

QUESTIONARIO: Analisi della customer satisfaction del paziente – anno 2025

U.O. coinvolte: L.P.A., R.A., R.P.D., S.R.P.1-D.D. e S.R.P.3.

La Direzione della Casa di Cura Villa San Giuseppe, alla luce della politica della qualità adottata, è molto attenta all'indagine di Customer satisfaction, per monitorare la soddisfazione dei propri pazienti.

Il R.S.G.Q. ha ideato un questionario volto a conoscere il grado di soddisfazione del paziente: il questionario è svolto con la metodologia dell'autosomministrazione, e consegnato dagli operatori del reparto.

Il target della ricerca è rappresentato da pazienti in età superiore ai 18 anni, che hanno effettuato un ricovero all'interno della struttura, nelle U.O. indicate.

Il questionario si compone sia di domande a risposta aperta, che di domande a cui attribuire un valore numerico (secondo la scala di Likert a 5 valori):

- Dati generali dell'intervistato (età, sesso, nazionalità, compilatore, data di compilazione, primo ricovero, scolarità);
- Ammissione ed accoglienza;
- Aspetti alberghieri,
- Assistenza del personale medico (ad esclusione del reparto R.P.D. dove è assente la figura del medico);
- Assistenza del personale infermieristico;
- Assistenza del personale O.S.S.;
- Assistenza del personale psicologico e riabilitativo (per R.A., S.R.P.1-D.D. e S.R.P.3) e del personale fisioterapico (per L.P.A. e R.P.D.);
- Aspetti generali relativi al ricovero;
- Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero;
- Giudizio globale sulla casa di cura;
- Aspetti maggiormente graditi;
- Aspetti meno graditi;
- Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra casa di Cura?
- Eventuali suggerimenti o servizi.

Il questionario è valido per tutti i reparti, evidenziando eventuali differenze nelle attività assistenziali proposte, ed è stato altresì distribuito nei reparti R.P.D. (ai familiari) e S.R.P.3. Per questi due reparti va fatta una specifica: i questionari sono somministrati con cadenza annuale ai degenti o ai loro familiari, in quanto gli stessi ospiti vivono stabilmente nella struttura.

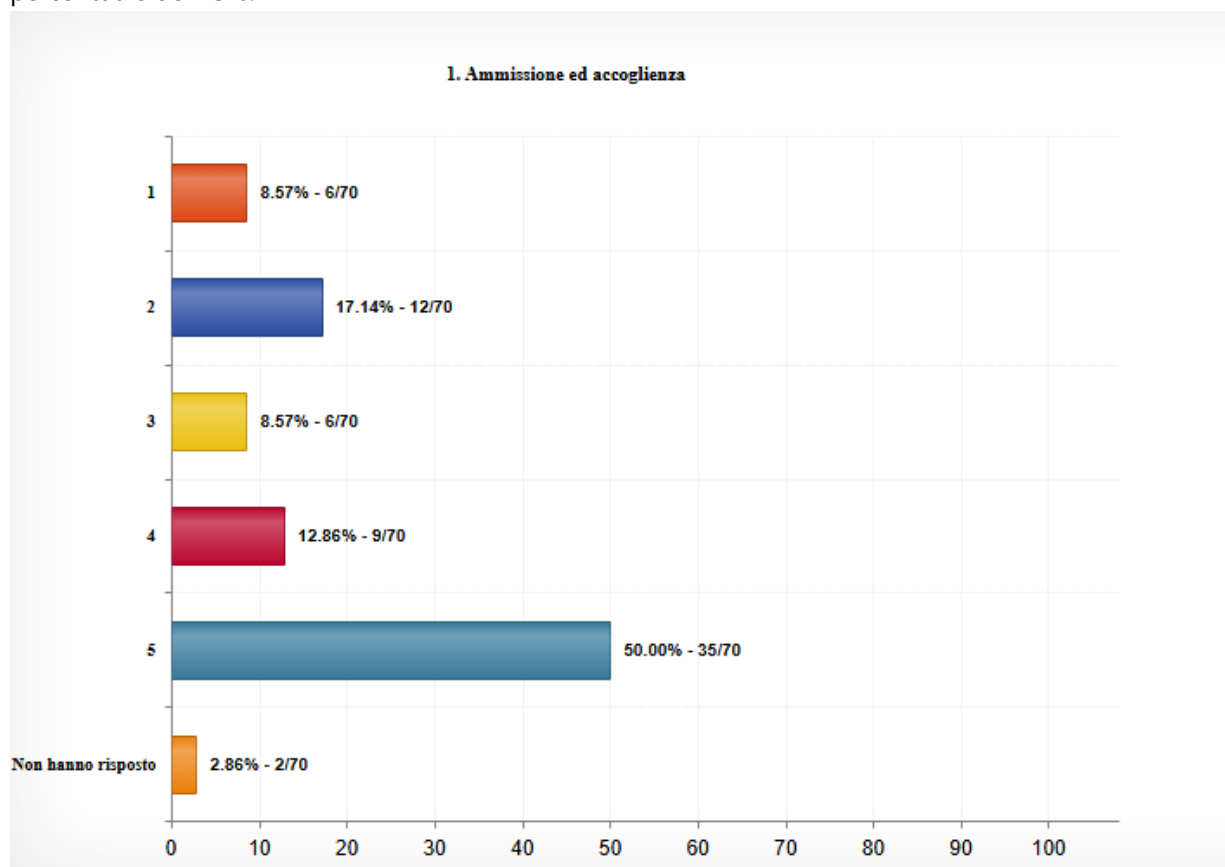
La specifica per i due reparti sopra è che la somministrazione del questionario è annuale, trattandosi di pazienti che stabilmente vivono all'interno della struttura.

Gli istogrammi sono pensati con una valutazione da 1 a 5 che evidenzia il gradimento in ordine crescente del familiare/paziente.

1. Reparto S.R.P.3

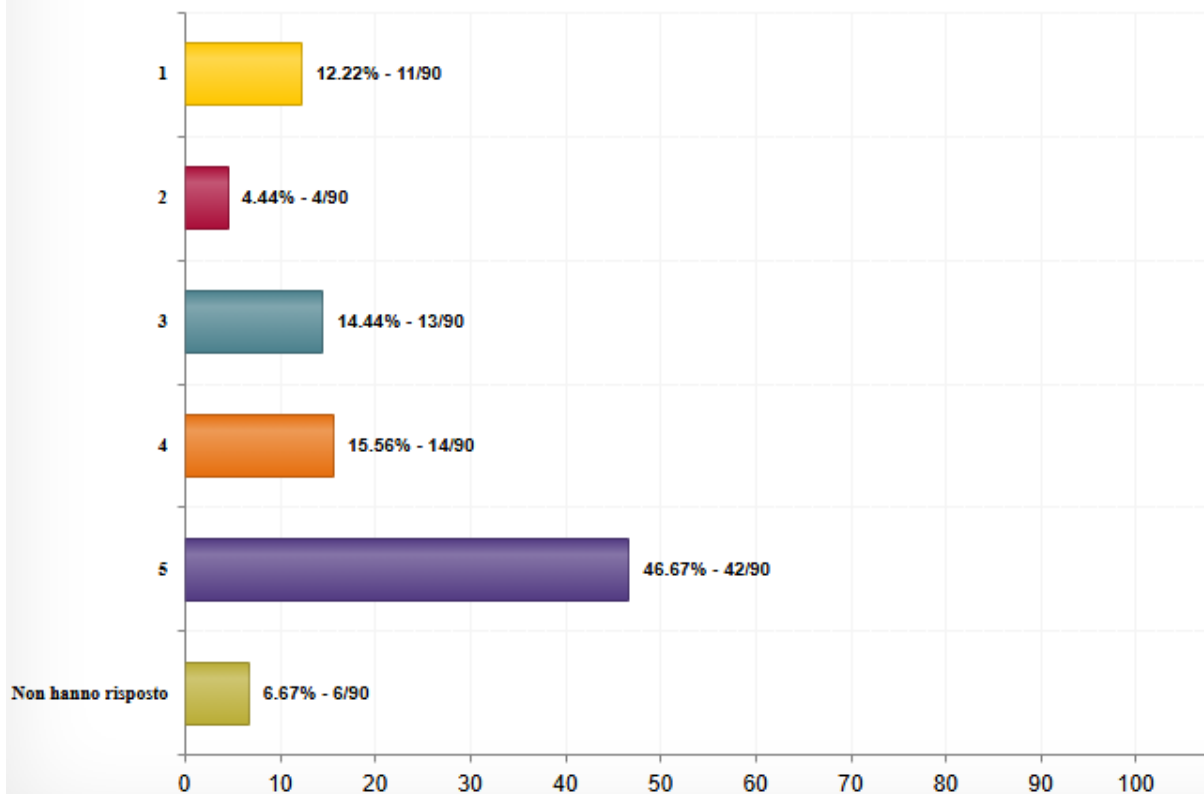
Per l'analisi dei dati verranno inseriti tutti gli istogrammi generali rispetto alle macroaree individuate all'inizio della relazione: in tabella i risultati specifici per ciascun "fattore della qualità".

Sono 9 i questionari compilati su 20 pazienti a cui sono stati somministrati nel corso del 2025 (con una percentuale del 45%).

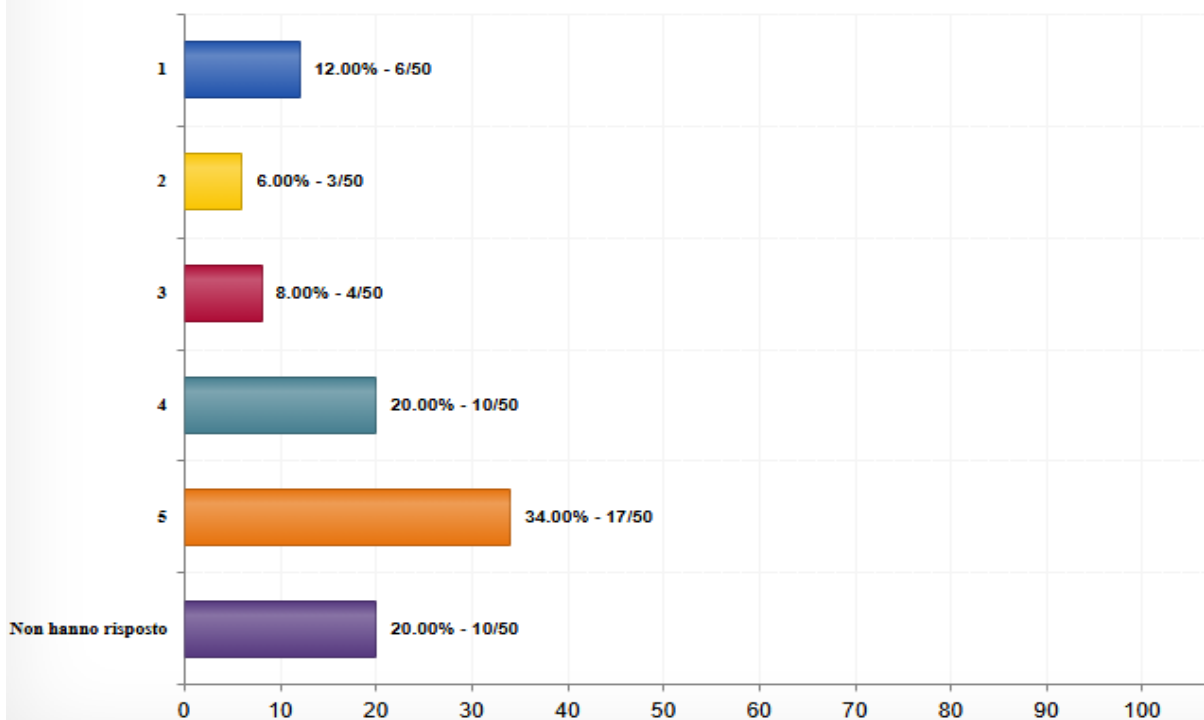




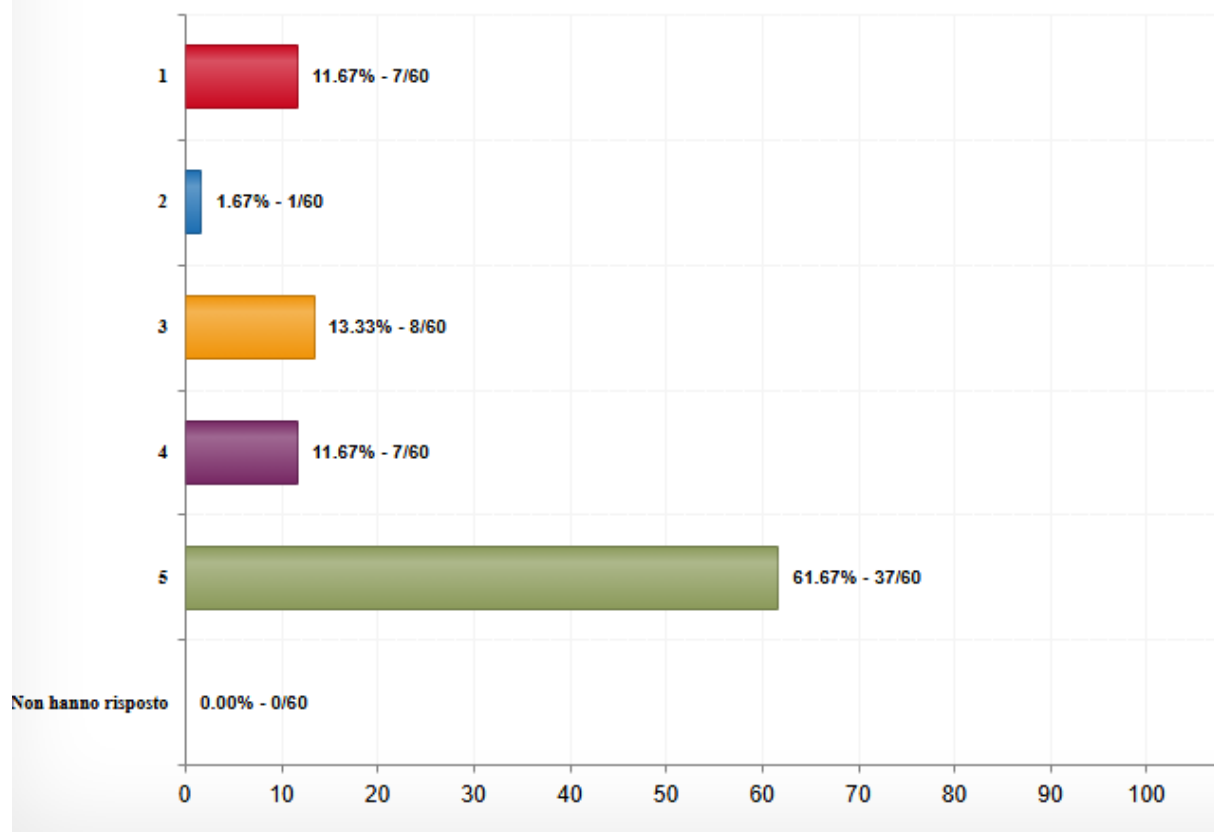
2. Aspetti alberghieri



3. Assistenza del personale medico



4. Assistenza del personale infermieristico

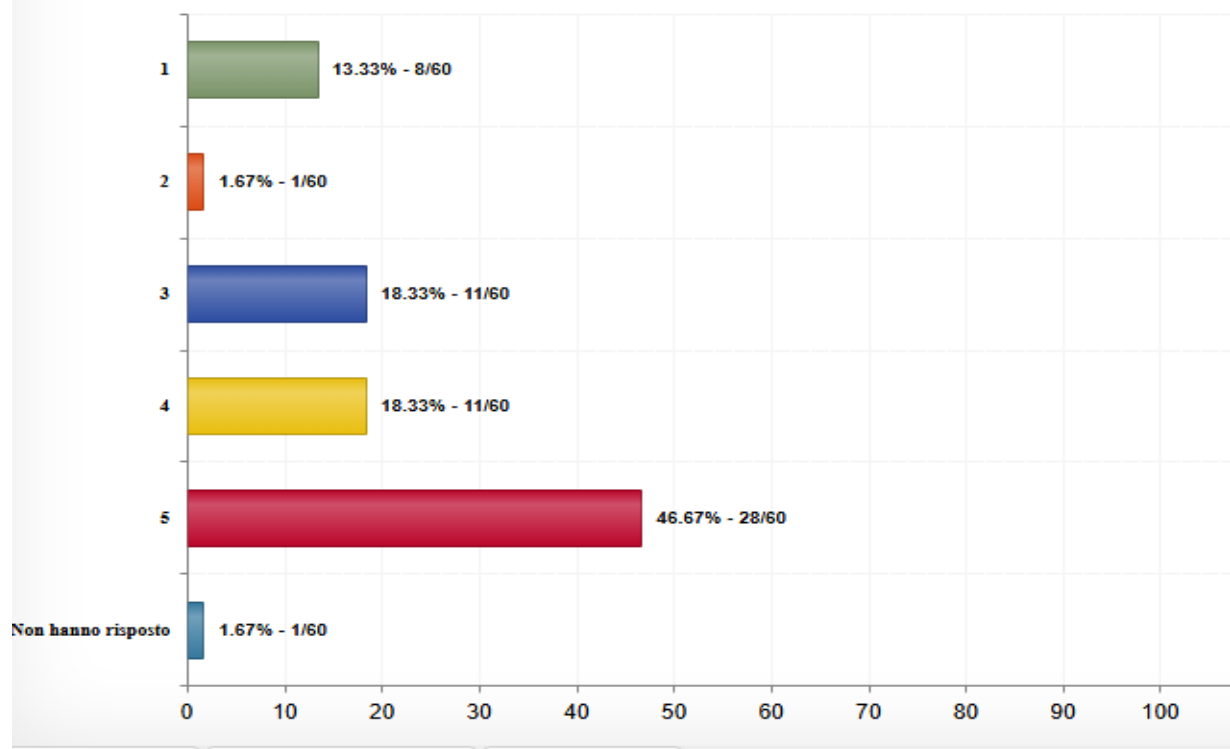




Suore
Ospedaliere

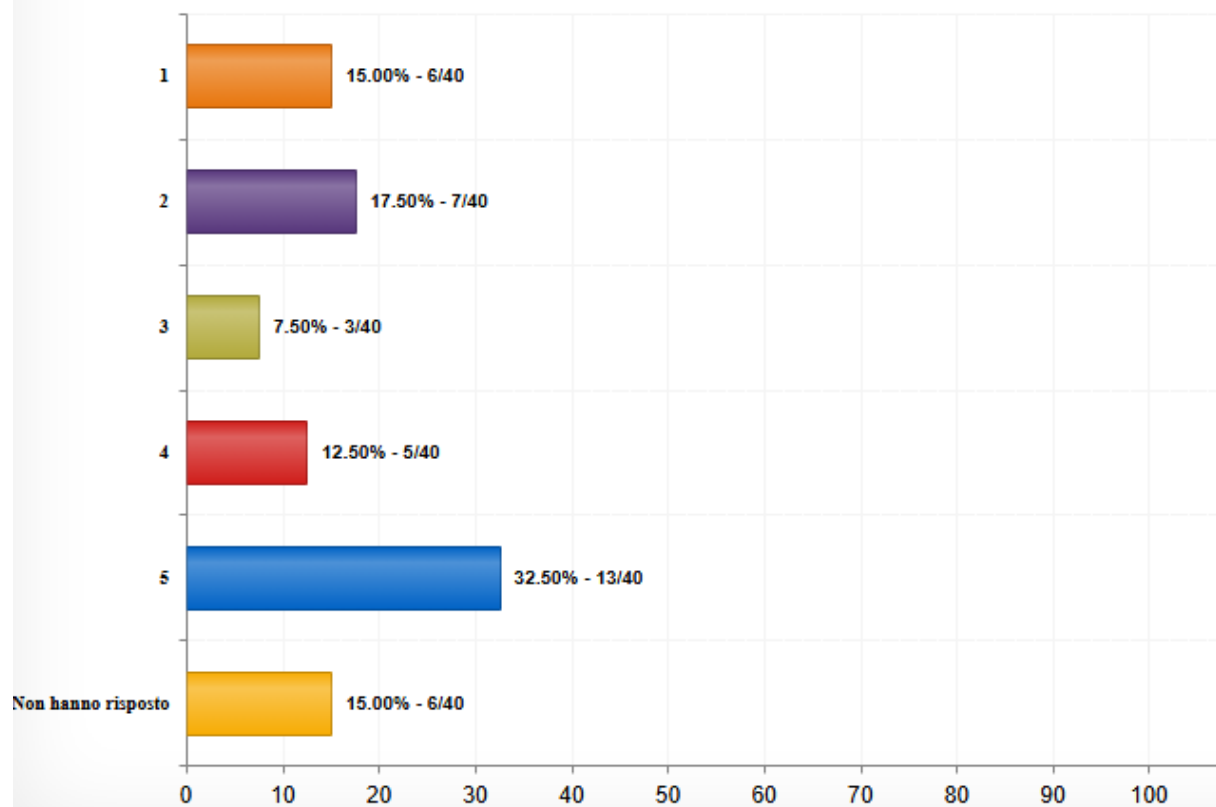
VILLA SAN GIUSEPPE

5. Assistenza del personale O.S.S.



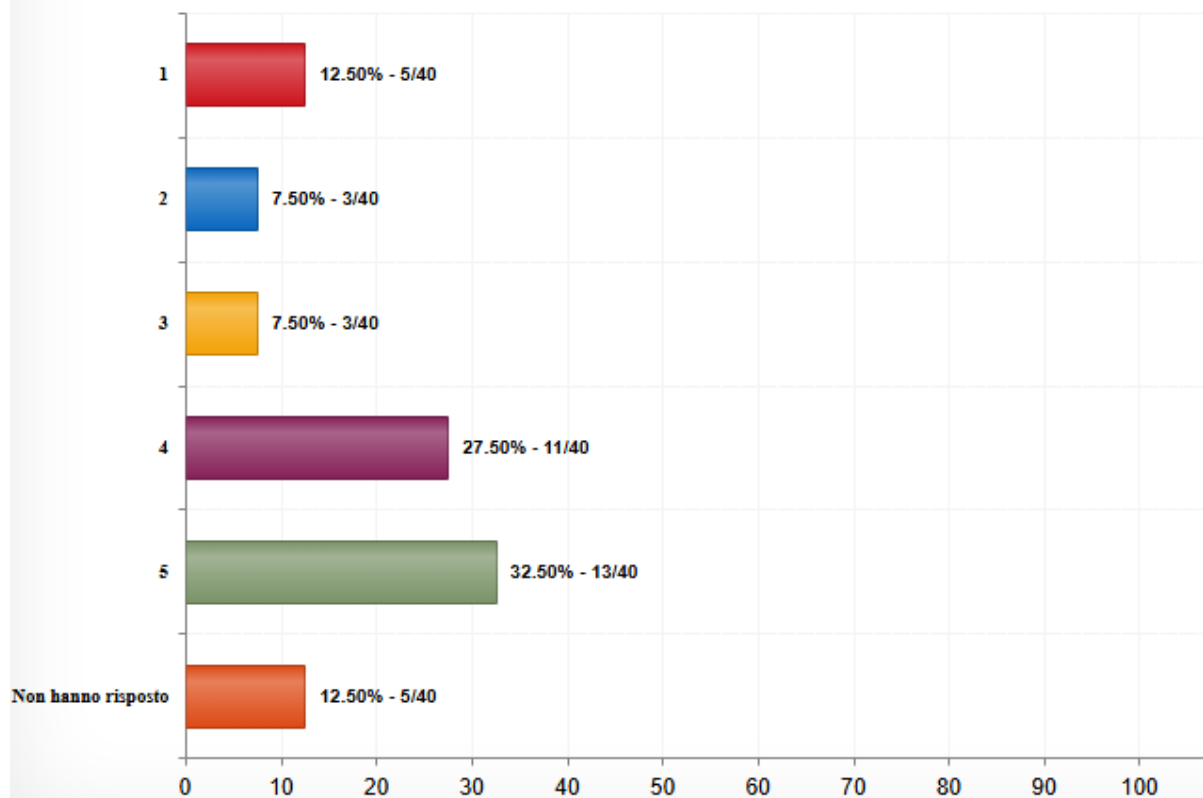


6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo

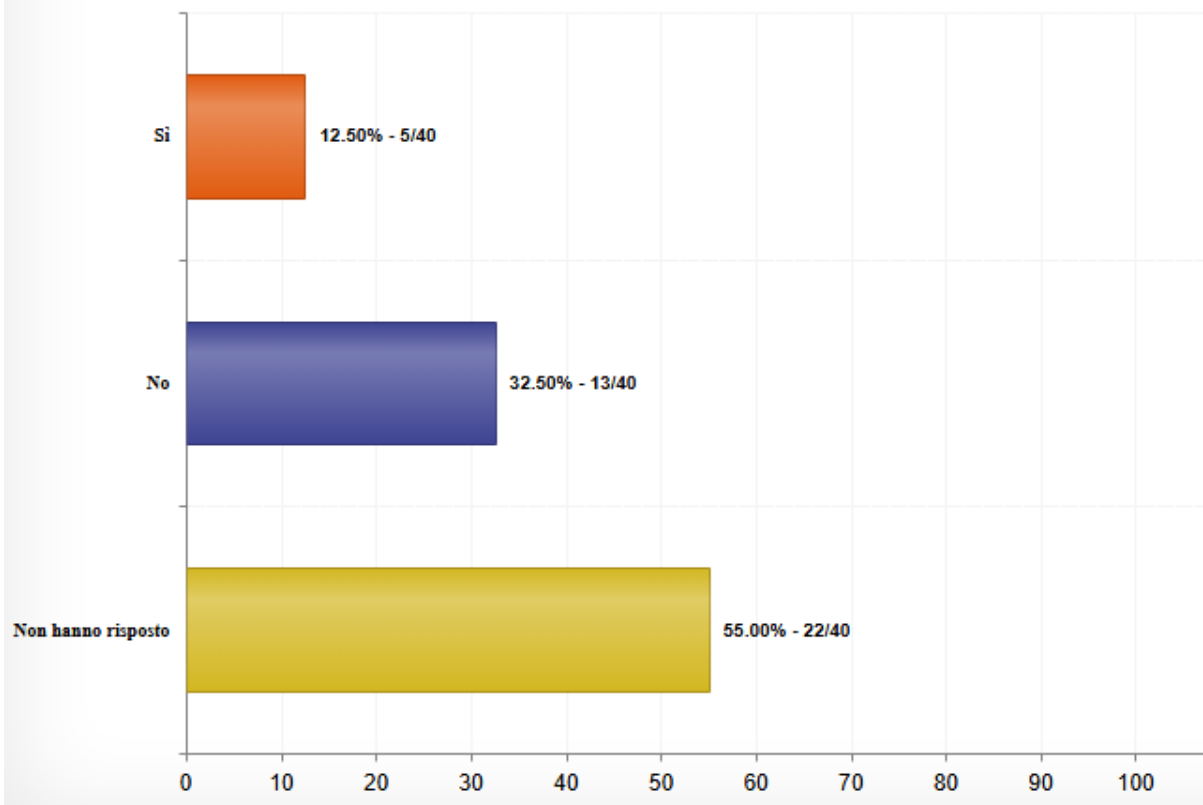




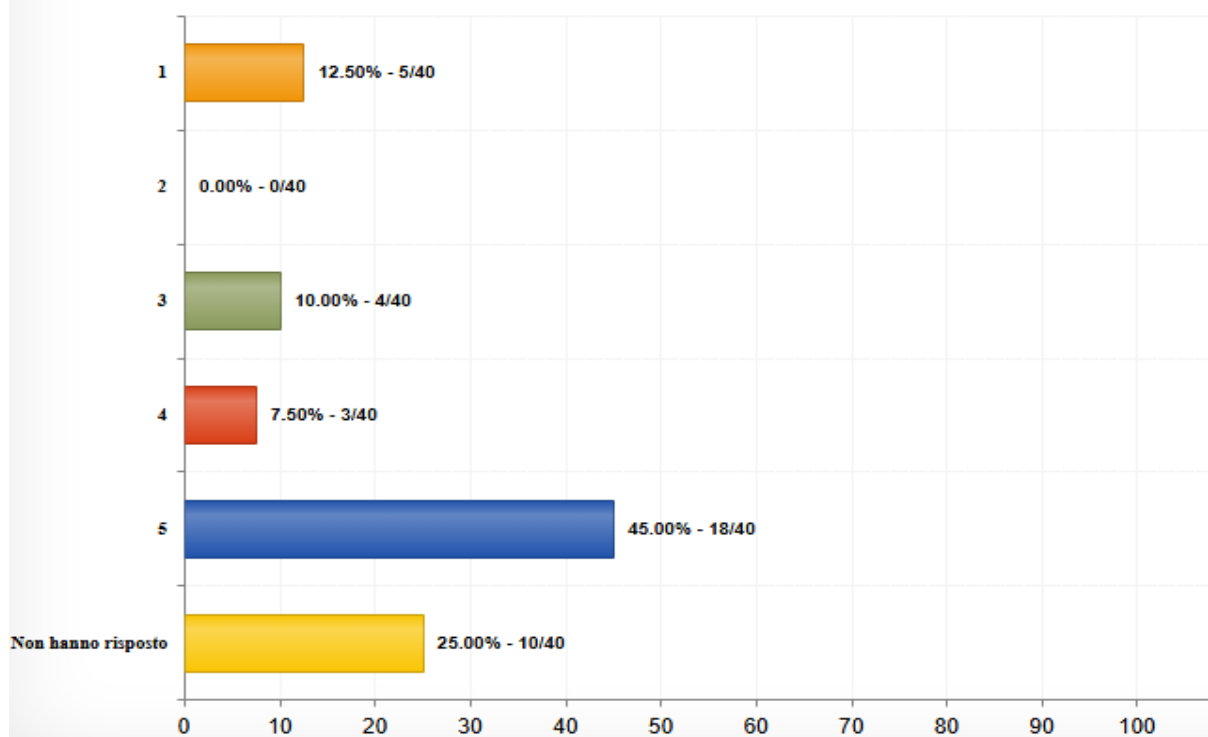
7. Aspetti generali relativi al ricovero



