

# Questionari di Gradimento

Relazione sui risultati dell'indagine di  
Customer Satisfaction  
Primo Semestre 2025



# Sommario

## **01. Obiettivi e Metodologia**

Panoramica degli obiettivi dell'indagine e delle modalità di somministrazione dei questionari

## **02. Analisi dei Risultati**

Valutazione complessiva dei dati raccolti e indicatori di soddisfazione degli ospiti

## **03. Azioni di Miglioramento**

Proposte e iniziative per ottimizzare i servizi sulla base dei feedback ricevuti

## **04. Conclusioni Finali**

Sintesi dei risultati ottenuti e prospettive future per la crescita della struttura

## Obiettivi dell'Indagine Customer Satisfaction



### Finalità della Ricerca

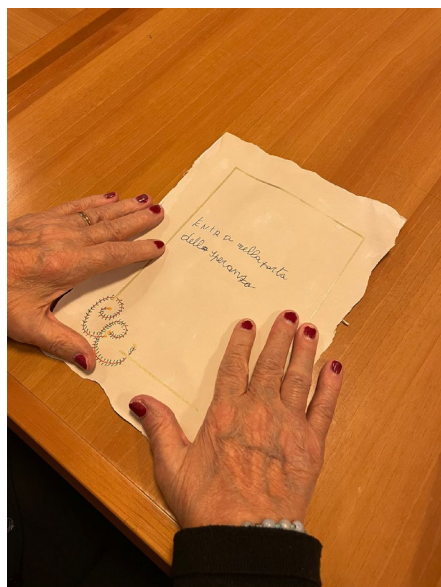
Verificare il grado di soddisfazione percepito dagli ospiti e famiglie rispetto ai servizi offerti, organizzazione e gestione della R.S.A. Myosotis per garantire standard qualitativi elevati

### Monitoraggio Periodico

L'indagine viene condotta due volte l'anno, tra giugno e dicembre, secondo normativa vigente per il miglioramento continuo

### Target di Riferimento

Questionari somministrati agli ospiti autonomi e ai familiari di ospiti con decadimento cognitivo per massima rappresentatività



---

## Modalità di Somministrazione e Campione

Su un totale di 40 ospiti della Residenza Myosotis, sono stati somministrati questionari di gradimento differenziati in base alle capacità cognitive degli ospiti, garantendo rappresentatività e adeguatezza metodologica.

<b>Tipologia Ospiti</b>	<b>Numero Coinvolti</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Strumento Utilizzato</b>	<b>Modalità</b>
Ospiti Collaboranti	17/40	42,50%	Mod. 69A	Questionario diretto
Ospiti Non Collaboranti	23/40	57,50%	Mod. 69B	Tramite familiari
=====	=====	=====	=====	=====
TOTALE	40/40	100%	-	-

---

# Modalità di Somministrazione e Campione

## Responsabile Somministrazione

Lo Psicologo della Residenza ha gestito la somministrazione per garantire supporto professionale nella compilazione

- Mod.69 A per ospiti collaboranti autonomi
- Mod.69 B per familiari di ospiti con decadimento
- Supporto nella compilazione in caso di dubbi

## Modalità di Contatto

Flessibilità nelle modalità di somministrazione per garantire la massima partecipazione possibile al questionario

- Durante le visite dei familiari in struttura
- In occasione di pratiche amministrative varie
- Somministrazione telefonica quando necessario

## Tipologia Questionario

Questionario semi-strutturato con domande aperte per maggiore libertà espressiva e feedback qualitativi

- Domande strutturate per dati quantitativi
- Sezioni aperte per osservazioni libere
- Flessibilità nelle modalità di risposta

# Risultati Complessivi dell'Indagine

## Indicatori di Qualità Ambientale

Risultati particolarmente positivi per accoglienza, gradevolezza e sanificazione degli spazi personali, collettivi e di socializzazione, confermando l'attenzione alla qualità dell'ambiente di vita



## Percezione Generale Positiva

Le risposte evidenziano come la percezione dei familiari nei confronti della qualità dei servizi offerti dalla struttura risulti nel complesso molto positiva, con elevati standard di soddisfazione



