

Gentili Familiari,

la presente per condividere con voi il risultato dei questionari di gradimento dei servizi che sono stati raccolti a Marzo 2025.

Hanno partecipato alla rilevazione n. 35 familiari e n. 22 residenti, tra quelli ritenuti in grado di fornire risposte attendibili.

Rispetto alle scorse edizioni sono state aggiunte tre nuove domande:

13. Qual è la sua impressione complessiva sul comportamento e le maniere del personale?

14. Qual è la sua impressione complessiva sulla competenza e la professionalità del personale?

15. Qual è la sua impressione complessiva sulla capacità del personale di ascoltare e comprendere i problemi dei residenti?

Per quanto riguarda il questionario rivolto ai familiari si rileva che i tre item più performanti (somma dei punteggi 4-5) risultano essere:

- n. 5 – collaborazione e disponibilità– 91% di valutazioni 4 o 5;*
- n. 7 – riservatezza dati personali– 91% di valutazioni 4 o 5;*
- n.13 – comportamento e maniere del personale- 94% di valutazioni 4 e 5;*

i due item meno performanti risultano essere:

- n. 1 – percezione vita del familiare nella casa anziani– 14% di valutazioni 1 e 2;*
- n. 3 – interventi riabilitativi – 17% di valutazioni 1 e 2;*

Per quanto riguarda il questionario rivolto agli utenti si rileva che i due item più performanti (somma dei punteggi 4-5) risultano essere:

- n. 8 – gradevolezza degli ambienti - 91% di valutazioni 4 o 5;*
- n. 10 – servizio pulizia – 91% di valutazioni 4 o 5;*

L'item meno performante risulta essere:

- n. 4 – come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona – 14% di valutazioni 2;*
- n. 15 - Qual è la sua impressione complessiva sulla capacità del personale di ascoltare e comprendere i problemi dei residenti – 18% di valutazioni 1-2;*

Considerazioni finali:

Molto interessante il fatto che quest'anno hanno votato 19 familiari in più.

I due item meno performanti dello scorso anno sono stati indubbiamente migliorati, in quanto: il servizio mensa è valutato in maniera positiva anche dai familiari (74% di item 4 o 5 – 11% di item 3 – 3% di item 1 o 2), oltre che degli anziani (77% di item 4 o 5 – 14% di item 3 – 9% di item 1 o 2), e l'animazione ha azzerato le valutazioni 1 e 2 degli anziani e ha solo 1 voto tra 1 e 2 per quanto riguarda i familiari.

Il servizio fisioterapico ha una valutazione più disomogenea sia da parte degli anziani che dei familiari e molti rispondono NON SO (32% degli anziani e 11% dei familiari). Questo dato merita una riflessione da parte dell'equipe.

La percentuale (55%) di anziani che valutano NON RISPONDO all'item 6 "Come giudica le informazioni ricevute dal personale relative alla sua persona?" è in calo del 14% rispetto al questionario dello scorso anno (69%).

Per quanto riguarda le tre nuove domande relative al personale si evidenzia che la n. 13 e 14 hanno valutazioni positive sia da parte dei residenti che dei familiari, mentre la n. 15 ha una valutazione positiva da parte dei familiari più disomogenea da parte dei residenti. Questo dato merita una riflessione da parte dell'equipe.

COMUNE DI SAN QUIRINO
Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa
Risultaoi questionari di gradimento somministrati agli anziani - anno 2025