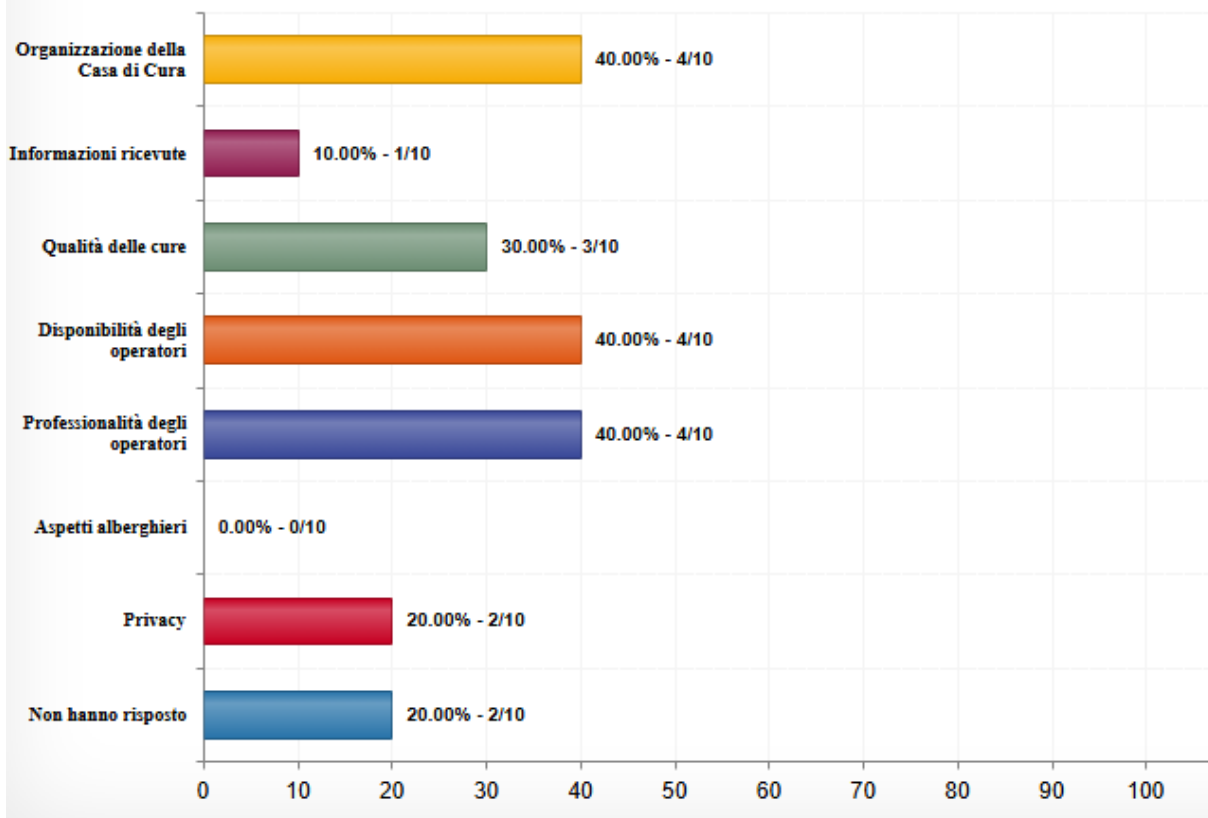
8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero



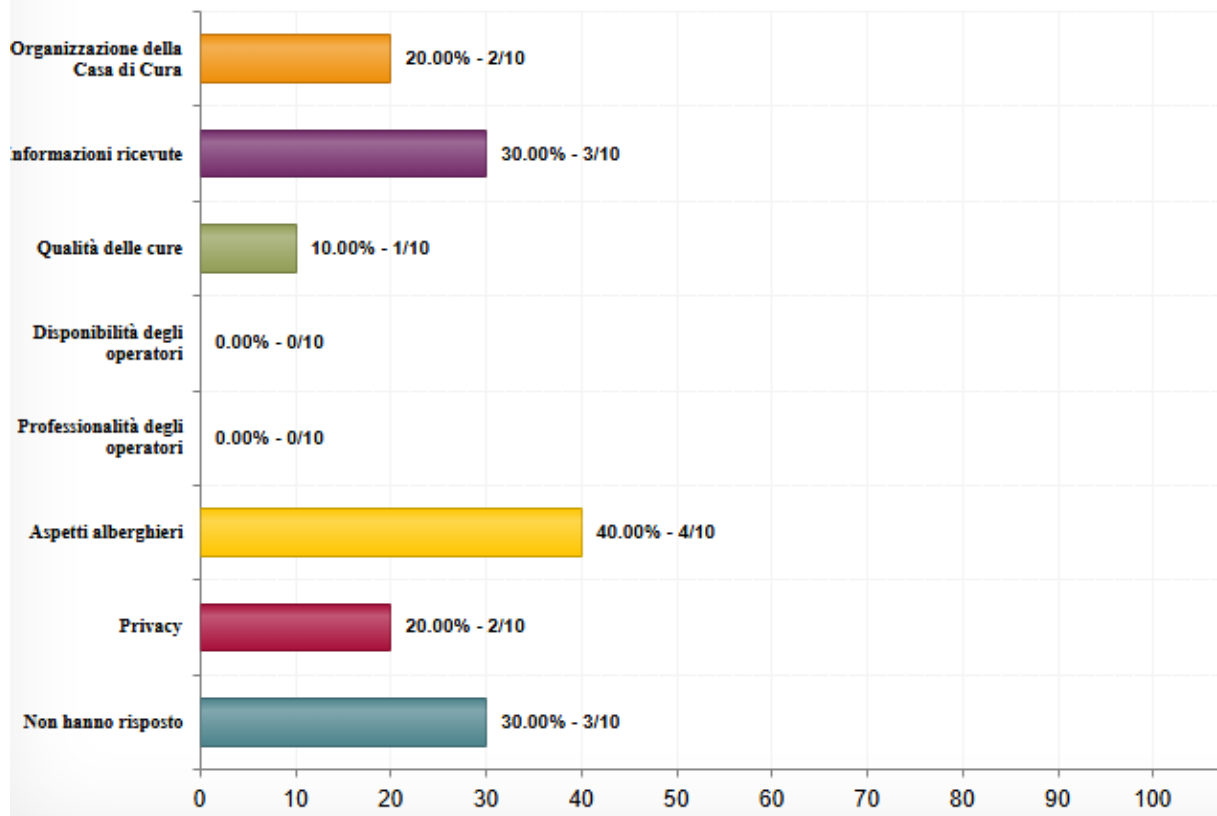
9. Giudizio globale sulla Casa di Cura



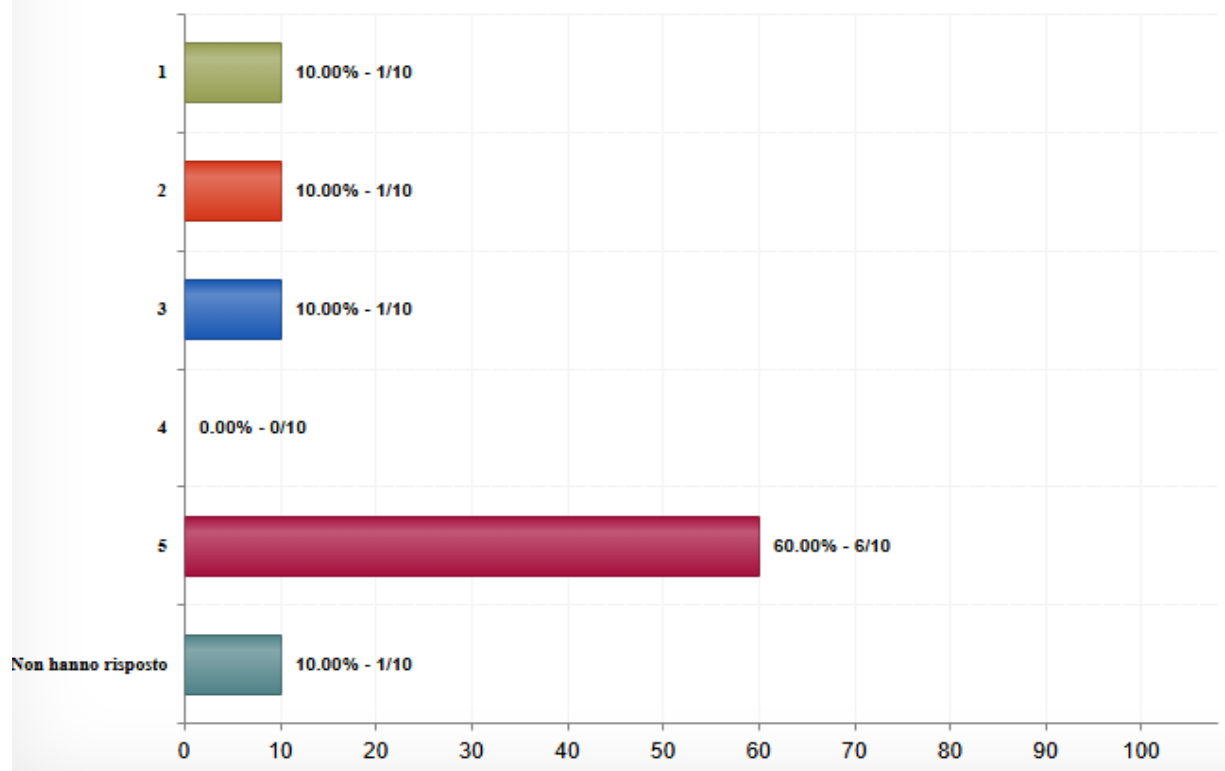
10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (indicare massimo 3 risposte)



11. Quali aspetti ha gradito meno (indicare massimo 3 risposte)



12. Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra Casa di Cura



Sotto viene riportata la tabella con le singole percentuali di gradimento per ciascun item individuato:

	1. Ammissione ed accoglienza				
	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per ottenere il ricovero	0%	0%	0%	0%	90,00%
Informazioni per orientarsi con facilità all'interno della Casa di Cura	10,00%	20,00%	20,20%	30,00%	20,00%
Cortesia, accoglienza e completezza di informazioni del personale di contatto/accoglienza	10,00%	20,00%	10,00%	10,00%	50,00%
Cortesia, accoglienza e completezza delle informazioni del personale di reparto	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%	50,00%
Tempi di attesa per la sistemazione in camera	10,00%	20,00%	10,00%	0%	60,00%
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	10,00%	20,00%	0%	30,00%	40,00%
Organizzazione degli orari di visita dei familiari	10,00%	30,00%	0%	10,00%	40,00%
	2. Aspetti alberghieri				
	1	2	3	4	5
Luminosità degli spazi comuni interni	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%	50,00%
Comfort e cura della camera	10,00%	0%	20,00%	30,00%	40,00%
Comfort e cura degli ambienti comuni	10,00%	0%	10,00%	30,00%	50,00%
Comfort e cura degli arredi	10,00%	0%	10,00%	30,00%	40,00%
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	40,00%
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	40,00%
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%	40,00%
Pulizia camera (ricompreso il bagno di servizio)	20,00%	0%	10,00%	10,00%	60,00%
Pulizia spazi comuni	10,00%	0%	20,00%	0%	60,00%
	3. Assistenza del personale medico				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale medico	10,00%	10,00%	0%	10,00%	50,00%
Completezza delle informazioni sullo stato di salute, esami, cure e trattamento	10,00%	0%	20,00%	20,00%	30,00%
Capacità di ascolto del personale medico	10,00%	10,00%	10,00%	20,00%	30,00%
Competenza nell'eseguire visite/controlli	10,00%	0%	0%	40,00%	30,00%
Orari di ricevimento del personale medico	20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	30,00%
	4. Assistenza del personale infermieristico				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	10,00%	0%	10,00%	10,00%	70,00%
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	10,00%	0%	10,00%	10,00%	70,00%
Capacità di ascolto del personale infermieristico	10,00%	0%	10,00%	20,00%	60,00%
Chiarezza/facilità di dialogo	10,00%	0%	20,00%	10,00%	60,00%
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	10,00%	0%	30,00%	0%	60,00%
Grado di riservatezza	20,00%	10,00%	0%	20,00%	50,00%

							5. Assistenza del personale O.S.S.						
							1	2	3	4	5		
Gentilezza e disponibilità del personale O.S.S.							20,00%	0%	20,00%	10,00%	50,00%		
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza							10,00%	0%	30,00%	10,00%	50,00%		
Capacità di ascolto							10,00%	0%	10,00%	30,00%	40,00%		
Chiarezza/facilità di dialogo							10,00%	0%	30,00%	10,00%	50,00%		
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza							10,00%	0%	10,00%	20,00%	60,00%		
Grado di riservatezza							20,00%	10,00%	10,00%	30,00%	30,00%		
							6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo						
							1	2	3	4	5		
Gentilezza e disponibilità del personale psicologico/riabilitativo							20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	40,00%		
Frequenza degli incontri di gruppo							10,00%	20,00%	10,00%	10,00%	30,00%		
Frequenza degli incontri singoli							10,00%	30,00%	0%	10,00%	30,00%		
Grado di riservatezza							20,00%	10,00%	10,00%	20,00%	30,00%		
							7. Aspetti generali relativi al ricovero						
							1	2	3	4	5		
Informazioni sulla persona a cui rivolgersi in caso di problemi durante la degenza							10,00%	10,00%	10,00%	40,00%	30,00%		
Adeguate informazioni sul Suo stato di salute							10,00%	0%	10,00%	20,00%	40,00%		
Completezza e chiarezza delle informazioni su cosa fare dopo la dimissione							10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	20,00%		
Sostegno per i familiari							20,00%	0%	0%	30,00%	40,00%		
							8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero						
Ha avuto problemi con gli altri pazienti della sua stanza							Si – 30,00%			No – 70,00%			
Ha avuto problemi per ricevere le visite di parenti							Si -20,00%			No – 60,00%			
							9. Giudizio globale sulla casa di Cura						
							1	2	3	4	5		
Opinione sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata							10,00%	0%	20,00%	10,00%	50,00%		
Valutazione del percorso riabilitativo fatto rispetto alle aspettative iniziali							10,00%	0%	10,00%	10,00%	50,00%		
Valutazione del servizio "BAR"							10,00%	0%	0%	10,00%	40,00%		
Valutazione del servizio "LAVANDERIA"							20,00%	0%	10,00%	0%	40,00%		
10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (max 3 risposte)													
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy							
40,00%	10,00%	30,00%	40,00%	40,00%	0%	20,00%							
11. Quali aspetti ha gradito meno (max 3 risposte)													

Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy
20,00%	30,00%	10,00%	0%	0%	40,00%	20,00%

Il dato complessivo emergente riguarda la valutazione fatta dal 45% degli Ospiti del reparto, ed è un dato positivo. Non ci sono criticità significative, ma segnaliamo due valori negativi emersi:

- La valutazione sul personale psicologico riabilitativo, con una valutazione negativa del 50% degli ospiti sulla frequenza degli incontri di gruppo e singoli;
- Tra gli aspetti generali del ricovero, il 50% degli ospiti ha dato una valutazione negativa all'aspetto relativo alla "completezza e alla chiarezza delle informazioni su cosa fare dopo le dimissioni".

Con riferimento a tali aspetti si è deciso di non aprire azioni correttive.

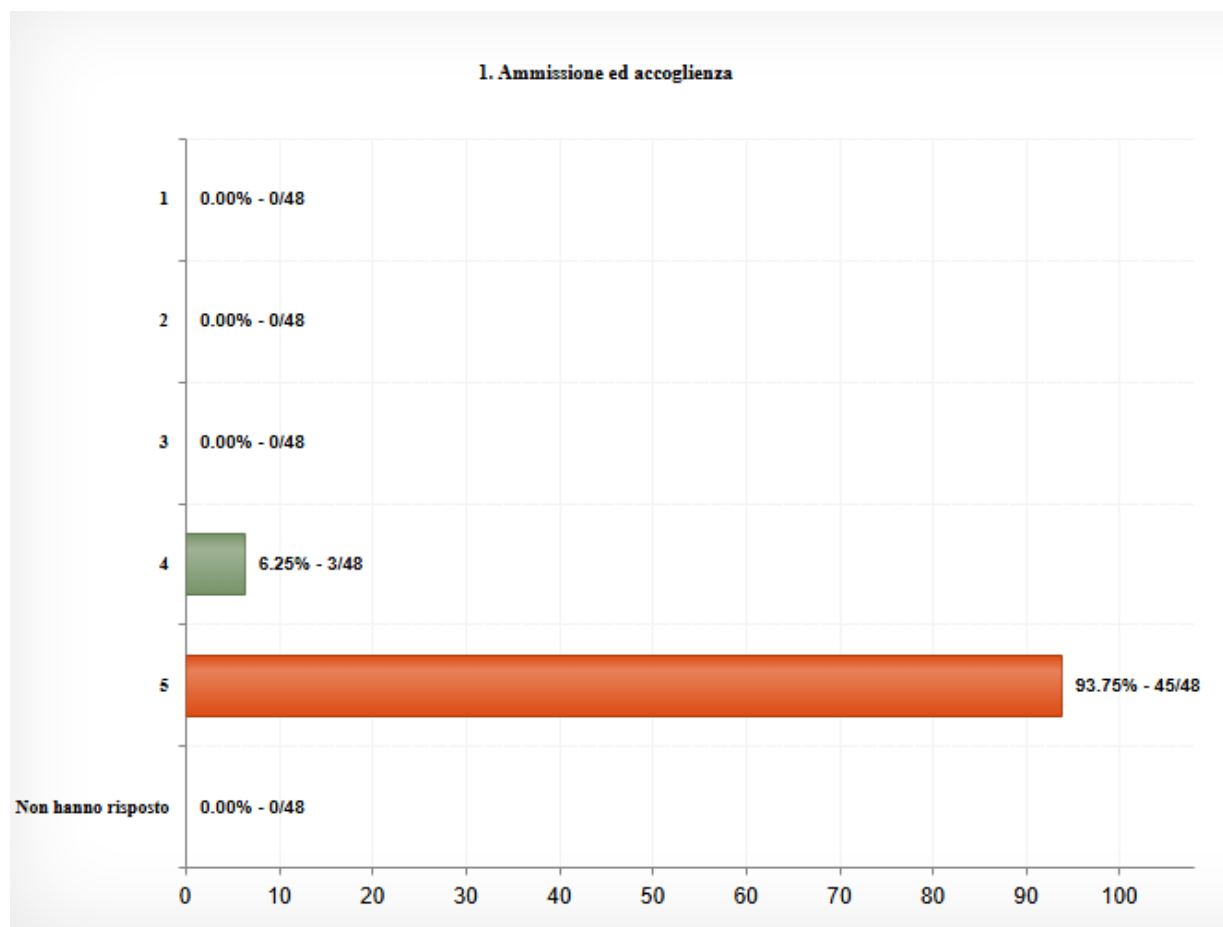
2. Reparto R.P.D.

Il reparto R.P.D. è un reparto residenziale in cui, al pari del reparto S.R.P.3, i pazienti hanno una degenza prolungata per la peculiarità della patologia.

Per questo, i questionari di gradimento sono somministrati ai familiari, con cadenza annuale.

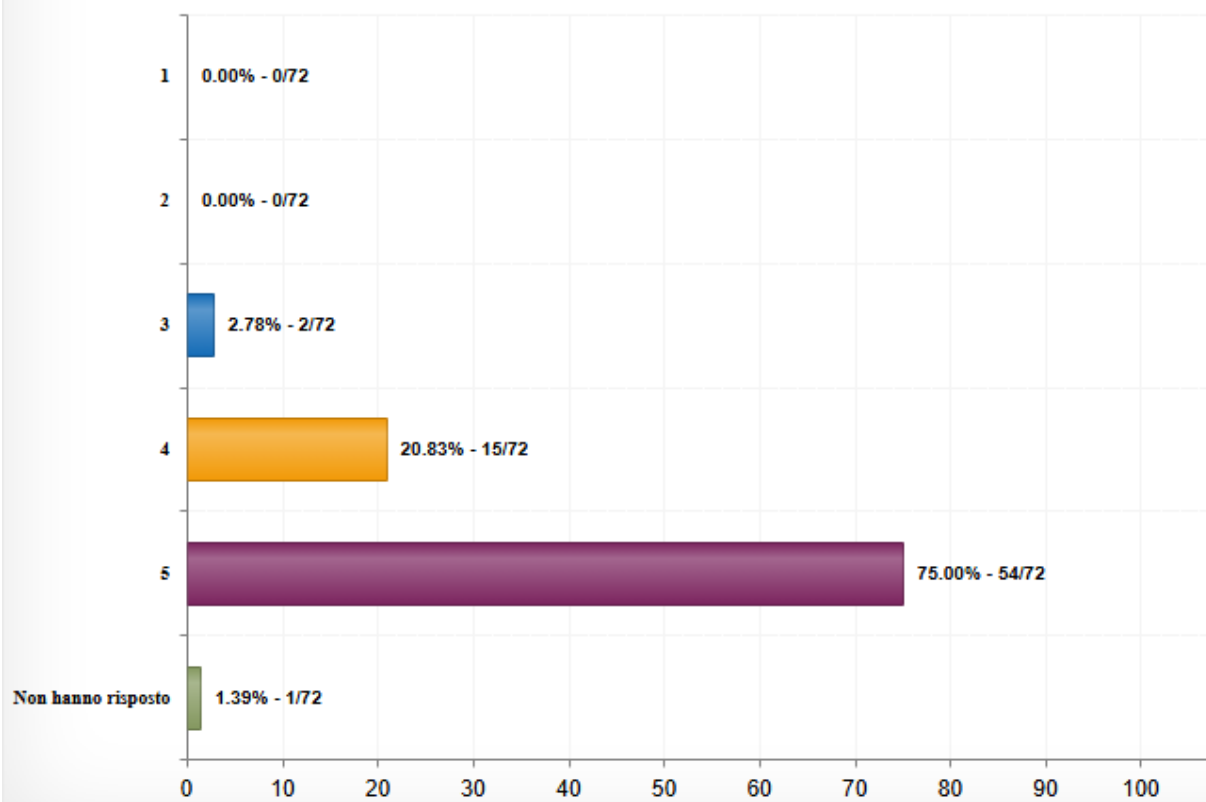
Una specifica ulteriore è che non è presente l'istogramma relativo alla parte di assistenza medica, in quanto assente la figura nell'organigramma di reparto, così come la figura per personale psicologico/riabilitativo. Presente invece il fisioterapista.

Qui di seguito gli istogrammi con i risultati dei questionari 2025, con riferimento a 7 questionari su 20 pazienti (per una percentuale pari al 35%).



