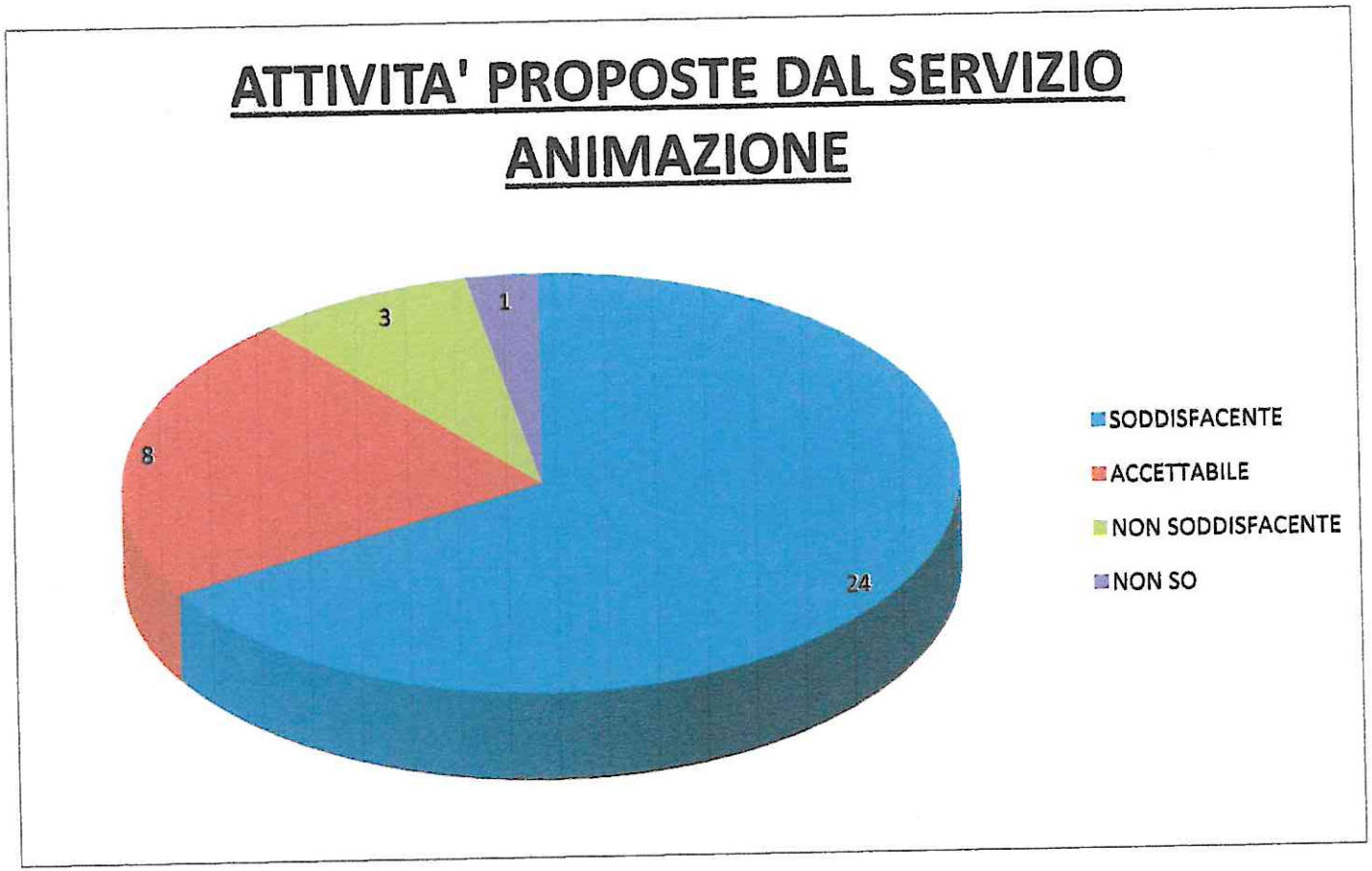

PARRUCCHIERE
4
3
8
18
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

IGIENE E PULIZIA DELLA RESIDENZA




SERVIZIO DI RISTORAZIONE
13
13
5
4
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