QUESTIONARIO AGLI UTENTI

| QUESITI | PUNTEGGIO 1 | PUNTEGGIO 2 | PUNTEGGIO 3 | PUNTEGGIO 4 | PUNTEGGIO 5 | NON RISPONDO |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 0 | 2 | 3 | 8 | 9 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 4 | 7 | 10 | 1 |
| 3 | 2 | 0 | 2 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 0 | 3 | 2 | 5 | 10 | 2 |
| 5 | 0 | 0 | 4 | 7 | 10 | 1 |
| 6 | 0 | 1 | 2 | 1 | 6 | 12 |
| 7 | 1 | 0 | 2 | 3 | 11 | 5 |
| 8 | 0 | 0 | 2 | 7 | 13 | 0 |
| 9 | 2 | 0 | 3 | 9 | 8 | 0 |
| 10 | 2 | 0 | 0 | 4 | 16 | 0 |
| 11 | 0 | 0 | 2 | 5 | 13 | 2 |
| 12 | 0 | 0 | 5 | 11 | 5 | 1 |
| 13 | 0 | 0 | 3 | 4 | 14 | 1 |
| 14 | 0 | 0 | 3 | 6 | 12 | 1 |
| 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 |
| TOTALI | 8 | 9 | 39 | 85 | 151 | 38 |

QUESTIONARIO AGLI UTENTI - PERCENTUALI

| QUESITI | PUNTEGGIO 1 | PUNTEGGIO 2 | PUNTEGGIO 3 | PUNTEGGIO 4 | PUNTEGGIO 5 | NON RISPONDO | | |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----|-----|
| 1 | 0% | 9% | 14% | 36% | 41% | 0% | 9% | 77% |
| 2 | 0% | 0% | 18% | 32% | 45% | 5% | 0% | 77% |
| 3 | 9% | 0% | 9% | 23% | 27% | 32% | 9% | 50% |
| 4 | 0% | 14% | 9% | 23% | 45% | 9% | 14% | 68% |
| 5 | 0% | 0% | 18% | 32% | 45% | 5% | 0% | 77% |
| 6 | 0% | 5% | 9% | 5% | 27% | 55% | 5% | 32% |
| 7 | 5% | 0% | 9% | 14% | 50% | 23% | 5% | 64% |
| 8 | 0% | 0% | 9% | 32% | 59% | 0% | 0% | 91% |
| 9 | 9% | 0% | 14% | 41% | 36% | 0% | 9% | 77% |
| 10 | 9% | 0% | 0% | 18% | 73% | 0% | 9% | 91% |
| 11 | 0% | 0% | 9% | 23% | 59% | 9% | 0% | 82% |
| 12 | 0% | 0% | 23% | 50% | 23% | 5% | 0% | 73% |
| 13 | 0% | 0% | 14% | 18% | 64% | 5% | 0% | 82% |
| 14 | 0% | 0% | 14% | 27% | 55% | 5% | 0% | 82% |
| 15 | 5% | 14% | 9% | 14% | 36% | 23% | 18% | 50% |
| MEDIA | 2% | 3% | 12% | 26% | 46% | 12% | | |

| | |
|----|---|
| 1 | Come vive nella Casa Anziani |
| 2 | Le sembra che le attività di animazione proposte agli utenti siano nel complesso |
| 3 | Come valuta gli interventi riabilitativi prestati? |
| 4 | Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona prestati dagli operatori? |
| 5 | Ritiene che la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale siano nel complesso |
| 6 | Come giudica le informazioni ricevute dal personale relative alla sua persona? |
| 7 | Ritiene che i suoi dati personali siano trattati con la giusta riservatezza? |
| 8 | Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali? |
| 9 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Mensa? |
| 10 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Pulizie? |
| 11 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Lavanderia? |
| 12 | Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio attribuisce a questo Servizio? |
| 13 | Qual è la sua impressione complessiva sul comportamento e le maniere del personale? |
| 14 | Qual è la sua impressione complessiva sulla competenza e la professionalità del personale? |
| 15 | Qual è la sua impressione complessiva sulla capacità del personale di ascoltare e comprendere i suoi problemi? |

COMUNE DI SAN QUIRINO
Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa
Risultati questionari di gradimento somministrati ai familiari - anno 2025

