

RELAZIONE SUL GRADIMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questionari di soddisfazione dei familiari – anno 2025

1. Premessa, finalità e metodo

Nel corso del 2026 è stata elaborata la rilevazione riferita alla qualità percepita dai familiari degli ospiti per l'anno 2025. Il questionario, in forma anonima, è stato utilizzato quale strumento di ascolto finalizzato a rilevare il giudizio sui principali aspetti dell'organizzazione, dell'assistenza e dei servizi erogati.

La rilevazione assume rilievo non soltanto come misurazione del gradimento, ma anche come elemento conoscitivo a supporto della programmazione. La qualità percepita, infatti, consente di affiancare agli indicatori organizzativi e professionali il punto di vista delle famiglie, evidenziando sia gli aspetti maggiormente apprezzati sia quelli sui quali può essere opportuno concentrare verifiche e interventi.

Per favorire una lettura immediata, la relazione integra le tabelle di dettaglio con alcuni grafici di sintesi.

Sono stati inviati circa 170 questionari e ne sono stati restituiti 46, con un tasso di partecipazione di circa il 27%. Tale dato richiede una lettura prudente: i risultati descrivono la percezione dei familiari che hanno scelto di partecipare e non possono essere automaticamente estesi alla totalità delle famiglie.

Nelle tabelle della presente relazione sono considerate positive, quando coerente con la formulazione della domanda, le risposte “Molto” e “Abbastanza”. Per i servizi specialistici e per le domande che presentano risposte “Non so”, il dato viene interpretato con cautela, poiché non tutti i familiari dispongono necessariamente di elementi diretti per esprimere una valutazione.

2. Quadro sintetico del gradimento

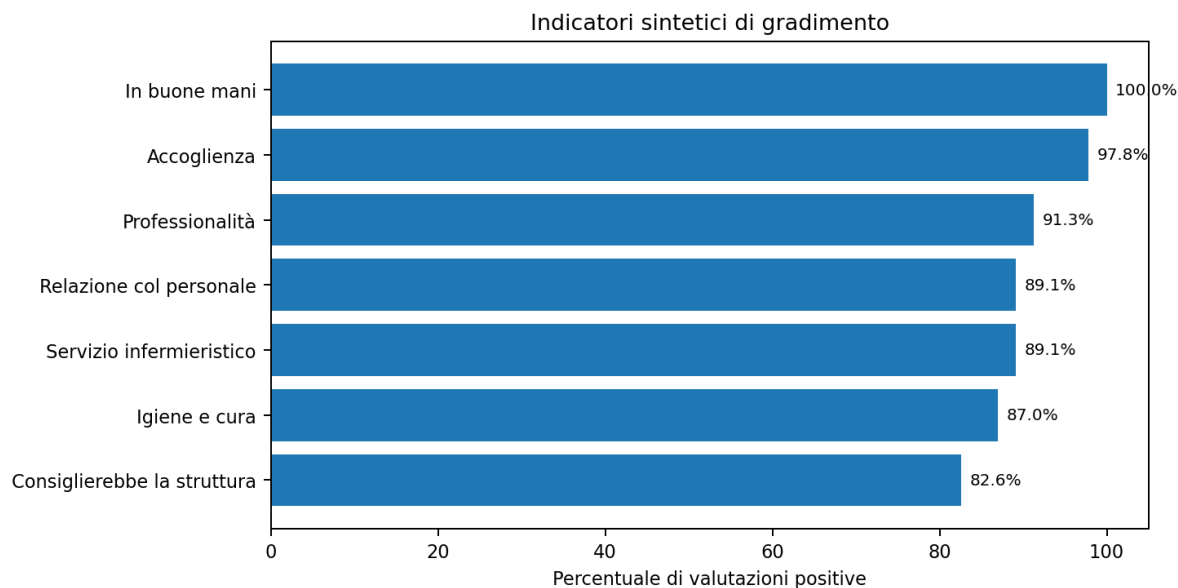


Figura 1 – Principali indicatori sintetici della qualità percepita.