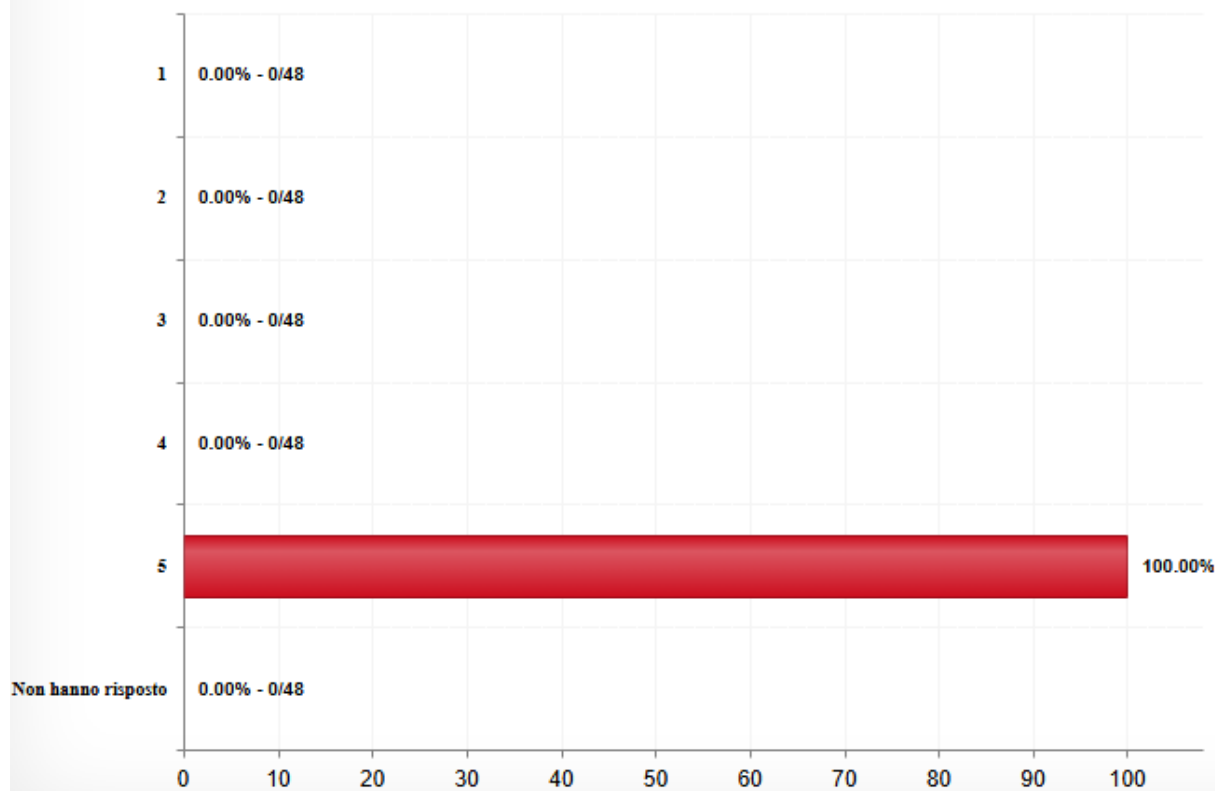


2. Aspetti alberghieri





4. Assistenza del personale infermieristico

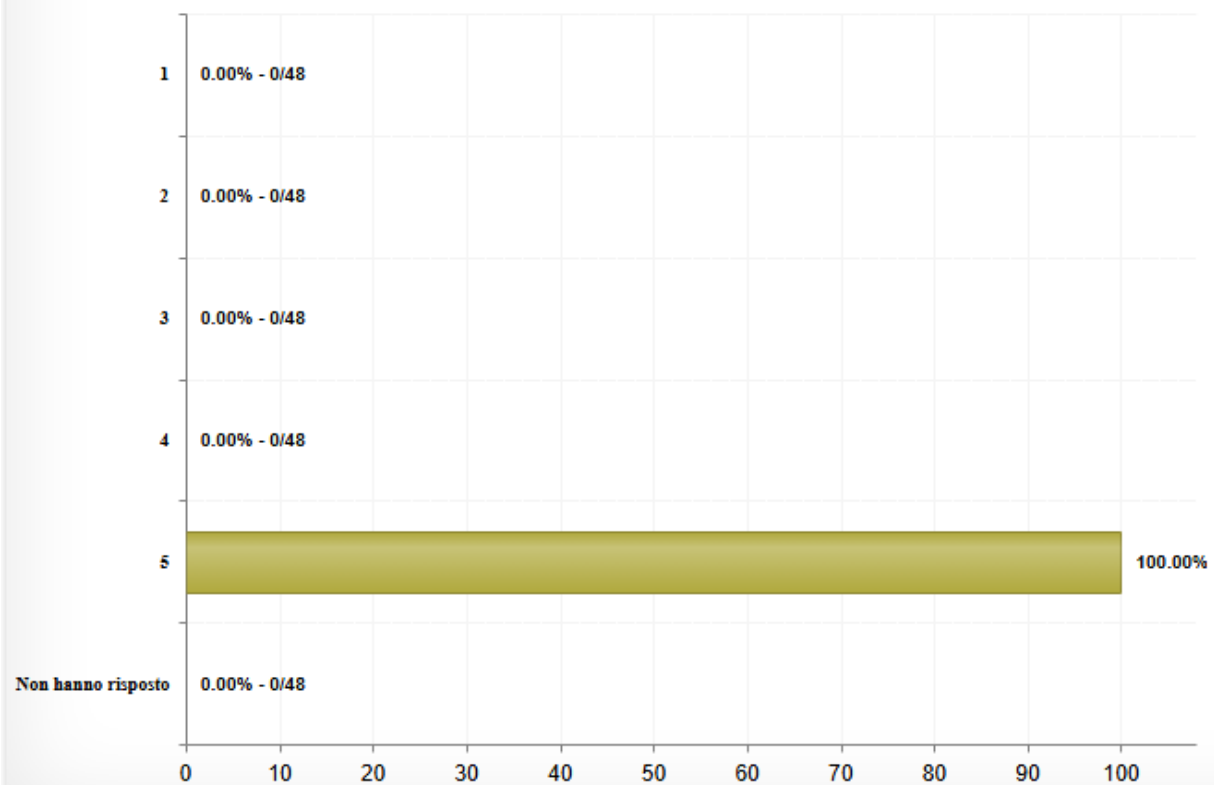




Suore
Ospedaliere

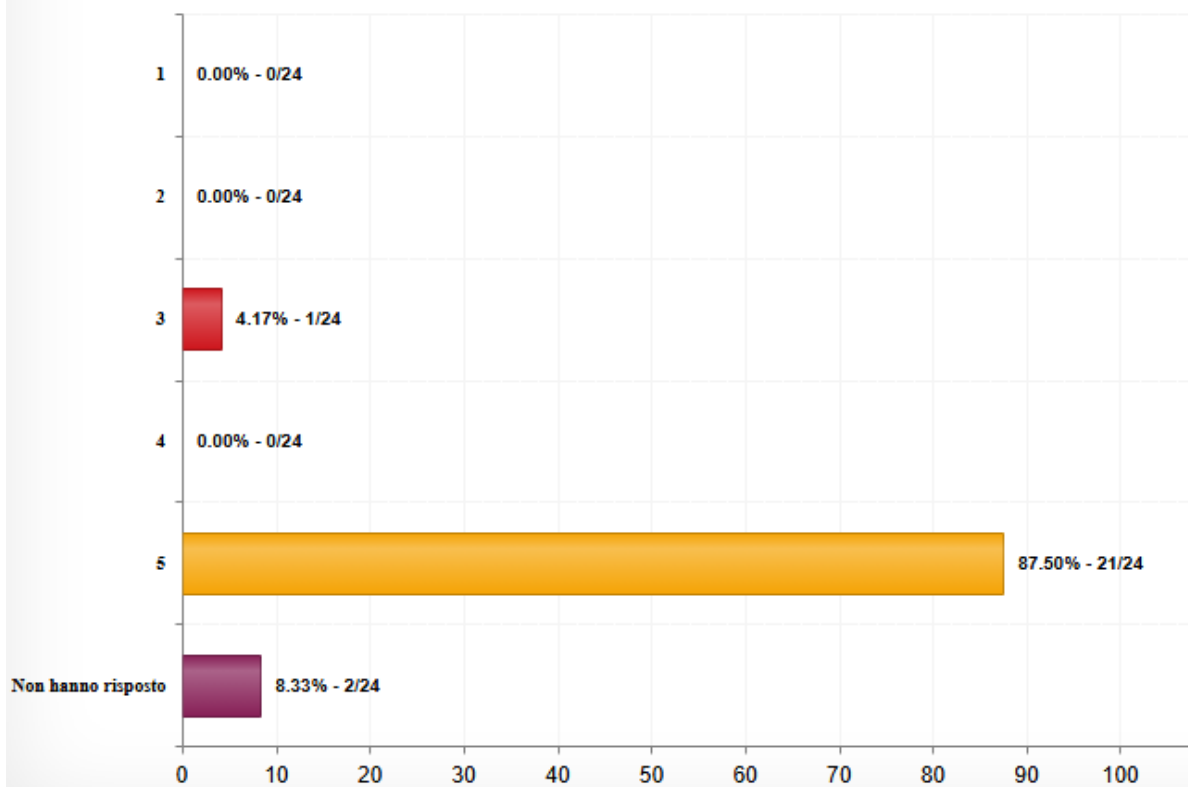
VILLA SAN GIUSEPPE

5. Assistenza del personale O.S.S.

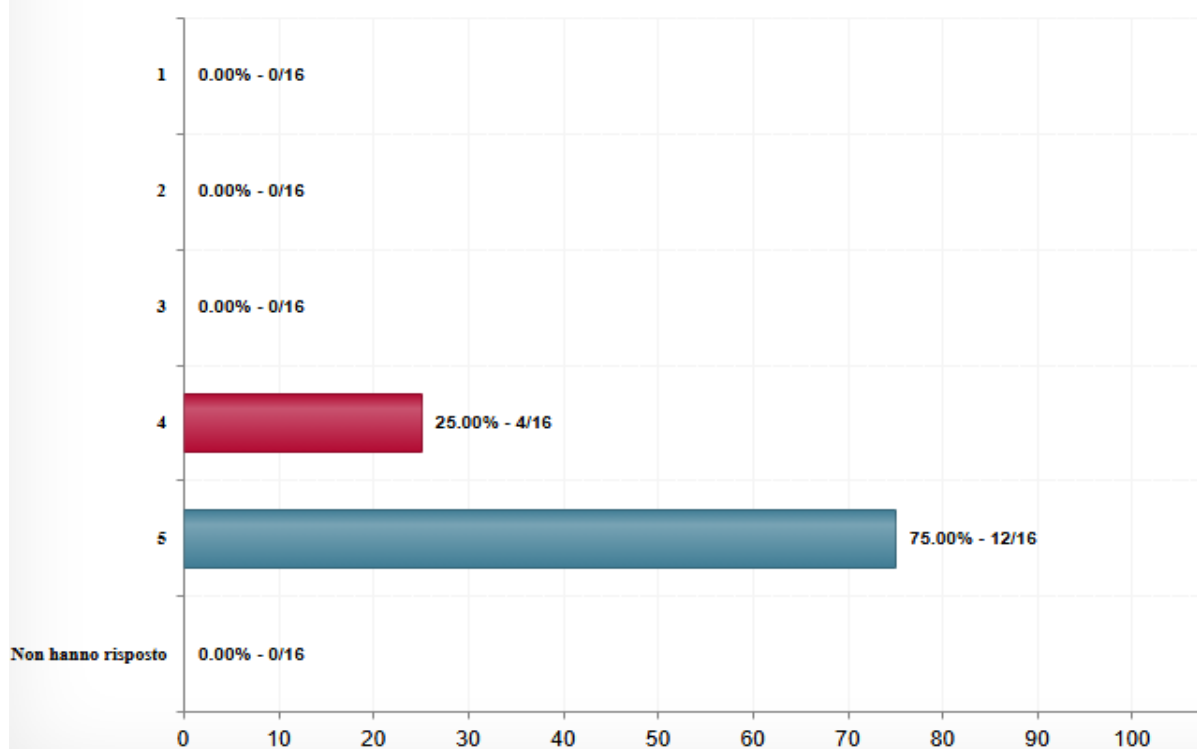




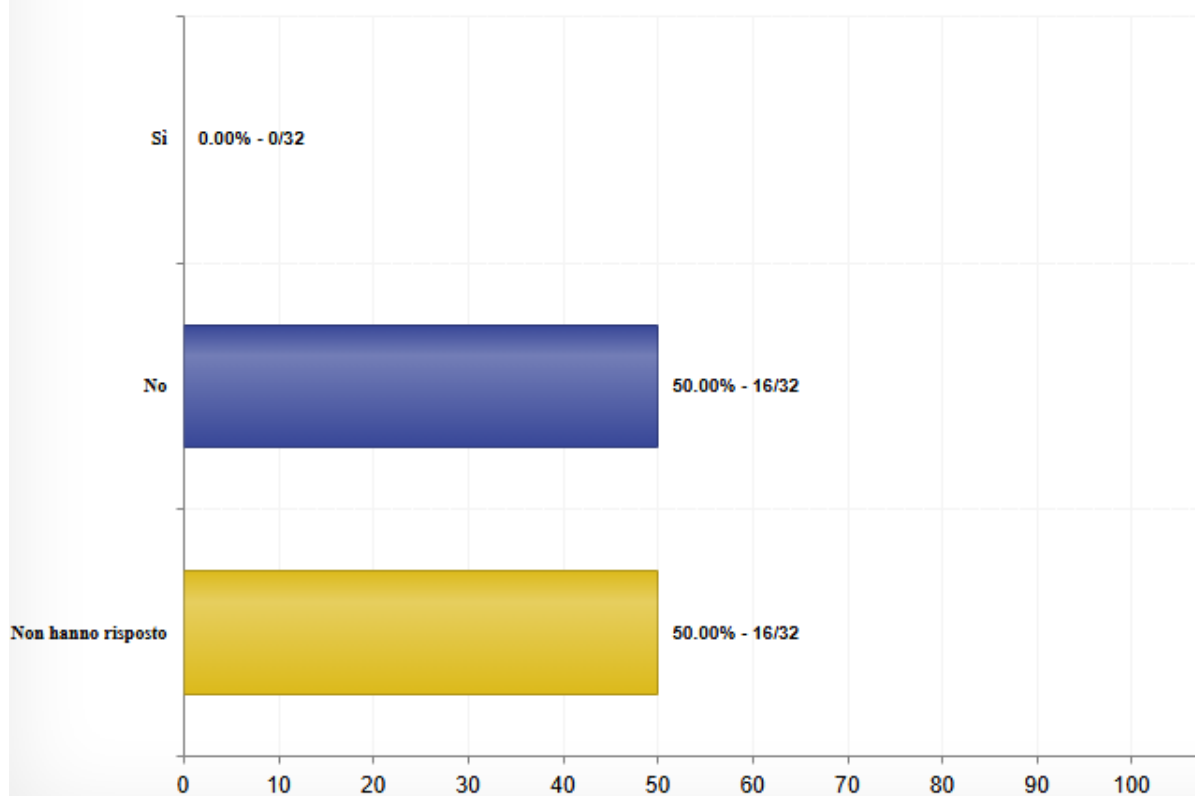
6. Assistenza del personale riabilitativo (fisioterapista)



7. Aspetti generali relativi al ricovero



8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero

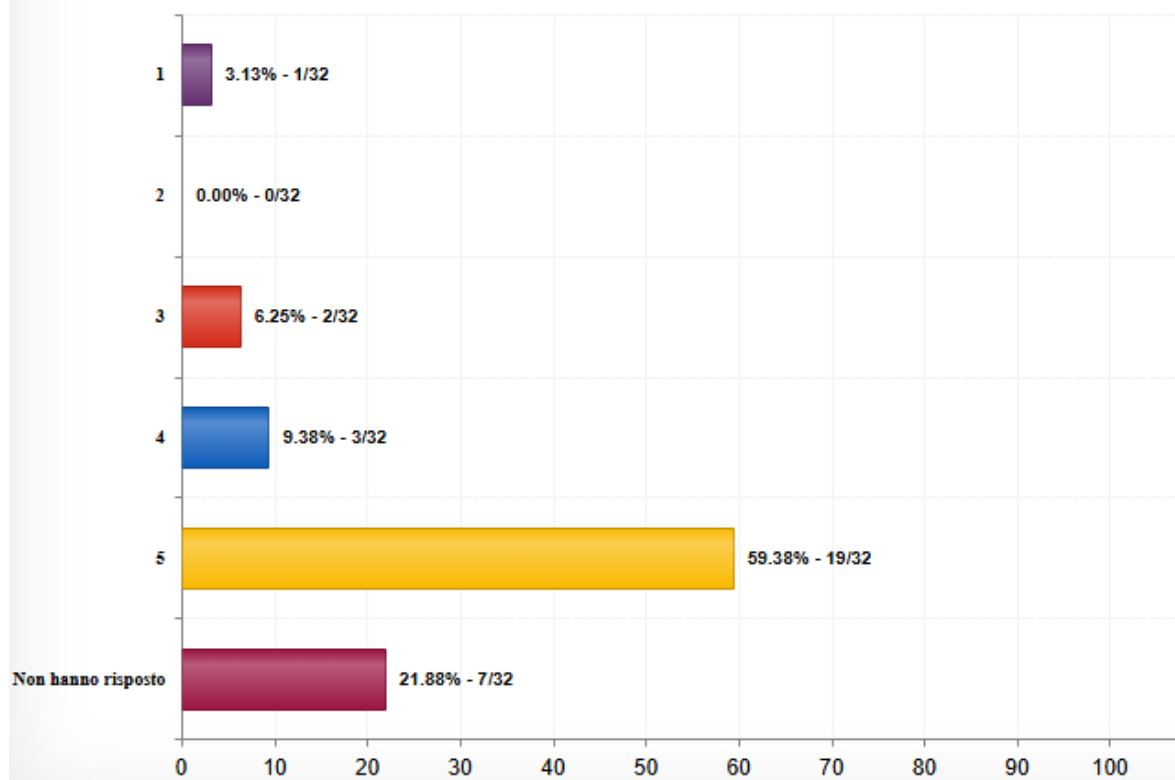




Suore
Ospedaliere

VILLA SAN GIUSEPPE

9. Giudizio globale sulla Casa di Cura

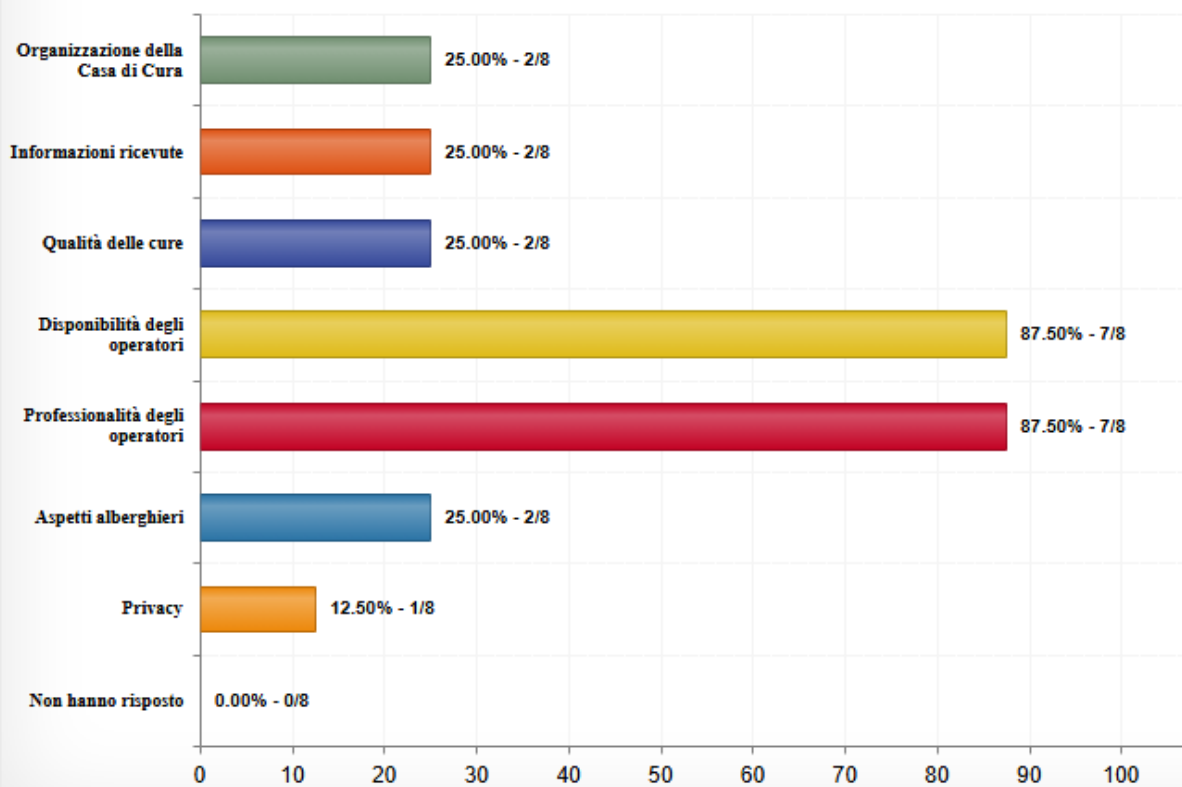




Suore
Ospedaliere

VILLA SAN GIUSEPPE

10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (indicare massimo 3 risposte)

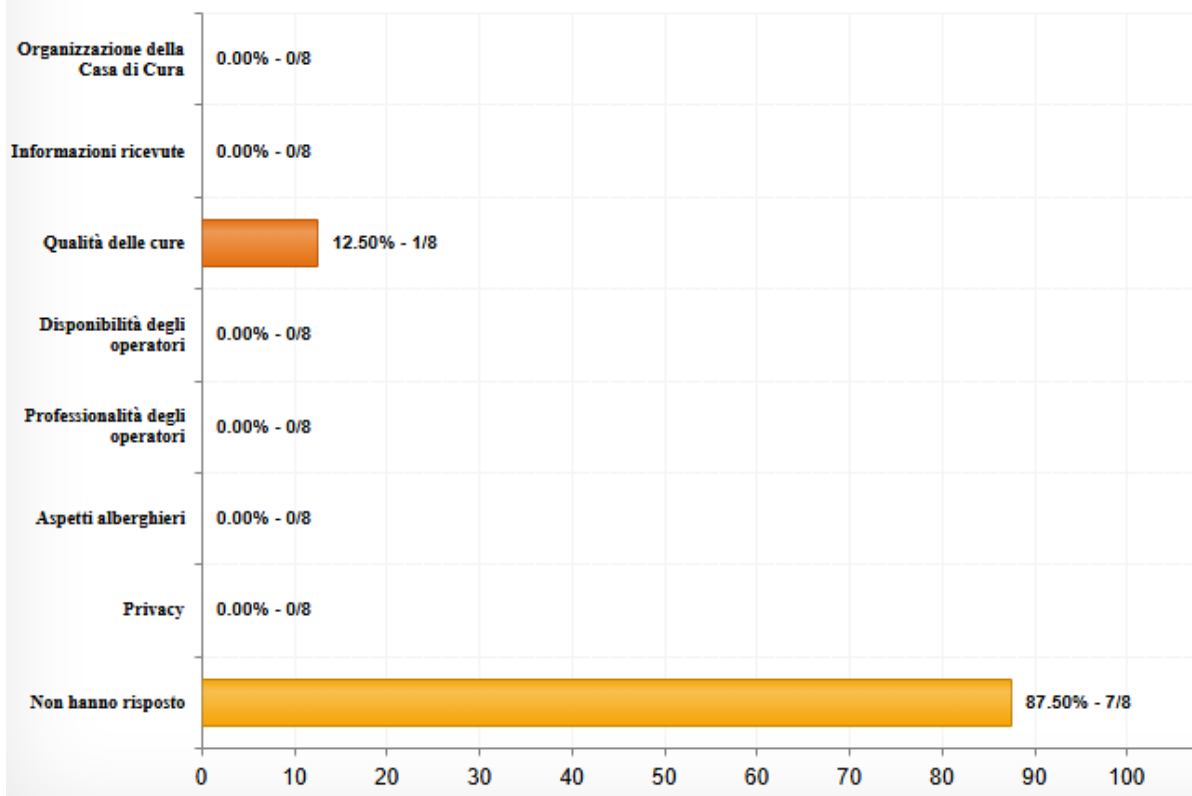




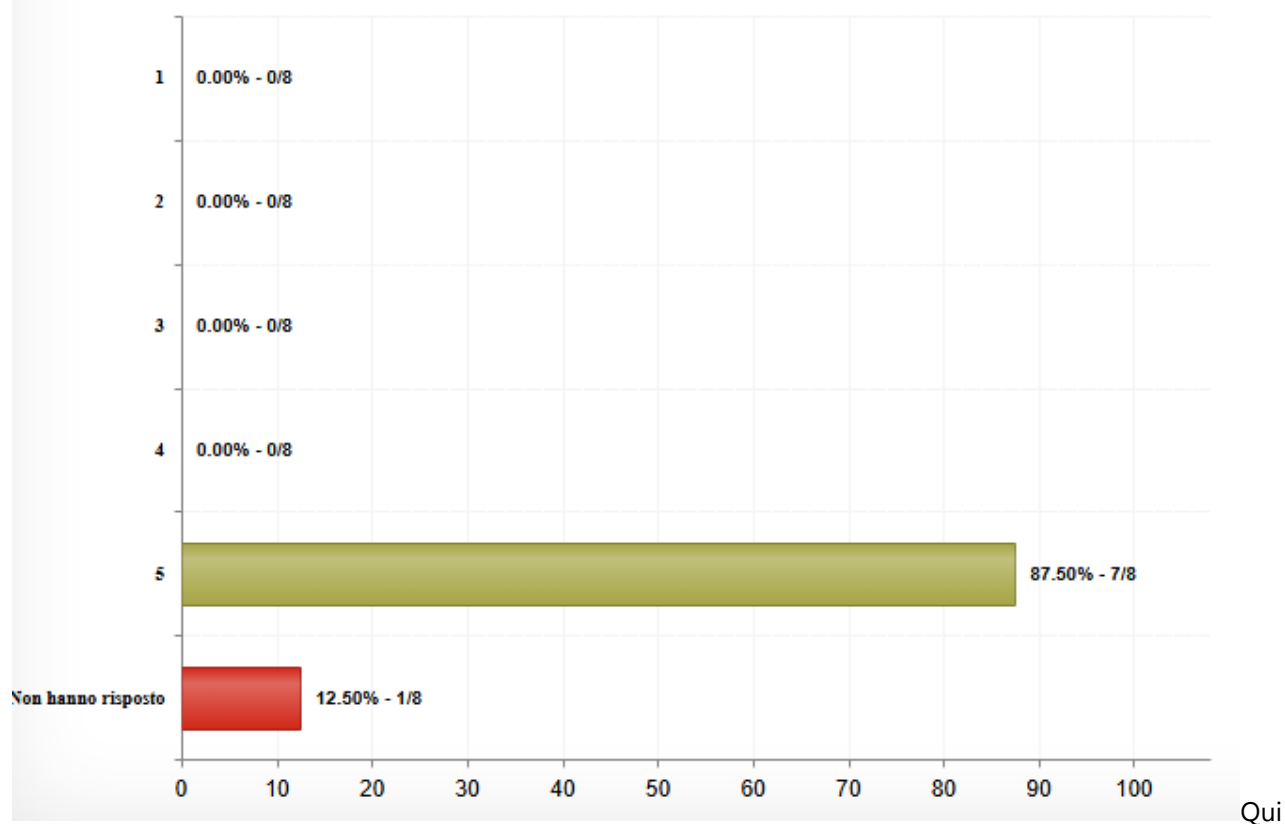
Suore
Ospedaliere

VILLA SAN GIUSEPPE

11. Quali aspetti ha gradito meno (indicare massimo 3 risposte)



12. Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra Casa di Cura



di seguito le tabelle con le percentuali di gradimento per ciascun item individuato.

