

Report sui risultati del questionario di gradimento degli ospiti e dei familiari

/ Periodo: gennaio – giugno 2026

Pubblicazione 15 luglio 2026



Azienda pubblica
di servizi alla persona
Jean-Boniface Festaz



Premessa

Nel periodo luglio 2025 – giugno 2026 l'Azienda ha avviato alcune iniziative finalizzate alla rilevazione del gradimento degli ospiti e dei loro familiari, con l'obiettivo di raccogliere indicazioni utili al miglioramento continuo dei servizi.

Le informazioni analizzate derivano da due diverse modalità di raccolta:

- A. **Esiti della rilevazione sperimentale CDR1:** la rilevazione sperimentale realizzata presso il reparto CDR1 nell'ambito del progetto di gruppo *"Ascoltare per migliorare"*, svolta nel periodo luglio-dicembre 2025. La rilevazione sperimentale realizzata presso il CDR1 ha consentito di raccogliere: 13 questionari compilati dagli ospiti, 12 questionari compilati dai familiari, per un totale di 25 questionari analizzati.
- B. **Questionari e delle segnalazioni raccolti nel primo semestre 2026:** i questionari di gradimento e le segnalazioni raccolti nel corso del primo semestre 2026 attraverso i moduli cartacei disponibili presso la portineria e tramite QR code su locandine affisse ai piani. I questionari raccolti, tra cartacei e online, nel primo semestre sono pari a 15.

Complessivamente sono pertanto stati acquisiti **40 contributi** tra questionari CDR1, questionari online e cartacei e segnalazioni, utilizzati ai fini della presente analisi.

L'obiettivo è individuare alcuni ambiti prioritari sui quali orientare le future azioni di miglioramento dell'Azienda.



A. Esiti della rilevazione sperimentale CDR1 (luglio - dicembre 2025)

Obiettivo della rilevazione

Nell'ambito del progetto di gruppo *"Ascoltare per migliorare"* è stata realizzata una rilevazione sperimentale del gradimento presso il reparto CDR1, coinvolgendo ospiti e familiari con l'obiettivo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità percepita dei servizi assistenziali e all'individuazione di eventuali aree di miglioramento.

Soddisfazione complessiva

Dall'analisi dei 25 questionari somministrati agli ospiti e ai familiari del reparto CDR1 nell'ambito della rilevazione sperimentale emerge un livello di soddisfazione complessivamente molto positivo.

Le valutazioni più elevate riguardano, in ordine di gradimento, i seguenti aspetti:

1. Il rispetto della dignità e della riservatezza della persona assistita (100%)

Tutti i questionari raccolti esprimono una valutazione pienamente positiva su questo aspetto, confermando l'attenzione del personale alla tutela della dignità, della riservatezza e dei bisogni della persona assistita.

2. L'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso (96%)

L'accoglienza viene descritta come positiva e rappresenta uno degli aspetti maggiormente apprezzati dagli ospiti e dai familiari, contribuendo a creare un clima di fiducia fin dal primo contatto con la struttura.

3. La disponibilità e la professionalità del personale (96%)

Le valutazioni evidenziano un elevato apprezzamento per la competenza, la disponibilità e l'attenzione dimostrate dagli operatori nello svolgimento delle attività assistenziali e sanitarie.

4. L'assistenza nelle attività quotidiane (92%)

Gli ospiti e i familiari esprimono un giudizio favorevole sulla qualità del supporto ricevuto nelle attività della vita quotidiana, riconoscendo l'impegno del personale nel garantire un'assistenza attenta ai bisogni della persona.

5. La capacità degli operatori di ascoltare bisogni e richieste degli ospiti (88%)

Le valutazioni confermano il riconoscimento, da parte di ospiti e familiari, dell'attenzione riservata all'ascolto e alla relazione, aspetti che contribuiscono in modo significativo alla qualità percepita dell'assistenza.

Aree di miglioramento evidenziate

Pur a fronte di un quadro complessivamente molto positivo, dall'analisi delle osservazioni formulate da ospiti e familiari emergono alcuni ambiti sui quali orientare le future azioni di miglioramento.

In particolare, le segnalazioni ricorrenti riguardano:

1. Limitata offerta di attività di animazione e coinvolgimento degli ospiti

Le osservazioni raccolte evidenziano la richiesta di ampliare le opportunità di animazione, favorendo un maggior numero di attività ricreative, occasioni di socializzazione e momenti di coinvolgimento durante la giornata. In particolare, viene segnalata l'esigenza di rafforzare le iniziative di stimolazione cognitiva e motoria, al fine di rendere più ricca e partecipata la quotidianità degli ospiti.



2. Esigenza di rafforzare le occasioni di relazione e di ascolto

Dalle osservazioni raccolte emerge il desiderio di poter condividere con gli operatori un maggior numero di momenti di ascolto e dialogo. La relazione umana viene percepita dagli ospiti come parte integrante della qualità dell'assistenza e del benessere durante la permanenza in struttura.

