

RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMI RESIDENZIALI

PREMESSA METODOLOGICA

Al termine dell'anno 2025 è stato somministrato ai familiari di riferimento e agli Amministratori di Sostegno degli ospiti RSA e degli utenti CDI un questionario di soddisfazione finalizzato a raccogliere una valutazione complessiva sui servizi offerti dalla struttura.

Nel file dati risultano 71 questionari compilati, di cui 64 riferiti alla RSA e 7 al CDI. Il tasso di risposta non è desumibile dal dataset, ma la numerosità dei questionari raccolti consente comunque una lettura strutturata della qualità percepita.

La scala utilizzata è di tipo Likert a quattro modalità di risposta: Molto, Abbastanza, Poco, Molto poco.

L'indicatore di soddisfazione è stato calcolato attribuendo valore 4 alla risposta "Molto", 3 alla risposta "Abbastanza", 2 alla risposta "Poco" e 1 alla risposta "Molto poco". È stata quindi calcolata la media ponderata dei punteggi ottenuti e il valore medio è stato rapportato al punteggio massimo teorico della scala (4), così da ottenere un indicatore percentuale sintetico di soddisfazione.

Per le domande non applicabili agli utenti CDI, come camera personale e servizio lavanderia, dal calcolo sono state escluse le risposte esplicitamente indicate come "Utente CDI, non usufruisco del servizio". Analogamente, le eventuali annotazioni testuali del tipo "non so" o "servizio di cui non ho mai usufruito" sono state considerate come commenti qualitativi e non come risposte valutative.

Nel dataset caricato non risultano invece compilate le due domande relative alla gestione e al risultato finale dei lavori di ristrutturazione; tali variabili sono pertanto escluse dall'analisi quantitativa.

ANALISI DEI RISULTATI

1. AMBIENTI COMUNI

Valutazione	Frequenza	%
Molto	48	67,6%
Abbastanza	20	28,2%
Poco	3	4,2%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 90,8%

COMMENTO

Il giudizio sugli ambienti comuni è molto positivo, con oltre due terzi delle risposte collocate su “Molto” e un indicatore superiore al 90%. Non emergono criticità strutturate nelle risposte aperte; nelle osservazioni finali compaiono solo richieste puntuali relative alla disponibilità di tavoli e sedie negli spazi comuni.

2. CAMERA PERSONALE (SOLO RSA)

Valutazione	Frequenza	%
Molto	41	64,1%
Abbastanza	21	32,8%
Poco	1	1,6%
Molto poco	1	1,6%
Totale risposte valide	64	100%

Indicatore di soddisfazione: 89,8%

COMMENTO

La valutazione della camera personale, riferita ai soli utenti RSA, evidenzia un livello di soddisfazione molto buono. Le risposte negative sono residuali e non emergono, nel dataset, commenti aperti strutturati tali da configurare criticità diffuse.

3. PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI AMBIENTI

Valutazione	Frequenza	%
Molto	50	70,4%
Abbastanza	21	29,6%
Poco	0	0,0%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 92,6%

COMMENTO

La pulizia rappresenta una delle aree meglio valutate. Le poche osservazioni qualitative riguardano in modo circoscritto i bagni del piano terra/piano zero, indicati da alcuni familiari come meritevoli di maggiore attenzione.

4. SERVIZIO RISTORAZIONE

Valutazione	Frequenza	%
Molto	33	46,5%
Abbastanza	33	46,5%
Poco	2	2,8%
Molto poco	3	4,2%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 83,8%

COMMENTO

Il servizio ristorazione presenta un giudizio complessivamente buono, ma con una distribuzione più articolata rispetto alle aree di eccellenza. Nei commenti aperti emergono il tema della ripetitività del menù e il suggerimento di consentire, in occasioni particolari, la presenza dei familiari a pranzo a pagamento.

5. SERVIZIO LAVANDERIA (SOLO RSA)

Valutazione	Frequenza	%
Molto	34	53,1%
Abbastanza	24	37,5%
Poco	6	9,4%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	64	100%

Indicatore di soddisfazione: 85,9%

COMMENTO

La lavanderia mostra un livello di soddisfazione positivo ma con margini di miglioramento più evidenti rispetto ad altre variabili. I commenti aperti convergono su criticità ricorrenti: smarrimento o scambio di indumenti, restituzione incompleta dei capi e trattamenti di lavaggio percepiti come non sempre adeguati.