	1. Ammissione ed accoglienza				
	1	2	3	4	5
Informazioni per orientarsi con facilità all'interno della Casa di Cura	0%	0%	0%	12,50%	87,50%
Cortesia, accoglienza e completezza di informazioni del personale di contatto/accolgienza	0%	0%	0%	12,50%	87,50%
Cortesia, accoglienza e completezza delle informazioni del personale di reparto	0%	0%	0%	0%	100,00%
Tempi di attesa per la sistemazione in camera	0%	0%	0%	0%	100,00%
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	0%	0%	0%	12,50%	87,50%
Organizzazione degli orari di visita dei familiari	0%	0%	0%	0%	100,00%
	2. Aspetti alberghieri				
	1	2	3	4	5
Luminosità degli spazi comuni interni	0%	0%	0%	25,00%	75,00%
Comfort e cura della camera	0%	0%	0%	12,50%	87,50%
Comfort e cura degli ambienti comuni	0%	0%	12,50%	0%	87,50%
Comfort e cura degli arredi	0%	0%	0%	37,50%	62,50%
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	0%	0%	12,50%	25,00%	62,50%
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	0%	0%	0%	25,00%	75,00%
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	0%	0%	0%	37,50%	62,50%
Pulizia camera (ricompreso il bagno di servizio)	0%	0%	0%	0%	100,00%
Pulizia spazi comuni	0%	0%	0%	25,00%	62,50%
	3. Assistenza del personale infermieristico				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	0%	0%	0%	0%	100,00%
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0%	0%	0%	0%	100,00%
Capacità di ascolto del personale infermieristico	0%	0%	0%	0%	100,00%
Chiarezza/facilità di dialogo	0%	0%	0%	0%	100,00%
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	0%	0%	0%	0%	100,00%
Grado di riservatezza	0%	0%	0%	0%	100,00%
	4. Assistenza del personale O.S.S.				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale O.S.S.	0%	0%	0%	0%	100,00%
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0%	0%	0%	0%	100,00%
Capacità di ascolto	0%	0%	0%	0%	100,00%
Chiarezza/facilità di dialogo	0%	0%	0%	0%	100,00%
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	0%	0%	0%	0%	100,00%
Grado di riservatezza	0%	0%	0%	0%	100,00%

							5. Assistenza del personale fisioterapico							
							1	2	3	4	5			
Gentilezza e disponibilità del personale riabilitativo								0%	0%	12,50%	0%	87,50%		
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza								0%	0%	0%	0%	87,50%		
Grado di riservatezza								0%	0%	0%	0%	87,50%		
							6. Aspetti generali relativi al ricovero							
							1	2	3	4	5			
Informazioni sulla persona a cui rivolgersi in caso di problemi durante la degenza								0%	0%	0%	25,00%	75,00%		
Sostegno per i familiari								0%	0%	0%	25,00%	75,00%		
							7. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero							
Ha avuto problemi con gli altri pazienti della sua stanza								Sì		No – 100,00%				
Ha avuto problemi per ricevere le visite di parenti								Sì		No – 100,00%				
							8. Giudizio globale sulla casa di Cura							
							1	2	3	4	5			
Opinione sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata								0%	0%	0%	0%	100,00%		
Valutazione del percorso riabilitativo fatto rispetto alle aspettative iniziali								0%	0%	0%	0%	100,00%		
Valutazione del servizio "BAR"								0%	0%	25,00%	12,50%	25,00%		
Valutazione del servizio "LAVANDERIA"								12,50%	0%	0%	25,00%	12,50%		
							9. Quali aspetti ha gradito maggiormente (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy								
25,00%	25,00%	25,00%	87,50%	87,50%	25,00%	12,50%								
							10. Quali aspetti ha gradito meno (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy								
0%	0%	12,50%	0%	0%	0%	0%								

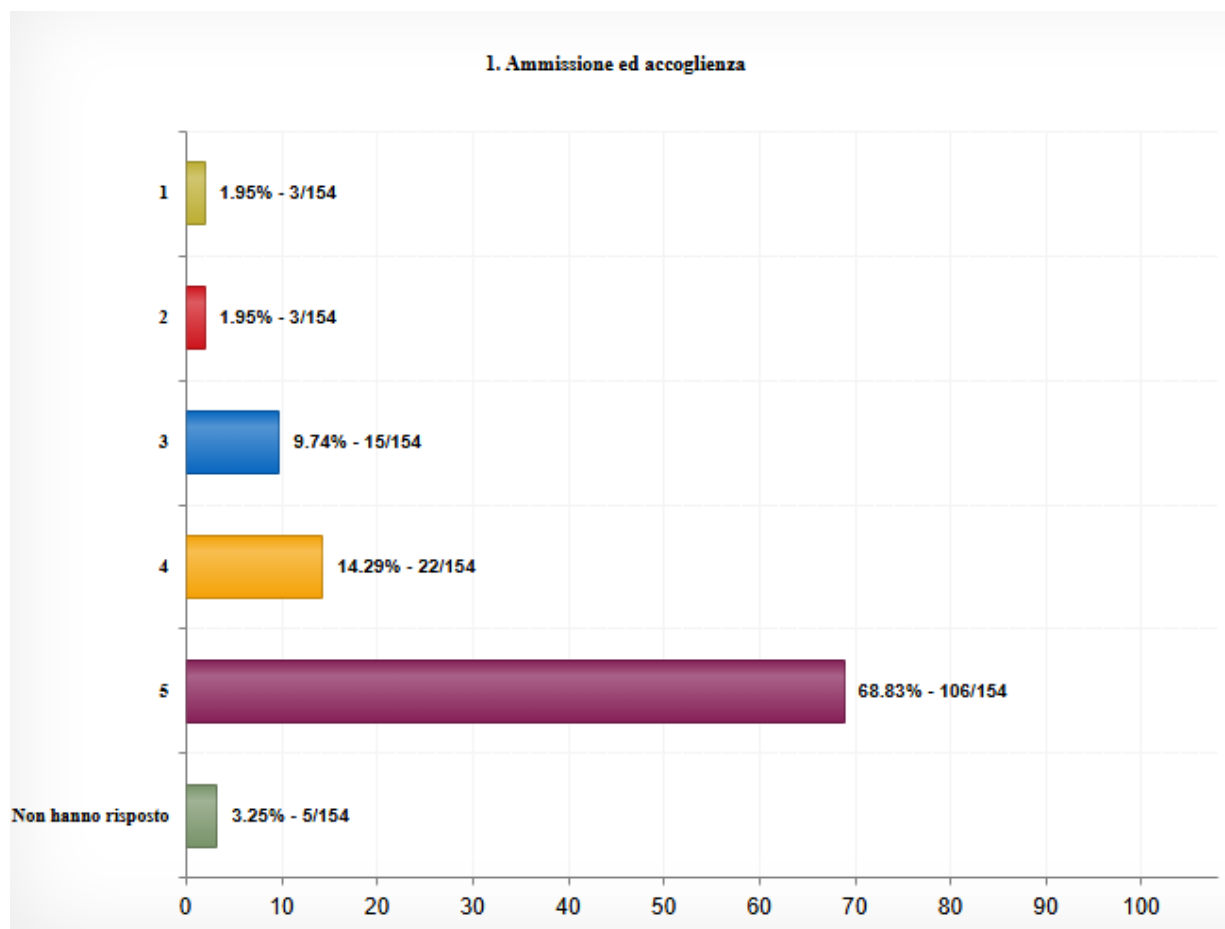
L'analisi dei questionari somministrati non presenta delle criticità. La valutazione complessiva dei questionari compilati si attesta complessivamente sui valori del 4 e 5.

3. Reparto L.P.A.

Uno degli obiettivi prefissati per il 2025 era la rilevazione dei questionari di soddisfazione per il reparto L.P.A., che negli anni precedenti non erano stati compilati dall'utenza.

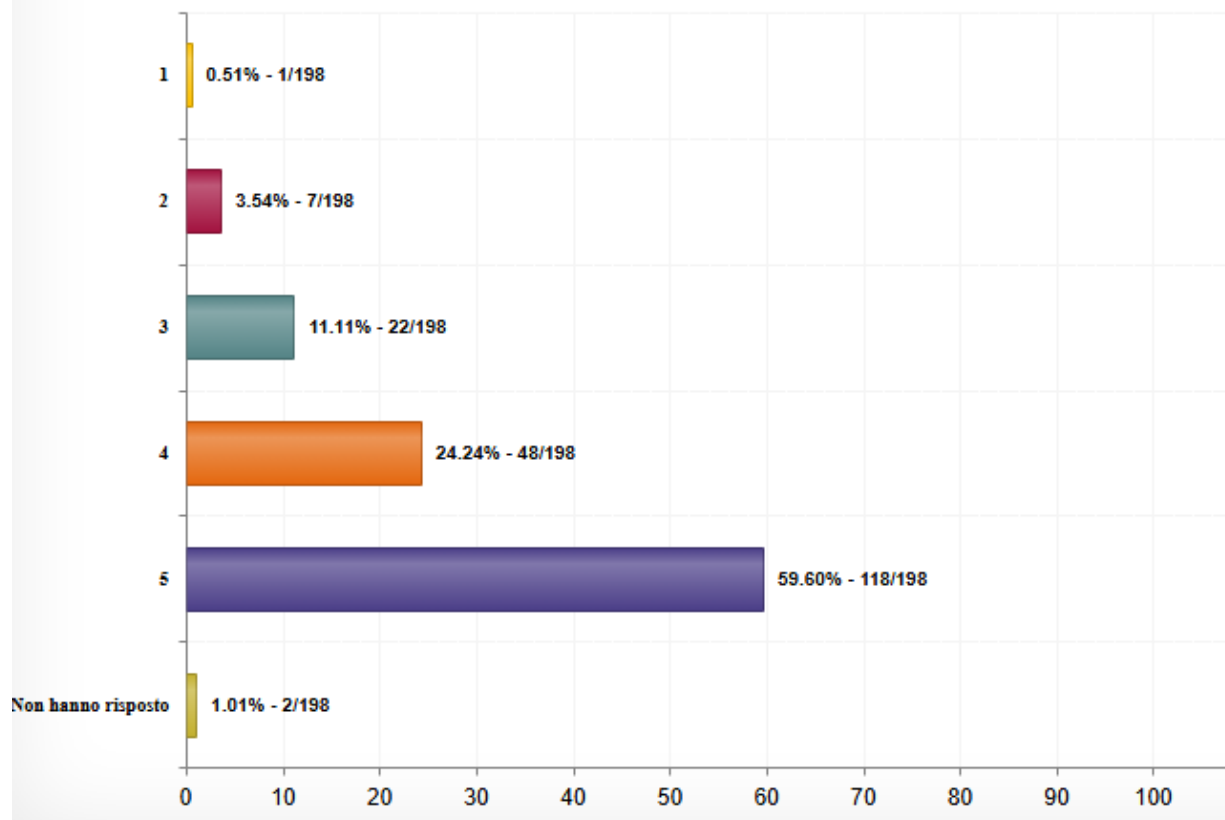
Nel corso del 2025 sono stati compilati in tutto 22 questionari su 119 dimissioni (per una percentuale pari al 18,5%).

Il dato è ancora esiguo, ma ci fornisce i primi dati sulla valutazione delle prestazioni effettuate nel reparto, che verranno analizzate qui di seguito con gli istogrammi e con la tabella delle percentuali.



