



**“CASTELLO DELLA QUIETE S.r.l.”**  
**Struttura Residenziale Psichiatrica (SRP)**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**

Via di Tor Cervara, 112 – 00155 Roma

Telefoni: 06.2294405 (8 linee r.a.)

Fax 06.2295989

e-mail: [amministrazione@castellodellaquiete.it](mailto:amministrazione@castellodellaquiete.it)

PEC: [cdqpec@legalmail.it](mailto:cdqpec@legalmail.it)

Roma, sabato 22 agosto 2026

## **QUALITÀ DEI SERVIZI: ESITI DELLE INDAGINI E MISURE DI MIGLIORAMENTO**

*Esiti della rilevazione di soddisfazione di ospiti, familiari e tutori condotta fra dicembre 2025 e marzo 2026 e del monitoraggio semestrale degli obiettivi di qualità 2026.*

### **Perché pubblichiamo questi dati**

Il Castello della Quiete rileva periodicamente il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari o tutori, e verifica due volte l'anno lo stato di avanzamento degli obiettivi di qualità che si è dato.

Pubblichiamo qui gli esiti di entrambe le verifiche, insieme alle azioni che ne sono derivate. Lo facciamo perché chi sceglie una struttura residenziale ha diritto di sapere come questa si giudica e che cosa sta facendo per migliorare, e perché il confronto con gli utenti è parte del nostro Sistema di Gestione per la Qualità: le modalità sono definite dalla procedura sulla valutazione della soddisfazione di ospiti e familiari e dalla procedura sulla comunicazione interna ed esterna, entrambe adottate dalla Direzione.

### **Come abbiamo raccolto i dati**

I questionari sono stati somministrati agli utenti e ai familiari o tutori tra dicembre 2025 e marzo 2026 ed elaborati l'8 aprile 2026. Le risposte sono anonime. Per ciascuna domanda è misurata la distribuzione percentuale su tre livelli di giudizio: negativo, sufficiente, buono.

L'analisi è descrittiva: fotografa le valutazioni raccolte, senza pretendere di stimare l'opinione dell'intera popolazione assistita. Per questa ragione i risultati vengono letti insieme ai reclami, agli audit interni e alle altre evidenze del Sistema Qualità, e non isolatamente.

### **Che cosa dicono gli ospiti**

| Ambito                                            | Negativo  | Sufficiente | Buono      |
|---------------------------------------------------|-----------|-------------|------------|
| Competenza e preparazione del personale sanitario | 0%        | 38%         | 62%        |
| Cortesia del personale                            | 10%       | 82%         | 8%         |
| Servizio mensa                                    | 0%        | 82%         | 18%        |
| Comfort della struttura                           | 0%        | 72%         | 28%        |
| Pulizia degli ambienti                            | 19%       | 68%         | 13%        |
| <b>Soddisfazione complessiva</b>                  | <b>5%</b> | <b>80%</b>  | <b>15%</b> |

Il 95% delle valutazioni complessive è almeno sufficiente. La competenza del personale sanitario è l'ambito più apprezzato, senza alcun giudizio negativo. La pulizia degli ambienti è invece la criticità più sentita dagli ospiti, con il 19% di giudizi insufficienti.

### **Che cosa dicono i familiari e i tutori**



| Ambito                                 | Negativo   | Sufficiente | Buono      |
|----------------------------------------|------------|-------------|------------|
| Accoglienza e accettazione dell'utente | 0%         | 44%         | 56%        |
| Grado di assistenza dell'utente        | 0%         | 52%         | 48%        |
| Servizio di lavanderia                 | 35%        | 52%         | 13%        |
| Disponibilità del personale medico     | 3%         | 42%         | 55%        |
| Permanenza dell'utente nella struttura | 0%         | 65%         | 35%        |
| <b>Soddisfazione complessiva</b>       | <b>12%</b> | <b>54%</b>  | <b>34%</b> |

L'accoglienza, l'assistenza e la disponibilità dei medici raccolgono valutazioni interamente o quasi interamente positive. Il servizio di lavanderia è l'area più critica dell'intera rilevazione, con il 35% di giudizi negativi.

### Le tre aree su cui stiamo lavorando

**Lavanderia.** È il problema che i familiari segnalano con maggiore frequenza e riguarda soprattutto lo smarrimento e lo scambio dei capi personali. Abbiamo mantenuto la separazione dei flussi di biancheria per reparto con sacchi di colore diverso e stiamo rafforzando la tracciabilità dei capi. Ogni smarrimento o scambio viene registrato come non conformità e riesaminato periodicamente insieme ai reclami.

**Pulizia degli ambienti.** Abbiamo introdotto verifiche a campione documentate, con indicazione del responsabile, della frequenza e dell'esito del controllo, in modo che l'efficacia del servizio sia verificabile e non affidata alla sola impressione.

**Relazione e comunicazione.** Il 10% di giudizi negativi sulla cortesia del personale, pur contenuto, riguarda il modo in cui le persone si sentono trattate, e per noi conta. Abbiamo programmato richiami formativi sull'ascolto, sulla cortesia e sulla restituzione di informazioni chiare a ospiti e familiari.

### Gli esiti del monitoraggio semestrale

Nel verbale relativo al primo semestre 2026, che copre il periodo 1 gennaio – 30 giugno 2026, la Direzione e la Responsabile Gestione Qualità hanno verificato lo stato di quindici obiettivi. In sintesi:

- **Obiettivi raggiunti e chiusi:** le misure di protezione registrate nella cartella informatizzata e la riconciliazione della terapia farmacologica, entrambe verificate con controlli successivi di esito positivo. Nel periodo non si sono verificati allontanamenti, errori di terapia, infezioni segnalate né lesioni da pressione insorte in Struttura.
- **Obiettivi in corso:** l'occupazione dei posti letto si mantiene prossima al 97%; sono avviati i lavori su acqua calda sanitaria e riscaldamento, con collaudo previsto entro settembre, e affidati quelli sulle fognature interne, da completare entro novembre.
- **Obiettivi non ancora raggiunti, dichiarati come tali:** la quota di giudizi «buono» degli ospiti si è fermata al 15% a fronte di un obiettivo del 30%. La soglia delle valutazioni non negative è stata invece raggiunta per gli ospiti e mancata di poco per i familiari. È il dato che ci indica dove concentrare il lavoro: non basta che il servizio sia giudicato accettabile, deve essere giudicato buono.
- **Attività programmate:** il primo audit collegiale sulle cartelle sanitarie è previsto in settembre; il corso sulle infezioni correlate all'assistenza è programmato nel periodo invernale.

La verifica conclusiva dell'anno è fissata al 31 dicembre 2026, con riesame da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

### Come partecipare

Ogni ospite, familiare o tutore può presentare osservazioni, suggerimenti o reclami secondo le modalità descritte nella Carta dei Servizi, disponibile in questo stesso sito e in copia cartacea presso gli uffici amministrativi. Ogni reclamo riceve risposta scritta ed è considerato nel riesame annuale della qualità.

La prossima rilevazione della soddisfazione è programmata con cadenza annuale e i suoi esiti saranno pubblicati in questa pagina.

Ultimo aggiornamento: 22 agosto 2026.



Il Legale Rappresentante  
Matteo Accornero



Autorizzata e Accreditata presso il SSR della Regione Lazio con DCA U00350/2014 e DCA U00197/2016