Ambito / indicatore	Esito
Fiducia complessiva	46/46 “in buone mani”
Accoglienza	45/46 positive
Professionalità personale	42/46 positive
Relazione con il personale	41/46 positive
Servizio infermieristico	41/46 positive
Igiene e cura della persona	40/46 positive
Raccomandazione struttura	38/46 SÌ

Il quadro generale è positivo e mostra un livello elevato di fiducia nei confronti della struttura. Il risultato non elimina, tuttavia, la presenza di aree di attenzione: proprio la coesistenza tra un forte giudizio complessivo e specifiche segnalazioni rende utile una lettura per ambiti.

3. Spazi, ambienti e ristorazione

3.1 Spazi e ambienti

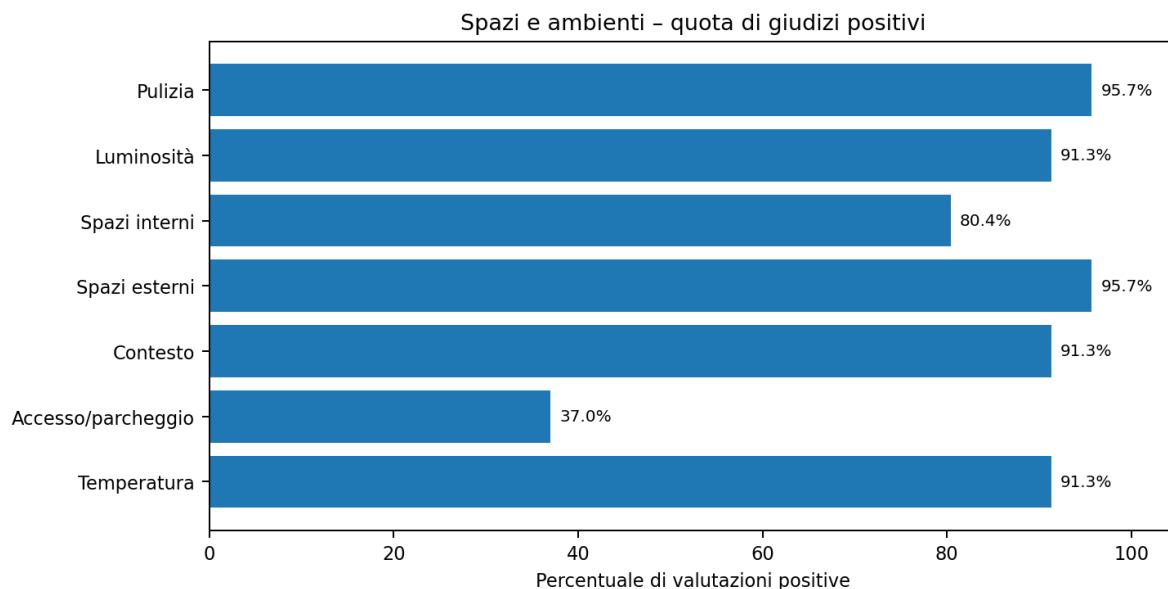


Figura 2 – Spazi e ambienti: percentuale di giudizi positivi sulle voci con denominatore ricostruibile.

Aspetto	Molto	Abbastanza	Poco/Per niente	Positive
Pulizia struttura	20	24	2	44/46 – 95,7%
Sicurezza ambiente	22	19	3	41/44*
Luminosità	21	21	4	42/46 – 91,3%
Spazi interni	19	18	9	37/46 – 80,4%
Spazi esterni	24	20	2	44/46 – 95,7%
Contesto struttura	20	22	4	42/46 – 91,3%
Accesso/parcheggio	3	14	29	17/46 – 37,0%
Temperatura	24	18	4	42/46 – 91,3%

* Nei dati di origine riportati nella tabella analitica, per la sicurezza dell'ambiente risultano 44 risposte complessive (22+19+3); la relazione mantiene pertanto il dato assoluto senza ricostruire risposte mancanti.

Pulizia, spazi esterni, luminosità, contesto e temperatura restituiscono una percezione favorevole. L'accesso e il parcheggio costituiscono invece l'elemento nettamente meno apprezzato: 29 rispondenti esprimono un giudizio poco o per niente soddisfacente. Il dato va registrato come criticità percepita, distinguendolo però dalla concreta possibilità dell'Ente di incidere direttamente sulla disponibilità di parcheggi esterni.