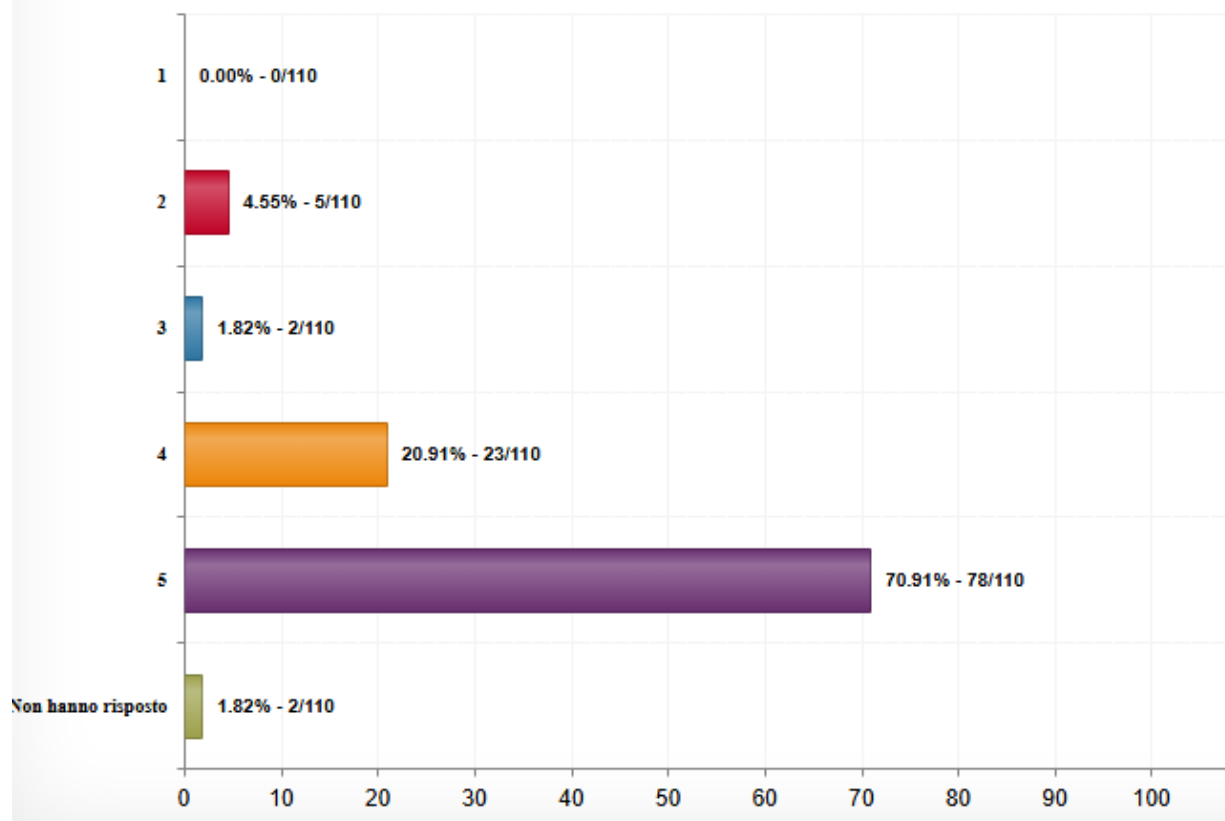


2. Aspetti alberghieri



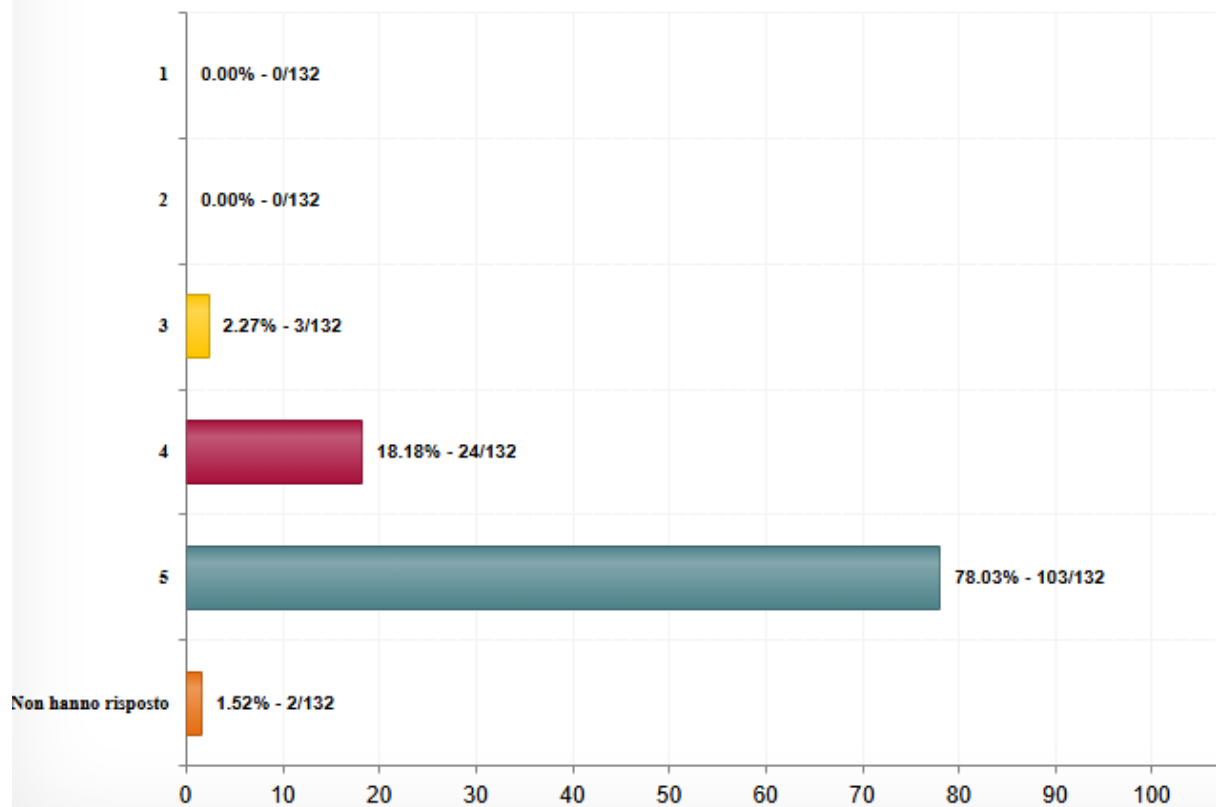


3. Assistenza del personale medico

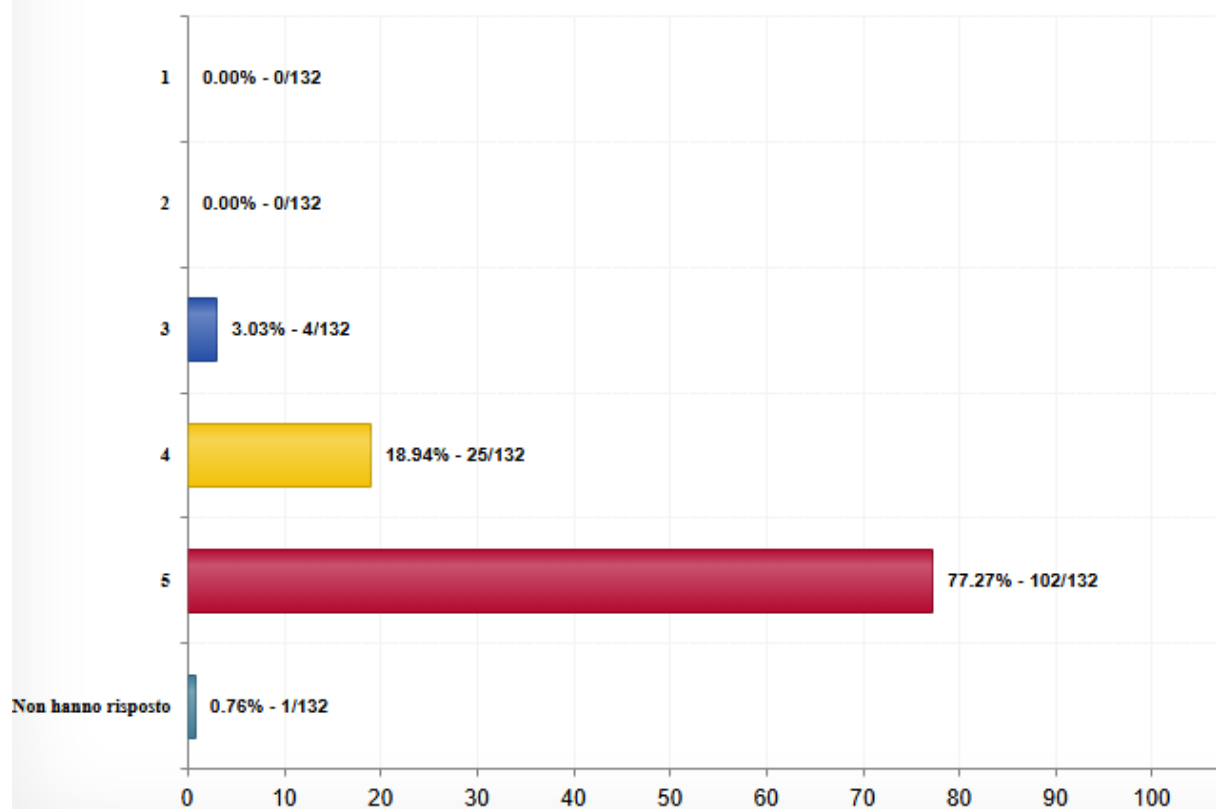




4. Assistenza del personale infermieristico

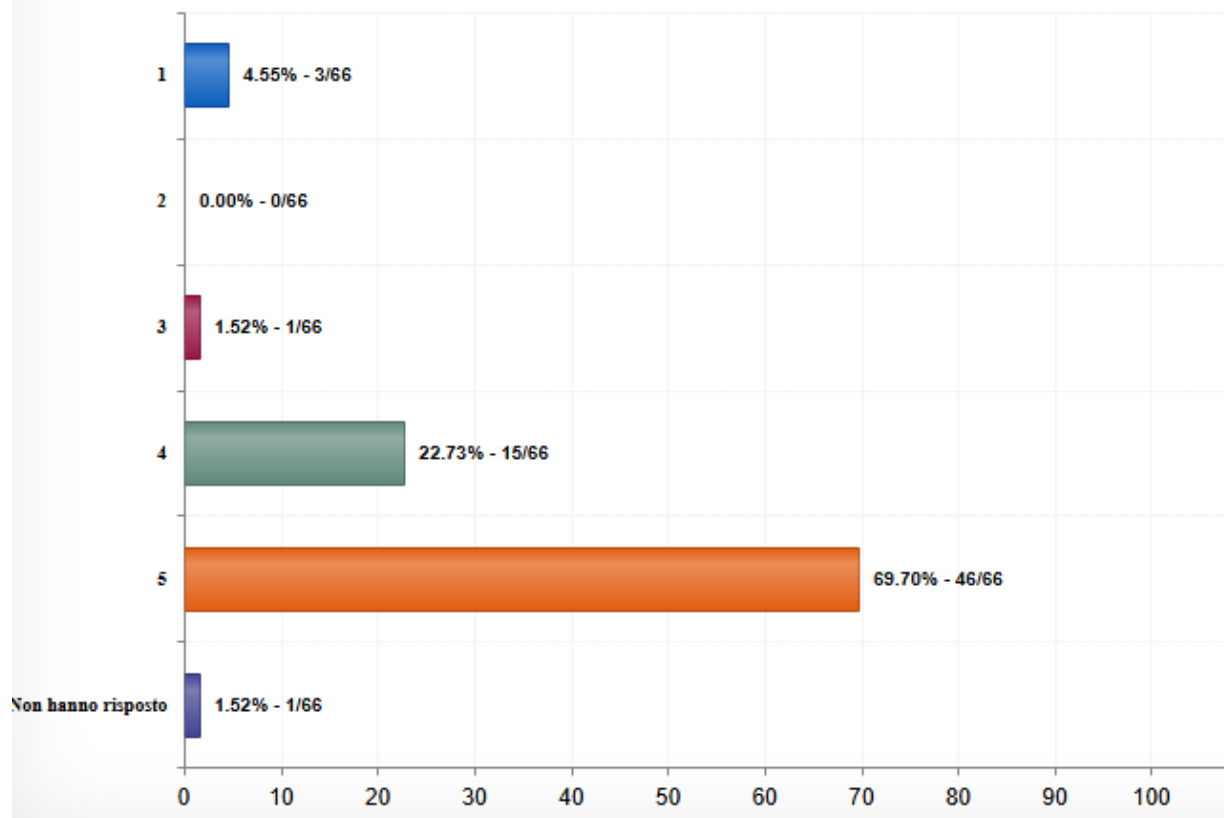


5. Assistenza del personale O.S.S.



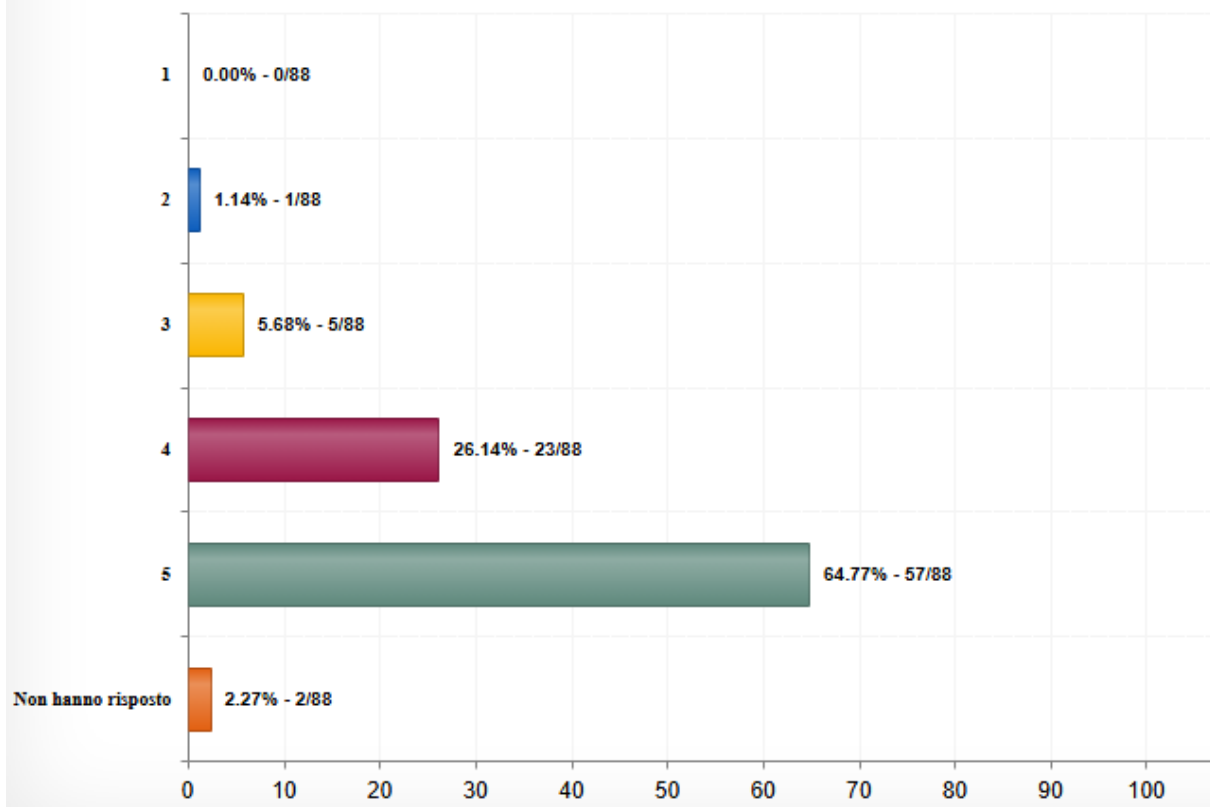


6. Assistenza del personale riabilitativo (fisioterapista)

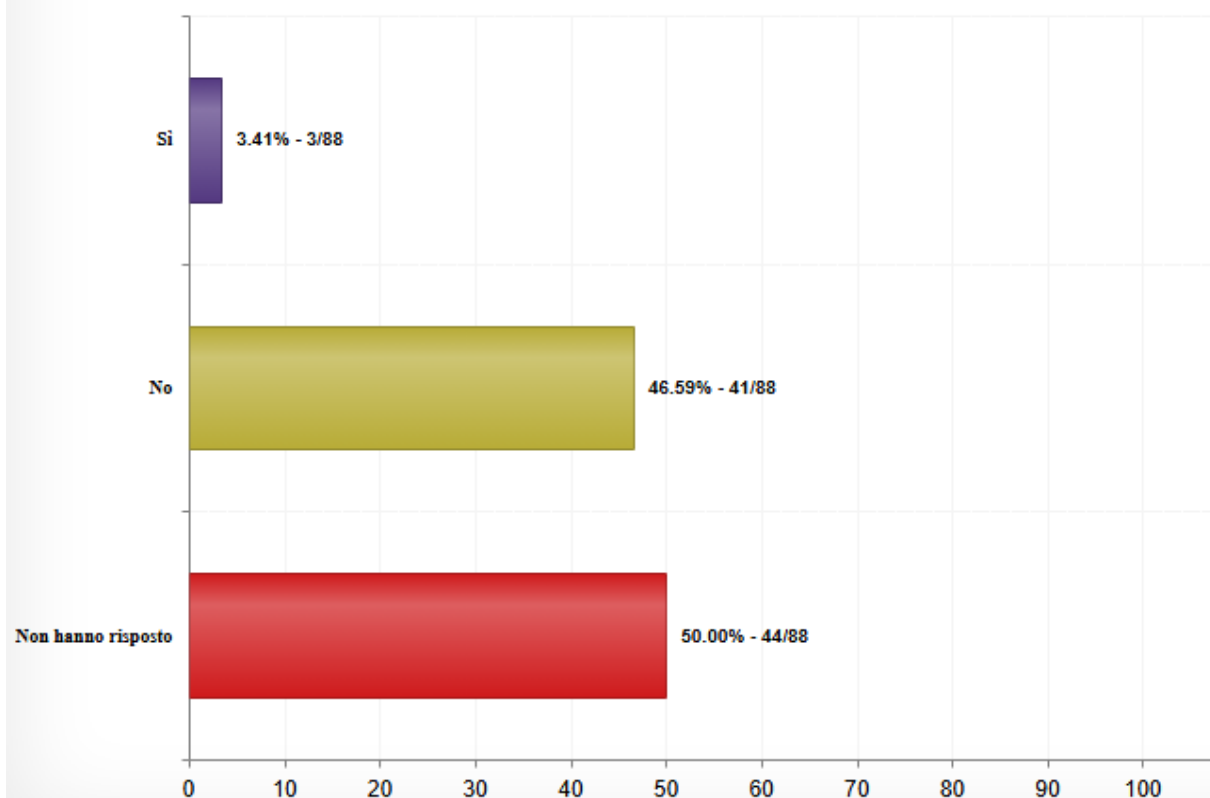




7. Aspetti generali relativi al ricovero

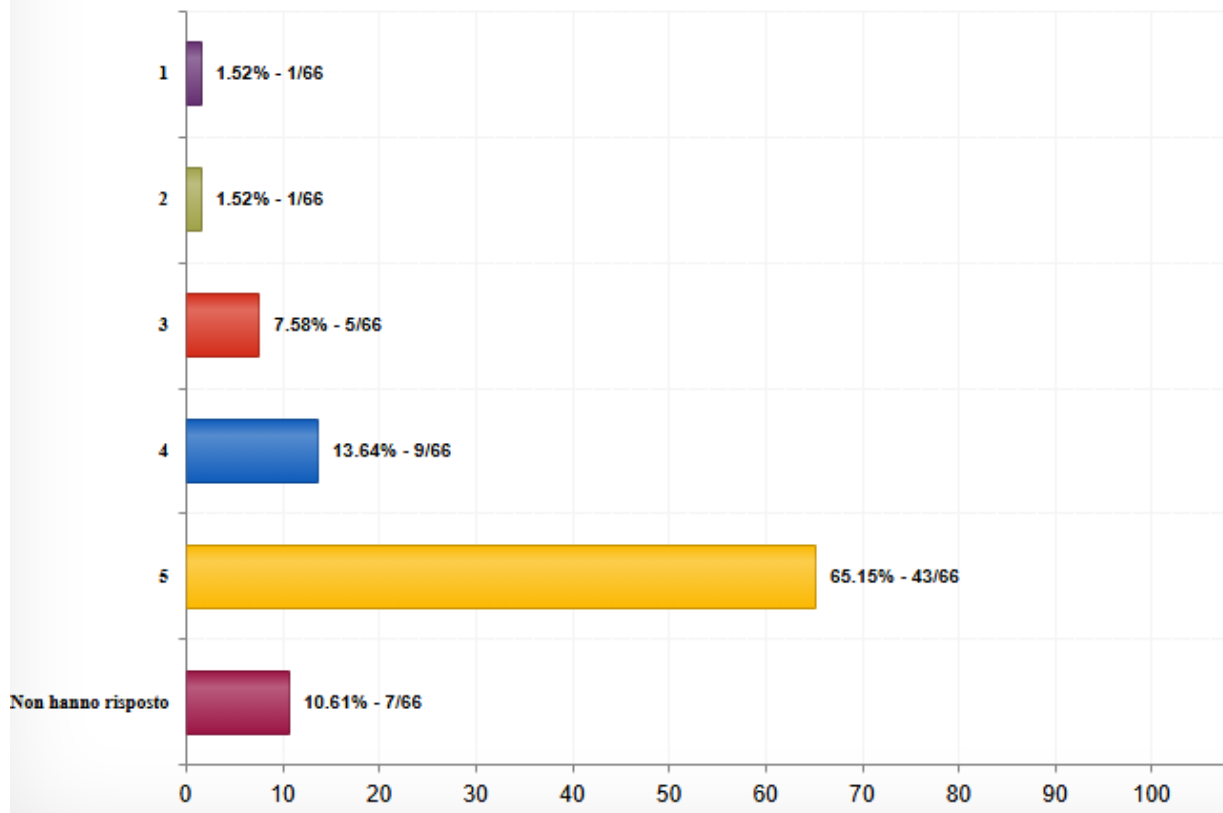


8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero

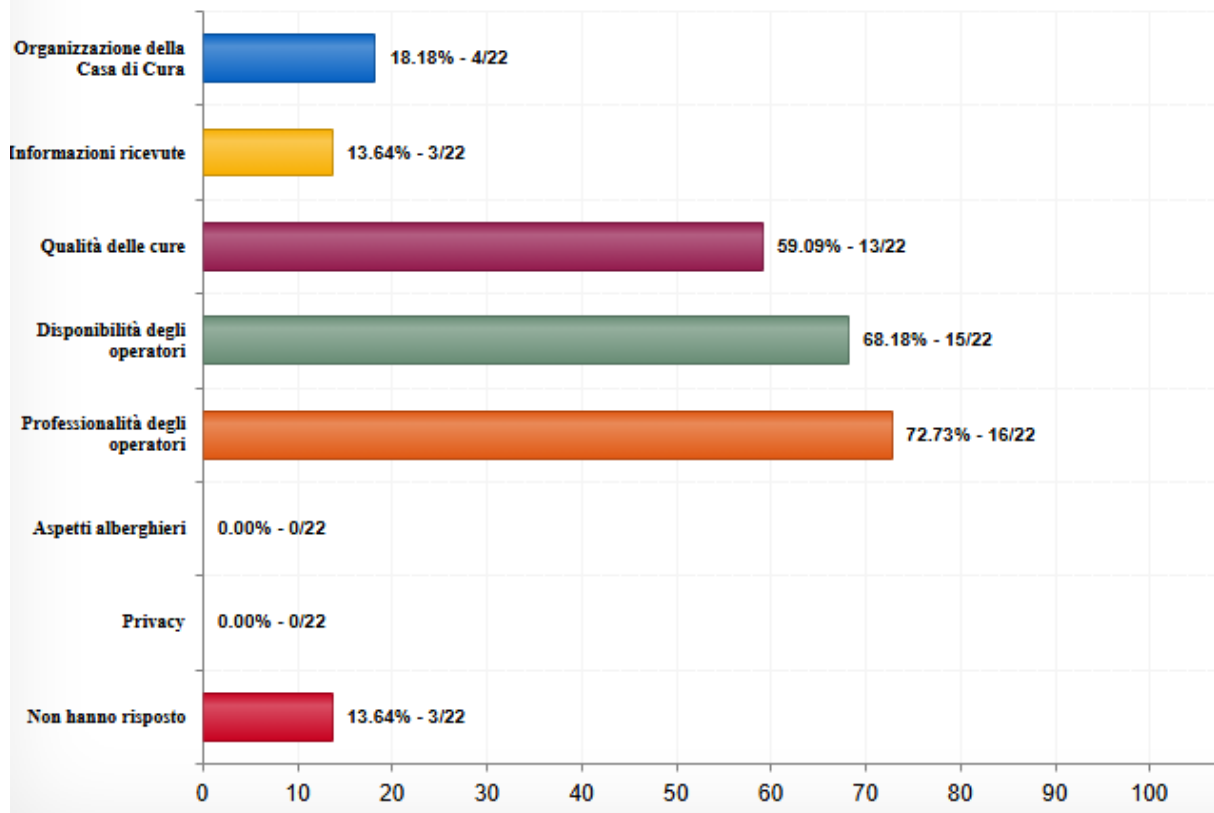




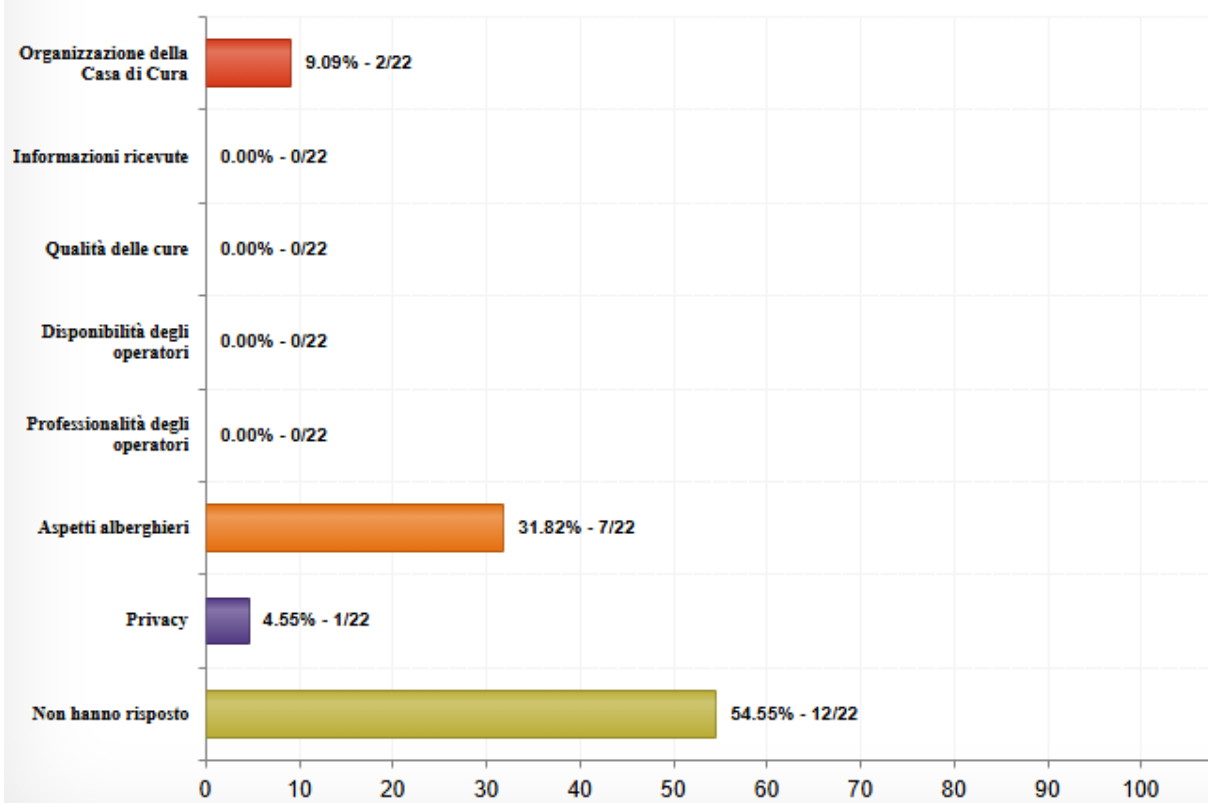
9. Giudizio globale sulla Casa di Cura



10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (indicare massimo 3 risposte)

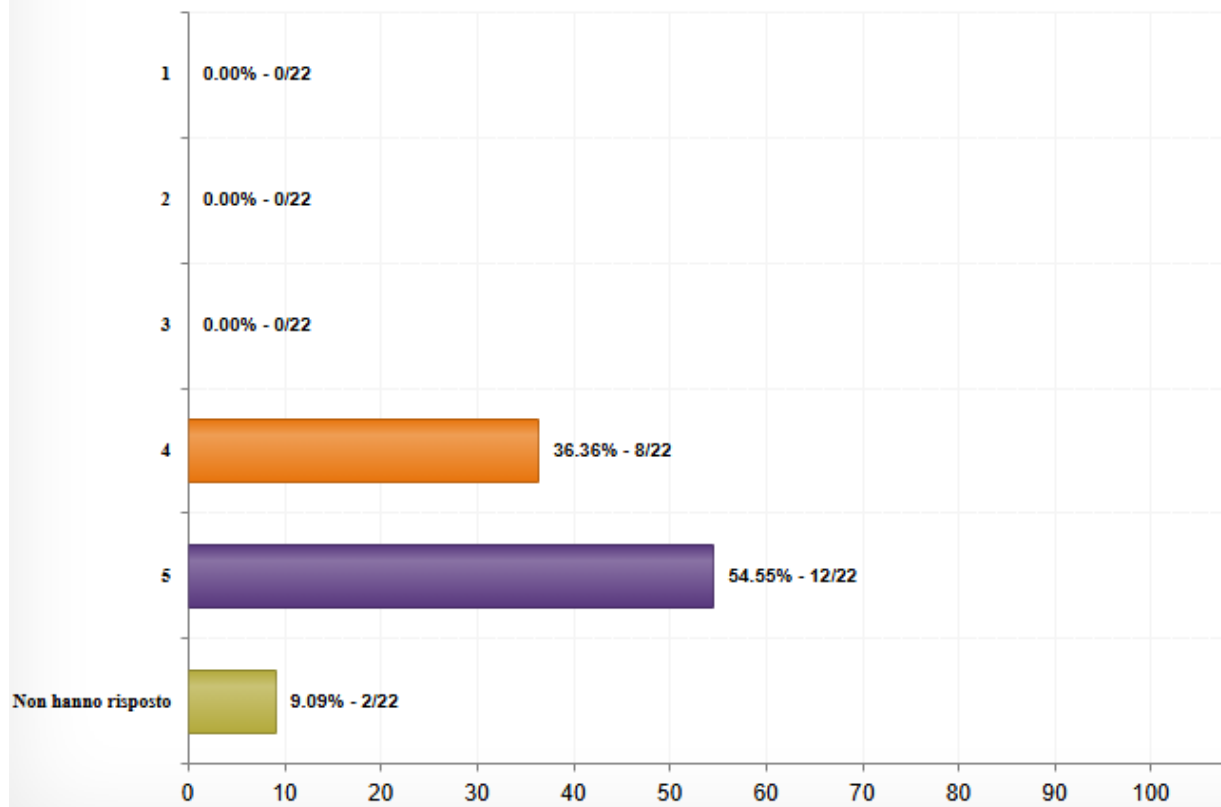


11. Quali aspetti ha gradito meno (indicare massimo 3 risposte)





12. Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra Casa di Cura



	1. Ammissione ed accoglienza				
	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per ottenere il ricovero	4,55%	4,55%	18,18%	4,55%	63,64%
Informazioni per orientarsi con facilità all'interno della Casa di Cura	0%	4,55%	18,18%	9,09%	59,09%
Cortesìa, accoglienza e completezza di informazioni del personale di contatto/accoglienza	0%	0%	4,55%	18,18%	77,27%
Cortesìa, accoglienza e completezza delle informazioni del personale di reparto	0%	4,55%	0%	18,18%	77,27%
Tempi di attesa per la sistemazione in camera	4,55%	0%	9,09%	0%	86,36%
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	4,55%	0%	4,55%	18,18%	68,18%
Organizzazione degli orari di visita dei familiari	0%	0%	13,64%	31,82%	50%
	2. Aspetti alberghieri				
	1	2	3	4	5
Luminosità degli spazi comuni interni	0%	0%	4,55%	36,36%	59,09%
Comfort e cura della camera	0%	0%	0%	27,27%	72,73%
Comfort e cura degli ambienti comuni	0%	0%	4,55%	36,36%	54,55%
Comfort e cura degli arredi	0%	0%	13,64%	27,27%	59,09%
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	4,55%	9,09%	22,73%	13,64%	45,45%
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	0%	13,64%	13,64%	13,64%	59,09%
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	0%	9,09%	18,18%	31,82%	40,91%
Pulizia camera (ricompreso il bagno di servizio)	0%	0%	9,09%	13,64%	77,27%
Pulizia spazi comuni	0%	0%	13,64%	18,18%	68,18%
	3. Assistenza del personale medico				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale medico	0%	4,55%	0%	18,18%	72,73%
Completezza delle informazioni sullo stato di salute, esami, cure e trattamento	0%	4,55%	0%	31,82%	63,64%
Capacità di ascolto del personale medico	0%	4,55%	0%	18,18%	77,27%
Competenza nell'eseguire visite/controlli	0%	4,55%	4,55%	13,64%	77,27%
Orari di ricevimento del personale medico	0%	4,55%	4,55%	22,73%	63,64%
	4. Assistenza del personale infermieristico				
	1	2	3	4	5
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	0%	0%	0%	18,18%	81,82%
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0%	0%	4,55%	22,73%	72,73%
Capacità di ascolto del personale infermieristico	0%	0%	0%	22,73%	77,27%
Chiarezza/facilità di dialogo	0%	0%	9,09%	13,64%	77,27%
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	0%	0%	0%	18,18%	77,27%
Grado di riservatezza	0%	0%	0%	13,64%	81,82%

							5. Assistenza del personale O.S.S.						
							1	2	3	4	5		
Gentilezza e disponibilità del personale O.S.S.							0%	0%	4,55%	13,64%	81,82%		
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza							0%	0%	4,55%	27,27%	68,18%		
Capacità di ascolto							0%	0%	0%	22,73%	77,27%		
Chiarezza/facilità di dialogo							0%	0%	4,55%	18,18%	77,27%		
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza							0%	0%	0%	22,73%	77,27%		
Grado di riservatezza							0%	0%	4,55%	9,09%	81,82%		
							6. Assistenza del personale riabilitativo (fisioterapista)						
							1	2	3	4	5		
Gentilezza e disponibilità del personale riabilitativo							4,55%	0%	0%	31,82%	63,64%		
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza							4,55%	0%	0%	22,73%	72,73%		
Grado di riservatezza							4,55%	0%	4,55%	13,64%	72,73%		
							7. Aspetti generali relativi al ricovero						
							1	2	3	4	5		
Informazioni sulla persona a cui rivolgersi in caso di problemi durante la degenza							0%	0%	4,55%	36,36%	59,09%		
Adeguate informazioni sul Suo stato di salute							0%	4,55%	4,55%	31,82%	59,09%		
Completezza e chiarezza delle informazioni su cosa fare dopo la dimissione							0%	0%	9,09%	18,18%	68,18%		
Sostegno per i familiari							0%	0%	4,55%	18,18%	72,73%		
							8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero						
Ha avuto problemi con gli altri pazienti della sua stanza							Sì - 4,55%			No - 95,45%			
Ha avuto problemi per ricevere le visite di parenti							Sì - 9,09%			No - 90,91%			
							9. Giudizio globale sulla casa di Cura						
							1	2	3	4	5		
Opinione sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata							0%	0%	0%	27,27%	72,73%		
Valutazione del percorso riabilitativo fatto rispetto alle aspettative iniziali							0%	4,55%	9,09%	13,64%	72,73%		
Valutazione del servizio "BAR"							4,55%	0%	13,64%	0%	50%		
							10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (max 3 risposte)						
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy							
18,18%	13,64%	59,09%	68,18%	72,73%	0%	0%							
							11. Quali aspetti ha gradito meno (max 3 risposte)						

Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy
9,09%	0%	0%	0%	0%	31,82%	4,55%

Dall'analisi dei dati, la valutazione complessiva è positiva. Non emergono criticità su particolari aspetti dell'attività svolta nel reparto.

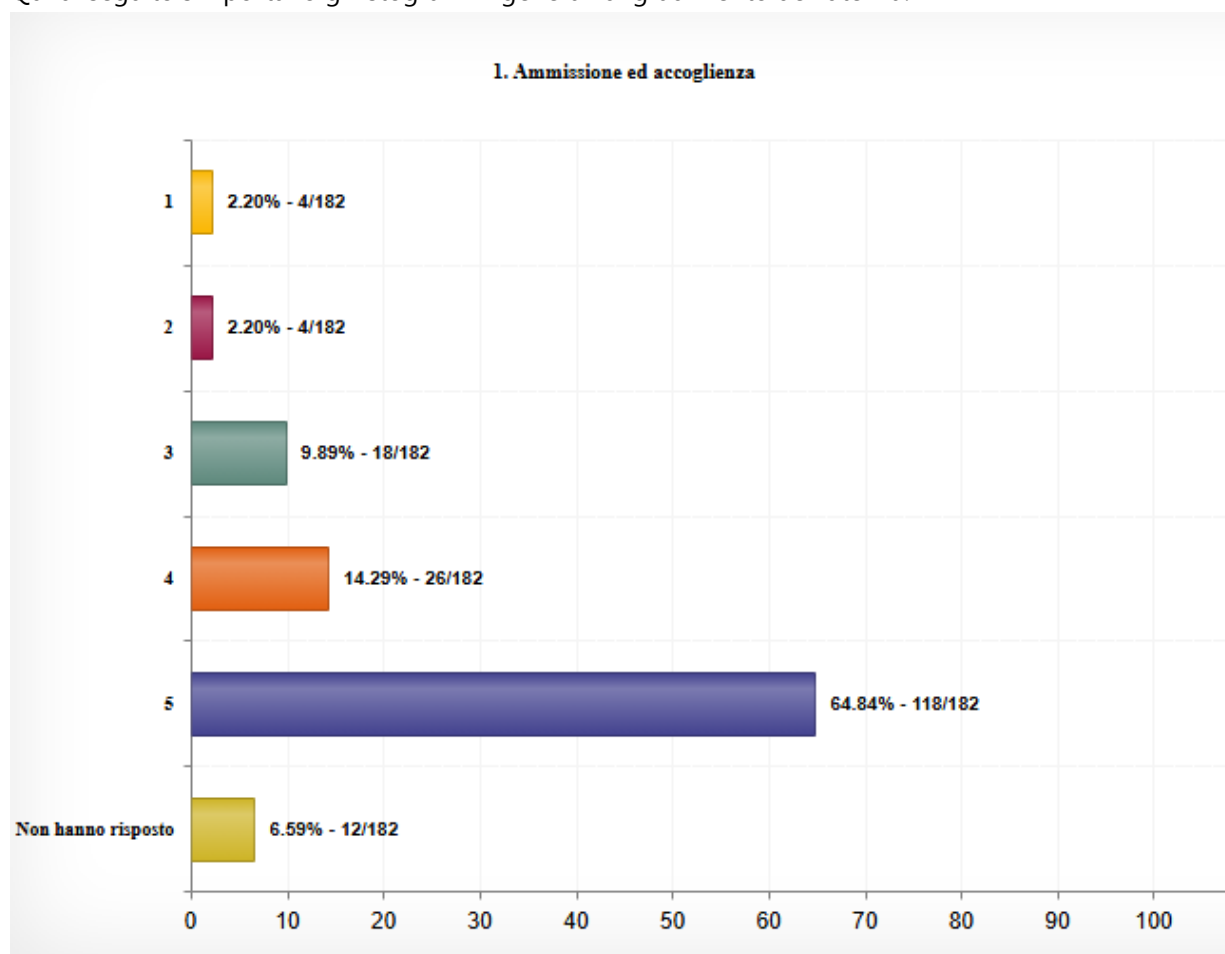
Tuttavia, una possibile area di miglioramento potrebbe riguardare gli aspetti alberghieri, che per il 31,82% degli utenti rappresenta una delle aree meno gradite tra i vari items proposti.

4. Reparto R.A.

Per quanto riguarda il reparto R.A. sono stati somministrati in totale 32 questionari, con una percentuale del 11,2% rispetto alle dimissioni avute nell'anno (n. 286).

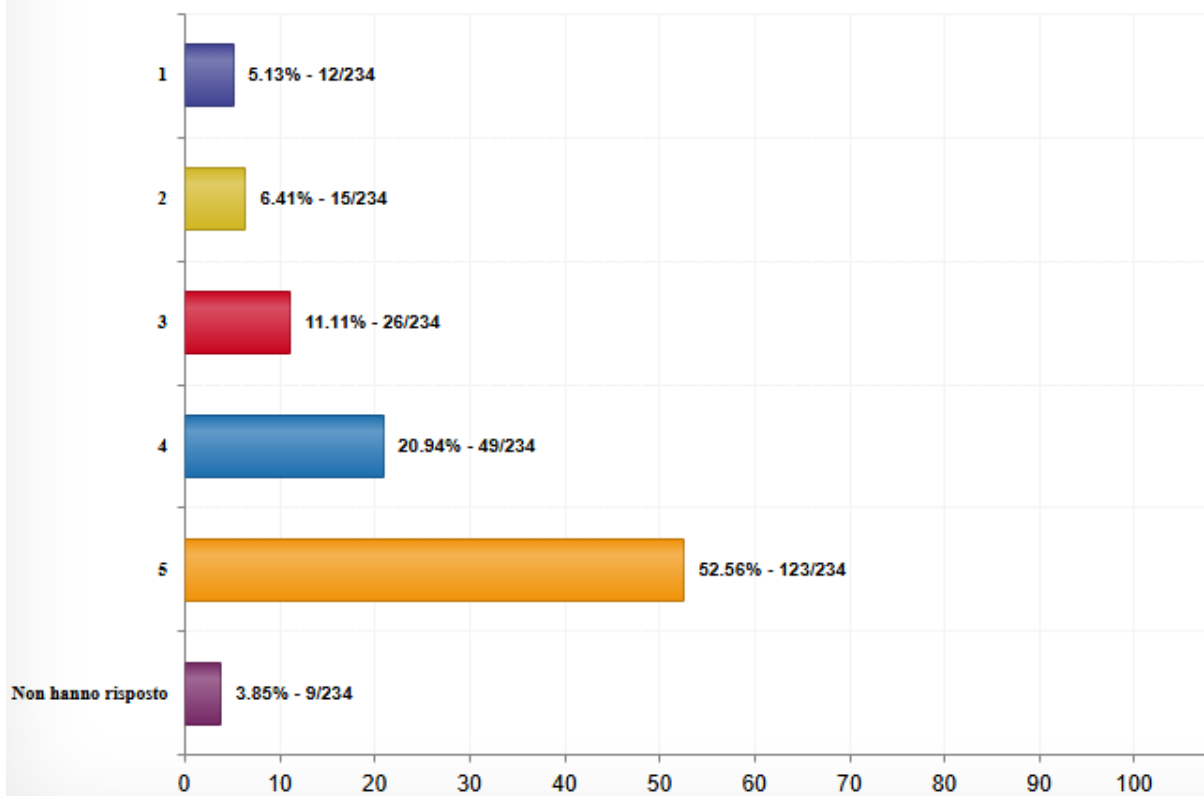
Il dato è diminuito rispetto all'anno precedente, con il mancato raggiungimento di uno degli obiettivi di qualità prefissati per l'anno 2025. Tale obiettivo verrà riproposto anche per il 2026, in quanto la valutazione dei servizi prestati all'interno della struttura, rappresenta uno dei punti cardine per il miglioramento delle attività interne.

Qui di seguito si riportano gli istogrammi generali di gradimento dell'utenza.