---

# Analisi Punti di Forza e Criticità



## **Eccellenze Riconosciute**



Cortesìa del personale sanitario e qualità dell'assistenza infermieristica hanno ottenuto i risultati più soddisfacenti



## **Relazioni Interpersonali**



Buon grado di soddisfazione nel rapporto con familiari e personale della struttura per assistenza sanitaria



## **Aree di Miglioramento**



Necessità di migliorare gestione spazi visite e gestione presidi per incontinenza secondo feedback ricevuti



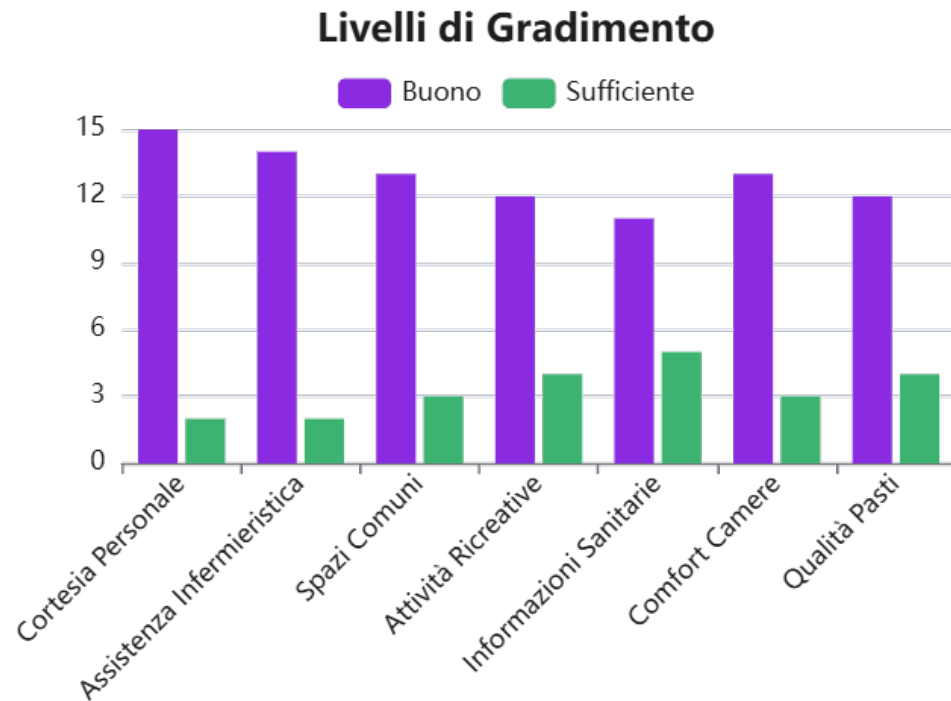
## **Comunicazione e Informazione**



Richiesta di miglioramento canali comunicazione per informazioni burocratiche e socio-assistenziali

---

# Indicatori di Soddisfazione Principali



## Eccellenza Assistenziale

Personale sanitario e infermieristico ottengono le valutazioni più elevate per professionalità e cortesia

## Rapporti Umani

Soddisfazione elevata per le relazioni interpersonali e il supporto emotivo fornito alla famiglia

# Piano di Azioni di Miglioramento



## Ottimizzazione Spazi Visite



Migliorare la gestione e organizzazione degli spazi dedicati alle visite per maggior comfort



## Potenziamento Comunicazione



Sviluppare canali informativi più efficaci per condivisione informazioni burocratiche e sanitarie



## Gestione Presidi Sanitari



Ottimizzare la gestione dei presidi per l'incontinenza basandosi sui feedback ricevuti



## Monitoraggio Continuo



Mantenere controllo sistematico attraverso Customer Satisfaction per miglioramento costante

---

# Dati Statistici Customer Satisfaction

I risultati numerici dell'indagine mostrano tendenze positive in tutti i principali indicatori di qualità del servizio, con particolare eccellenza in alcune aree specifiche

---

Area di Valutazione	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Media Complessiva
Cortesia Personale	18	4	1	4.7
Assistenza Infermieristica	17	5	1	4.6
Ambiente e Pulizia	16	6	1	4.5
Servizi di Ristorazione	14	7	2	4.3
Spazi per Visite	12	8	3	4.1
Comunicazione Info	11	9	3	4.0