3.2 Ristorazione

Aspetto	Molto	Abbastanza	Poco/Per niente	Non so
Varietà del menù	14	16	9	7
Visibilità del menù	14	20	4	8

La ristorazione riceve una valutazione complessivamente positiva. La visibilità del menù è maggiormente apprezzata rispetto alla varietà. La presenza di 7-8 risposte “Non so” segnala, al contempo, che una quota di familiari non dispone di elementi sufficienti per valutare il servizio.

4. Relazioni, comunicazione e percezione del personale

Aspetto	Molto	Abbastanza	Poco/Per niente	Positive
Attenzione verso gli ospiti	18	25	2	43/45*
Professionalità	23	19	2	42/44*
Informazioni sanitarie	18	18	10	36/46 – 78,3%
Relazioni con altri residenti	13	23	9	36/45*
Relazioni con il personale	25	16	5	41/46 – 89,1%
Coinvolgimento familiari	15	22	8	37/45*

** Per alcune voci la somma delle risposte riportate nei dati analitici è inferiore a 46. Non vengono imputate risposte mancanti; il dato è quindi mantenuto nella sua consistenza originaria.*

L'area delle relazioni è uno dei punti di forza della rilevazione. La professionalità del personale e la relazione instaurata con l'ospite ricevono giudizi molto favorevoli. L'informazione sanitaria e il coinvolgimento delle famiglie, pur mantenendo una prevalenza di valutazioni positive, presentano margini di miglioramento più evidenti.

4.1 Come viene percepito il personale

Caratteristica positiva	Indicazioni	% sui 46 rispondenti
Disponibile	33	71,7%
Cortese	29	63,0%
Professionale	24	52,2%
Rispettoso	23	50,0%
Attento	12	26,1%
Coscientioso	6	13,0%
Diligente	6	13,0%

Le caratteristiche negative risultano quasi assenti: “sgarbato”, “poco rispettoso” e “sbadato” non ricevono indicazioni; “poco professionale” è indicato in 2 casi. Nel complesso, il personale rappresenta un elemento centrale della qualità percepita.

5. Servizi alla persona e servizi specialistici

L'area dei servizi alla persona comprende sedici aspetti assistenziali, sanitari, riabilitativi, sociali e di supporto alla vita quotidiana. Si riportano di seguito tutte le risposte raccolte, distinguendo le cinque

modalità previste dal questionario.

Servizio / aspetto	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non so	Positive*
Mantenimento delle autonomie	10	25	5	5	1	35/46 76,1%
Privacy e dignità	13	23	4	2	4	36/46 78,3%
Igiene e cura della persona	22	18	5	0	1	40/46 87,0%
Servizio sociale	18	21	5	0	2	39/46 84,8%
Servizio socio-educativo	13	18	12	1	2	31/46 67,4%
Apertura verso l'esterno	13	19	8	0	6	32/46 69,6%
Fisioterapia	12	9	7	8	10	21/46 45,7%
Servizio medico	16	17	11	2	0	33/46 71,7%
Servizio infermieristico	27	14	3	0	2	41/46 89,1%
Cura effetti personali	17	25	2	2	0	42/46 91,3%
Logopedia	8	6	4	4	24	14/46 30,4%
Psicologia	6	10	4	4	22	16/46 34,8%
Accoglienza all'inserimento	27	17	1	1	0	44/46 95,7%
Guardaroba e lavanderia	15	18	4	8	1	33/46 71,7%
Parrucchiere / barberia	19	13	10	4	0	32/46 69,6%
Pedicure / manicure	12	14	4	7	9	26/46 56,5%

* Valutazioni positive = “Molto” + “Abbastanza”. La percentuale della colonna finale è calcolata sui 46 questionari restituiti; la colonna “Non so” è mantenuta separata perché, soprattutto per i servizi specialistici, indica frequentemente la mancata fruizione o la non conoscenza diretta del servizio.

I risultati più elevati riguardano l'accoglienza all'inserimento (44 giudizi positivi su 46; 95,7%), la cura e attenzione agli effetti personali (42/46; 91,3%), il servizio infermieristico (41/46; 89,1%), l'igiene e cura della persona (40/46; 87,0%) e il servizio sociale (39/46; 84,8%).

Il servizio socio-educativo registra 13 risposte "Molto", 18 "Abbastanza", 12 "Poco", 1 "Per niente" e 2 "Non so": i giudizi positivi sono pertanto 31 su 46 (67,4%). Il dato conferma l'opportunità di mantenere quest'area tra quelle da approfondire, anche alla luce delle osservazioni aperte che richiedono un potenziamento delle attività ricreative, sociali e di stimolazione.

