

RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS

**Anno di riferimento:
2026**

Udo: Centro Diurno Integrato

Esiti

**RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE**

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



MATRICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	17/03/2026	Emissione documento

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	ESITI	4
3	CONSIDERAZIONI.....	23

RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



1 PREMESSA

Nel mese di febbraio è stato trasmesso l'invito, a tutti i parenti degli ospiti che risiedono presso la Fondazione Casa Serena onlus, a compilare il **(MO-160-01 Servizi Residenziali)** questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla struttura.

A causa di un errore nella somministrazione, al Centro Diurno Integrato è stato distribuito il questionario relativo ai servizi domiciliari **(MO-160-02 Servizi Domiciliari)**. Da quest'ultimo sono pervenuti 10 questionari, mentre il questionario corretto per i servizi residenziali ha raccolto 2 risposte.

La comunicazione è avvenuta tramite e-mail, ed il questionario era accessibile cliccando sul link presente nel testo della mail; oltre che sul sito di Fondazione. Inoltre, una versione cartacea del questionario era disponibile all'ingresso della Struttura.

I dati sono stati elaborati nel mese di marzo. L'elaborazione ha portato alla predisposizione di grafici al fine di rappresentare meglio gli esiti.

Per quanto riguarda Unità d'offerta **Centro Diurno Integrato** sono stati restituiti 12 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti.

RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

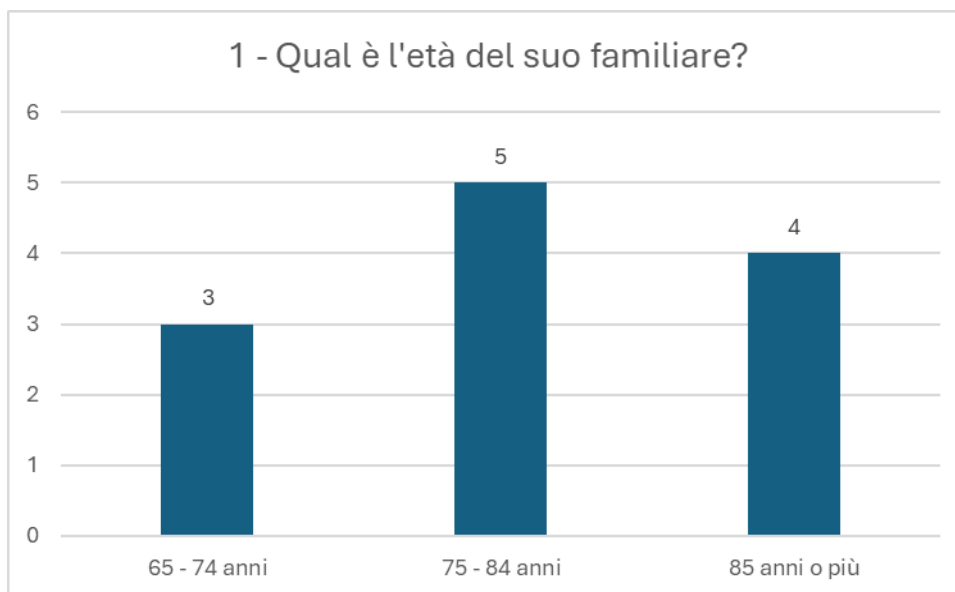


2 ESITI

INFORMAZIONI GENERALI

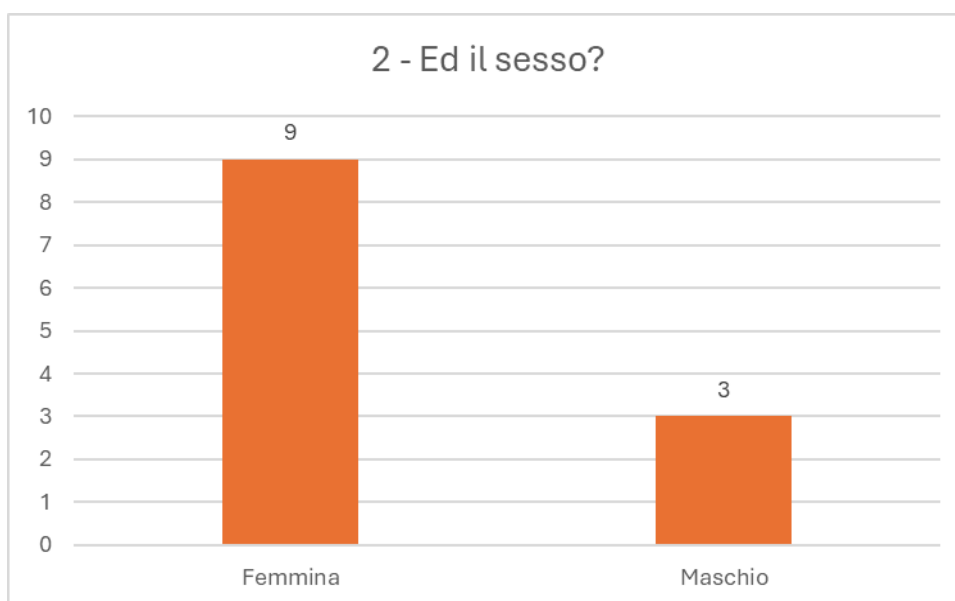
1. Quale è l'età del suo familiare?

Di seguito le risposte dei 12 questionari pervenuti:



2. Ed il sesso?

Di seguito le risposte dei 12 questionari pervenuti:



RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



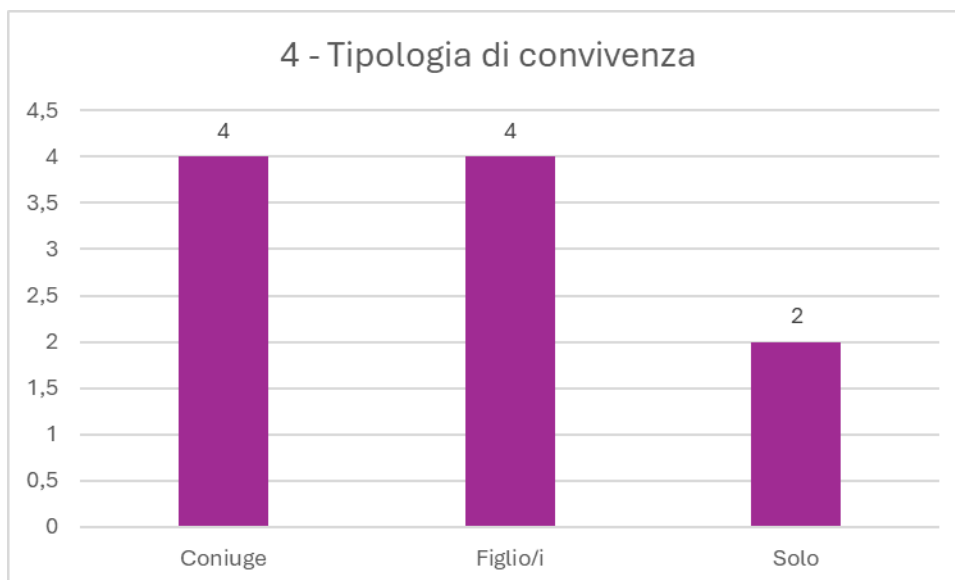
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?

Di seguito le risposte dei 12 questionari pervenuti:



