

## Customer Satisfaction RSA

Questionario strutturato per familiari e riferimenti dell'ospite - 2026

Scala di risposta: 1 = Per nulla soddisfatto | 2 = Poco soddisfatto | 3 = Abbastanza soddisfatto | 4 = Soddisfatto | 5 = Molto soddisfatto | NP = Non pertinente/non valutabile

### Accoglienza e inserimento

Valuta la qualità del primo contatto con la struttura, delle informazioni iniziali e del supporto fornito nelle prime fasi di permanenza.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
1	<b>Primo colloquio conoscitivo</b> Valutare chiarezza, ascolto dei bisogni, raccolta delle informazioni utili e capacità di orientare famiglia/ospite. Se il colloquio non è stato effettuato, selezionare NP.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2	<b>Primo giorno di ingresso</b> Valutare organizzazione dell'ingresso, presenza di riferimenti chiari, accoglienza relazionale e gestione degli aspetti pratici ed emotivi.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3	<b>Prime comunicazioni</b> Valutare se le prime comunicazioni sono state tempestive, comprensibili e utili per capire funzionamento, orari, regole e referenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4	<b>Primo ambientamento</b> Valutare come la struttura ha accompagnato l'adattamento iniziale dell'ospite: orientamento agli spazi, rassicurazione, attenzione alle difficoltà iniziali.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

### Assistenza alla persona

Valuta la qualità dell'assistenza quotidiana nei bisogni di base, la tempestività dell'aiuto e il rispetto della persona.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
5	<b>Igiene e cura personale</b> Valutare regolarità, accuratezza e attenzione nell'igiene quotidiana e nella cura della persona.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
6	<b>Vestizione e cura dell'aspetto</b> Valutare adeguatezza dell'abbigliamento, ordine personale e attenzione alla presentabilità dell'ospite.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
7	<b>Mobilizzazione e cambi posturali</b> Valutare attenzione alla mobilizzazione, al corretto posizionamento e alla prevenzione del discomfort o delle complicanze da allettamento.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
8	<b>Supporto nell'alimentazione e idratazione</b> Valutare l'aiuto offerto durante i pasti e l'attenzione all'idratazione, soprattutto nei casi di maggiore dipendenza.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
9	<b>Tempestività nella risposta ai bisogni</b> Valutare in quanto tempo il personale interviene quando l'ospite chiede aiuto o manifesta un bisogno.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
10	<b>Rispetto di dignità, privacy e abitudini</b> Valutare discrezione, rispetto della riservatezza e attenzione alle preferenze personali dell'ospite.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Personale e relazione d'aiuto

Valuta il comportamento del personale sul piano umano e professionale, la qualità della relazione e la capacità di rassicurare.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
11	<b>Cortesìa e gentilezza del personale</b> Valutare il tono relazionale, il rispetto e la disponibilità dimostrati dagli operatori.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
12	<b>Professionalità percepita</b> Valutare competenza, affidabilità e correttezza operativa percepite nel lavoro quotidiano.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
13	<b>Disponibilità all'ascolto</b> Valutare se operatori e referenti ascoltano con attenzione richieste, dubbi e bisogni di ospite e familiari.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
14	<b>Coerenza tra i diversi operatori</b> Valutare se le informazioni e i comportamenti del personale risultano coordinati e coerenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
15	<b>Capacità di rassicurare e contenere</b> Valutare la capacità del personale di gestire momenti di ansia, disorientamento o fragilità emotiva.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Assistenza sanitaria e presa in carico

Valuta la qualità della presa in carico sanitaria, il monitoraggio clinico e la comunicazione sugli aspetti di salute.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
16	<b>Chiarezza delle informazioni sanitarie</b> Valutare quanto le informazioni sullo stato di salute siano comprensibili, complete e coerenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
17	<b>Monitoraggio infermieristico e sanitario</b> Valutare continuità dell'osservazione clinica e percezione di attenzione ai bisogni sanitari.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
18	<b>Gestione delle terapie</b> Valutare correttezza, continuità e affidabilità percepite nella somministrazione delle terapie.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
19	<b>Coinvolgimento nel PAI / progetto assistenziale</b> Valutare se famiglia/ospite vengono informati e coinvolti nella definizione o revisione del percorso assistenziale.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
20	<b>Comunicazione su cambiamenti clinici</b> Valutare tempestività e chiarezza della comunicazione in caso di variazioni dello stato di salute o eventi rilevanti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Ambiente, pulizia e comfort

