# *CUSTOMER SATISFACTION RESIDENTI 2025*

## *Report*

*Nel corrente anno, come sperimentato nei precedenti, si è ritenuto opportuno somministrare i questionari di soddisfazione, oltre che ai parenti dei Residenti, anche ai Residenti stessi, in quanto è per noi di grande utilità e importanza avere un riscontro concreto da parte di coloro che usufruiscono direttamente dei servizi offerti dalla struttura. Inoltre, si è riscontrato che in questo modo i Residenti hanno la possibilità di esprimere il loro parere e sentire che i loro bisogni vengono ascoltati e tenuti in considerazione dalla struttura.*
*Sono stati intervistati **25** Residenti tra coloro che sono in grado di interloquire e fornire risposte attendibili.*

**ASPETTI STRUTTURALI**

ITEM N.1

"*In che misura ritiene confortevole la sua stanza?"*

Il comfort della stanza viene ritenuto dai Residenti ottimo in 17 casi e buono in 7 casi, in un solo caso sufficiente.

ITEM N.2

*"In che misura ritiene accogliente il soggiorno/sala da pranzo?"*

L'accoglienza del soggiorno viene ritenuta da alcuni Residenti ottima (14), in 4 casi buona, in 4 casi sufficiente, in 2 casi scarsa e in un caso pessima.

ITEM N.3

*"In che misura trova piacevole avere la possibilità di uscire dal reparto e poter accedere ad ambienti comuni (es. atrio, terrazzo, galleria AVO, giardino, etc.)?"*

Una grande maggioranza di Residenti trova molto piacevole uscire dal reparto (18), solo 4 persone ritengono che farebbe loro abbastanza piacere.

**SERVIZI**

ITEM N.4

*"Come reputa il grado di pulizia della sua stanza?"*

La pulizia della stanza viene reputata ottima in 19 casi e buona in 6 casi.

ITEM N.5

*"Come reputa il grado di pulizia degli ambienti comuni?"*

La pulizia degli ambienti comuni viene reputata ottima in 14 casi, buona in 9 casi e sufficiente in un caso.

ITEM N.6

*"Come reputa la qualità dei pasti?"*

La qualità dei pasti viene reputata ottima in tre casi, buona in 8 casi, sufficiente in 6 casi, scarsa in 5 casi e in 2 casi viene ritenuta pessima.

ITEM N.7

*"In che misura ritiene che la quantità di cibo offerto sia sufficiente?"*

La quantità del cibo offerto viene ritenuta nella maggior parte dei casi ottima (12) e buona (6), in 3 casi sufficiente e in 3 casi scarsa.

ITEM N.8

*"Ritiene che la varietà dei cibi offerti sia soddisfacente?"*

La varietà dei cibi offerti è ritenuta molto soddisfacente da 5 Residenti, in 6 casi piuttosto soddisfacente, in 5 casi abbastanza soddisfacente, in 7 casi poco soddisfacente e in un caso per niente soddisfacente.

ITEM N.9

*"Utilizza il servizio di lavanderia della struttura per i suoi capi personali? Se sì, come giudica il servizio di lavanderia dei capi personali rispetto al grado di pulizia degli indumenti?"*

Tra i Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (8 su 25), la totalità di essi giudica ottimo (5) e buono (3) il grado di pulizia degli indumenti.

ITEM N.10

*"Utilizza il servizio di lavanderia della struttura per i suoi capi personali? Se sì, come giudica la tempistica con cui gli indumenti lavati vengono consegnati?"*

Tra i Residenti che usufruiscono del servizio di lavanderia della struttura (8 su 25), la tempistica di consegna degli indumenti lavati viene giudicata ottima in 1 caso, buona in 3 casi, sufficiente in 2 casi e pessima in 2 casi.

**ASSISTENZA**

ITEM N.11

*"Come reputa complessivamente la qualità dell'assistenza offerta da operatori sanitari e infermieri?"*

La qualità dell'assistenza offerta da operatori sanitari e infermieri viene reputata da molti dei Residenti ottima (20) e buona (5).

ITEM N.12

*"In che misura ritiene che gli operatori addetti all'assistenza siano disponibili?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene gli operatori addetti all'assistenza molto (18) e piuttosto (6) disponibili, solo in un caso sono valutati come sufficientemente disponibili.

ITEM N.13

*"Come reputa il grado di cortesia degli operatori addetti all'assistenza?"*

La quasi totalità dei Residenti reputa il grado di cortesia degli operatori addetti all'assistenza sia ottimo (19) e buono (5), in un solo caso è ritenuta sufficiente.

ITEM N.14

*"Come giudica la tempestività di intervento degli operatori addetti all'assistenza in caso di necessità?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene la tempestività di intervento degli operatori addetti all'assistenza ottima (10) e buona (11), in soli 4 casi è ritenuta sufficiente.