PERSONE


ATTIVITA' PROPOSTE DAL SERVIZIO ANIMAZIONE
1
3
8
24
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

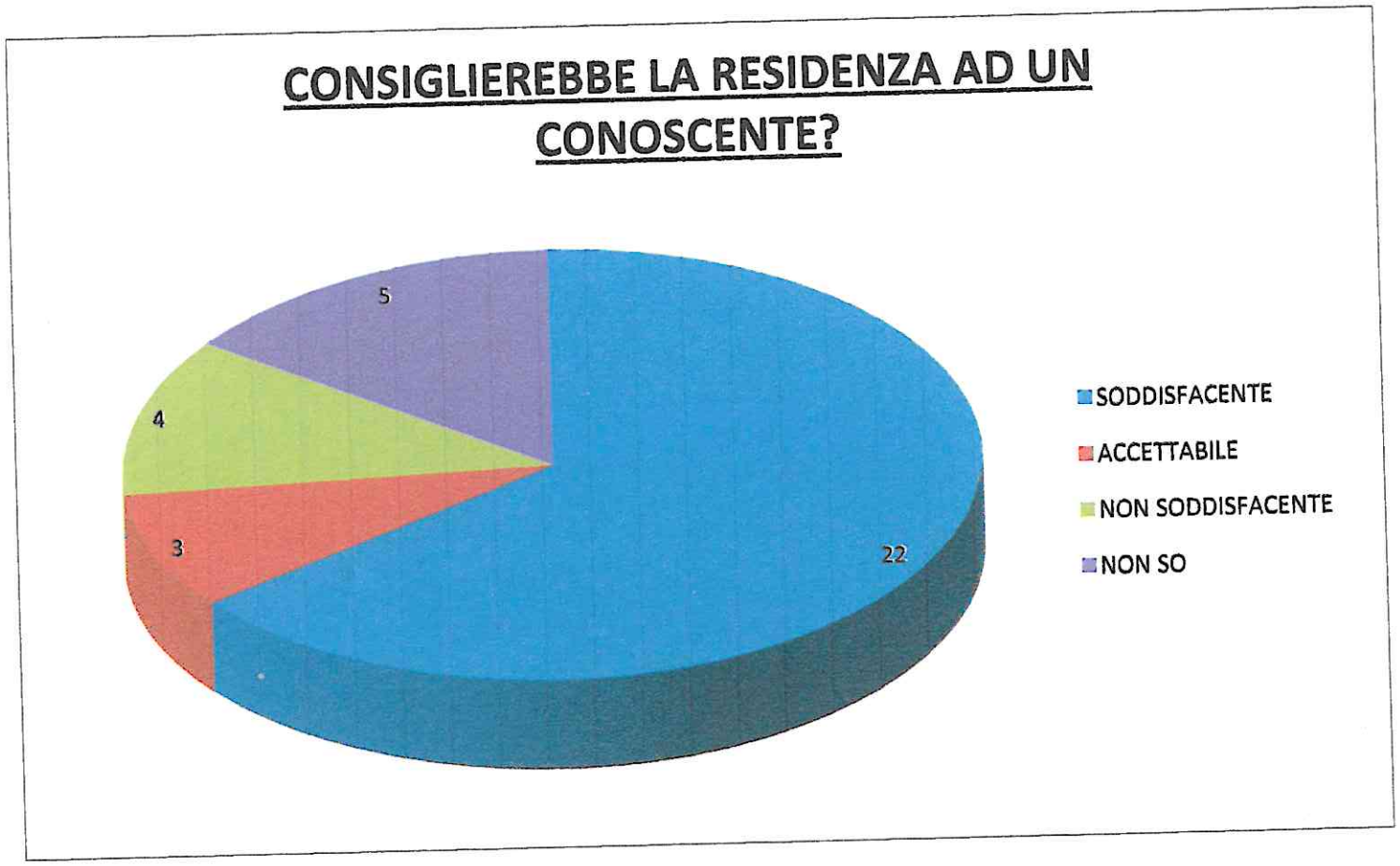
Consorzio SanLab