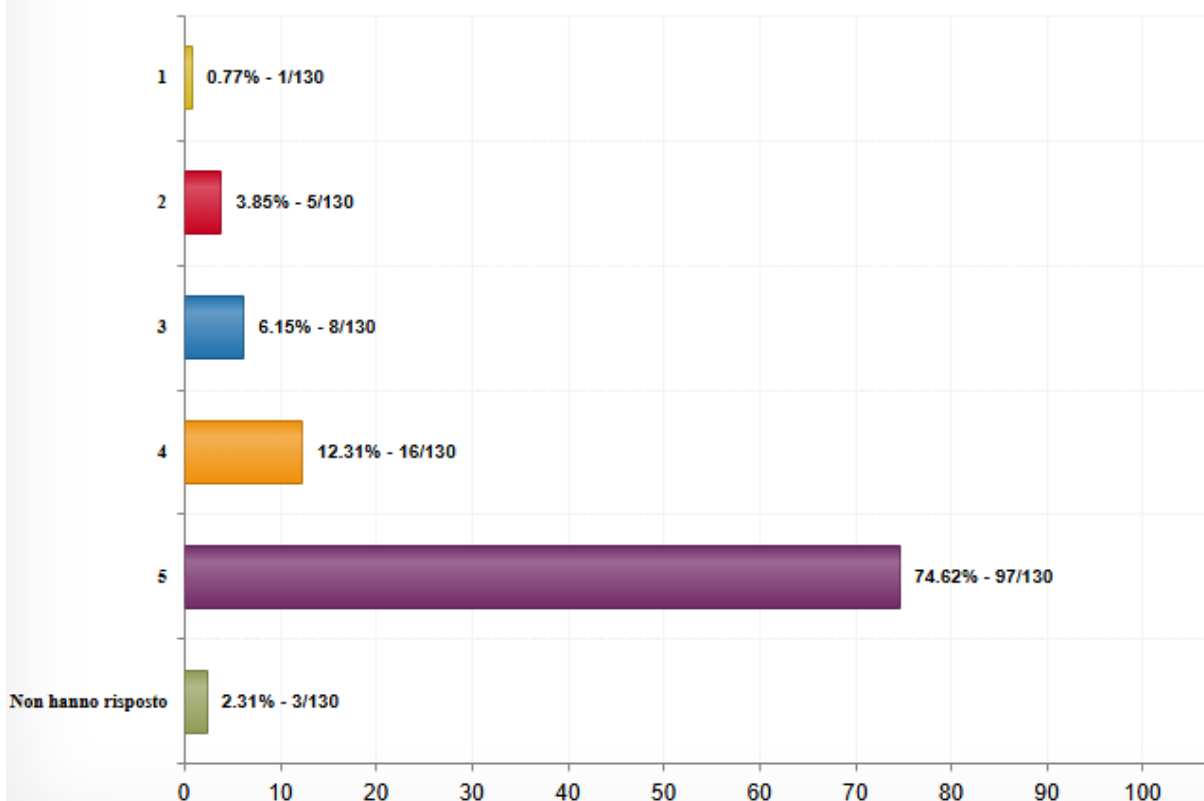




2. Aspetti alberghieri



3. Assistenza del personale medico

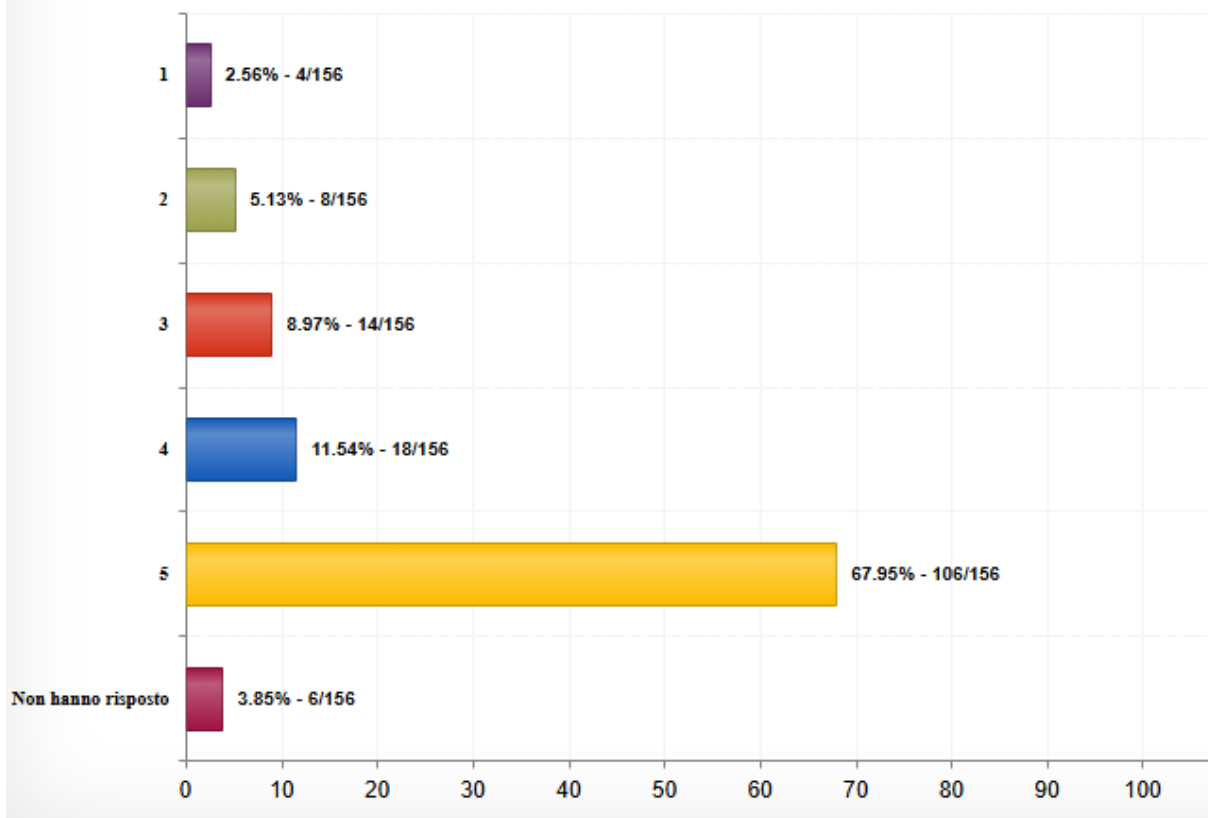




Suore
Ospedaliere

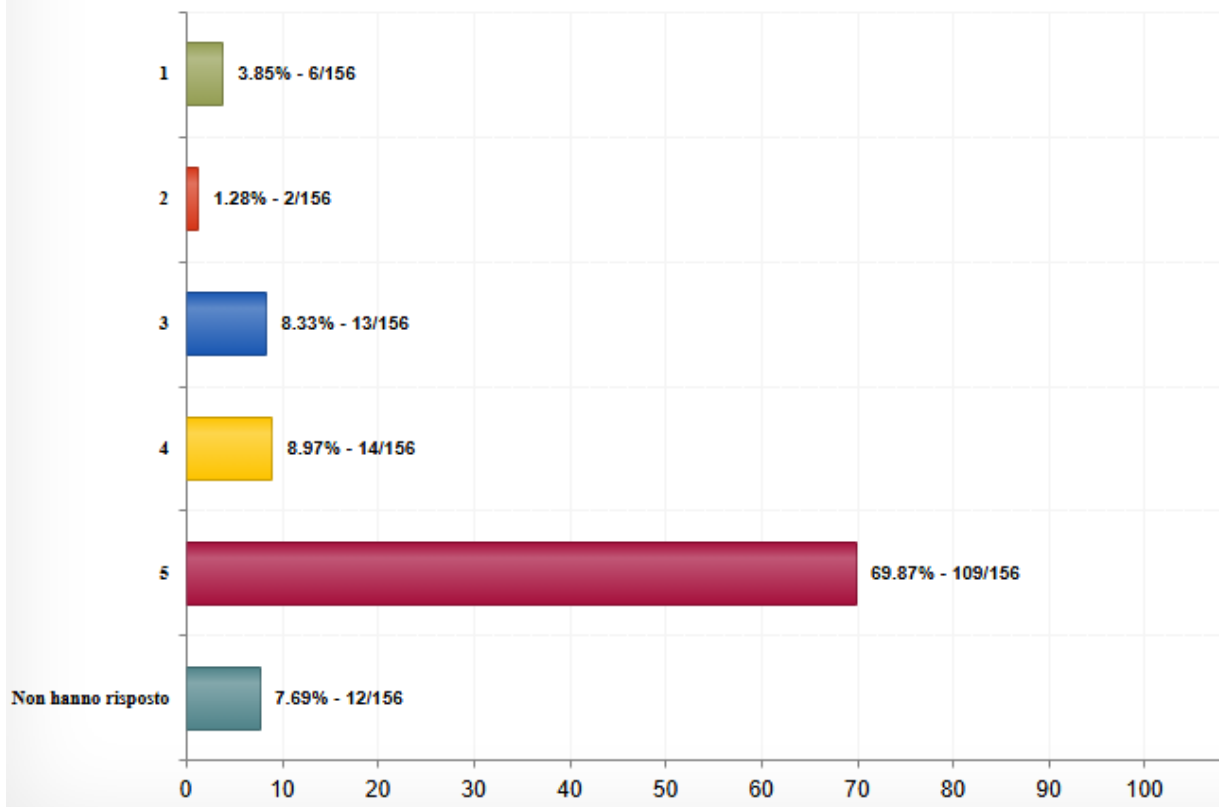
VILLA SAN GIUSEPPE

4. Assistenza del personale infermieristico



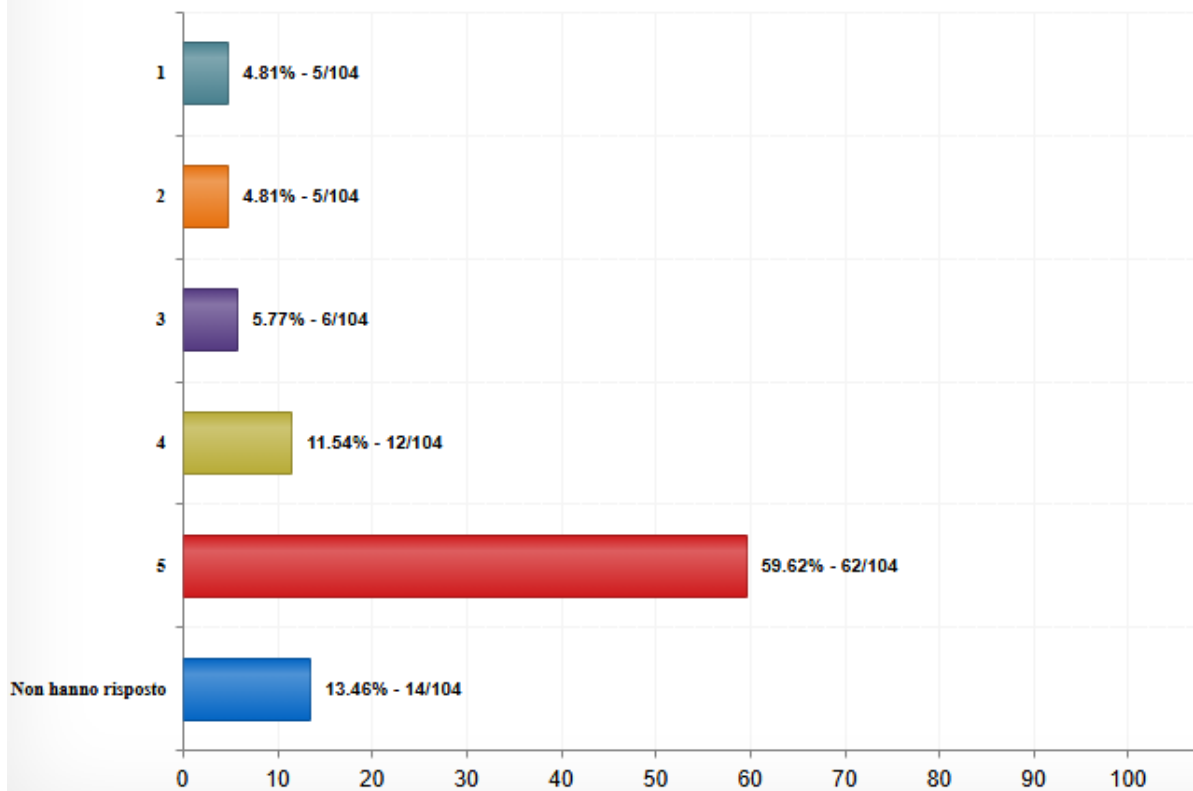


5. Assistenza del personale O.S.S.



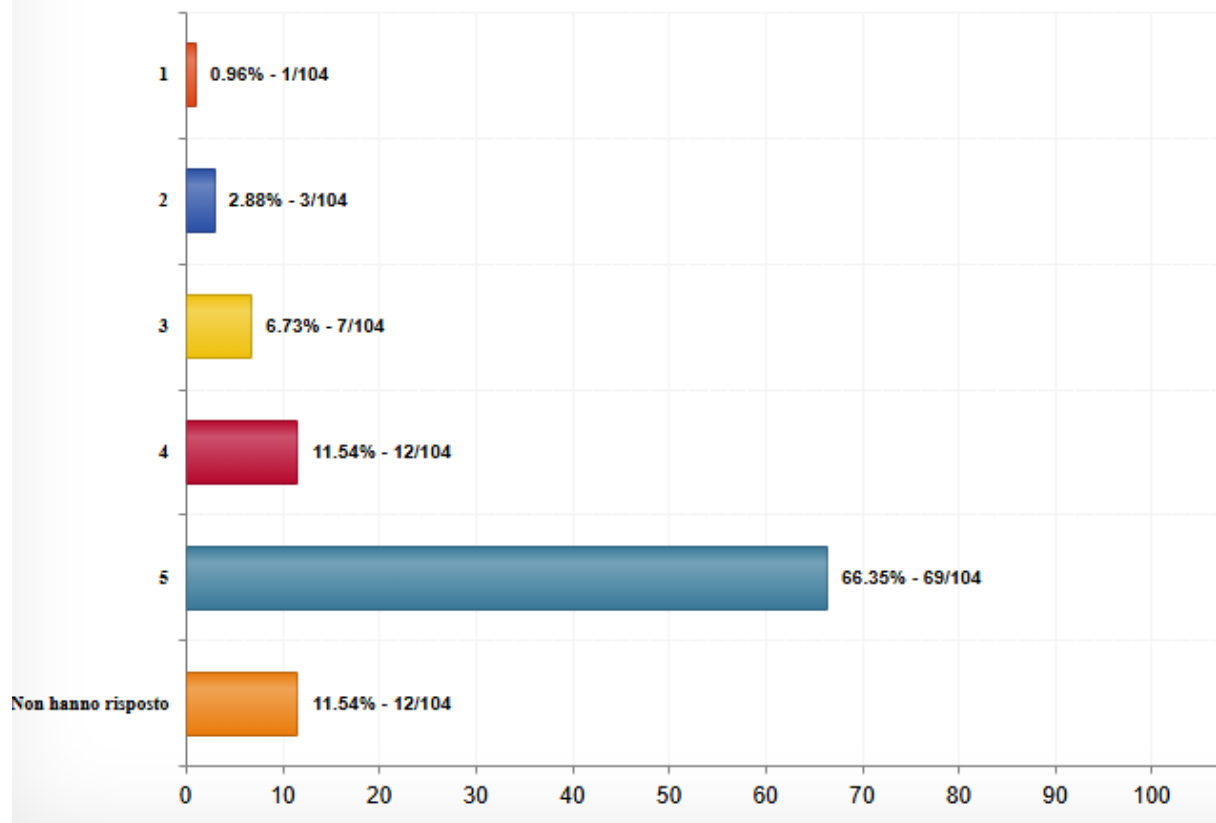


6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo

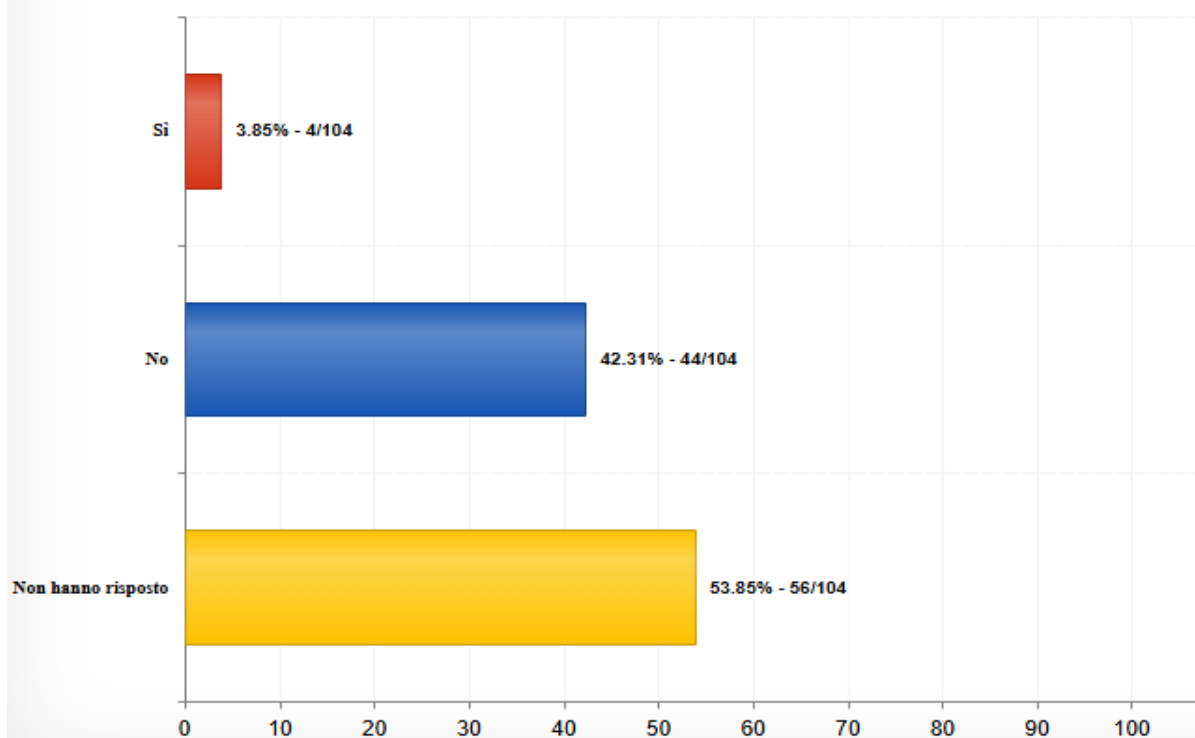




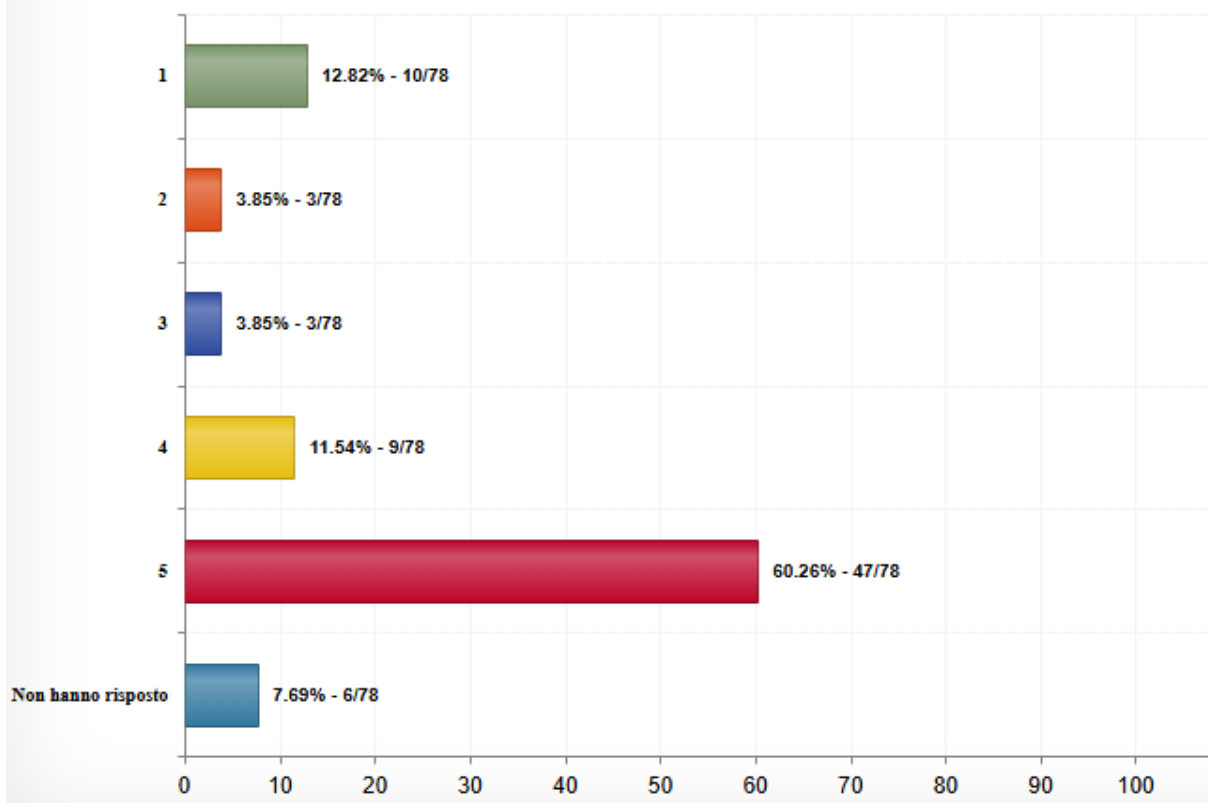
7. Aspetti generali relativi al ricovero



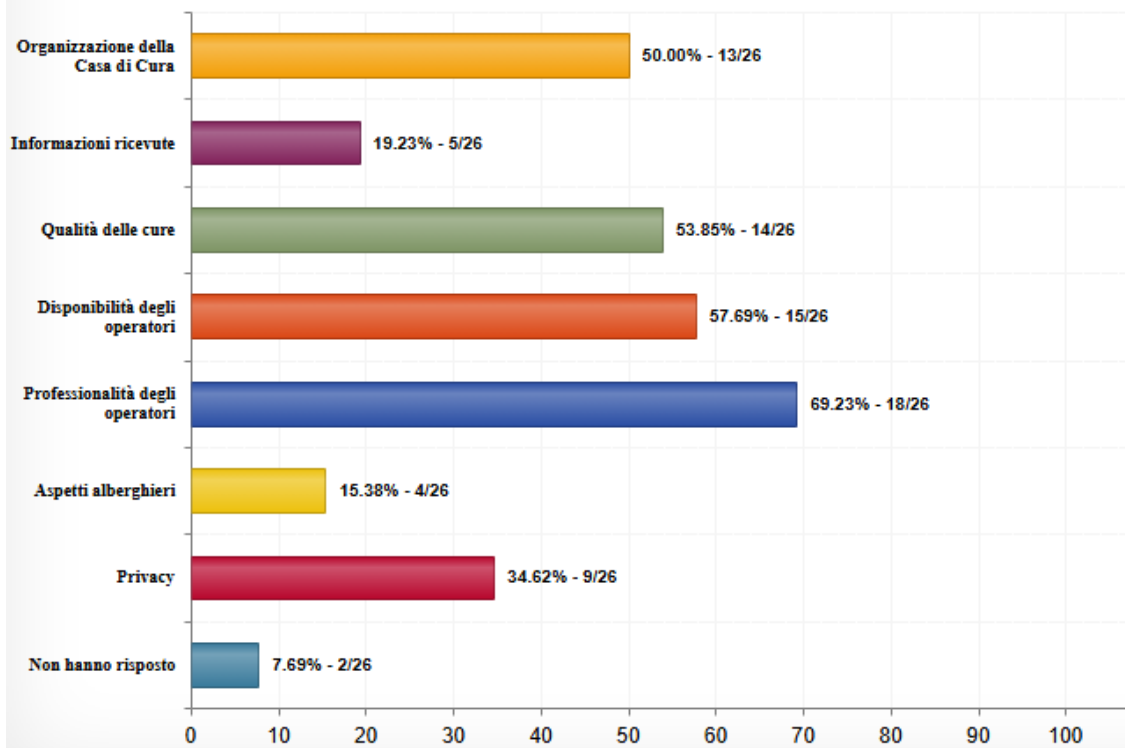
8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero



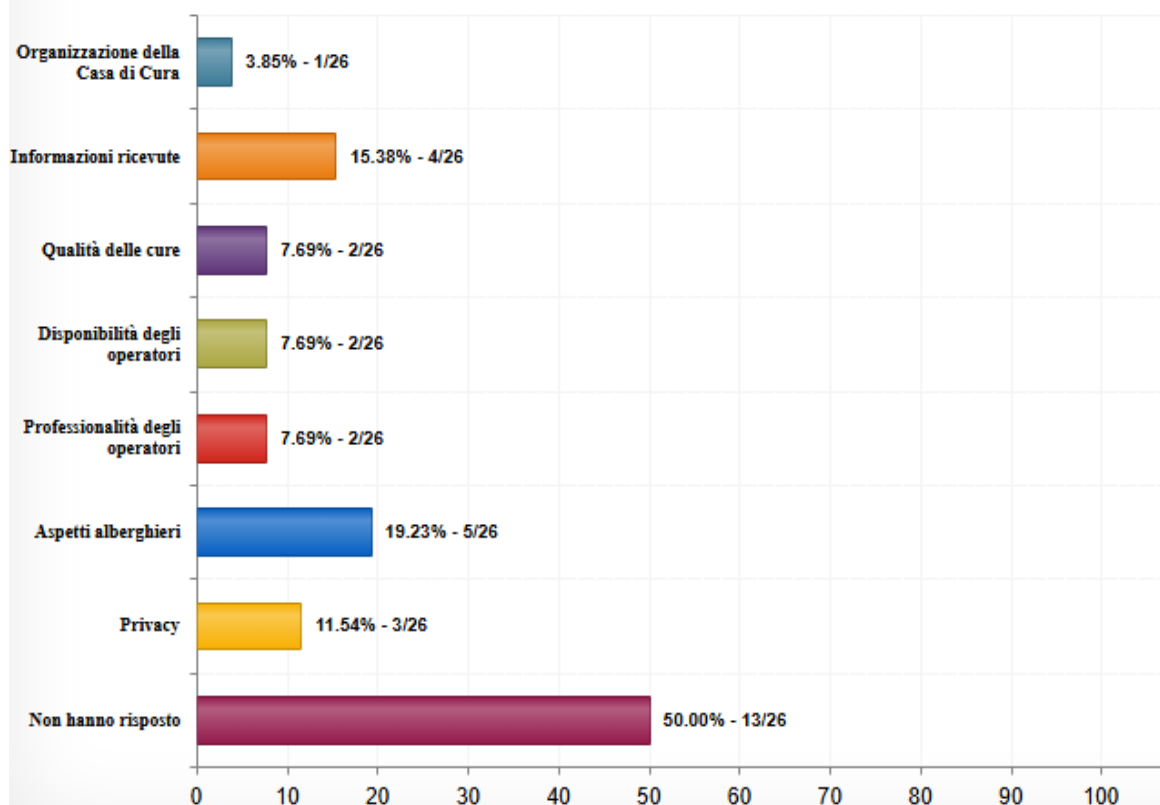
9. Giudizio globale sulla Casa di Cura



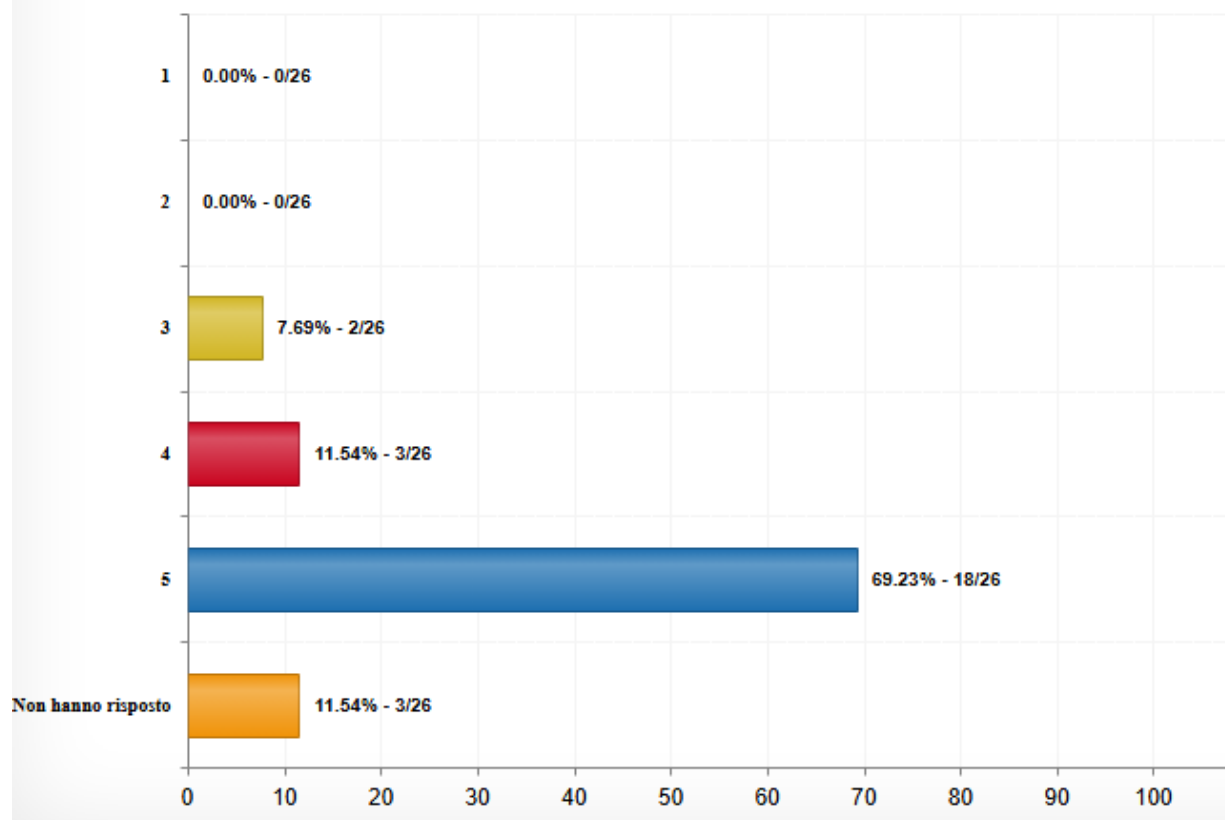
10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (indicare massimo 3 risposte)



11. Quali aspetti ha gradito meno (indicare massimo 3 risposte)



12. Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra Casa di Cura



Qui di seguito i risultati con le relative percentuali.