---

# Sintesi Risultati Complessivi

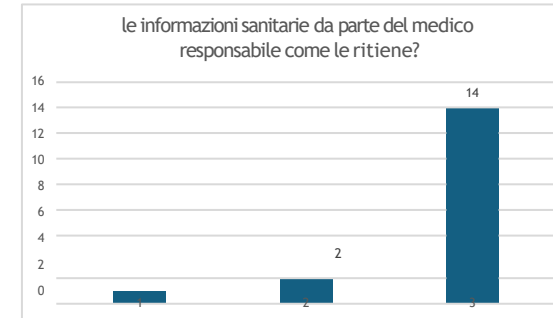
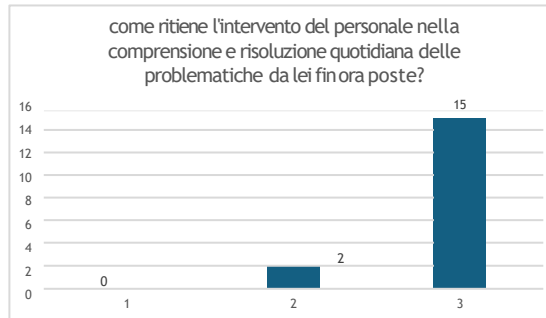
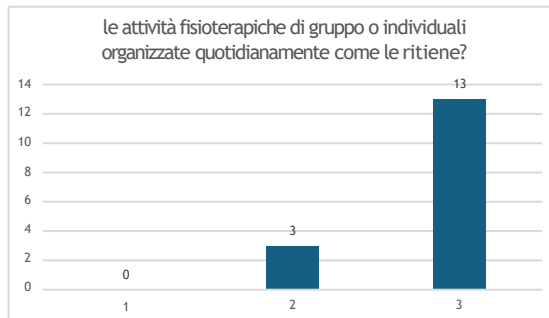
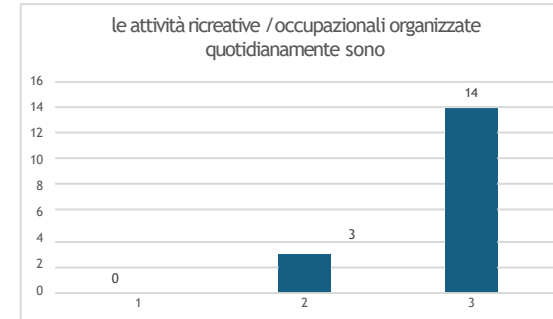
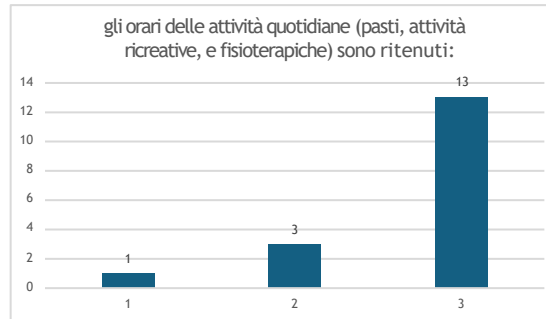
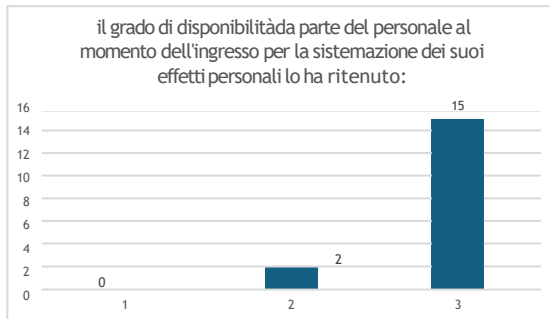
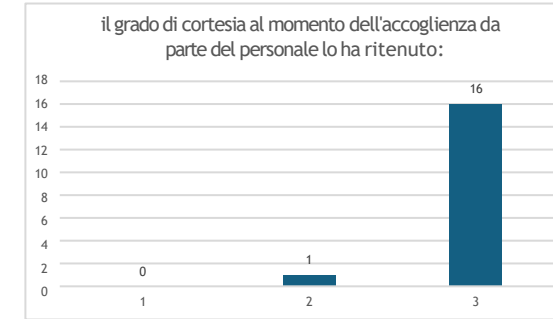
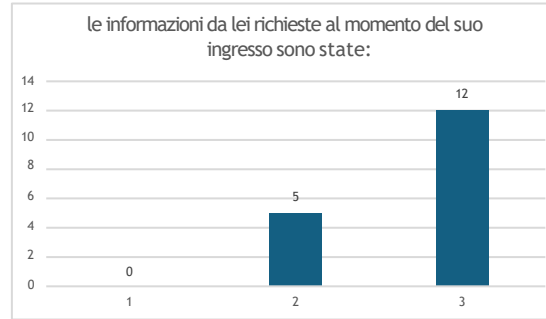
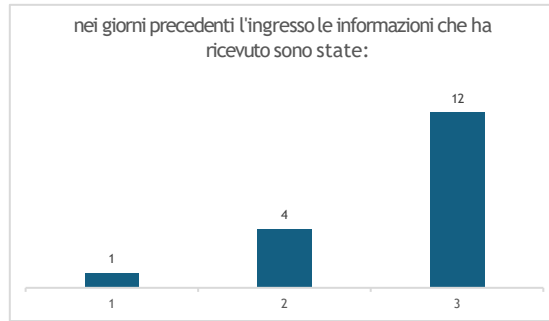
*L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente positivi, offrendo maggiore condivisione e apertura per conquistare sempre maggiore fiducia e professionalità*