6. SERVIZIO ASSISTENZIALE

Valutazione	Frequenza	%
Molto	38	53,5%
Abbastanza	28	39,4%
Poco	4	5,6%
Molto poco	1	1,4%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 86,3%

COMMENTO

Il servizio assistenziale è valutato in modo favorevole dalla maggioranza dei rispondenti. Le segnalazioni critiche fanno però emergere, in alcuni momenti della giornata, la percezione di insufficiente presenza nei saloni e di tempo limitato da dedicare agli ospiti, soprattutto quando il personale è impegnato con persone allettate.

7. SERVIZIO INFERMIERISTICO

Valutazione	Frequenza	%
Molto	38	53,5%
Abbastanza	31	43,7%
Poco	1	1,4%
Molto poco	1	1,4%

Totale risposte valide	71	100%
-------------------------------	-----------	-------------

Indicatore di soddisfazione: 87,3%

COMMENTO

Il servizio infermieristico ottiene un giudizio complessivamente molto buono. Le poche segnalazioni negative si riferiscono a episodi relazionali circoscritti e non sembrano configurare una criticità generalizzata del servizio.

8. SERVIZIO FISIOTERAPICO

Valutazione	Frequenza	%
Molto	33	46,5%
Abbastanza	25	35,2%
Poco	9	12,7%
Molto poco	4	5,6%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 80,6%

COMMENTO

L'area fisioterapica presenta un livello di soddisfazione buono ma inferiore rispetto alle dimensioni assistenziali e relazionali più forti. Le osservazioni aperte richiamano esercizi percepiti come ripetitivi, bisogno di maggiore frequenza e richiesta di un potenziamento del servizio in rapporto alla complessità degli ospiti.

9. SERVIZIO ANIMAZIONE

Valutazione	Frequenza	%
Molto	41	57,7%
Abbastanza	20	28,2%
Poco	4	5,6%
Molto poco	6	8,5%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 83,8%

COMMENTO

Il servizio animazione è nel complesso apprezzato, ma mostra una quota di insoddisfazione più rilevante di altre aree. Dai commenti aperti emergono richieste di maggiore presenza ai piani, più continuità durante l'anno e maggiore coinvolgimento anche degli ospiti più fragili.

10. SERVIZIO MEDICO

Valutazione	Frequenza	%
Molto	42	59,2%
Abbastanza	28	39,4%
Poco	1	1,4%

Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 89,4%

COMMENTO

Il giudizio sul servizio medico è molto positivo e non emergono, nelle osservazioni aperte, elementi tali da indicare criticità ricorrenti. L'area appare quindi stabilmente apprezzata.

11. SERVIZIO PSICOLOGICO

Valutazione	Frequenza	%
Molto	29	40,8%
Abbastanza	32	45,1%
Poco	8	11,3%
Molto poco	2	2,8%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 81,0%

COMMENTO

Il servizio psicologico presenta un indice buono ma più basso rispetto ai servizi sanitari principali. I commenti suggeriscono una scarsa visibilità del servizio e un bisogno di maggiore attivazione, soprattutto nei confronti di ospiti e familiari che vivono situazioni di maggiore fragilità emotiva.

12. ORARI DI VISITA

Valutazione	Frequenza	%
Molto	60	84,5%
Abbastanza	11	15,5%
Poco	0	0,0%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 96,1%

COMMENTO

Gli orari di visita rappresentano l'area con il livello di soddisfazione più elevato. Non si rilevano criticità diffuse; compare solo il suggerimento di prevedere, se possibile, un'apertura il sabato mattina almeno una volta al mese.

13. ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE PROPOSTE

Valutazione	Frequenza	%
Molto	33	46,5%
Abbastanza	31	43,7%
Poco	1	1,4%

Molto poco	6	8,5%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 82,0%

COMMENTO

La valutazione delle attività di animazione proposte è positiva, ma con margini di miglioramento. Le osservazioni aperte richiamano la necessità di aumentare frequenza, varietà e inclusività delle proposte, soprattutto per gli ospiti con maggiore compromissione.

14. ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA

Valutazione	Frequenza	%
Molto	32	45,1%
Abbastanza	26	36,6%
Poco	10	14,1%
Molto poco	3	4,2%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 80,6%

COMMENTO

Anche per le attività di fisioterapia il giudizio è buono ma non pienamente eccellente. I familiari segnalano talvolta standardizzazione degli esercizi, frequenza percepita come insufficiente e bisogno di maggiore personalizzazione.

15. CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE

Valutazione	Frequenza	%
Molto	52	73,2%
Abbastanza	14	19,7%
Poco	5	7,0%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 91,5%

COMMENTO

La cortesia del personale è una delle dimensioni meglio valutate. Va tuttavia registrata la presenza di alcune segnalazioni qualitative su modi comunicativi percepiti come troppo frettolosi o poco rispettosi in specifiche situazioni.

16. RISPETTO DELLA PRIVACY E DELL'INTIMITÀ DELLA PERSONA

Valutazione	Frequenza	%
Molto	44	62,0%
Abbastanza	25	35,2%
Poco	0	0,0%

Molto poco	2	2,8%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 89,1%

COMMENTO

La tutela della privacy e dell'intimità della persona risulta ampiamente apprezzata. Le rare osservazioni critiche sono episodiche e non modificano un quadro complessivamente molto positivo.

17. RAPPORTO UMANO CON ALTRI OSPITI E FAMILIARI

Valutazione	Frequenza	%
Molto	43	60,6%
Abbastanza	22	31,0%
Poco	4	5,6%
Molto poco	2	2,8%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 87,3%

COMMENTO

L'area del rapporto umano mostra una soddisfazione elevata. Le segnalazioni aperte richiamano soprattutto il bisogno di una maggiore serenità nei contesti comuni e di una gestione attenta del clima relazionale nei saloni.

18. ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI

Valutazione	Frequenza	%
Molto	50	70,4%
Abbastanza	19	26,8%
Poco	2	2,8%
Molto poco	0	0,0%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 91,9%

COMMENTO

Gli orari di apertura degli uffici sono valutati molto positivamente. Le osservazioni raccolte sono sporadiche e non evidenziano criticità organizzative significative.

19. INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL FAMILIARE E COINVOLGIMENTO SUL PAI

Valutazione	Frequenza	%
Molto	39	54,9%
Abbastanza	22	31,0%
Poco	7	9,9%

Molto poco	3	4,2%
Totale risposte valide	71	100%

Indicatore di soddisfazione: 84,2%

COMMENTO

Questa variabile presenta un buon livello di soddisfazione, ma con un numero di valutazioni critiche superiore rispetto ad altre aree amministrative e relazionali. I commenti aperti richiamano il bisogno di una comunicazione più strutturata, di maggiore coinvolgimento nel PAI e di una restituzione più chiara sull'andamento clinico-assistenziale del familiare.

ANALISI DEI COMMENTI APERTI

Dall'analisi qualitativa delle osservazioni emergono alcuni nuclei ricorrenti, coerenti con le aree che presentano indicatori meno elevati o maggiore variabilità di giudizio.

Il primo tema riguarda il servizio lavanderia, per il quale diversi familiari segnalano smarrimento di indumenti, confusione nella restituzione dei capi e trattamenti di lavaggio percepiti come non sempre adeguati.

Il secondo nucleo riguarda il tempo dedicato agli ospiti e la presenza del personale nei saloni, con la percezione, in alcune situazioni, di una insufficiente continuità assistenziale nei momenti in cui gli operatori sono impegnati con ospiti allettati.

Un ulteriore tema riguarda la qualità relazionale. Pur in presenza di un quadro complessivamente molto positivo, alcune osservazioni segnalano comunicazioni percepite come frettolose, poco empatiche o non sempre adeguate alla fragilità degli ospiti.

Le attività di animazione e fisioterapia costituiscono un altro ambito di miglioramento: i commenti richiamano la necessità di una maggiore presenza ai piani, di proposte più varie e di una personalizzazione più spinta, soprattutto per gli ospiti più complessi.

Particolare attenzione merita inoltre il servizio psicologico e, più in generale, la comunicazione con i familiari sullo stato di salute e sul PAI. Da alcuni commenti emerge il bisogno di una maggiore visibilità del servizio psicologico, di più ascolto e di una restituzione più strutturata rispetto all'andamento clinico-assistenziale del familiare.

In forma più occasionale compaiono anche osservazioni sulla pulizia di alcuni bagni, sulla disponibilità di tavoli e sedie negli spazi comuni e sulla possibilità di introdurre ulteriori momenti di apertura o convivialità con i familiari.