R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina

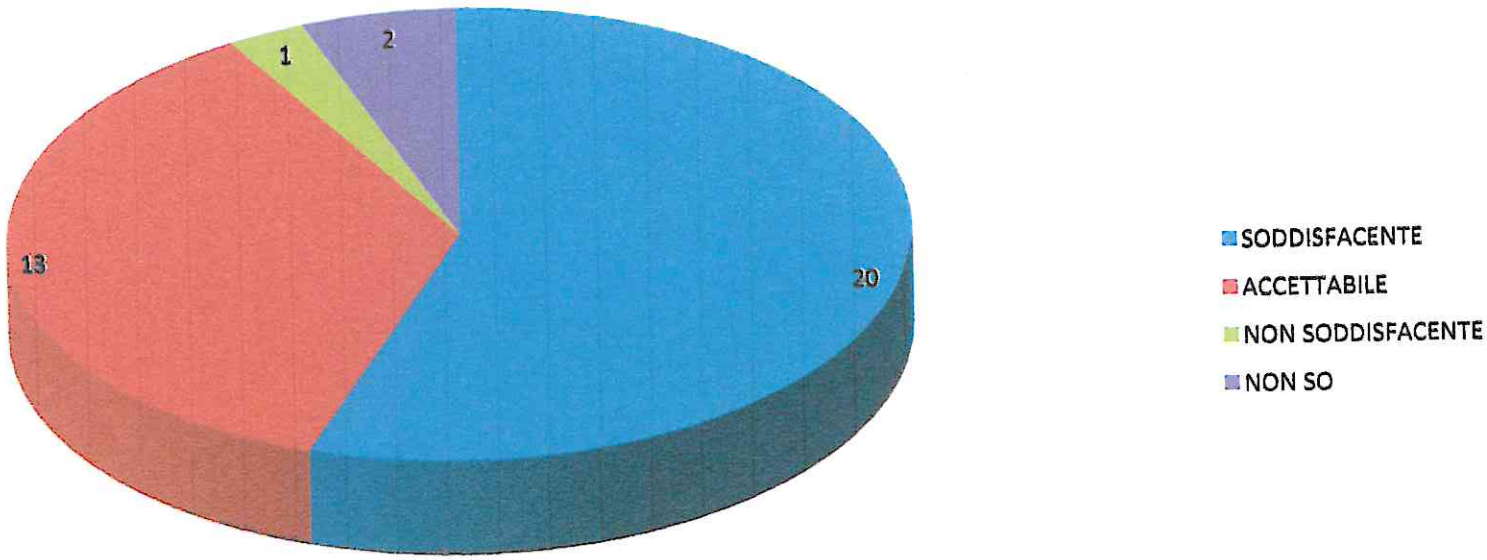


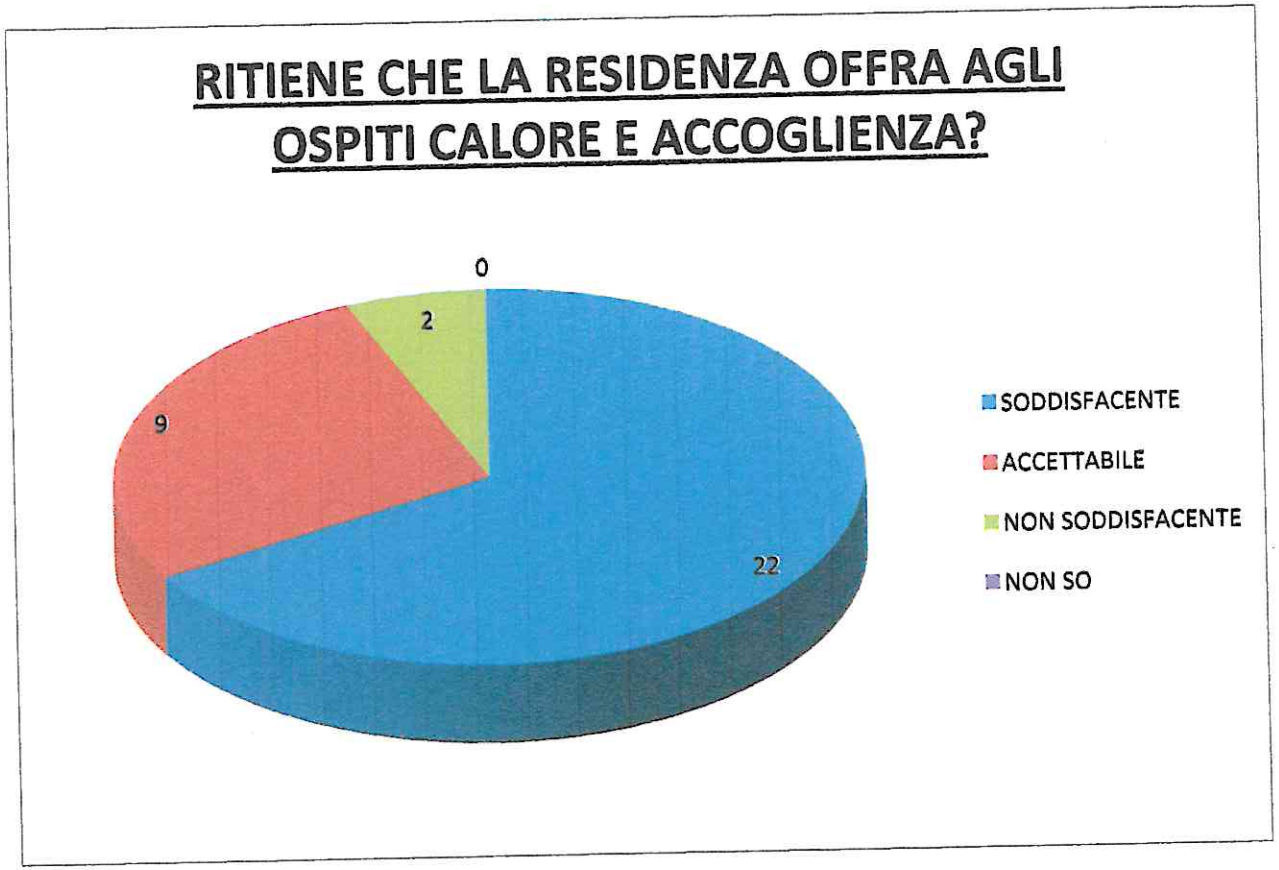
VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489


CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN CONOSCENTE?
5
4
3
22
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

QUANTO E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA OFFERTA DALLA NOSTRA RESIDENZA?




RITIENE CHE LA RESIDENZA OFFRA AGLI OSPITI CALORE E ACCOGLIENZA?
0
2
9
22
SODDISFACENTE
ACCETTABILE
NON SODDISFACENTE
NON SO

Consorzio SanLab

R.S.A.
"Luigi Porro"
Barlassina



COMMENTI
CONSIGLI E PROPOSTE

Sede amministrativa: via San Michele del Carso, 37-20035 Lissone – tel. 039.366330-fax 039.2319686 P.IVA 03083950133
Sede legale: via Padre Masciadri, 2/H – 22066 Mariano Comense (Co)
Sede operativa: R.S.A. "Fondazione Luigi Porro" -v.le Trieste, 1 20030 Barlassina- tel. 0362.5779.1-fax 0362.542489

Consorzio SanLab

R.S.A. "Luigi Porro"

Società dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Ai sensi del D.lgs 231/2001

COMMENTI – PROPOSTE – SEGNALAZIONI:

SERVIZIO LAVANDERIA

N. 5 questionari riportano i seguenti commenti:

- Gestione dei capi da lavare ritenuta insoddisfacente.
- Alcuni familiari dichiarano di aver scelto di lavare la biancheria a casa, poiché frequentemente alcuni capi non vengono restituiti. Nonostante la presenza del nominativo sugli indumenti, non è chiaro dove questi finiscano.
- Necessità di migliorare il servizio lavanderia.
- Richiesta di maggiore cura del servizio lavanderia e di supporto nel riordino degli abiti negli spazi destinati agli ospiti.
- Segnalata la presenza, nei sacchi della biancheria, di capi appartenenti ad altri ospiti. Viene inoltre riferita la frequente scomparsa di calze, t-shirt e camicie da notte, nonostante siano contrassegnate con il nominativo.

SERVIZIO SOCIO-SANITARIO

(medico – infermieristico – fisioterapico – ASA)

N. 1 questionario riporta i seguenti commenti:

- La pulizia dei denti degli ospiti viene ritenuta insufficiente. Si suggerisce che il personale provveda all'igiene orale almeno due volte al giorno (mattino e sera).
- La cura delle unghie dei piedi risulta carente: si richiede un taglio periodico, analogo a quello effettuato per le unghie delle mani, per prevenire problematiche che potrebbero richiedere l'intervento del podologo.

N. 1 questionario segnala:

- Gestione delle protesi dentarie e dell'igiene orale giudicata insoddisfacente.

