

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE anno 2024

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI/RIFERIMENTI LEGALI

Per l'anno 2024 sono stati coinvolti **85** ospiti/riferimenti legali su **87** ospiti presenti (n. 2 ospiti sono stati esclusi dall'indagine, poiché i rispettivi riferimenti legali non hanno firmato il consenso sull'"Informativa privacy per l'utente degente" per la consegna del questionario di soddisfazione).

Come in passato l'assistente sociale ha consegnato il questionario di soddisfazione direttamente agli ospiti in grado di rispondere alle domande; per quelli con protezione giuridica, è stata chiesta preventivamente autorizzazione scritta da parte del riferimento legale.

La tracciatura della consegna e della compilazione del questionario è stata registrata sul Diario Sociale di tutti gli ospiti coinvolti; la maggioranza degli ospiti ha chiesto che il modulo fosse fisicamente compilato dall'assistente sociale causa difficoltà nella scrittura.

Con alcuni ospiti, per favorire la comprensione del punteggio delle risposte, sono state utilizzate delle faccine con espressioni corrispondenti al valore numerico delle risposte.

L'adesione è stata unanime, sia da parte dei riferimenti legali contattati - che hanno firmato il consenso - che da parte di tutti gli ospiti coinvolti, che hanno accettato e apprezzato la possibilità offerta.

Per gli ospiti con protezione giuridica ma non in grado di rispondere alle domande, l'assistente sociale ha inviato il questionario ai riferimenti legali tramite e-mail.

La percentuale di restituzione dei questionari per ospiti/riferimenti legali è stata pari all'**84.72%** dei consegnati; la media delle risposte è risultata pari al valore **4.60 su 5**, e compresa in un range tra **4.21** e **4.89 su 5**.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Anche per l'anno 2024 l'assistente sociale ha inviato il questionario di soddisfazione tramite e-mail a tutti i familiari e amici degli ospiti che frequentano la nostra Casa, per poter ricevere il maggior numero di riscontri possibili.

Sono stati restituiti **65** questionari per i **77 ospiti** su 87 con nucleo familiare e/o amicale presente (due sono stati esclusi perché non hanno autorizzato l'invio, e gli altri otto non sono presenti o non sono raggiungibili tramite e-mail); la media delle risposte è risultata pari al valore **4.65 su 5**, e compresa in un range tra **4.23** e **4.90 su 5**.

SCHEDA PER LAMENTELE/RECLAMI e PROPOSTE/SUGGERIMENTI

La "scheda per lamentele/reclami e proposte/suggerimenti" è a disposizione degli ospiti/ riferimenti legali e dei familiari sul sito Internet della struttura che Portineria; nel corso dell'anno 2024 è stata inviata una segnalazione da parte dell'amministratore di sostegno di un ospite; la Superiora, affiancata dalla Responsabile Amministrativa e dall'assistente sociale, ha fornito un riscontro in presenza.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE DIPENDENTE

La restituzione da parte del personale dipendente dei questionari di soddisfazione è stata pari al **47.1 %** di quelli consegnati ai 134 dipendenti in servizio al 31 dicembre 2024.

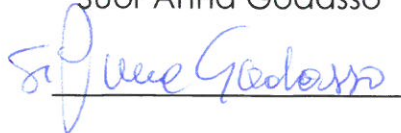
La media delle risposte è risultata pari al valore **3.35**, compresa in un range tra **2.69** e **3.93 su 5**.

La sintesi dei risultati è esposta sulle bacheche poste all'ingresso della Portineria, presso la timbratrice del personale di fronte alla Sala ristoro, e verrà caricata sul sito Internet della struttura.

Il Responsabile della valutazione e miglioramento della qualità

La Superiore

Suor Anna Godasso



Il Referente per la predisposizione dei Questionari di soddisfazione,
la raccolta e l'analisi dei dati

L'assistente sociale

Paola Sottocornola



Verdello, 31 marzo 2025