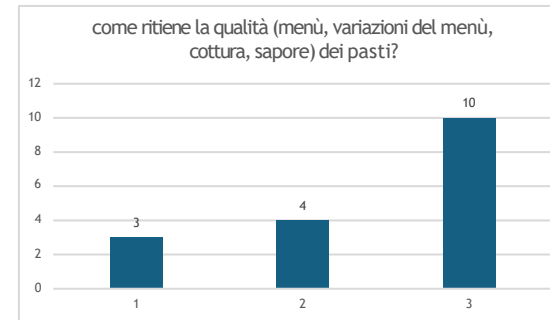
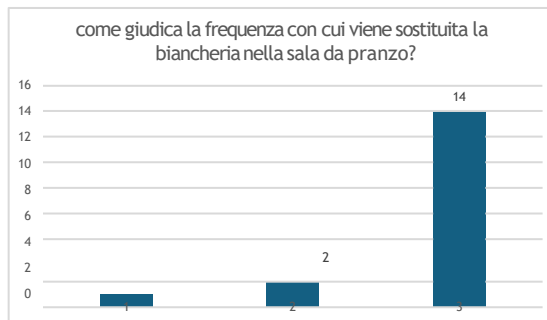
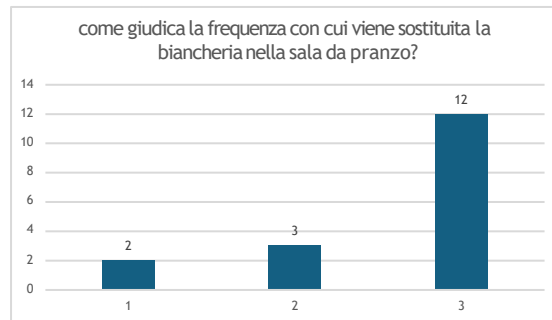
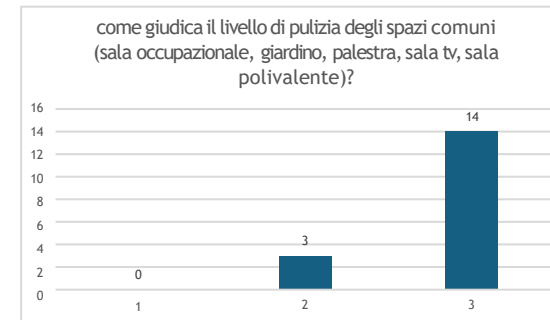
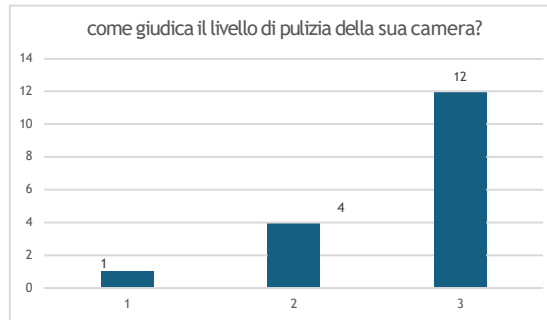
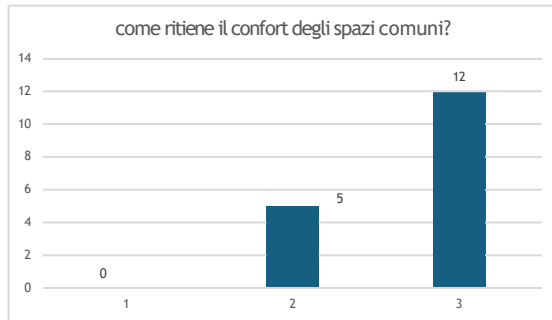
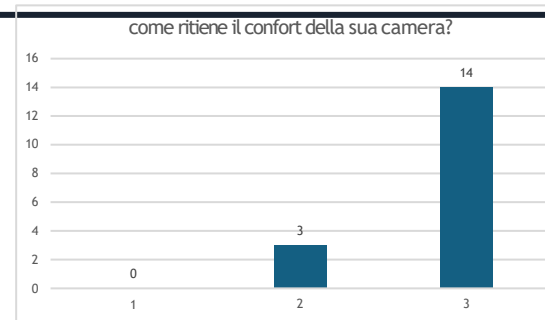
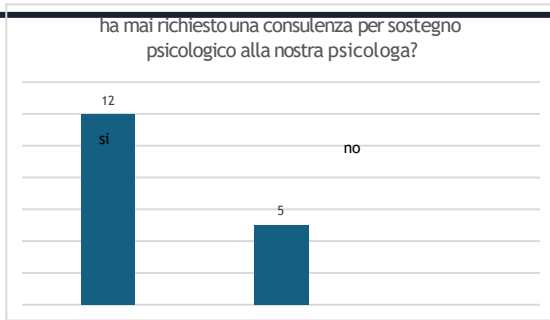
*— Conclusioni Finali del Report*