N. 1 questionario riporta i seguenti commenti:

- Il terzo piano viene percepito come poco curato, con ospiti spesso soli e un ambiente ritenuto poco stimolante.
- Assenza di decorazioni natalizie nel reparto durante il periodo di Natale.
- Presenza di unghie dei piedi eccessivamente lunghe negli ospiti.

Ulteriori segnalazioni (1 questionario ciascuna):

- Evitare, quando non necessario, di lasciare gli ospiti a letto.
- Non privare gli ospiti degli apparecchi che consentono loro di comunicare normalmente con operatori, altri ospiti e visitatori.
- Accendere il televisore e, se possibile, sintonizzarlo su programmi di maggiore interesse.
- Prestare attenzione alle infezioni da catetere, particolarmente difficili da trattare in età avanzata.
- Quando gli ospiti sono a letto, mantenere il letto in posizione sollevata per maggiore comfort.
- Direzione sanitaria, medici e caposala percepiti come lenti nel recepire i problemi degli ospiti.
- Per la colazione, consentire agli ospiti di iniziare a mangiare al momento dell'arrivo al tavolo, senza attendere che tutti siano presenti.
- Migliorare la gestione della biancheria e del vestiario degli ospiti da parte del personale ausiliario.
- Segnalata scarsa collaborazione e talvolta maleducazione da parte di alcune operatrici nella consegna degli abiti sporchi ai familiari.
- Un ospite sarebbe stato fatto cenare a letto in camera non per necessità cliniche, ma per comodità organizzativa del personale.

SERVIZIO ANIMAZIONE

N. 1 questionario riporta:

- Apprezzamento per gli addobbi natalizi.

N. 1 questionario segnala:

- Necessità di migliorare le attività di animazione.

SERVIZIO CUCINA

N. 1 questionario segnala:

- Necessità di un'alimentazione più adeguata alle condizioni del singolo paziente.

N. 2 questionari riportano:

- Richiesta di miglioramento del servizio cucina.

N. 1 questionario segnala:

- Migliorare la qualità del cibo.

OSSERVAZIONI GENERALI

N. 3 questionari segnalano:

- Insufficienza di personale.

N. 1 questionario suggerisce:

- Maggiore presenza di volontari, incremento delle attività di animazione, maggiore cura degli spazi interni ed esterni, maggiore coinvolgimento degli ospiti.
- Aumento del personale e maggiore compagnia per gli ospiti allettati.
- Maggiore attenzione ai percorsi di cura per la demenza e introduzione di attività innovative, come la pet therapy.

Ulteriori segnalazioni (1 o 2 questionari):

- Assenza di uno spazio adeguato per gli incontri tra familiari e ospiti al primo piano.
- Servizio podologico ritenuto insoddisfacente: la presenza mensile viene giudicata insufficiente e con tempistiche non sempre adeguate (es. luglio e poi settembre).
- Necessità di migliorare gli arredi: armadietti troppo piccoli nelle camere e arredi comuni datati.
- Presenza di poltrone usurate e divanetti troppo bassi, difficili da utilizzare per ospiti con difficoltà motorie.
- Richiesta di cambiare il parrucchiere.
- Necessità di tinteggiatura delle stanze degli ospiti.
- Migliorare il comfort durante la stagione estiva garantendo adeguata temperatura e ricambio d'aria nelle camere.
- Migliorare i servizi igienici.
- Migliorare il servizio di fisioterapia.
- Al primo piano manca uno spazio soggiorno adeguato: gli ospiti sono spesso collocati lungo il corridoio senza possibilità di movimento e con visuale limitata.
- Igiene degli ausili: deambulatori spesso sporchi; contenitori per protesi dentarie non sempre puliti o correttamente riposti.
- Igiene personale: segnalati episodi di scarsa cura (muco sugli occhi, cerume nelle orecchie), soprattutto nei periodi estivi; richiesto maggiore utilizzo di biancheria personale adeguata per ospiti incontinenti.
- Segnalato che talvolta i capelli degli ospiti vengono lavati dal personale poco dopo il servizio del parrucchiere.
- Nel periodo estivo gli ospiti trascorrono troppo tempo seduti al piano; vengono fatti accomodare in sala mensa già dalle ore 16:30.
- Con la presenza di sole due operatrici in servizio, in caso di necessità risulta talvolta difficile reperirle.
- Richiesta di maggiore cordialità e disponibilità da parte del personale all'accoglienza.