	1. Ammissione ed accoglienza					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Tempi di attesa per ottenere il ricovero	7,69	7,69	15,38	11,54	50,00	7,69
Informazioni per orientarsi con facilità all'interno della Casa di Cura	3,85	3,85	3,85	23,08	57,69	7,69
Cortesìa, accoglienza e completezza di informazioni del personale di contatto/accoglienza	0	0	7,69	3,85	84,62	3,85
Cortesìa, accoglienza e completezza delle informazioni del personale di reparto	0	0	7,69	15,38	73,08	3,85
Tempi di attesa per la sistemazione in camera	3,85	3,85	7,69	15,38	65,38	3,85
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	0	0	11,54	15,38	69,23	3,85
Organizzazione degli orari di visita dei familiari	0	0	15,38	15,38	53,85	15,38
	2. Aspetti alberghieri					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Luminosità degli spazi comuni interni	0	3,85	3,85	23,08	65,38	3,85
Comfort e cura della camera	0	0	7,69	15,38	69,23	7,69
Comfort e cura degli ambienti comuni	0	11,54	7,69	15,38	61,54	3,85
Comfort e cura degli arredi	3,85	3,85	3,85	30,77	50,00	7,69
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	15,38	7,69	15,38	23,08	38,46	0
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	7,69	19,23	15,38	23,08	34,62	0
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	15,38	3,85	26,92	19,23	34,62	0
Pulizia camera (ricompreso il bagno di servizio)	3,85	7,69	11,54	11,54	61,54	3,85
Pulizia spazi comuni	0	0	7,69	26,92	57,69	7,69
	3. Assistenza del personale medico					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale medico	0	0	15,38	3,85	80,77	0
Completezza delle informazioni sullo stato di salute, esami, cure e trattamento	0	3,85	7,69	11,54	73,08	3,85
Capacità di ascolto del personale medico	0	7,69	3,85	19,23	69,23	0
Competenza nell'eseguire visite/controlli	0	3,85	3,85	11,54	76,92	3,85
Orari di ricevimento del personale medico	3,85	3,85	0	15,38	73,08	3,85
	4. Assistenza del personale infermieristico					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	0	3,85	15,38	7,69	73,08	0
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0	3,85	19,23	11,54	61,54	3,85

Capacità di ascolto del personale infermieristico	0	3,85	11,54	15,38	65,38	3,85
Chiarezza/facilità di dialogo	7,69	3,85	0	15,38	69,23	3,85
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	3,85	7,69	3,85	11,54	65,38	7,69
Grado di riservatezza	3,85	7,69	3,85	7,69	73,08	3,85
	5. Assistenza del personale O.S.S.					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale O.S.S.	3,85	3,85	11,54	3,85	73,08	3,85
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	3,85	0	11,54	7,69	69,23	7,69
Capacità di ascolto	3,85	3,85	3,85	11,54	65,38	11,54
Chiarezza/facilità di dialogo	3,85	0	7,69	11,54	69,23	7,69
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	3,85	0	7,69	7,69	73,08	7,69
Grado di riservatezza	3,85	0	7,69	11,54	69,23	7,69
	6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale psicologico/riabilitativo	0	7,69	0	15,38	65,38	11,54
Frequenza degli incontri di gruppo	7,69	3,85	7,69	23,08	46,15	11,54
Frequenza degli incontri singoli	7,69	7,69	7,69	7,69	50,00	19,23
Grado di riservatezza	3,85	0	7,69	0	76,92	11,54
	7. Aspetti generali relativi al ricovero					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Informazioni sulla persona a cui rivolgersi in caso di problemi durante la degenza	3,85	0	3,85	15,38	69,23	7,69
Adeguate informazioni sul Suo stato di salute	0	0	7,69	15,38	65,38	11,54
Completezza e chiarezza delle informazioni su cosa fare dopo la dimissione	0	3,85	7,69	11,54	65,38	11,54
Sostegno per i familiari	0	7,69	7,69	3,85	65,38	15,38
	8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero					
Ha avuto problemi con gli altri pazienti della sua stanza	15,38			80,77		
Ha avuto problemi per ricevere le visite di parenti	0			88,46		
	9. Giudizio globale sulla casa di Cura					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Opinione sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata	0	3,85	3,85	15,38	69,23	7,69
Valutazione del percorso riabilitativo fatto rispetto alle aspettative iniziali	0	3,85	3,85	3,85	80,77	7,69

Valutazione del servizio "BAR"		38,46	3,85	3,85	15,38	30,77	7,69
10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy	
50,00	19,23	53,85	57,69	69,23	15,38	34,62	
11. Quali aspetti ha gradito meno (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy	
3,85	15,38	7,69	7,69	7,69	19,23	11,54	

Dall'analisi della tabella sopra, evidenziamo che in generale gli Ospiti sono soddisfatti delle prestazioni assistenziali offerte dalla Casa di Cura. Emergono però due aree da attenzionare:

- Il servizio di ristorazione, comparando i dati emergenti dai questionari elaborati nel corso del 2024, risultano i seguenti dati:

	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	15,38	11,54	7,69	5,77	15,38	23,08	23,08	32,69	38,46	26,92
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	7,69	7,69	19,23	13,46	15,38	17,31	23,08	26,92	34,62	34,62
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	15,38	11,54	3,85	15,38	26,92	13,46	19,23	26,92	34,62	30,77

I pasti sono una dei momenti fondamentale durante la degenza dell'ospite, e per questo devono essere in grado di soddisfare le aspettative degli ospiti. Inoltre, l'alimentazione è un tema sempre più attenzionato e rilevante, per il mantenimento del buon stato di salute delle persone.

Ed è proprio per questi motivi che la soddisfazione degli utenti, rispetto a tale aspetto, anche quando mostra dei leggeri miglioramenti, come in questo caso rispetto all'anno precedente, viene posta sotto attenta osservazione. Eventuali criticità sono infatti portate all'attenzione del fornitore, che grazie ad una stretta collaborazione, rispondono prontamente ad ogni esigenza della struttura.

Valutazione del servizio "BAR"	38,46	3,85	3,85	15,38	30,77
--------------------------------	-------	------	------	-------	-------

Con riferimento al servizio "BAR" il livello di gradimento rappresenta un punto critico emergente.

La gestione del BAR è affidata ad un esterno, mediante contratto di locazione. La problematica essenziale riguarda le motivazioni che hanno spinto l'utenza a dare una valutazione negativa del servizio offerto, al momento tali motivazioni non sono conosciute.



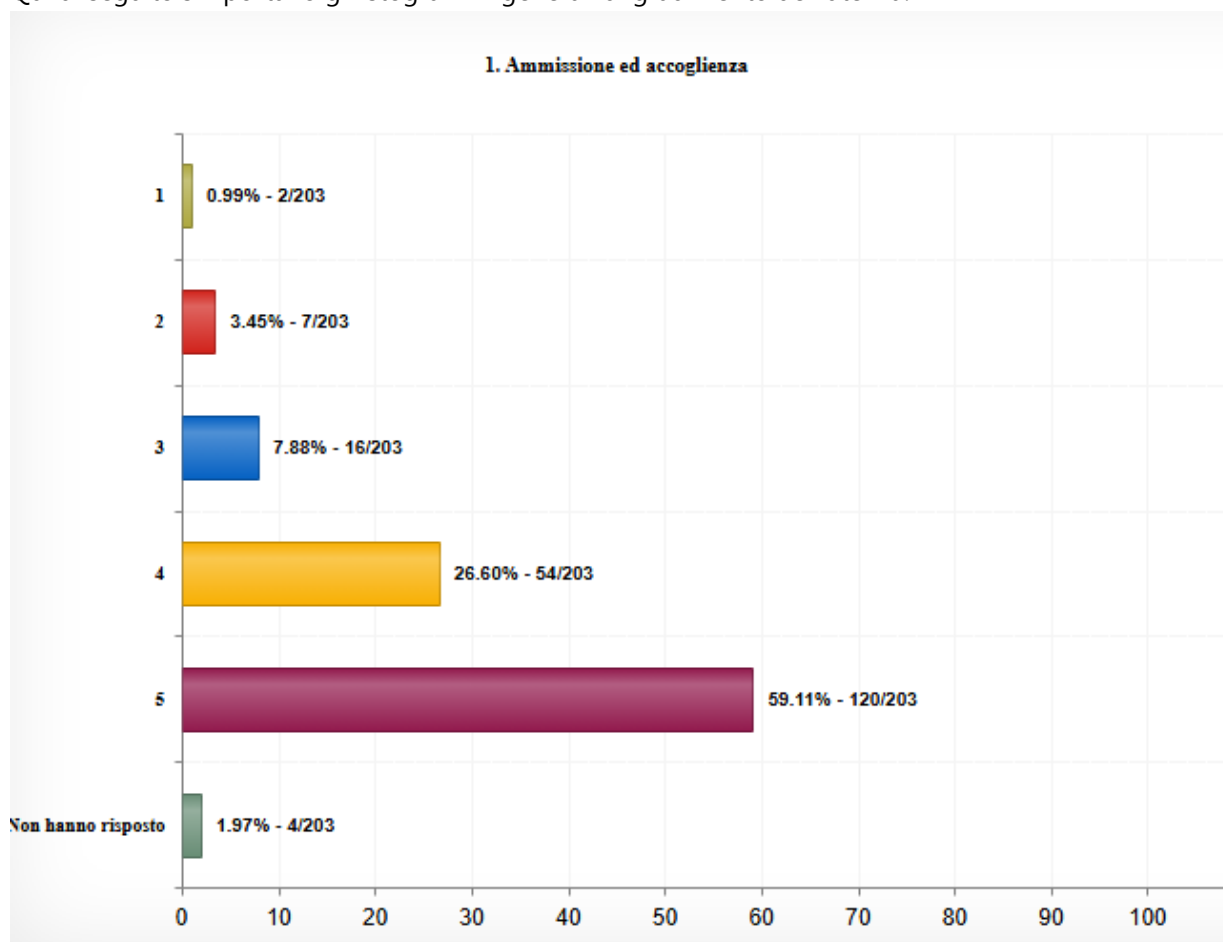
Il questionario presenta uno spazio libero dove gli ospiti possono esprimere eventuali suggerimenti e/o lamentele rispetto a ciascun servizio.

1. REPARTO S.R.P.1-D.D.

Per quanto riguarda il reparto S.R.P.1-D.D. sono stati somministrati nel corso del 2025 in totale 33 questionari, con una percentuale del 29% rispetto alle dimissioni avute nel medesimo periodo (n. 114).

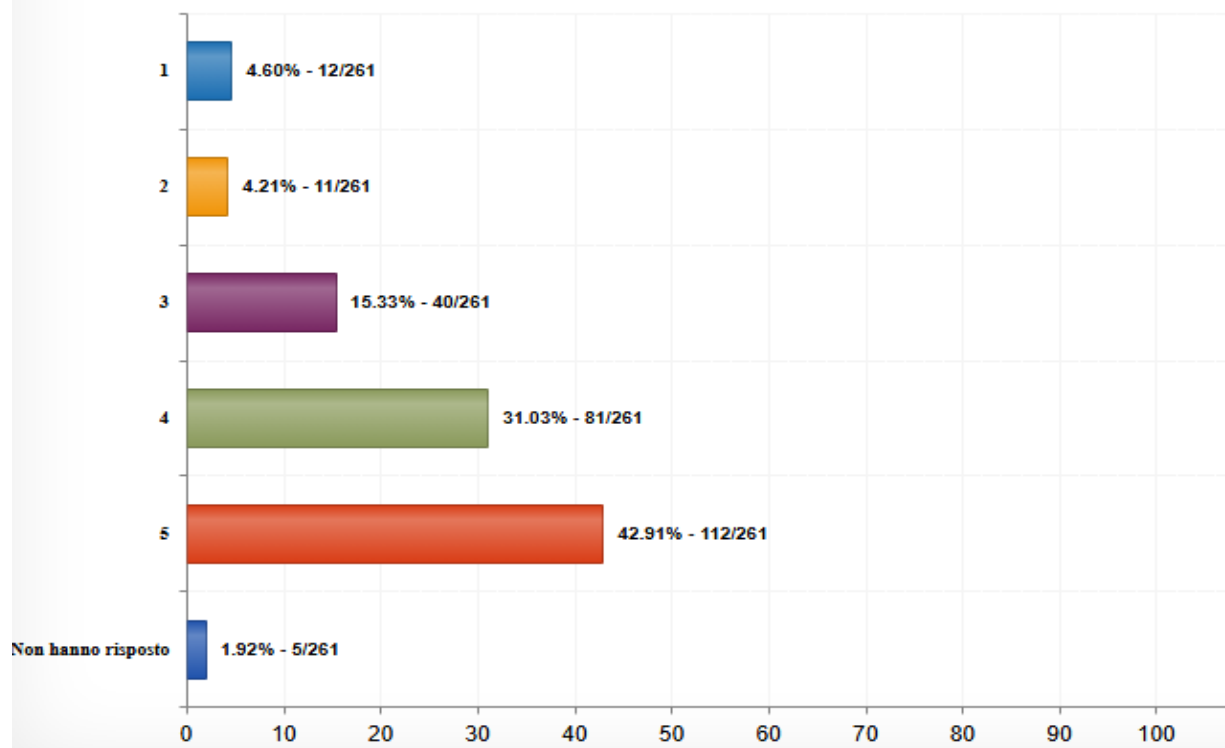
Il dato è in diminuzione rispetto al 2024, quindi si pone come nuovo obiettivo del 2026 quello dell'incremento dei numeri della customer.

Qui di seguito si riportano gli istogrammi generali di gradimento dell'utenza.