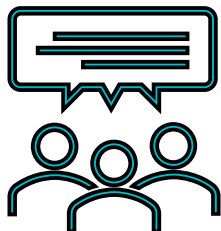
Questo feedback rappresenta un momento cruciale per la crescita della struttura. Le osservazioni e gli apprezzamenti espressi da famiglie e ospiti costituiscono la base per il raggiungimento di livelli sempre più elevati di soddisfazione e per lo sviluppo continuo dei nostri servizi

# Sintesi Risultati questionari ospiti

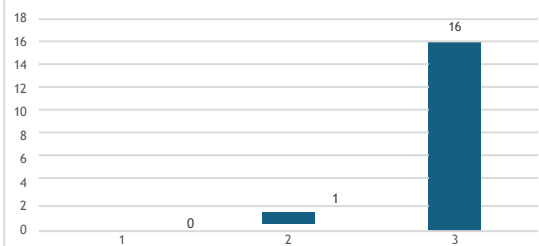
Legenda 1 = insufficiente; 2 = sufficiente; 3 = buono



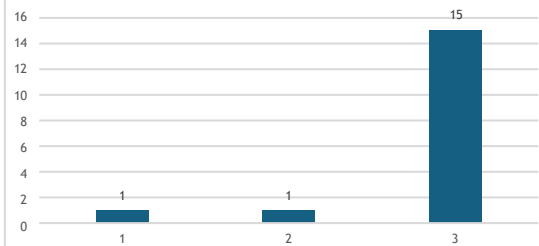




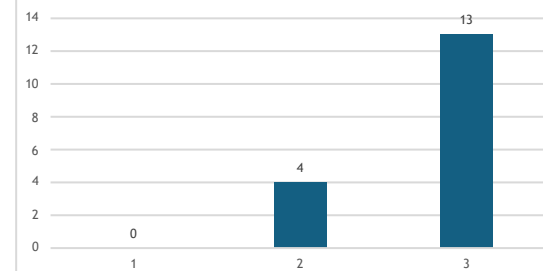
come ritiene il servizio del personale offerto durante i pasti?