SINTESI COMPLESSIVA

Area	N. risposte valide	Indicatore soddisfazione
Ambienti comuni	71	90,8%
Camera personale (solo RSA)	64	89,8%
Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	71	92,6%
Servizio ristorazione	71	83,8%
Servizio lavanderia (solo RSA)	64	85,9%

Servizio assistenziale	71	86,3%
Servizio infermieristico	71	87,3%
Servizio fisioterapico	71	80,6%
Servizio animazione	71	83,8%
Servizio medico	71	89,4%
Servizio psicologico	71	81,0%
Orari di visita	71	96,1%
Attività di animazione proposte	71	82,0%
Attività di fisioterapia	71	80,6%
Cortesìa e gentilezza del personale	71	91,5%
Rispetto della privacy e dell'intimità della persona	71	89,1%
Rapporto umano con altri ospiti e familiari	71	87,3%
Orari di apertura degli uffici	71	91,9%
Informazioni sullo stato di salute del familiare e coinvolgimento sul PAI	71	84,2%

Indice complessivo di soddisfazione: 87,1%

VALUTAZIONE FINALE

L'indagine presso familiari e Amministratori di Sostegno restituisce un quadro complessivamente positivo della qualità percepita dei servizi offerti dalla struttura. L'indice complessivo di soddisfazione, pari all'87,1%, colloca la performance generale su un livello buono-alto.

I punti di forza più evidenti riguardano gli orari di visita, la pulizia degli ambienti, la cortesia del personale, gli orari di apertura degli uffici e la qualità degli ambienti comuni. Anche la camera personale, il servizio medico e la tutela della privacy mostrano livelli di soddisfazione molto buoni.

Le aree che richiedono maggiore presidio, pur mantenendosi su valori complessivamente positivi, sono il servizio fisioterapico, il servizio psicologico, le attività di fisioterapia, le attività di animazione, il servizio ristorazione e il coinvolgimento dei familiari nelle informazioni sullo stato di salute e nel PAI.

La lettura integrata dei dati quantitativi e qualitativi consente quindi di individuare con chiarezza sia gli elementi di consolidamento, sia gli ambiti prioritari di miglioramento organizzativo e relazionale.

ANALISI COMPARATIVA TRA I RISULTATI DEL 2024 E QUELLI DEL 2025

L'analisi comparativa tra i risultati del 2024 e quelli del 2025 (vedi tabella a seguire) evidenzia un andamento complessivamente **stabile**, con una lieve flessione dell'indice di soddisfazione generale, che passa dal **89% al 87% (-2%)**.

Il dato complessivo conferma comunque un livello di soddisfazione **elevato**, superiore all'85%, indicativo di una buona qualità percepita dei servizi.

L'andamento evidenzia:

- ✓ **Stabilità del sistema complessivo**
- ✓ **Valori elevati in tutte le dimensioni (>80%)**
- ✓ **Miglioramento nelle aree relazionali e alberghiere**

Aree di attenzione:

- servizi assistenziali e presenza operativa
- attività (animazione e fisioterapia)
- comunicazione con i familiari (PAI e informazioni sanitarie)

Nel complesso, il confronto con l'anno precedente evidenzia una struttura che mantiene **standard qualitativi elevati e consolidati**, con alcune aree di miglioramento chiaramente individuabili.

Le variazioni registrate non indicano criticità sistemiche, ma riflettono **percezioni puntuali dei familiari**, che rappresentano un'importante base informativa per orientare le azioni di miglioramento nel ciclo successivo.

		ANNO 2025		ANNO 2024		VARIAZIONE
SEZIONE N.1	Ambienti comuni	90,08%	90,83%	93%	92%	-1%
	Camera personale	89,80%		93%		
	Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	92,60%		91%		
SEZIONE N.2	Servizio ristorazione: varietà Menù	83,80%	85%	82%	83%	2%
	Lavanderia	85,90%		84%		
SEZIONE N.3	A.S.A.	86,30%	85%	84%	88%	-4%
	Infermiere	87,30%		93%		
	Fisioterapisti	80,60%		89%		
	Animatori	83,80%		86%		
	Medici	89,40%		93%		
	Psicologo	81,00%		80%		
SEZIONE N. 4	Orari visite	96,10%	86,23%	98%	89%	-3%
	Attività animazione	82,00%		82%		
	Attività fisioterapica	80,60%		86%		
SEZIONE N.5	Cortesia del personale	91,50%	89%	89%	87%	2%
	Rispetto privacy	89,10%		98%		
	Rapporto Umano con altri ospiti e famigliari	87,30%		84%		
	Orari apertura uffici	91,90%		91%		

	Info su salute e Programma PAI	84,20%		91%		
--	--------------------------------	--------	--	-----	--	--

TOTALE		87%		89%		-2%
---------------	--	------------	--	------------	--	------------