Per fisioterapia, logopedia e psicologia la lettura richiede particolare cautela. Le risposte "Non so" sono rispettivamente 10, 24 e 22 su 46. Escludendole, le valutazioni positive risultano pari a 21 su 36 per la fisioterapia (58,3%), 14 su 22 per la logopedia (63,6%) e 16 su 24 per la psicologia (66,7%). Tali percentuali descrivono meglio il giudizio degli effettivi rispondenti, senza trasformare la mancata conoscenza o fruizione del servizio in una valutazione negativa.

Tra gli ulteriori aspetti da monitorare si evidenziano il mantenimento delle autonomie, il servizio medico, il guardaroba/lavanderia e alcuni servizi accessori (parrucchiera e pedicure).

6. Organizzazione e capacità di risposta

Aspetto	Molto	Abbastanza	Poco/Per niente	Positive
Orari apertura uffici	16	22	5	38/43*
Servizio accoglienza	33	12	1	45/46 – 97,8%
Orari accesso nuclei	18	25	3	43/46 – 93,5%
Informazioni amministrative	24	16	5	40/45*
Risposta ai bisogni familiari	19	19	8	38/46 – 82,6%
Orari giornalieri attività	15	22	5	37/42*

** La somma delle risposte riportate nei dati di origine non raggiunge 46 per alcune voci; non vengono effettuate imputazioni.*

Il servizio di accoglienza è uno dei risultati migliori dell'intera rilevazione: 45 familiari su 46 esprimono una valutazione positiva. Anche gli orari di accesso ai nuclei e la chiarezza delle informazioni amministrative sono percepiti favorevolmente.

La capacità della struttura di rispondere ai bisogni e alle esigenze specifiche del familiare presenta 38 valutazioni positive su 46 e 8 giudizi poco/per niente soddisfacenti. Pur trattandosi di un esito prevalentemente positivo, il dato suggerisce di rafforzare l'ascolto e la presa in carico delle richieste individuali, verificando anche la chiarezza dei canali attraverso i quali il familiare può rivolgersi alla struttura.

6.1 Domande conclusive

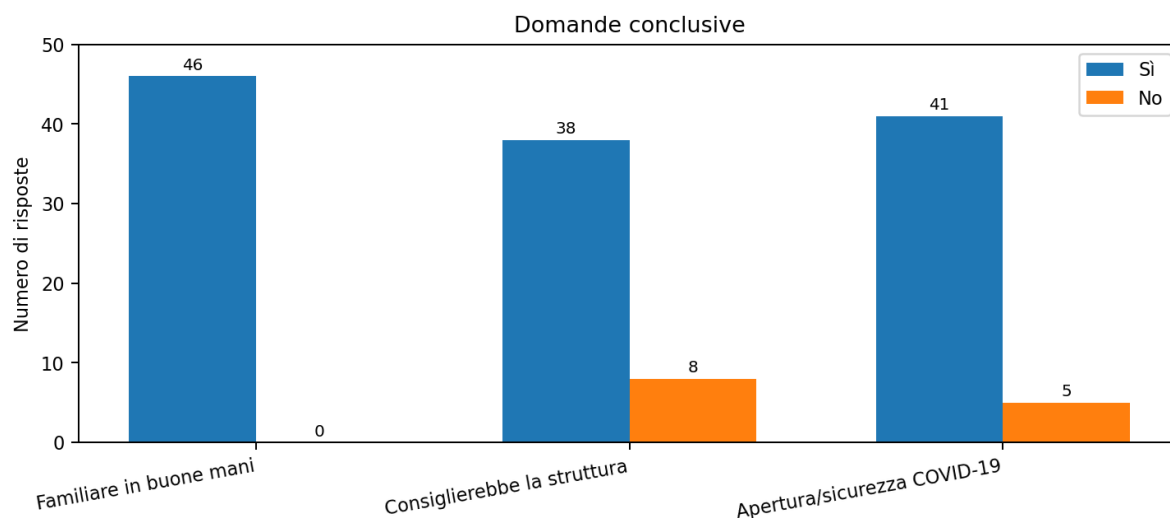


Figura 3 – Risposte alle tre domande conclusive del questionario.