QUESTIONARIO AI FAMILIARI

| QUESITI | PUNTEGGIO 1 | PUNTEGGIO 2 | PUNTEGGIO 3 | PUNTEGGIO 4 | PUNTEGGIO 5 | NON RISPONDO |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 1 | 4 | 5 | 13 | 10 | 2 |
| 2 | 0 | 1 | 3 | 16 | 13 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 10 | 7 | 8 | 4 |
| 4 | 0 | 1 | 4 | 16 | 14 | 0 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 14 | 18 | 0 |
| 6 | 1 | 1 | 3 | 9 | 21 | 0 |
| 7 | 1 | 0 | 2 | 13 | 19 | 0 |
| 8 | 0 | 1 | 3 | 14 | 17 | 0 |
| 9 | 0 | 1 | 6 | 14 | 12 | 2 |
| 10 | 0 | 1 | 4 | 8 | 22 | 0 |
| 11 | 0 | 4 | 7 | 6 | 16 | 2 |
| 12 | 0 | 1 | 2 | 15 | 16 | 1 |
| 13 | 1 | 0 | 1 | 11 | 22 | 0 |
| 14 | 0 | 1 | 3 | 11 | 20 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 5 | 11 | 17 | 1 |
| TOTALI | 9 | 20 | 59 | 178 | 245 | 14 |

| MOGLIE MARITO | FIGLIO/A | FRATELLO SORELLA | NIPOTE | AMM.SOST. | NUORA | COGNATA |
|------------------|----------|---------------------|--------|-----------|-------|---------|
| 1 | 23 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 |

| | |
|----|---|
| 1 | Le sembra che il suo familiare viva nella Casa Anziani |
| 2 | Le sembra che le attività di animazione proposte agli utenti siano nel complesso |
| 3 | Come valuta gli interventi riabilitativi prestati? |
| 4 | Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona prestati dagli operatori? |
| 5 | Ritiene che la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale siano nel complesso |
| 6 | Come giudica i canali di informazione tra il personale del servizio e i familiari/amministratori di sostegno/tutori? |
| 7 | Ritiene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza? |
| 8 | Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali? |
| 9 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Mensa? |
| 10 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Pulizie? |
| 11 | Che valutazione dà al servizio accessorio della Lavanderia? |
| 12 | Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio attribuisce a questo Servizio? |
| 13 | Qual è la sua impressione complessiva sul comportamento e le maniere del personale? |
| 14 | Qual è la sua impressione complessiva sulla competenza e la professionalità del personale? |
| 15 | Qual è la sua impressione complessiva sulla capacità del personale di ascoltare e comprendere i problemi dei residenti? |

QUESTIONARIO AI FAMILIARI - PERCENTUALI

| QUESITI | PUNTEGGIO 1 | PUNTEGGIO 2 | PUNTEGGIO 3 | PUNTEGGIO 4 | PUNTEGGIO 5 | NON RISPONDO | | |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----|-----|
| 1 | 3% | 11% | 14% | 37% | 29% | 6% | 14% | 66% |
| 2 | 0% | 3% | 9% | 46% | 37% | 6% | 3% | 83% |
| 3 | 9% | 9% | 29% | 20% | 23% | 11% | 17% | 43% |
| 4 | 0% | 3% | 11% | 46% | 40% | 0% | 3% | 86% |
| 5 | 3% | 3% | 3% | 40% | 51% | 0% | 6% | 91% |
| 6 | 3% | 3% | 9% | 26% | 60% | 0% | 6% | 86% |
| 7 | 3% | 0% | 6% | 37% | 54% | 0% | 3% | 91% |
| 8 | 0% | 3% | 9% | 40% | 49% | 0% | 3% | 89% |
| 9 | 0% | 3% | 17% | 40% | 34% | 6% | 3% | 74% |
| 10 | 0% | 3% | 11% | 23% | 63% | 0% | 3% | 86% |
| 11 | 0% | 11% | 20% | 17% | 46% | 6% | 11% | 63% |
| 12 | 0% | 3% | 6% | 43% | 46% | 3% | 3% | 89% |
| 13 | 3% | 0% | 3% | 31% | 63% | 0% | 3% | 94% |
| 14 | 0% | 3% | 9% | 31% | 57% | 0% | 3% | 89% |
| 15 | 3% | 0% | 14% | 31% | 49% | 3% | 3% | 80% |
| MEDIA | 2% | 4% | 11% | 34% | 47% | 3% | | |