

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE anno 2025

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI/ RIFERIMENTI LEGALI

Per l'anno 2025 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 immagini con espressioni corrispondenti al valore numerico delle risposte.

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

L'assistente sociale ha inviato il questionario tramite e-mail ai riferimenti legali degli ospiti con protezione giuridica non in grado di rispondere alle domande.

La percentuale di restituzione dei questionari per ospiti/riferimenti legali è stata pari al **91,76% dei consegnati/inviati**, e la media delle risposte è risultata pari al valore **4.52 su 5**.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Anche per l'anno 2025 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.

Sono stati restituiti **101** questionari per gli 80 ospiti su 87 con nucleo familiare e/o amicale presente (due sono stati esclusi perché non hanno autorizzato l'invio, uno non ha un nucleo familiare e/o amicale presente, quattro non sono raggiungibili)

La media delle risposte è risultata pari al valore **4.71 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 e in Portineria.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE DIPENDENTE

La restituzione da parte del personale dipendente dei questionari di soddisfazione è stata pari al **67.97 %** di quelli consegnati.

La media delle risposte è risultata pari al valore **3.26 su 5**.

.....

La sintesi dei risultati è disponibile sul sito della Casa, ed è esposta sulle bacheche poste all'ingresso della Portineria e 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 Superiora
Suor Lucia Caroli



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

L'assistente sociale
Paola Sottocornola



Verdello, 27 marzo 2026