Domanda	SÌ	NO	Esito
Ritiene che il suo familiare sia in buone mani?	46	0	100% SÌ
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	38	8	82,6% SÌ
Modalità di apertura/misure di sicurezza COVID-19 opportune?	41	5	89,1% SÌ

Il 100% dei partecipanti dichiara di ritenere il proprio familiare “in buone mani”: è il dato sintetico più rilevante e rappresenta un indicatore di fiducia molto elevato. Il giudizio sulla raccomandazione della struttura è ampiamente positivo, ma non unanime: 8 rispondenti non la consiglierebbero. Nei materiali disponibili non è indicata la motivazione specifica di tali risposte; non è quindi corretto attribuirle a una singola area di criticità.

La terza domanda conserva il riferimento alle modalità di apertura e alle misure di sicurezza covid presente nel questionario somministrato. Il dato viene riportato per completezza della rilevazione, senza attribuirgli un peso centrale nella programmazione futura.

7. Osservazioni aperte e aree di miglioramento

Sono pervenute 11 risposte libere. Esse hanno valore qualitativo e consentono di comprendere meglio alcune percezioni, ma non hanno un peso statistico equivalente alle domande chiuse. Vengono considerate quindi come segnalazioni da verificare e come possibili indicatori di temi ricorrenti.

Tema	Contenuto ricorrente	Valutazione
Attività ricreative e sociali	Richiesta di più attività, socializzazione, uscite e stimolazione psicomotoria	Tema più ricorrente
Continuità del personale	Minore rotazione, continuità assistenziale, adeguatezza numerica e formativa	Da valutare in funzione dei dati organizzativi
Comunicazione con famiglie	Dialogo sanitario, esiti esami, confronto con specialisti, scambio informazioni	Area migliorabile

Lavanderia/effetti personali	Smarrimenti, qualità lavaggio/stiratura, rapporto costo/qualità	Approfondimento specifico con fornitore del servizio
Orari	Cena e visite nel periodo estivo	Richieste puntuali da valutare

7.1 Punti di forza consolidati

Dalla lettura integrata dei risultati possono essere considerati punti di forza: la fiducia complessiva nella struttura; l'accoglienza; la professionalità e disponibilità del personale; la relazione personale-ospite; l'assistenza infermieristica; l'igiene e cura della persona; la pulizia, la sicurezza e la qualità degli ambienti.

7.2 Aree di attenzione

Le aree sulle quali appare opportuno concentrare il miglioramento sono: attività ricreative e di socializzazione; continuità degli operatori e dei servizi specialistici; comunicazione con le famiglie, in particolare sanitaria; lavanderia e gestione degli effetti personali; coinvolgimento delle famiglie. Su accessibilità e parcheggio vi sono evidenti vincoli strutturali sui quali non è possibile intervenire, essendo la struttura collocata nel centro Cittadino ed essendo priva di parcheggio dedicato.

8. Conclusioni

La rilevazione riferita al 2025 restituisce complessivamente un'immagine positiva del Centro Servizi Anziani di Adria. Il dato più significativo è rappresentato dalla fiducia espressa dai partecipanti: tutti i 46 rispondenti ritengono che il proprio familiare sia in buone mani. A questo si affiancano valutazioni elevate per accoglienza, professionalità del personale, relazione con l'ospite e principali servizi assistenziali.

La stessa rilevazione individua, tuttavia, ambiti nei quali la qualità percepita può essere rafforzata. Le osservazioni sulle attività, sulla continuità assistenziale e specialistica, sulla comunicazione, sulla lavanderia e sull'accessibilità devono essere utilizzate come stimolo per verifiche mirate e, ove necessario, per interventi correttivi o organizzativi.

Il tasso di partecipazione, pari a circa il 27%, suggerisce infine di lavorare anche sulla diffusione e sull'accessibilità delle future rilevazioni, così da ampliare la base di ascolto e rendere più robusto il confronto nel tempo.

La Direzione assume i risultati della rilevazione 2025 quale base per un ciclo di miglioramento verificabile, evitando interventi generici e privilegiando azioni monitorabili da svilupparsi con i Responsabili delle aree interessate, compatibilmente con le risorse e con l'assetto organizzativo dell'Ente.

Adria, 16 settembre 2026