4. Tipologia di convivenza?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



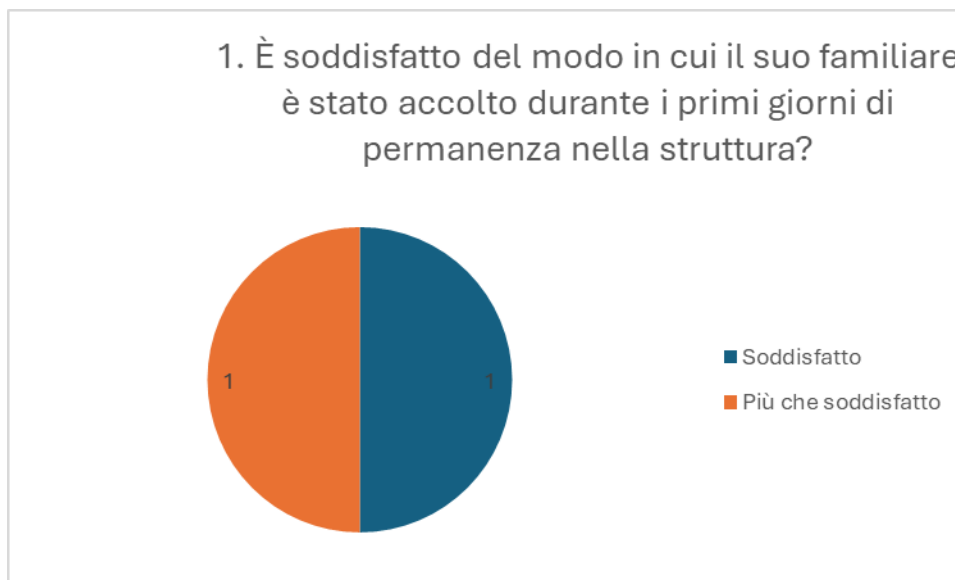
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



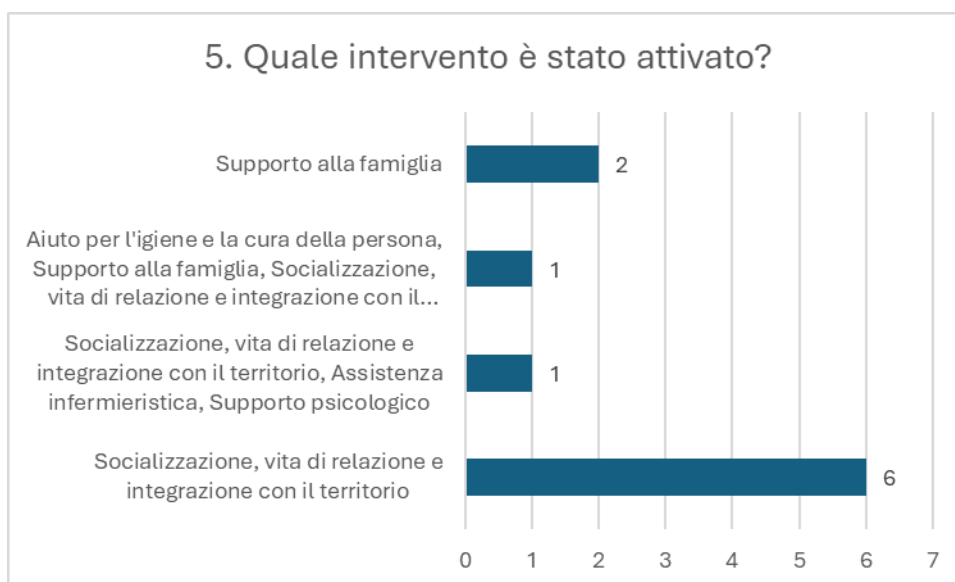
4.1. È soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



5. Quale intervento è stato attivato?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



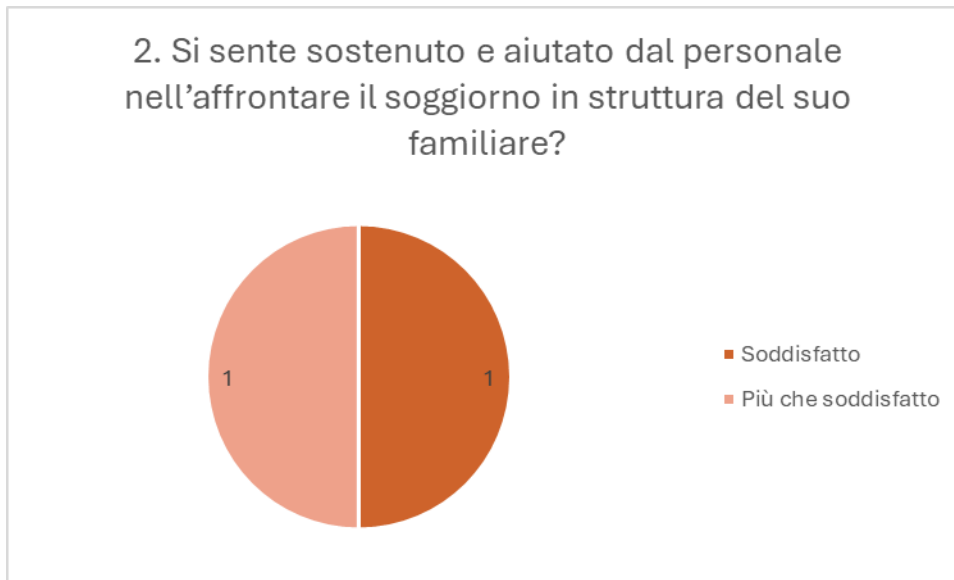
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



