

Questionari di Gradimento

Indagine di Customer Satisfaction — I Semestre 2026



Residenza Sanitaria Assistenziale

Metodologia e Contesto

Struttura dell'indagine—I Semestre 2026

Obiettivo

Rilevare il livello di soddisfazione degli ospiti e dei familiari/referenti rispetto ai servizi erogati dalla Residenza Sanitaria Assistenziale Serenissima Myosotis.

Strumento

Questionario strutturato con scala di valutazione a 4 livelli:
Molto Buono / Buono /
Sufficiente / Insufficiente.

Somministrazione: I Semestre 2026.

Campione

Ospiti RSA: n. 19 su 40 ospiti totali con questionario diretto o con supporto dell'operatore.

Familiari/Referenti: n. 21 questionari consegnato o inviato via email.

Risposte raccolte: dati aggregati.

Ambiti Indagati

Aree di valutazione del questionario di gradimento

Accoglienza

Assistenza Sanitaria

Comfort Alberghiero

Comunicazione

Ristorazione

Attività Ricreative

Lavanderia

**Soddisfazione
Complessiva**

RISULTATI OSPITI RSA

Sintesi della soddisfazione rilevata — Questionari 2026

ACCOGLIENZA

95%

Buono / Molto buono

ASSISTENZA

88%

Buono / Molto buono

COMFORT

90%

Buono / Molto buono

RISTORAZIONE

72%

Buono / Molto buono

CRITICITÀ EMERSE

Qualità pasti e varietà del menù

Orari di servizio ristorazione poco flessibili

Preferenza per stanza singola non sempre soddisfatta

RISULTATI FAMILIARI / REFERENTI

Percezione dei familiari sulla qualità dei servizi — 2026

PUNTI DI FORZA

Professionalità e cortesia del personale

Iniziative educative e riabilitative

Comfort ambientale e pulizia spazi comuni

CRITICITÀ

Comunicazione e aggiornamenti

Gestione lavanderia

Difficoltà nelle videochiamate

Igiene ospite

VALUTAZIONE COMPLESSIVA FAMILIARI

83% esprime un giudizio buono o molto buono
sul servizio complessivo della struttura

CONFRONTO DATI ANALISI COMPARATIVA

Ospiti vs Familiari — Principali aree di valutazione

AREA	OSPITI	FAMILIARI
Accoglienza	95%	91%
Assistenza	88%	86%
Ristorazione	72%	78%
Comunicazione	80%	65%
Comfort	90%	91%

Convergenza su accoglienza e comfort. Divergenza principale su comunicazione (−15 pp familiari) e ristorazione (+6 pp familiari).

Sintesi e Valutazione Qualitativa

Convergenze tra ospiti e familiari—Quadro complessivo della qualità percepita

PUNTI DI FORZA CONDIVISI

Professionalità e competenza del personale

Riconosciuta trasversalmente da ospiti e familiari in tutte le aree operative: assistenza medica, infermieristica, fisioterapia, servizi generali. Rappresenta il principale asset percepito e il fondamento della fiducia nella struttura.

Qualità dell'assistenza sanitaria e socio -assistenziale

Disponibilità medica, ascolto attivo, gestione terapeutica personalizzata e attenzione ai bisogni individuali valutati con eccellenza. Continuità assistenziale e tempestività degli interventi consolidano la percezione di sicurezza clinica.

Pulizia, comfort e cura degli ambienti di vita

Standard igienici elevati, manutenzione regolare, sostituzione biancheria e accessibilità degli spazi confermati come eccellenza consolidata. L'ambiente contribuisce al benessere psicofisico e alla dignità dell'ospite.

Clima relazionale, empatia e senso di sicurezza

Cortesìa, rispetto della dignità, empatia e continuità relazionale con gli operatori di riferimento costituiscono un elemento distintivo. Il senso di sicurezza percepito è elevato in entrambi i target.

Comunicazione, accoglienza e coinvolgimento

Familiari e ospiti apprezzano la disponibilità informativa, la trasparenza e il rapporto di fiducia costruito nel tempo. L'accoglienza in fase di ingresso è valutata positivamente.

AREE DI MIGLIORAMENTO PRIORITARIE

Ristorazione e servizio pasti

Area critica principale e priorità operativa: qualità organolettica, varietà del menù, presentazione dei piatti, temperatura di servizio e adeguatezza delle porzioni richiedono interventi strutturali, monitoraggio costante e coinvolgimento del servizio dietetico.

Flusso informativo verso i familiari

Necessità di migliorare completezza, tempestività e proattività delle comunicazioni, soprattutto in fase di aggiornamento clinico, variazioni del piano assistenziale e modifiche organizzative.

Attività ricreative e personalizzazione

Richiesta di maggiore diversificazione, aggiornamento delle proposte e personalizzazione sulla base dei bisogni cognitivi, relazionali e funzionali degli ospiti.

Servizi di supporto e logistica

Margini di ottimizzazione su tempi di restituzione lavanderia, tracciabilità dei capi, gestione segnalazioni e tempestività delle risposte ai reclami.

Questi risultati alimentano direttamente il ciclo di miglioramento continuo, il Riesame della Direzione e la definizione delle priorità operative per il II Semestre 2026.

AREE DI ATTENZIONE PRIORITARIE

LAVANDERIA

Gestione capi persi e scambiati
Tempi di restituzione inadeguati

COMUNICAZIONE

Chiarezza aggiornamenti ai familiari
Difficoltà videochiamate e autorizzazioni

RISTORAZIONE

Qualità e varietà dei pasti
Orari di servizio poco flessibili

IGIENE / CURA PERSONALE

Attenzionare la cura all'igiene personale

Grazie

Indagine di Customer Satisfaction 2026