Valuta la qualità degli spazi, la pulizia, il comfort alberghiero e la percezione di sicurezza ambientale.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
21	<b>Pulizia della camera</b> Valutare ordine, pulizia e cura quotidiana degli spazi personali dell'ospite.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

22	<b>Pulizia degli spazi comuni</b> Valutare pulizia, igiene e decoro di corridoi, sale comuni, bagni e ambienti condivisi.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
23	<b>Comfort della camera e degli arredi</b> Valutare comodità, adeguatezza degli arredi e vivibilità complessiva della camera.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
24	<b>Sicurezza degli ambienti</b> Valutare percezione di sicurezza rispetto a spazi, accessi, percorsi interni e prevenzione dei rischi.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
25	<b>Clima ambientale e decoro</b> Valutare luminosità, temperatura, rumorosità e gradevolezza complessiva dell'ambiente.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Ristorazione

Valuta qualità, varietà e adeguatezza del servizio pasti rispetto ai bisogni dell'ospite.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
26	<b>Qualità dei pasti</b> Valutare gusto, presentazione e gradimento complessivo dei pasti serviti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
27	<b>Varietà del menù</b> Valutare varietà delle proposte e rotazione dei piatti nel tempo.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
28	<b>Adeguatezza di dieta e consistenze</b> Valutare rispetto delle esigenze nutrizionali, delle diete prescritte e delle consistenze necessarie.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
29	<b>Supporto e clima durante il pasto</b> Valutare assistenza durante il pasto, tempi adeguati e clima relazionale del momento alimentare.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Attività, socializzazione e benessere

Valuta le proposte di animazione, la stimolazione cognitiva e relazionale e l'attenzione al benessere psicologico.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
30	<b>Varietà delle attività proposte</b> Valutare quantità e diversificazione delle attività ricreative, occupazionali o di animazione.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
31	<b>Adeguatezza delle attività alla persona</b> Valutare se le attività sono coerenti con capacità, interessi e condizioni dell'ospite.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
32	<b>Opportunità di socializzazione</b> Valutare se la struttura favorisce relazioni, partecipazione e momenti di condivisione.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
33	<b>Attenzione al benessere emotivo</b> Valutare sensibilità verso umore, vissuti emotivi e bisogno di relazione significativa.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Comunicazione con familiari e gestione segnalazioni

Valuta accessibilità dei referenti, chiarezza delle comunicazioni e capacità della struttura di gestire osservazioni o criticità.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
34	<b>Facilita nel contattare la struttura</b> Valutare facilità di reperire telefonicamente o di persona i referenti appropriati.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
35	<b>Chiarezza delle informazioni ricevute</b> Valutare comprensibilità, completezza e uniformità delle informazioni fornite dai referenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
36	<b>Tempestività delle comunicazioni importanti</b> Valutare rapidità con cui vengono comunicati eventi rilevanti, cambiamenti o necessità.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
37	<b>Disponibilità al confronto</b> Valutare apertura al dialogo, capacità di accogliere osservazioni e disponibilità a fornire chiarimenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
38	<b>Gestione di reclami o segnalazioni</b> Valutare ascolto, presa in carico e restituzione fornita a fronte di criticità o suggerimenti.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Valutazione complessiva

Sintesi finale della percezione generale del servizio, del livello di fiducia e della propensione a raccomandare la struttura.

N.	Voce di valutazione e criterio	Risposta	Note facoltative
39	<b>Soddisfazione complessiva</b> Valutazione globale dell'esperienza complessiva con la RSA.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
40	<b>Fiducia nella struttura</b> Valutare il livello di fiducia complessiva nella capacità della RSA di prendersi cura dell'ospite.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
41	<b>Propensione a consigliare la struttura</b> Valutare quanto sarebbe propenso/a a consigliare la struttura ad altri. 1 = per nulla, 5 = certamente sì.	NP 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## Spazio finale per osservazioni qualitative

Aspetto maggiormente apprezzato	
Aspetto da migliorare con priorità	
Suggerimenti o osservazioni aggiuntive	