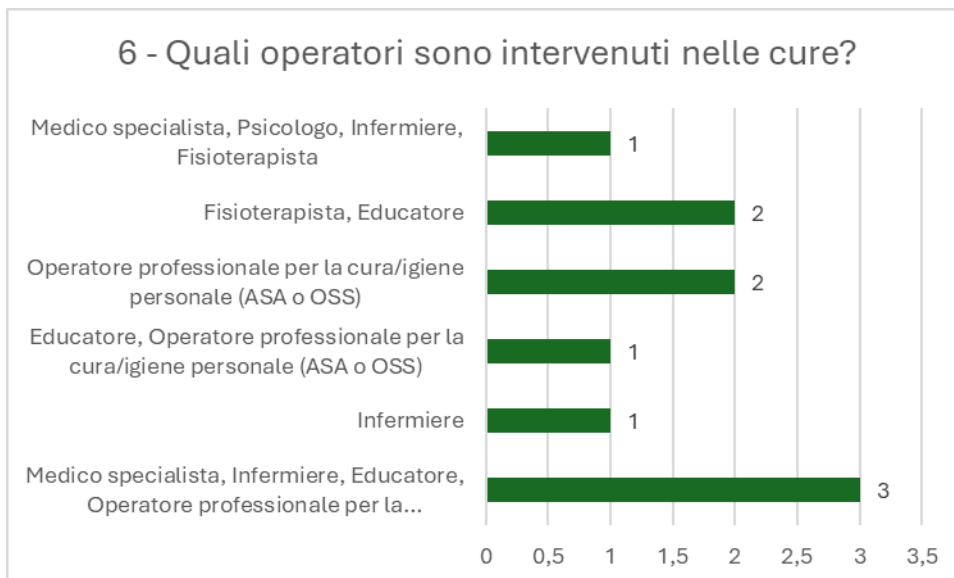
5.1. Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il soggiorno in struttura del suo familiare?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



6. Quali operatori sono intervenuti nelle cure?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



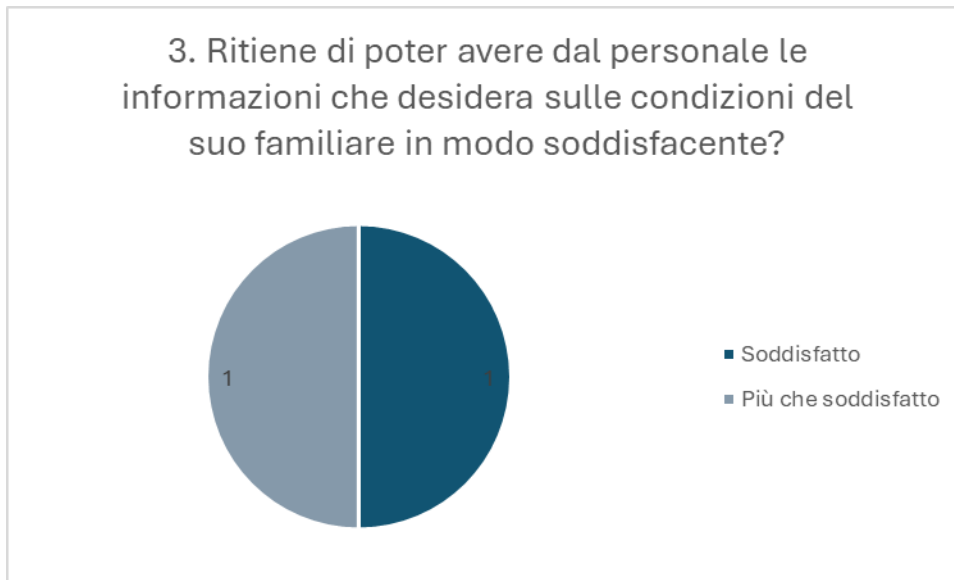
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