N. 3 questionari segnalano:

- Insufficienza di personale.

N. 1 questionario suggerisce:

- Maggiore presenza di volontari, incremento delle attività di animazione, maggiore cura degli spazi interni ed esterni, maggiore coinvolgimento degli ospiti.
- Aumento del personale e maggiore compagnia per gli ospiti allettati.
- Maggiore attenzione ai percorsi di cura per la demenza e introduzione di attività innovative, come la pet therapy.

Ulteriori segnalazioni (1 o 2 questionari):

- Assenza di uno spazio adeguato per gli incontri tra familiari e ospiti al primo piano.
- Servizio podologico ritenuto insoddisfacente: la presenza mensile viene giudicata insufficiente e con tempistiche non sempre adeguate (es. luglio e poi settembre).
- Necessità di migliorare gli arredi: armadietti troppo piccoli nelle camere e arredi comuni datati.
- Presenza di poltrone usurate e divanetti troppo bassi, difficili da utilizzare per ospiti con difficoltà motorie.
- Richiesta di cambiare il parrucchiere.
- Necessità di tinteggiatura delle stanze degli ospiti.
- Migliorare il comfort durante la stagione estiva garantendo adeguata temperatura e ricambio d'aria nelle camere.
- Migliorare i servizi igienici.
- Migliorare il servizio di fisioterapia.
- Al primo piano manca uno spazio soggiorno adeguato: gli ospiti sono spesso collocati lungo il corridoio senza possibilità di movimento e con visuale limitata.
- Igiene degli ausili: deambulatori spesso sporchi; contenitori per protesi dentarie non sempre puliti o correttamente riposti.
- Igiene personale: segnalati episodi di scarsa cura (muco sugli occhi, cerume nelle orecchie), soprattutto nei periodi estivi; richiesto maggiore utilizzo di biancheria personale adeguata per ospiti incontinenti.
- Segnalato che talvolta i capelli degli ospiti vengono lavati dal personale poco dopo il servizio del parrucchiere.
- Nel periodo estivo gli ospiti trascorrono troppo tempo seduti al piano; vengono fatti accomodare in sala mensa già dalle ore 16:30.
- Con la presenza di sole due operatrici in servizio, in caso di necessità risulta talvolta difficile reperirle.
- Richiesta di maggiore cordialità e disponibilità da parte del personale all'accoglienza.

ANALISI GENERALI CUSTOMER

Come si evince dall'analisi dei questionari di customer satisfaction compilati dagli ospiti delle RSA e dai loro familiari emerge un livello di soddisfazione complessivamente positivo rispetto ai servizi offerti.
I risultati evidenziano una buona percezione della qualità dell'assistenza, dell'organizzazione della struttura e dell'attenzione rivolta alle esigenze degli ospiti. Nel complesso, i feedback raccolti confermano un giudizio favorevole sull'esperienza globale. Le azioni di miglioramento individuate saranno oggetto di monitoraggio e verifica periodica, al fine di garantire un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti agli ospiti e ai loro familiari. Per quanto concerne le criticità emerse:

1. SERVIZIO LAVANDERIA

Criticità segnalate

- Gestione della lavanderia giudicata insoddisfacente.
- Smarrimento frequente di capi di abbigliamento anche se etichettati con nominativo.
- Presenza nei sacchi di capi appartenenti ad altri ospiti.
- Necessità di maggiore cura nella gestione e riordino degli abiti negli spazi dell'ospite.
- Alcuni familiari preferiscono lavare i capi a casa per evitare smarrimenti.

Azioni di miglioramento proposte

- Verifica e rafforzamento del sistema di etichettatura degli indumenti.
- Introduzione di controlli nelle fasi di ritiro, lavaggio e riconsegna della biancheria.
- Predisposizione di check-list per il controllo dei capi consegnati e restituiti.
- Formazione del personale sulla gestione corretta degli indumenti degli ospiti.
- Miglioramento dell'organizzazione degli spazi armadio e supporto agli ospiti nel riordino.
- Valutazione dell'adozione di sacchi nominativi individuali.