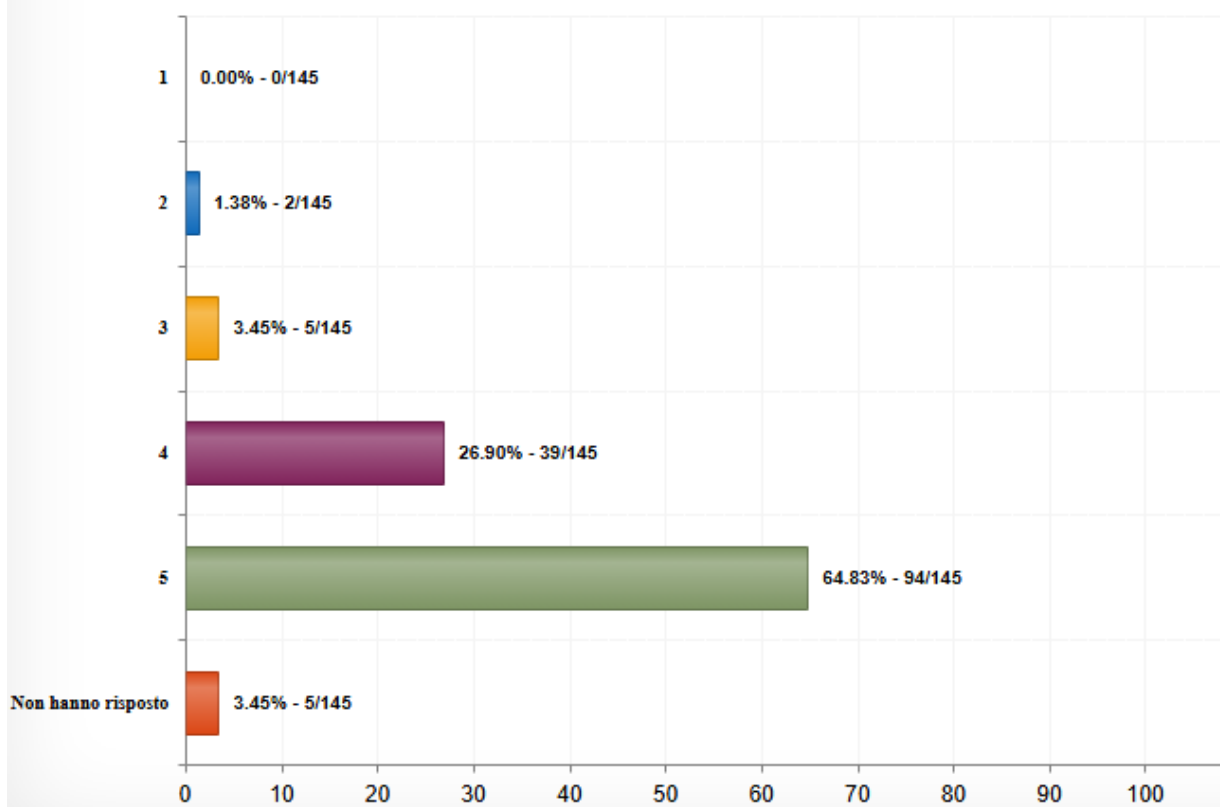




2. Aspetti alberghieri

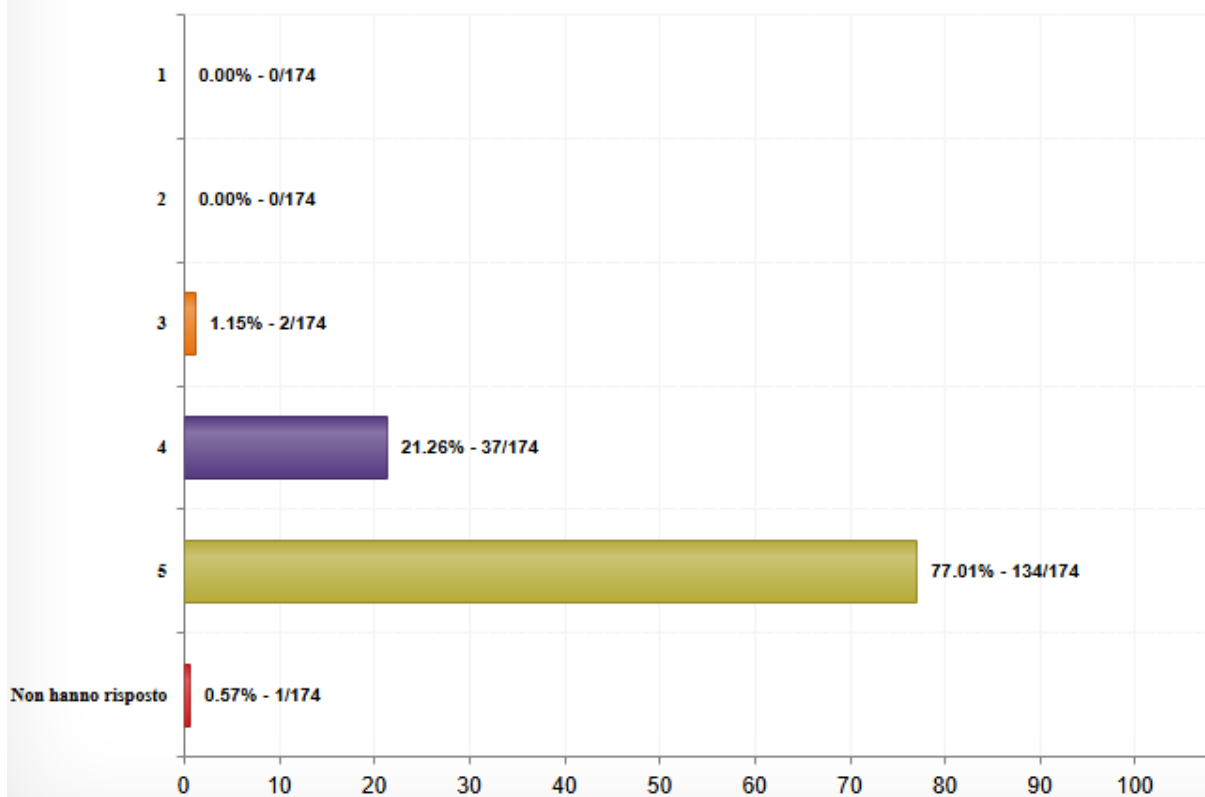


3. Assistenza del personale medico

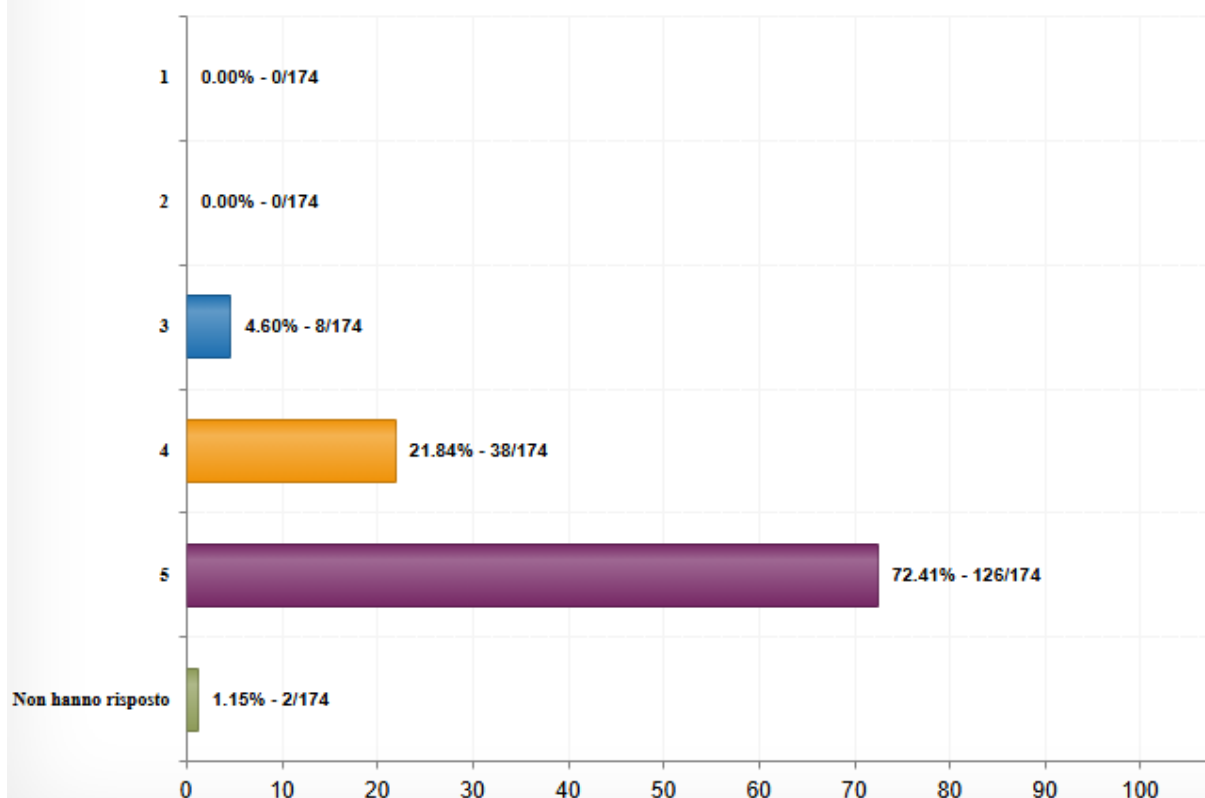




4. Assistenza del personale infermieristico

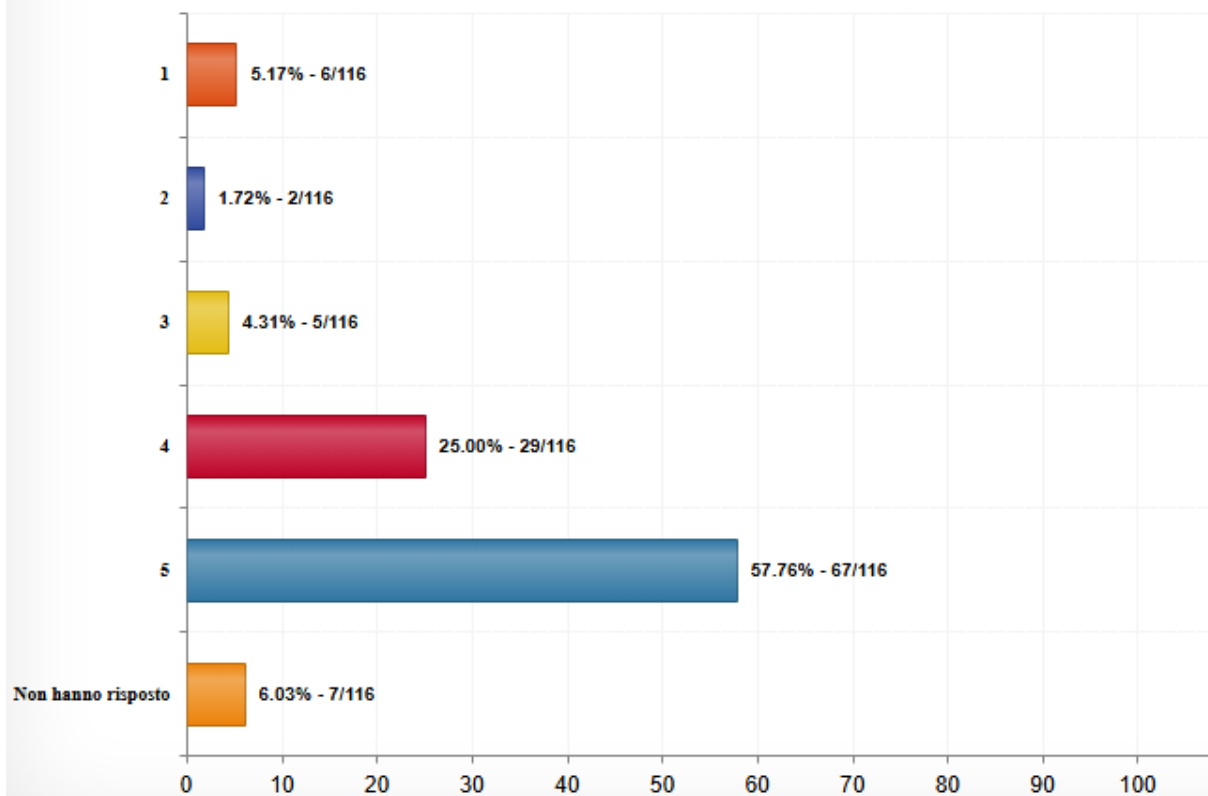


5. Assistenza del personale O.S.S.



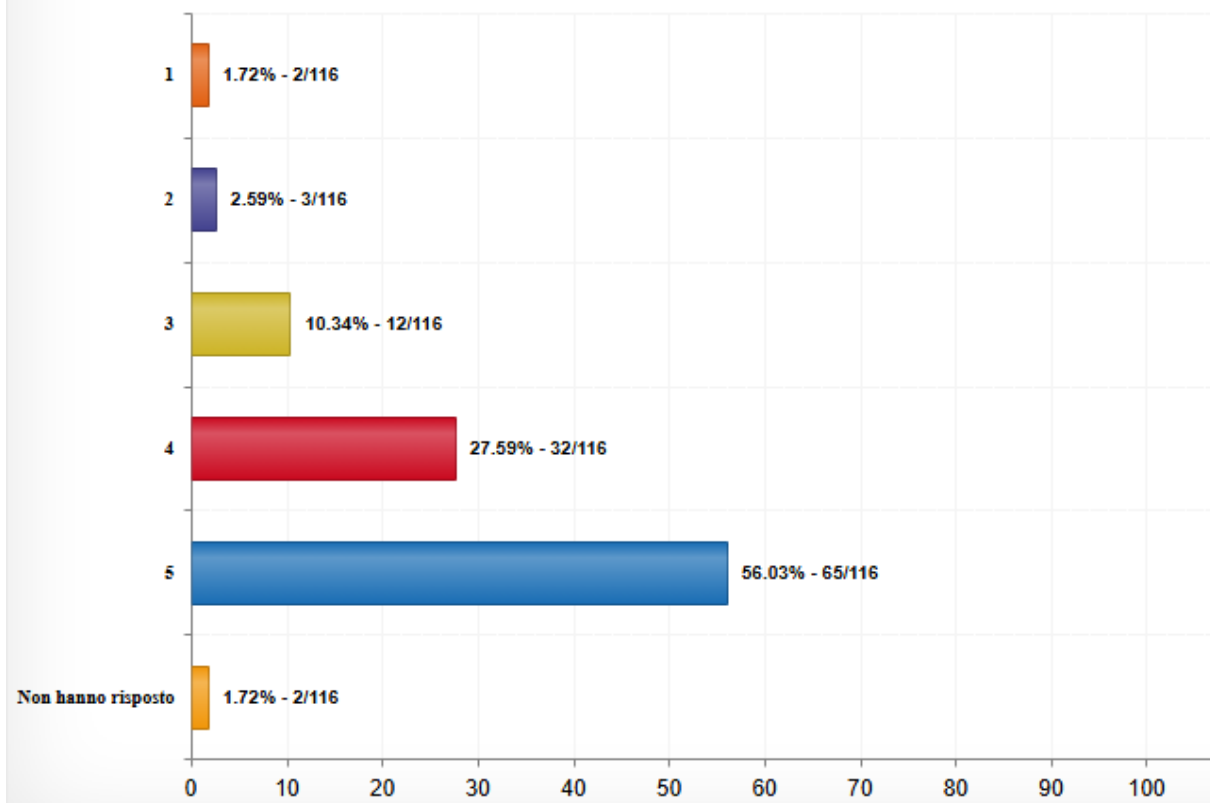


6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo

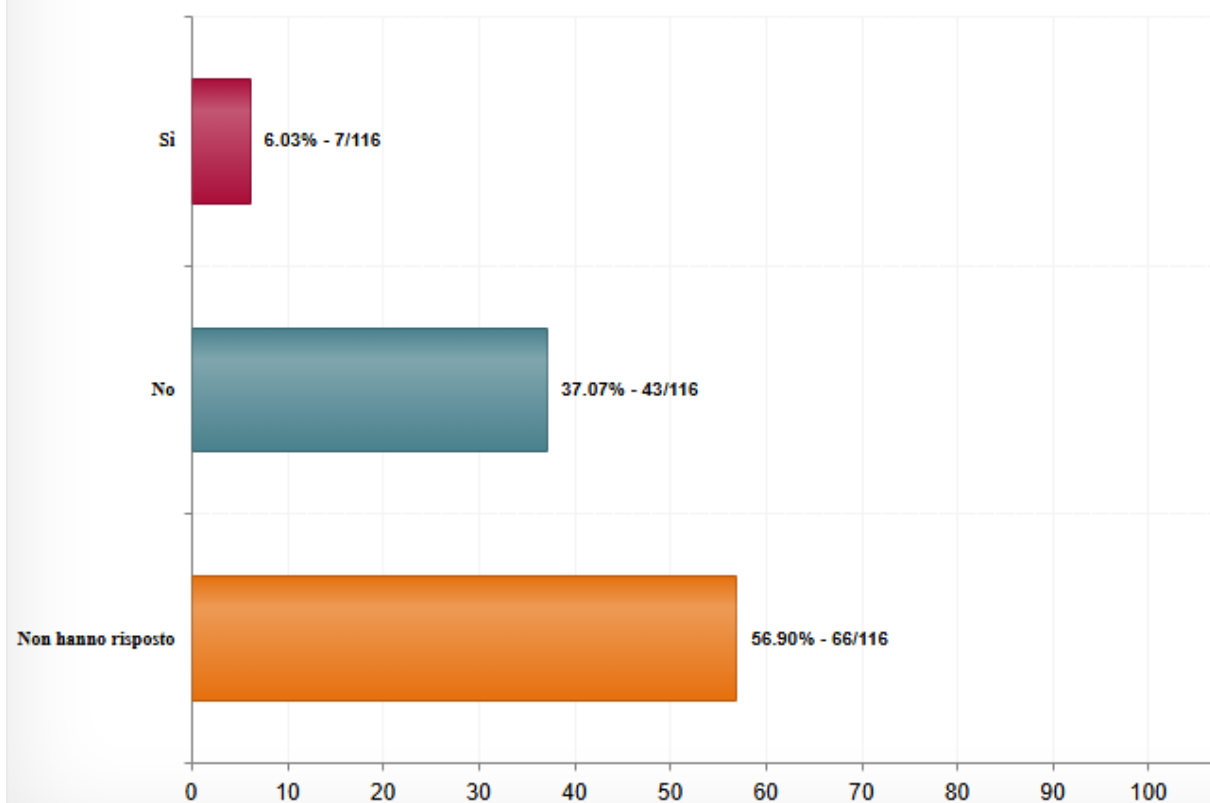




7. Aspetti generali relativi al ricovero



8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero

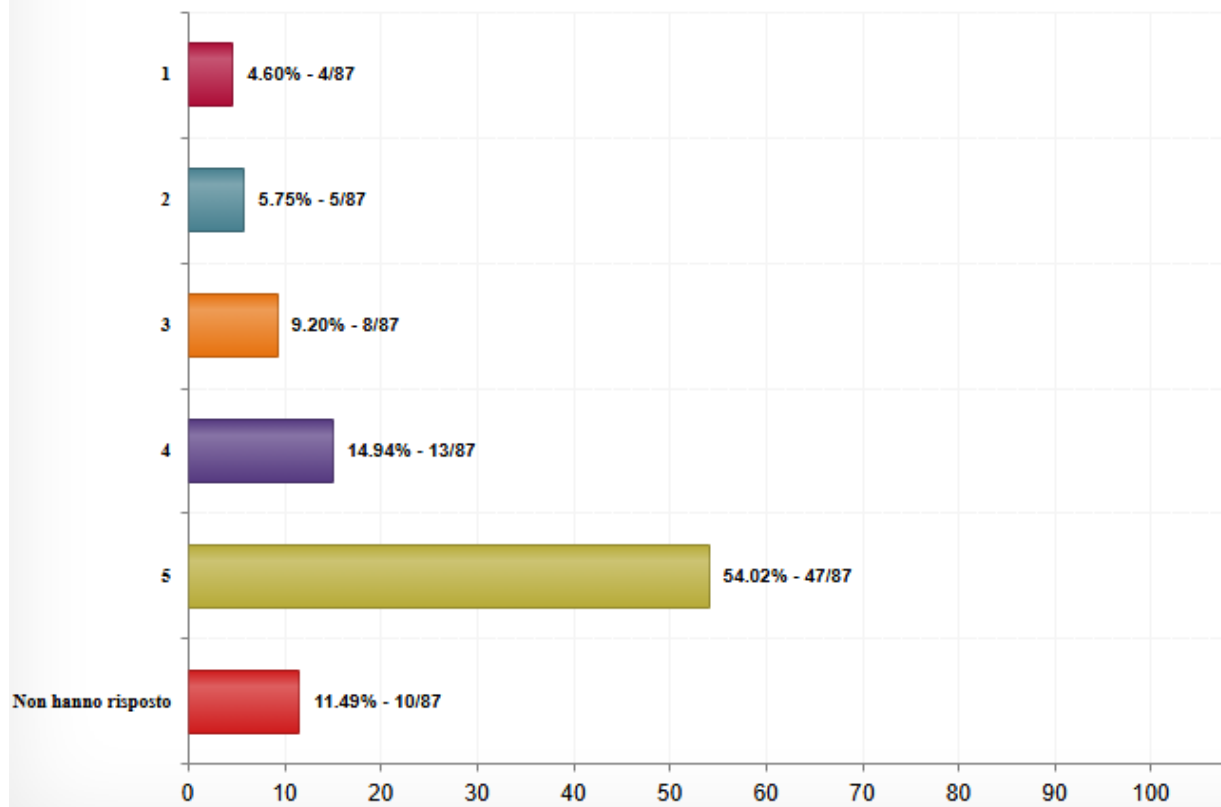




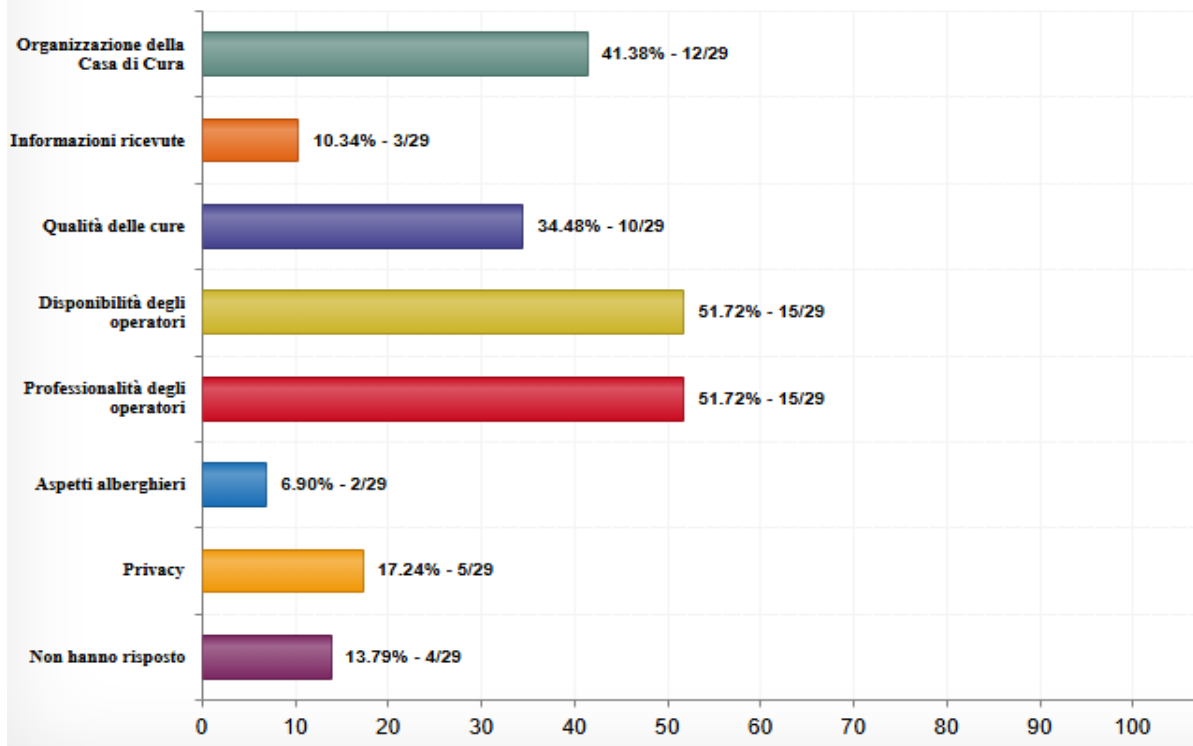
Suore
Ospedaliere

VILLA SAN GIUSEPPE

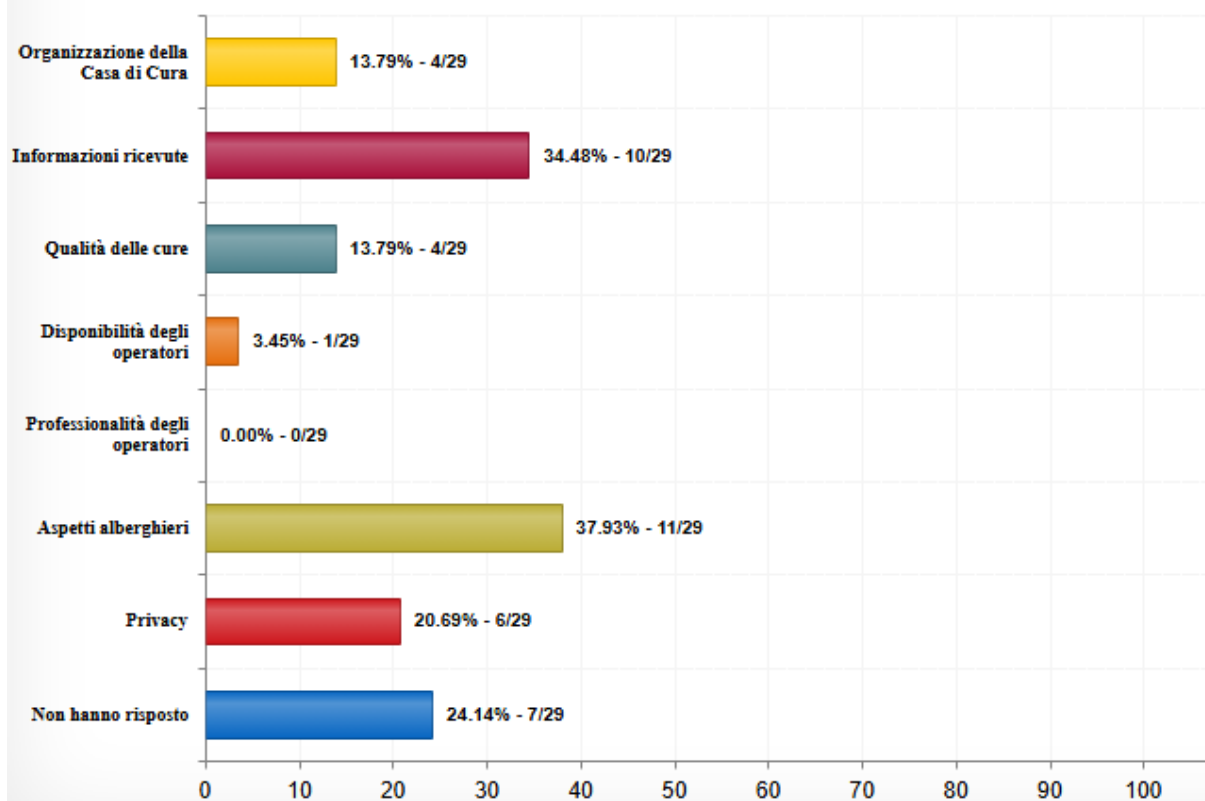
9. Giudizio globale sulla Casa di Cura



10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (indicare massimo 3 risposte)



11. Quali aspetti ha gradito meno (indicare massimo 3 risposte)

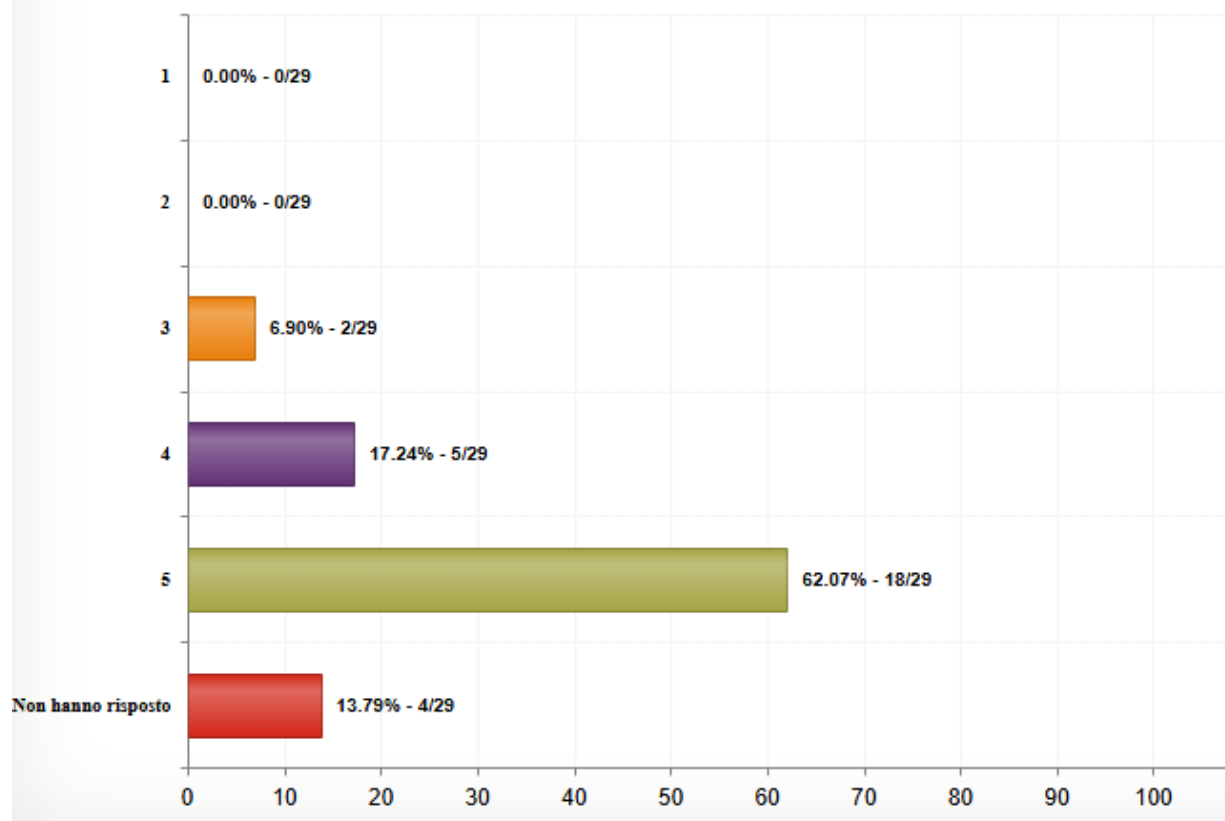




Suore
Ospedaliere

VILLA SAN GIUSEPPE

12. Consiglierebbe ad un suo conoscente la nostra Casa di Cura



	1. Ammissione ed accoglienza					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Tempi di attesa per ottenere il ricovero	3,45	10,34	17,24	17,24	48,28	3,45
Informazioni per orientarsi con facilità all'interno della Casa di Cura	3,45	3,45	6,90	31,03	51,72	3,45
Cortesìa, accoglienza e completezza di informazioni del personale di contatto/accoglienza	0	0	3,45	31,03	65,52	0
Cortesìa, accoglienza e completezza delle informazioni del personale di reparto	0	0	3,45	27,59	68,97	0
Tempi di attesa per la sistemazione in camera	0	6,90	10,34	20,69	62,07	0
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	0	3,45	3,45	34,48	58,62	0
Organizzazione degli orari di visita dei familiari	0	0	10,34	24,14	58,62	6,90
	2. Aspetti alberghieri					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Luminosità degli spazi comuni interni	0	0	10,34	24,14	62,07	3,45
Comfort e cura della camera	6,90	0	13,79	34,48	44,83	0
Comfort e cura degli ambienti comuni	3,45	0	6,90	48,28	41,38	0
Comfort e cura degli arredi	3,45	3,45	10,34	34,48	44,83	3,45
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	10,34	3,45	31,03	20,69	34,48	0
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	3,45	3,45	31,03	27,59	34,48	0
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	3,45	20,69	13,79	27,59	34,48	0
Pulizia camera (ricompreso il bagno di servizio)	6,90	3,45	10,34	27,59	48,28	3,45
Pulizia spazi comuni	3,45	3,45	10,34	34,48	41,38	6,90
	3. Assistenza del personale medico					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale medico	0	0	0	20,69	75,86	3,45
Completezza delle informazioni sullo stato di salute, esami, cure e trattamento	0	3,45	3,45	20,69	72,41	0
Capacità di ascolto del personale medico	0	0	0	27,59	68,97	3,45
Competenza nell'eseguire visite/controlli	0	0	0	27,59	68,97	3,45
Orari di ricevimento del personale medico	0	3,45	13,79	37,93	37,93	6,90
	4. Assistenza del personale infermieristico					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	0	0	0	20,69	79,31	0
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0	0	0	17,24	82,76	0

Capacità di ascolto del personale infermieristico	0	0	0	20,69	75,86	3,45
Chiarezza/facilità di dialogo	0	0	0	27,59	72,41	0
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	0	0	0	24,14	75,86	0
Grado di riservatezza	0	0	6,90	17,24	75,86	0
	5. Assistenza del personale O.S.S.					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale O.S.S.	0	0	3,45	34,48	62,07	0
Sollecitudine/tempestività nell'assistenza	0	0	0	24,14	72,41	3,45
Capacità di ascolto	0	0	6,90	20,69	72,41	0
Chiarezza/facilità di dialogo	0	0	6,90	17,24	72,41	3,45
Competenza nell'eseguire le operazioni di assistenza	0	0	6,90	20,69	72,41	0
Grado di riservatezza	0	0	3,45	13,79	82,76	0
	6. Assistenza del personale psicologico e riabilitativo					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Gentilezza e disponibilità del personale psicologico/riabilitativo	3,45	0	3,45	27,59	62,07	3,45
Frequenza degli incontri di gruppo	6,90	0	3,45	27,59	51,72	10,34
Frequenza degli incontri singoli	6,90	3,45	10,34	27,59	44,83	6,90
Grado di riservatezza	3,45	3,45	0	17,24	72,41	3,45
	7. Aspetti generali relativi al ricovero					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Informazioni sulla persona a cui rivolgersi in caso di problemi durante la degenza	3,45	3,45	6,90	27,59	55,17	3,45
Adeguate informazioni sul Suo stato di salute	0	0	6,90	27,59	65,52	0
Completezza e chiarezza delle informazioni su cosa fare dopo la dimissione	0	3,45	10,34	31,03	55,17	0
Sostegno per i familiari	3,45	3,45	17,24	24,14	48,28	3,45
	8. Altre considerazioni sugli aspetti del ricovero					
Ha avuto problemi con gli altri pazienti della sua stanza	17,24			75,86		
Ha avuto problemi per ricevere le visite di parenti	6,90			72,41		
	9. Giudizio globale sulla casa di Cura					
	1	2	3	4	5	Non hanno risposto
Opinione sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata	0	0	3,45	10,34	75,86	10,34
Valutazione del percorso riabilitativo fatto rispetto alle aspettative iniziali	0	6,90	6,90	17,24	55,17	13,79

Valutazione del servizio "BAR"		13,79	10,34	17,24	17,24	31,03	10,34
10. Quali aspetti ha gradito maggiormente (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy	
41,38	10,34	34,48	51,72	51,72	6,90	17,24	
11. Quali aspetti ha gradito meno (max 3 risposte)							
Organizzazione della Casa di Cura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure	Disponibilità degli operatori	Professionalità degli operatori	Aspetti alberghieri	Privacy	
13,79	34,48	13,79	3,45	0	37,93	20,69	

Dall'analisi dei dati emersi nei questionari dove la valutazione complessiva dell'organizzazione, del personale e dei servizi offerti, si vuole comunque porre l'attenzione sul tema del servizio di ristorazione, mettendo a confronto, così come per il reparto R.A., il confronto tra i valori ottenuti nel corso del 2024 e quelli del 2025, sul medesimo servizio:

	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
Qualità degli alimenti serviti durante il ricovero	10,34	7,89	3,45	18,42	31,03	18,42	20,69	15,79	34,48	36,48
Quantità degli alimenti serviti durante il ricovero	3,45	5,26	3,45	21,05	31,03	21,05	27,59	18,42	34,48	34,21
Varietà degli alimenti serviti durante il ricovero	3,45	10,53	20,69	13,16	13,79	21,05	27,59	18,42	34,48	36,48

Il dato emergente rispecchia un miglioramento nel corso del 2025 del servizio.

CONCLUSIONI

I questionari di gradimento hanno permesso di analizzare in dettaglio i singoli aspetti dei servizi e delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura.

Dall'analisi delle risposte ottenute è possibile dedurre che i diversi gruppi di intervistati (ospiti e familiari) esprimono un giudizio globalmente positivo sulla struttura, sul personale che vi opera e sulla sua organizzazione, non emergendo aree critiche che necessitano di interventi specifici.

Per quanto invece riguarda le percentuali di compilazione dei questionari, rispetto a quelli del 2024, si registra una diminuzione del numero dei questionari compilati nei reparti R.A. e nel reparto S.R.P.1, mentre è in crescita il dato del reparto L.P.A.

Assenti i questionari del servizio ambulatoriale.

Per il 2026 si proporranno i seguenti obiettivi:

1. Incremento della percentuale dei questionari compilati in base al numero di dimissioni (45%) per il reparto L.P.A.;
2. Per il reparto R.A., Incremento della percentuale dei questionari compilati in base al numero di dimissioni (45%);
3. Per il reparto S.R.P.1 la percentuale del numero dei questionari è diminuita, ed è pari al 29%. Quindi si fissa come obiettivo del 2026 quello di raggiungere il 65% dei questionari sulle dimissioni;
4. Per i reparti S.R.P.3 e R.3D. compilazione dei questionari per almeno il 75% dei degenti;
5. Non sono presenti i dati sugli ambulatori. Si pone come obiettivo del 2026 il raggiungimento di almeno il 30% di questionari compilati sui nuovi accessi ambulatoriali;

Al fine di raggiungere gli obiettivi fissati per il 2026, si predispongono alcune attività:

1. Riunione con i coordinatori dei reparti interessati, al fine di sensibilizzare tutto il personale di reparto sulla presenza e la somministrazione dei questionari agli ospiti;
2. Per l'ambulatorio, formazione degli operatori dell'ufficio accettazione e posizionamento dei questionari direttamente sul bancone dell'accettazione;
3. Per incrementare il numero dei questionari si propone la creazione di un QR code con la compilazione online dei questionari, che si affianca a quella cartacea.