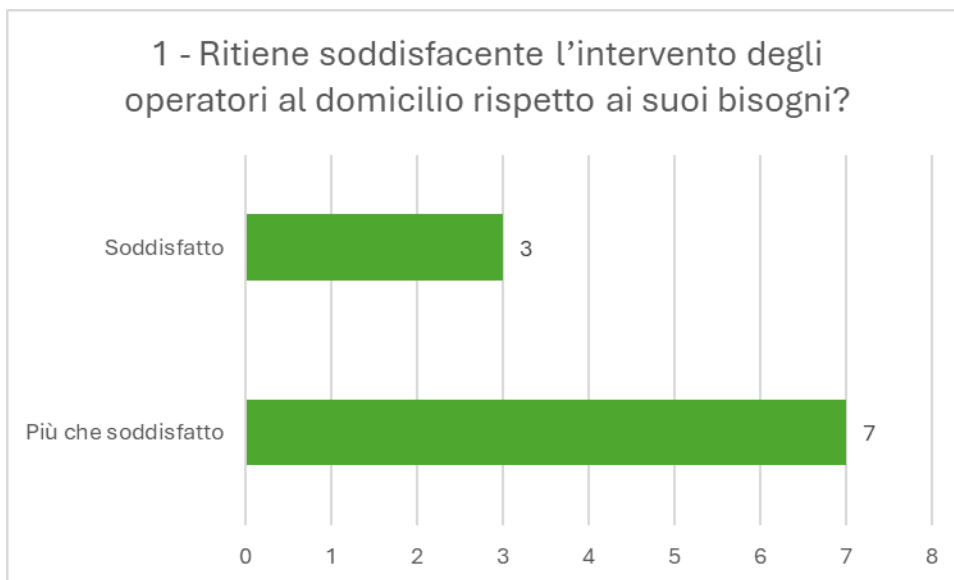
6.1. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



1. Ritiene soddisfacente l'intervento degli operatori al domicilio rispetto ai suoi bisogni?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



Se non soddisfatto, quale limite vede?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti: **Nessun riscontro**

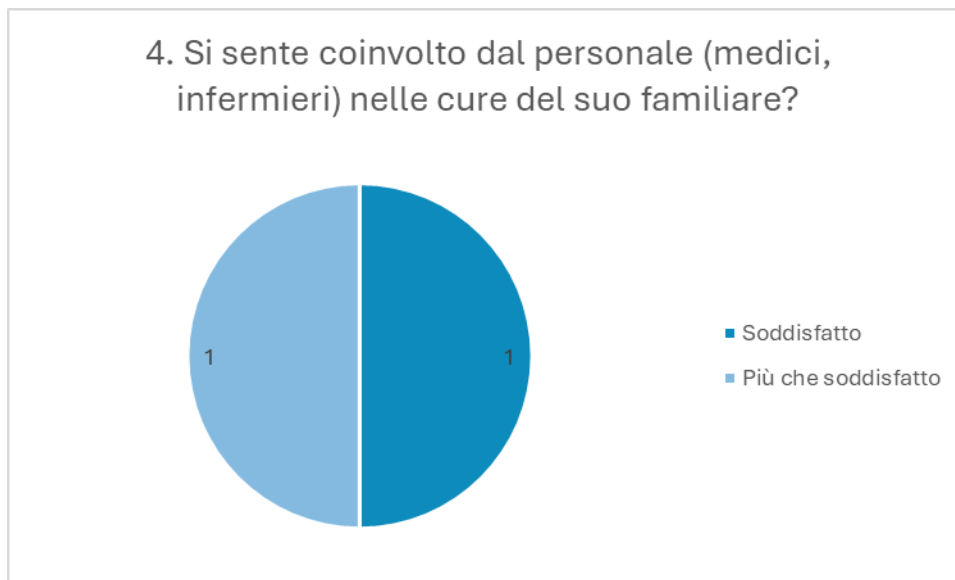
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