**CURE SANITARIE**

ITEM N.15

"*Come reputa complessivamente la qualità delle cure mediche?"*

I Residenti reputano la qualità delle cure mediche ottima in 14 casi, buona in 10 casi e in 1 caso scarsa.

ITEM N.16

*"In che misura ritiene che i medici siano disponibili?"*

La disponibilità dei medici è ritenuta ottima in 15 casi, buona in 5 casi e sufficiente in 5 casi.

ITEM N.17

*"Come reputa il grado di cortesia dei medici?"*

La quasi totalità dei Residenti reputa che il grado di cortesia dei medici sia ottimo (20) e buono (2) e in 3 casi è reputata sufficiente.

ITEM N.18

*"Come giudica la tempestività di intervento dei medici in caso di necessità?"*

La tempestività di intervento dei medici è giudicata in 10 casi ottima, in 8 casi buona, in 5 casi sufficiente, in un caso scarsa.

**FISIOTERAPIA**

ITEM N.19

"*Come reputa complessivamente la quantità dei trattamenti fisioterapici?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene la quantità dei trattamenti fisioterapici ottima (14), è ritenuta in 2 casi buona, in 5 casi sufficiente e in tre casi scarsa.

ITEM N.20

*"In che misura ritiene che i fisioterapisti siano disponibili?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene i fisioterapisti molto (10) e piuttosto (7) disponibili, in 3 casi sono ritenuti abbastanza disponibili.

ITEM N.21

*"Come reputa il grado di cortesia dei fisioterapisti?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene i fisioterapisti molto (20) e piuttosto (3) cortesi, in 1 solo caso sono ritenuti poco cortesi.

**ANIMAZIONE**

ITEM N.22

*"Come reputa complessivamente la qualità e la varietà delle attività di animazione proposte?"*

La qualità e la varietà delle attività di animazione proposte viene reputata in 20 casi ottima, in 3 casi buona e in 2 casi sufficiente.

ITEM N.23

*"Come reputa il grado di cortesia degli animatori?"*

Il grado di cortesia degli animatori viene reputato dalla maggior parte dei Residenti ottimo (24) e buono (1).

**VISITE PARENTI**

ITEM N.24

*"Ritiene che l'orario di visita sia adeguato alle sue esigenze?"*

Tra i Residenti che ricevono visite dai parenti (24 su 25), l'orario di visita è ritenuto dalla maggior parte dei Residenti molto (19) e piuttosto (2) adeguato, in due casi abbastanza adeguato e in un caso poco adeguato.

ITEM N.25

*"In che misura viene rispettata la privacy durante le visite?"*

Tra i Residenti che ricevono visite dai parenti (24 su 25), il rispetto della privacy è ritenuto dalla totalità dei Residenti ottimo (20) e buono (4).

**OSSERVAZIONI CONCLUSIVE**

ITEM N.26

"*In che misura ritiene che le sue esigenze personali vengano ascoltate e tenute in considerazione dalla struttura?"*

La maggior parte dei Residenti ritiene che le sue esigenze personali vengano ascoltate dalla struttura molto (18) e piuttosto (6), in 1 solo caso si ritiene che non vengano per niente ascoltate.

ITEM N.27

*"Consiglierebbe la struttura ad un suo conoscente?"*

La maggior parte dei Residenti consiglierebbe la struttura ad un conoscente sicuramente (18) e molto probabilmente (6); una sola persona si è espressa con valutazione sufficiente sul presente item.

## *VALUTAZIONE COMPLESSIVA*

La qualità dei servizi appare dall'analisi dei questionari somministrati ai Residenti complessivamente positiva, in quanto i giudizi oscillano principalmente tra buono e ottimo, con picchi di eccellenza in alcuni ambiti, soprattutto per quanto riguarda l'accoglienza e il confort della propria stanza, la pulizia delle stanze e degli ambienti comuni, la qualità dell'assistenza e la disponibilità di operatori sociosanitari e infermieri. La totalità dei Residenti intervistati consiglierebbe la struttura ad un proprio conoscente.

Vi sono aspetti con ampi margini di miglioramento, essendo questi giudicati in una percentuale significativa solo sufficienti e in alcuni casi scarsi, come ad esempio la qualità dei pasti, la quantità e la varietà del cibo offerto e la quantità dei trattamenti fisioterapici.

Rispetto allo scorso anno si riscontra un significativo miglioramento nelle valutazioni di alcune aree tematiche: i punteggi relativi alla qualità dell'assistenza e alla disponibilità di operatori sociosanitari, infermieri e medici è notevolmente migliorata rispetto al precedente anno. Rimangono stabili e in linea con l'anno precedente l'area dell'animazione, che mantiene punteggi elevati e viene particolarmente gradita dai Residenti. Inoltre, vengono ritenuti adeguati dalla maggior parte dei Residenti gli orari di visita e il rispetto della privacy durante le visite parenti.

I Residenti sono nel complesso soddisfatti della qualità della vita all'interno della struttura.

Genova, 13/05/2025