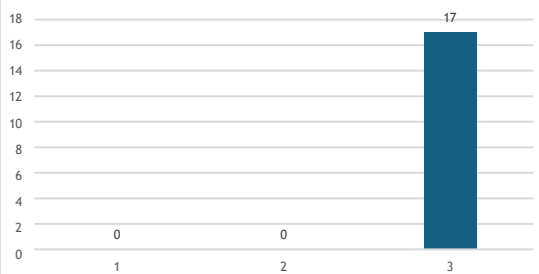
in che modo rispondono alle sue esigenze gli orari dei pasti?



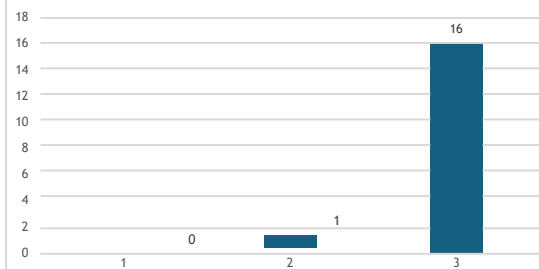
soddisfazione rispetto alla struttura



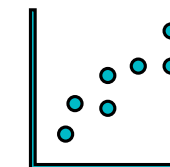
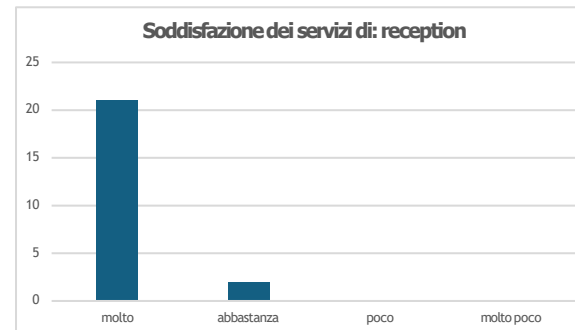
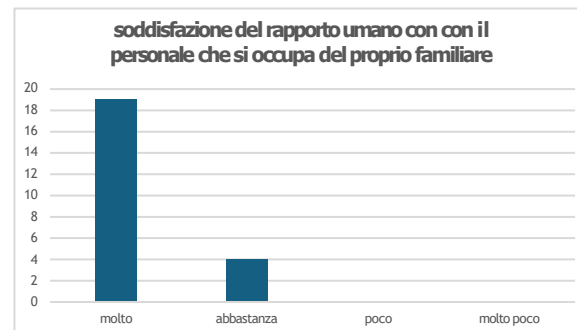