3. Aspetti migliorabili del servizio di ristorazione

Le segnalazioni riguardano alcuni aspetti del servizio di ristorazione, con particolare riferimento alla limitata varietà del pasto serale, al mancato rispetto del menù programmato in alcune occasioni, alla qualità percepita di alcuni alimenti e del pane, nonché alla richiesta di una maggiore cura nella composizione delle proposte alimentari.



B. Questionari di gradimento e segnalazioni raccolti nel primo semestre 2026

Obiettivo della rilevazione

Nel corso del primo semestre 2026 l'Azienda ha introdotto un nuovo sistema di raccolta del gradimento rivolto a ospiti e familiari, attraverso questionari compilabili mediante QR code e moduli cartacei disponibili presso la portineria.

L'obiettivo dell'iniziativa è favorire una rilevazione continuativa della qualità percepita dei servizi, individuando punti di forza e possibili ambiti di miglioramento.

Soddisfazione complessiva

Dall'analisi dei 15 questionari e delle segnalazioni raccolti nel corso del primo semestre 2026 emerge un livello di soddisfazione complessivamente positivo rispetto ai servizi erogati dalla struttura.

Le valutazioni maggiormente positive riguardano, in ordine di gradimento, i seguenti aspetti:

1. L'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso (98%)

Le valutazioni confermano l'elevata qualità percepita dell'accoglienza, considerata da ospiti e familiari un elemento importante per favorire un inserimento sereno e instaurare fin da subito un rapporto di fiducia con la struttura.

2. La disponibilità del personale nei confronti degli ospiti e dei familiari (97%)

Gli operatori vengono descritti come disponibili, cortesi e attenti ai bisogni delle persone assistite e dei loro familiari, contribuendo a creare un clima di collaborazione, vicinanza e fiducia.

3. La qualità complessiva dell'assistenza sanitaria e assistenziale (96%)

Le valutazioni confermano un elevato livello di apprezzamento per l'assistenza garantita dalla struttura, sia sotto il profilo sanitario sia sotto quello assistenziale.

4. L'assistenza infermieristica e socio-sanitaria (95%)

Le risposte esprimono soddisfazione per la professionalità, la competenza e l'attenzione dimostrate dal personale nell'erogazione delle prestazioni assistenziali e sanitarie.

5. La pulizia degli ambienti e delle camere (94%)

Ospiti e familiari esprimono un giudizio positivo sulla pulizia e sul decoro degli ambienti, riconoscendo l'impegno quotidiano nel mantenimento degli spazi comuni e delle camere.

6. L'attenzione prestata ai bisogni degli ospiti (93%)

L'attenzione riservata ai bisogni degli ospiti viene riconosciuta come uno degli elementi che contribuiscono maggiormente alla qualità percepita dei servizi offerti dalla struttura.

Aree di miglioramento evidenziate

Il sistema di rilevazione continuativa del gradimento ha consentito di individuare alcuni ambiti di miglioramento ricorrenti, che costituiscono elementi utili per l'orientamento delle future azioni organizzative.

In particolare, emergono i seguenti temi:

1. Limitata offerta di attività di animazione, socializzazione e coinvolgimento degli ospiti

Le osservazioni raccolte evidenziano la richiesta di ampliare le opportunità di animazione, incrementando le attività ludiche, ricreative e di socializzazione. In particolare, viene



segnalata l'esigenza di proporre un maggior numero di iniziative in grado di favorire il coinvolgimento attivo degli ospiti durante la giornata.

2. Percezione di una presenza del personale non sempre adeguata ai bisogni assistenziali e relazionali

In alcune osservazioni emerge la percezione di una presenza del personale non sempre sufficiente a soddisfare le esigenze assistenziali e relazionali degli ospiti.

3. Aspetti migliorabili del servizio di ristorazione

Le osservazioni raccolte evidenziano alcune proposte di miglioramento relative al servizio di ristorazione. In particolare, vengono segnalati l'orario della cena, ritenuto anticipato, la qualità percepita di alcuni alimenti, in particolare del pane, e l'opportunità di rendere l'offerta alimentare maggiormente rispondente alle aspettative degli ospiti.

4. Comfort degli ambienti e dotazioni delle camere

Tra le proposte di miglioramento emergono alcuni interventi finalizzati ad aumentare il comfort degli ambienti, quali la tinteggiatura delle camere, il miglioramento dell'illuminazione, il rinnovo delle poltrone e l'ammodernamento delle salette destinate ai pasti e ai momenti di permanenza degli ospiti.

5. Comunicazione con i familiari

Le osservazioni raccolte evidenziano l'importanza di garantire una comunicazione costante e tempestiva sia riguardo alle condizioni e ai bisogni dell'ospite, sia rispetto alle attività, ai servizi e alle iniziative promosse dalla struttura, favorendo un rapporto sempre più diretto e trasparente con i familiari.