2.SERVIZIO SOCIO-SANITARIO

(Medico – Infermieristico – Fisioterapico – ASA)

Criticità segnalate

Igiene personale e cura dell'ospite

- Igiene orale non sempre adeguata (lavaggio denti insufficiente).
- Gestione protesi dentarie non soddisfacente.
- Cura insufficiente delle unghie dei piedi.
- Alcuni casi di scarsa cura dell'igiene personale (occhi, orecchie, indumenti).
- Igiene non sempre adeguata di ausili e accessori (deambulatori, contenitori protesi).

Assistenza e organizzazione dell'assistenza

- Alcuni ospiti lasciati a letto quando non necessario.
- In alcuni casi ospiti fatti cenare a letto per comodità organizzativa.

- Mancato utilizzo di ausili per la comunicazione per ospiti con difficoltà.
- Tempi lenti nel recepire segnalazioni da parte della direzione sanitaria.
- Personale percepito come insufficiente.

Vita quotidiana dell'ospite

- TV non sempre accesa o con programmi poco stimolanti.
- Ospiti allettati con letto non sempre in posizione adeguata.
- Colazione servita solo dopo l'arrivo di tutti gli ospiti, con attese lunghe.
- Alcuni reparti percepiti come poco curati o poco vivaci (es. terzo piano).

Rapporti con i familiari

- Alcune segnalazioni di scarsa collaborazione o maleducazione del personale nel consegnare abiti sporchi.

Azioni di miglioramento proposte

Igiene e cura della persona

- Rafforzare i protocolli di:
  - igiene orale quotidiana (mattina e sera)
  - gestione protesi dentarie
  - cura periodica delle unghie
- Introduzione di check-list di igiene giornaliera.
- Maggior controllo sull'igiene degli ausili personali.

Organizzazione assistenziale

- Sensibilizzazione del personale a favorire la mobilizzazione degli ospiti quando possibile.
- Garantire che i pasti in camera siano solo per motivi clinici.
- Migliorare la comunicazione tra direzione sanitaria e familiari.
- Valutazione del fabbisogno di personale.

Qualità della vita

- Maggior attenzione agli ambienti di reparto (decorazioni, clima accogliente).
- Miglior gestione degli orari della colazione.

Relazione con i familiari

- Richiamo alla professionalità e cortesia del personale.
- Rafforzamento delle competenze relazionali.

3. SERVIZIO ANIMAZIONE

Osservazioni

- In generale animazione da migliorare.
- Valutazione positiva per addobbi natalizi.

Azioni di miglioramento

- Incremento delle attività ricreative e socializzanti.
- Maggior coinvolgimento degli ospiti allettati.
- Possibile introduzione di attività innovative (es. Pet Therapy).
- Maggior coinvolgimento dei volontari.

4. SERVIZIO CUCINA

Criticità segnalate

- Necessità di migliorare la qualità del cibo.
- Alimentazione da personalizzare maggiormente in base al paziente.
- Alcuni giudizi generali di insoddisfazione sulla cucina.

Azioni di miglioramento

- Verifica del gradimento del menù.
- Possibile revisione dei menù con maggiore varietà.
- Miglior personalizzazione delle diete individuali.
- Monitoraggio periodico della soddisfazione degli ospiti.

5. ASPETTI GENERALI DELLA STRUTTURA

Organizzazione e personale

Criticità:

- Segnalata insufficienza di personale.
- Difficoltà nel reperire gli operatori in alcuni momenti.

Azioni:

- Valutazione dell'organico assistenziale.
- Migliore organizzazione della presenza degli operatori nei reparti.

Struttura e ambienti

Criticità segnalate:

- Arredi datati o usurati (poltrone, divani).
- Armadietti piccoli nelle camere.
- Necessità di imbiancare le stanze.
- Necessità di migliorare servizi igienici.
- Mancanza di spazi adeguati per incontri familiari.
- Al primo piano mancano spazi comuni adeguati.
- Comfort insufficiente in estate (temperatura e ricambio d'aria).

Azioni di miglioramento:

- Programmazione di interventi di manutenzione e rinnovo arredi.

- Valutazione della creazione di spazi di socializzazione e incontro con i familiari.
- Miglioramento della ventilazione e climatizzazione estiva.

Servizi esterni

Criticità:

- Servizio podologico non sufficiente (presenza mensile ritenuta limitata).
- Insoddisfazione per il servizio parrucchiere.

Azioni:

- Valutare aumento frequenza del podologo.
- Verifica qualità del servizio parrucchiere.