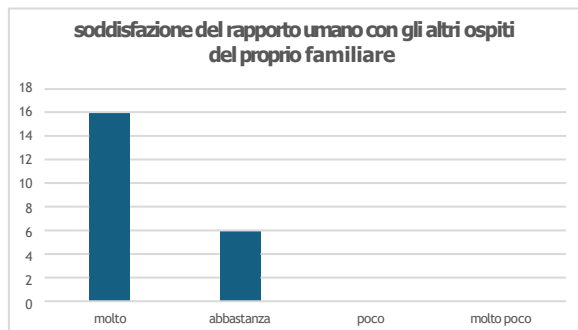
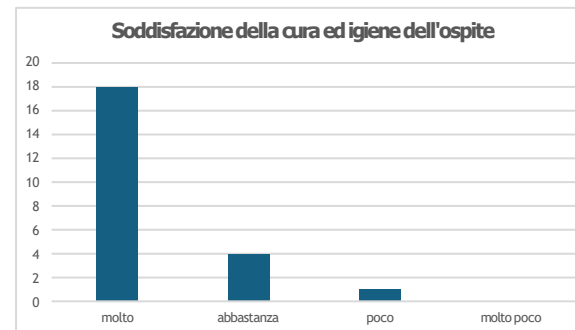
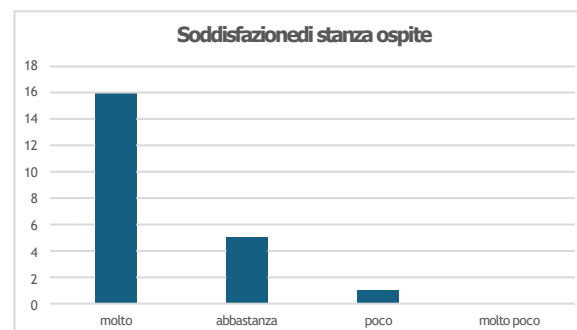
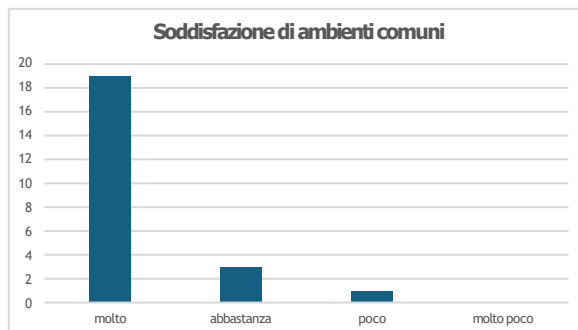
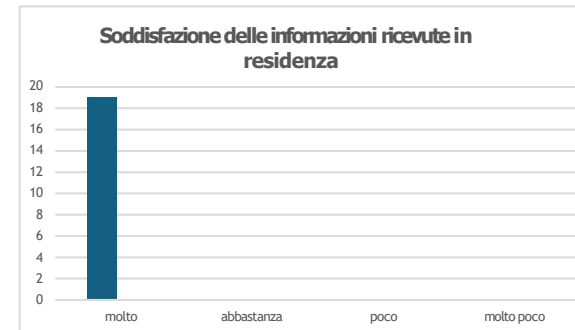
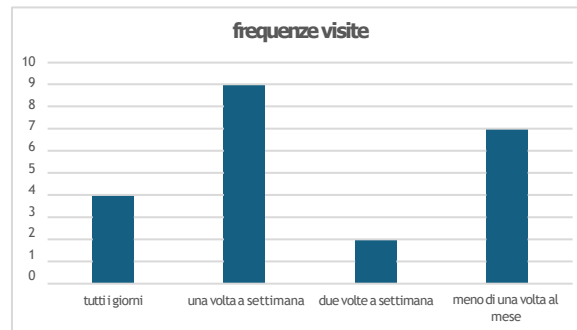
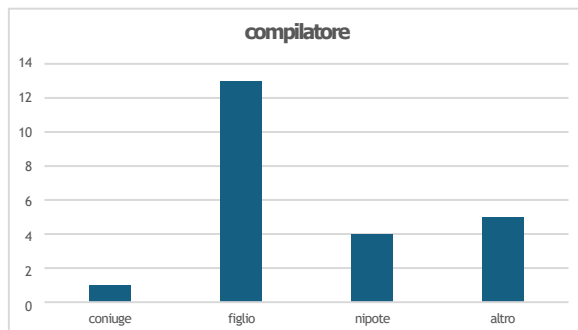
soddisfazione rispetto al personale