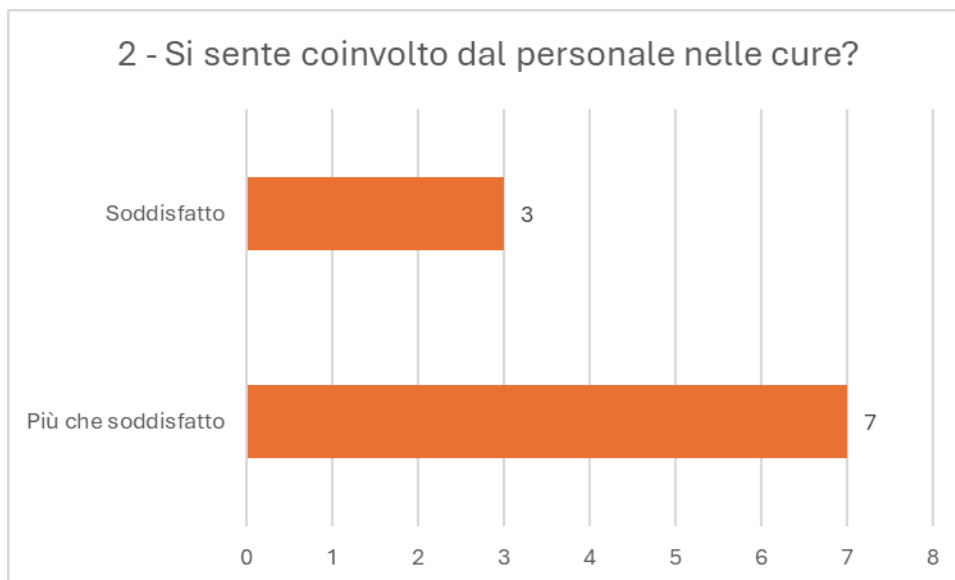
1.1. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



2. Si sente coinvolto dal personale nelle cure?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



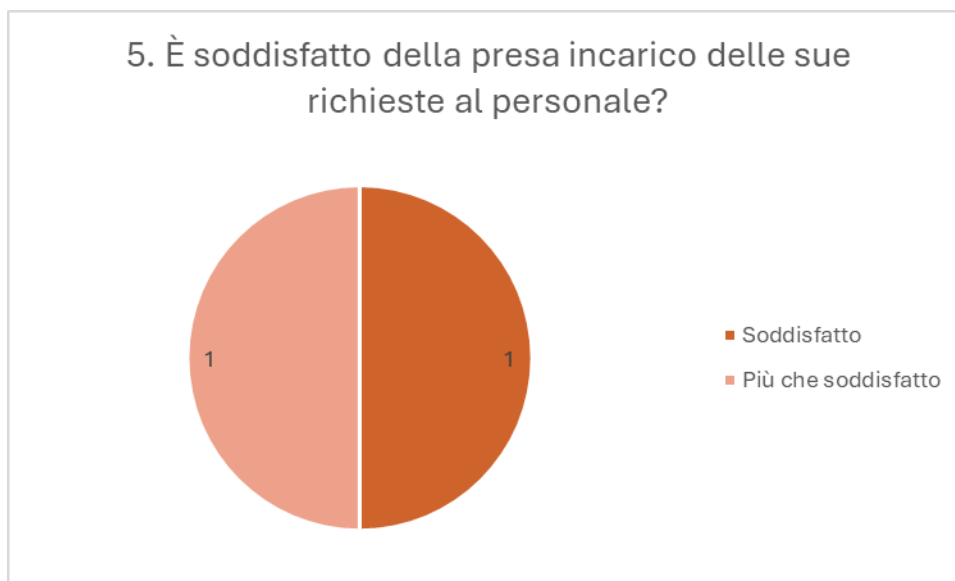
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



