

ESITI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

PREMESSA METODOLOGICA

Nel corso dell'anno 2025 è stato somministrato agli utenti dei servizi RSA e CDI un questionario di soddisfazione finalizzato a rilevare il livello di gradimento rispetto agli ambienti, ai servizi e alla qualità della vita quotidiana.

Il questionario è stato somministrato a **25 utenti**, con un tasso di risposta pari al **100%**.

La compilazione è avvenuta tramite tablet con il supporto dell'educatrice, modalità che ha consentito di:

- facilitare la comprensione delle domande
- garantire la partecipazione attiva
- raccogliere risposte consapevoli

La scala utilizzata è di tipo Likert grafica in cui le espressioni di 4 emoji corrispondono ai seguenti valori nominali:

- 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.

ANALISI DEI RISULTATI

Soddisfazione per la pulizia e ordine degli ambienti

Valutazione	Frequenza	%
Molto	14	56%
Abbastanza	8	32%
Poco	3	12%
Molto poco	0	0%
Totale risposte	25	100%

Indicatore di soddisfazione: 86%

Commento

Il livello di soddisfazione risulta elevato. La quasi totalità degli utenti esprime un giudizio positivo. Le poche valutazioni negative non evidenziano criticità sistemiche ma situazioni puntuali.

Soddisfazione per la camera personale (solo utenti RSA)

Valutazione	Frequenza	%
Molto	10	47,6%

Abbastanza	7	33,3%
Poco	2	9,5%
Molto poco	2	9,5%
Totale risposte	21	100%

Indicatore di soddisfazione: 79,8%

Commento

Il livello di soddisfazione relativo alla camera personale, calcolato considerando esclusivamente gli utenti RSA che usufruiscono effettivamente del servizio, risulta **pari a circa l'80%**, evidenziando una performance complessivamente buona.

Permane tuttavia una quota non trascurabile di valutazioni negative (circa 19%), che segnala la presenza di criticità specifiche. In particolare, dalle osservazioni qualitative emerge come elemento ricorrente il tema del **comfort ambientale**, con segnalazioni legate alla temperatura delle camere (percepite come fredde).

L'area si configura pertanto come **migliorabile**, pur mantenendo un livello generale di soddisfazione adeguato.

Soddisfazione per il servizio di ristorazione

Valutazione	Frequenza	%
Molto	12	48%
Abbastanza	8	32%
Poco	4	16%
Molto poco	1	4%
Totale risposte	25	100%

Indicatore di soddisfazione: 81%

Commento

Il servizio di ristorazione presenta un buon livello di soddisfazione, ma con una quota di valutazioni negative più significativa rispetto ad altre dimensioni. Si tratta dell'area con **maggiore variabilità di giudizio**, che può essere oggetto di approfondimento.

Soddisfazione rispetto al personale

Valutazione	Frequenza	%
Molto	17	68%
Abbastanza	6	24%
Poco	2	8%
Molto poco	0	0%
Totale risposte	25	100%

Indicatore di soddisfazione: 90%

Commento

Il personale rappresenta il **principale punto di forza della struttura**. I giudizi sono ampiamente positivi, con una percezione molto elevata della qualità relazionale e assistenziale.

Soddisfazione per la vita quotidiana in struttura

Valutazione	Frequenza	%
Molto	11	44%
Abbastanza	9	36%
Poco	3	12%
Molto poco	2	8%
Totale Totale risposte	25	100%

Indicatore di soddisfazione:79%

Commento

La soddisfazione è complessivamente buona, ma emergono alcune richieste migliorative:

- maggiore tempo all'aria aperta
- incremento delle attività
- proposta di attività culturali (es. laboratorio di lettura)

ANALISI DEI COMMENTI APERTI

Dall'analisi delle risposte aperte emergono alcune indicazioni qualitative utili per interpretare i dati quantitativi.

Le segnalazioni raccolte, seppur numericamente contenute, risultano coerenti con le aree di miglioramento evidenziate dagli indicatori.

In particolare:

1. Comfort ambientale (camere)

Sono presenti segnalazioni ricorrenti relative alla temperatura delle camere, percepite in alcuni casi come fredde.

Questo elemento conferma il dato emerso nella valutazione della camera personale, rafforzando la necessità di un approfondimento tecnico-organizzativo.

2. Attività e qualità della vita quotidiana

Alcuni utenti esprimono il desiderio di:

- trascorrere più tempo all'aria aperta
- partecipare a un numero maggiore di attività
- accedere ad attività culturali (es. laboratorio di lettura)

Le indicazioni risultano coerenti con la presenza di valutazioni "poco" e "molto poco" nella dimensione della vita quotidiana.

SINTESI COMPLESSIVA

TABELLA RIASSUNTIVA

Area	N° risposte	Indicatore soddisfazione
Pulizia ambienti	25	86%
Camera (solo RSA)	21	79,8%
Ristorazione	25	81%
Personale	25	90%
Vita quotidiana	25	79%

INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO

Calcolato come **media degli indicatori delle singole variabili**:

$$\frac{86 + 79,8 + 81 + 90 + 79}{5} = 83,16\%$$

Indice complessivo di soddisfazione: 83,2%

COMMENTO

L'analisi evidenzia un livello di soddisfazione generale **buono**, con una prevalenza significativa di giudizi positivi.

In particolare:

- Il **personale** rappresenta il principale punto di forza della struttura, con il valore più elevato (90%)
- La **pulizia degli ambienti** si attesta su livelli molto buoni (86%)
- Il servizio di **ristorazione** presenta una buona performance, ma con margini di miglioramento (81%)

Le aree che evidenziano maggiori margini di sviluppo sono:

- **Camera personale (79,8%)**, in relazione al comfort ambientale
- **Vita quotidiana (79%)**, con richieste di maggiore varietà e stimolazione

CONCLUSIONI

L'indagine conferma un livello complessivamente positivo della qualità percepita dei servizi erogati.

Le criticità rilevate risultano:

- **circoscritte**
- **coerenti tra dati quantitativi e qualitativi**
- **gestibili attraverso interventi mirati**

I risultati costituiscono una base solida per:

- il monitoraggio continuo della soddisfazione
- la definizione di azioni di miglioramento
- il riesame periodico del servizio