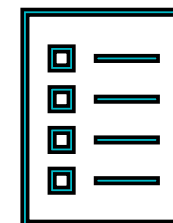
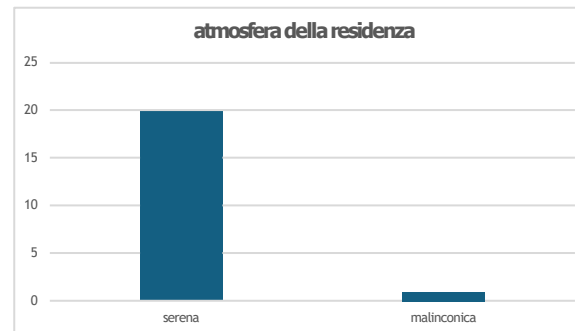
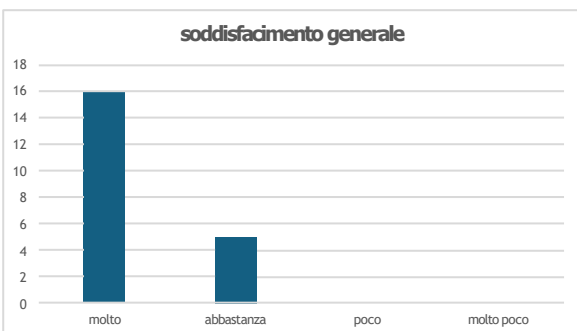
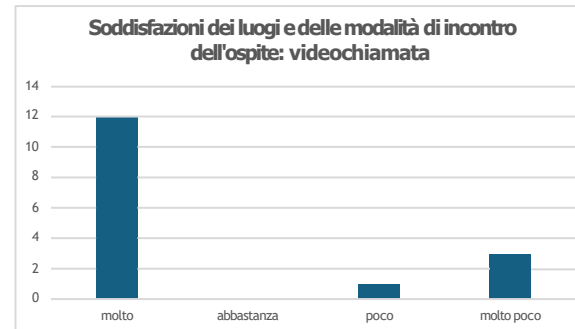
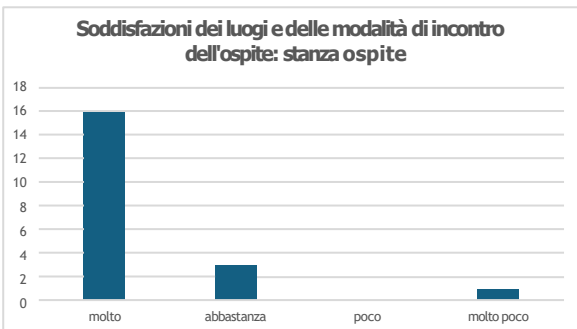
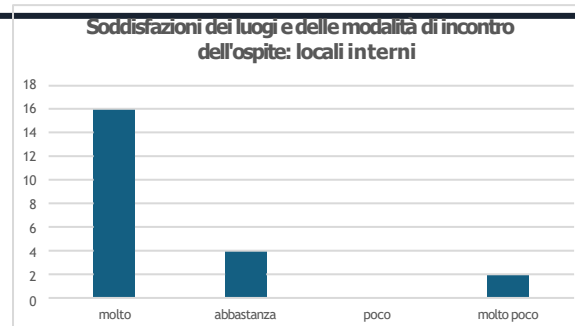
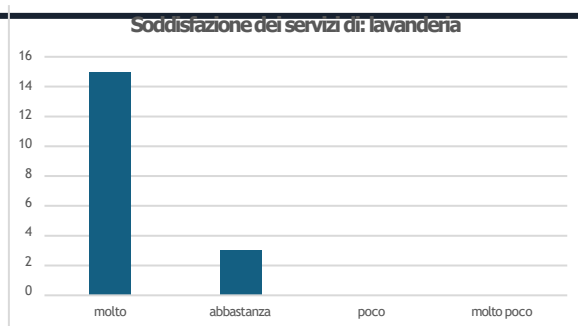


soddisfazione rispetto alle attività quotidiane

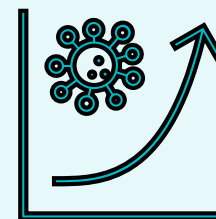
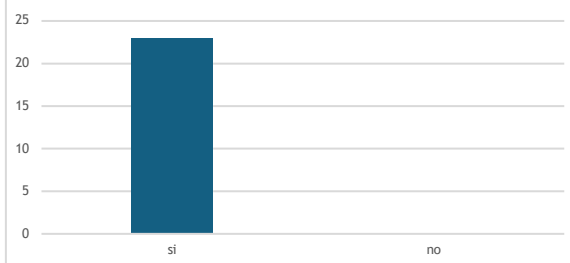


# Sintesi Risultati questionari familiari





percepisce cortesia, disponibilità, umanità da parte  
del personale nei suoi confronti



---

**Grazie per l'Attenzione**

**La Customer Satisfaction guida l'impegno  
della Residenza Myosotis verso  
l'eccellenza nell'assistenza e nei servizi  
offerti ai propri ospiti e alle loro famiglie.**

---



*Myosotis*  
RESIDENZA

---