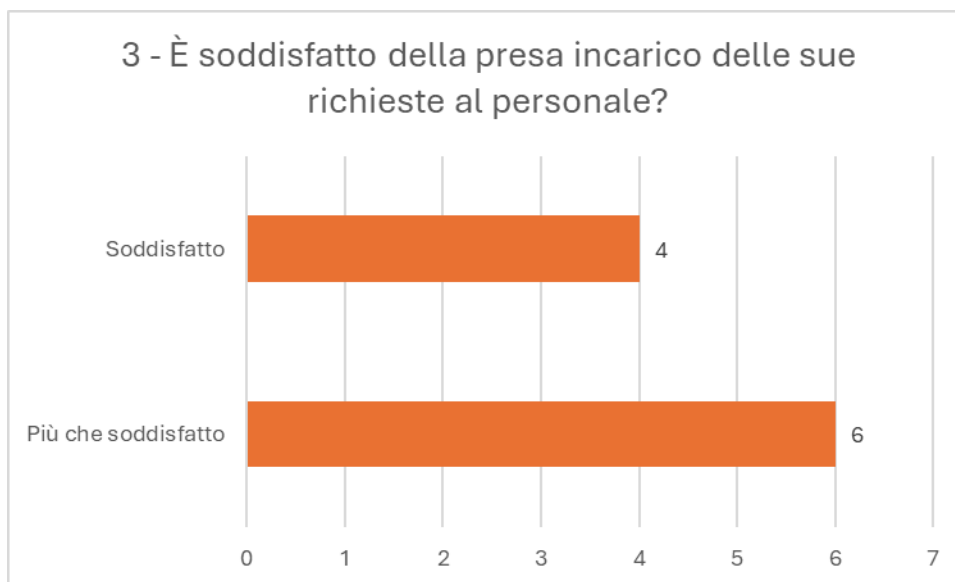
2.1. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



3. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



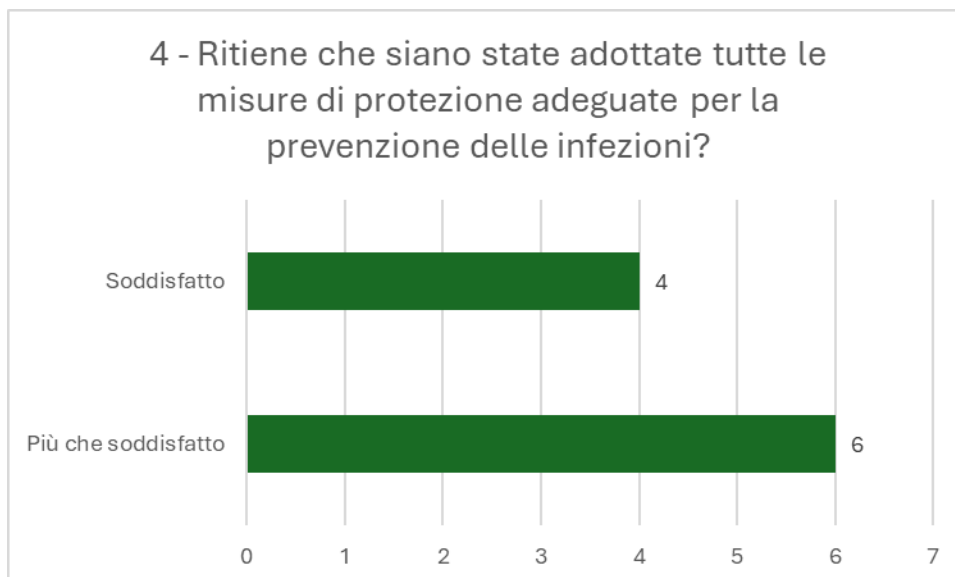
3.1. Servizio amministrativo

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



4. Ritiene che siano state adottate tutte le misure di protezione adeguate alla prevenzione delle infezioni?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



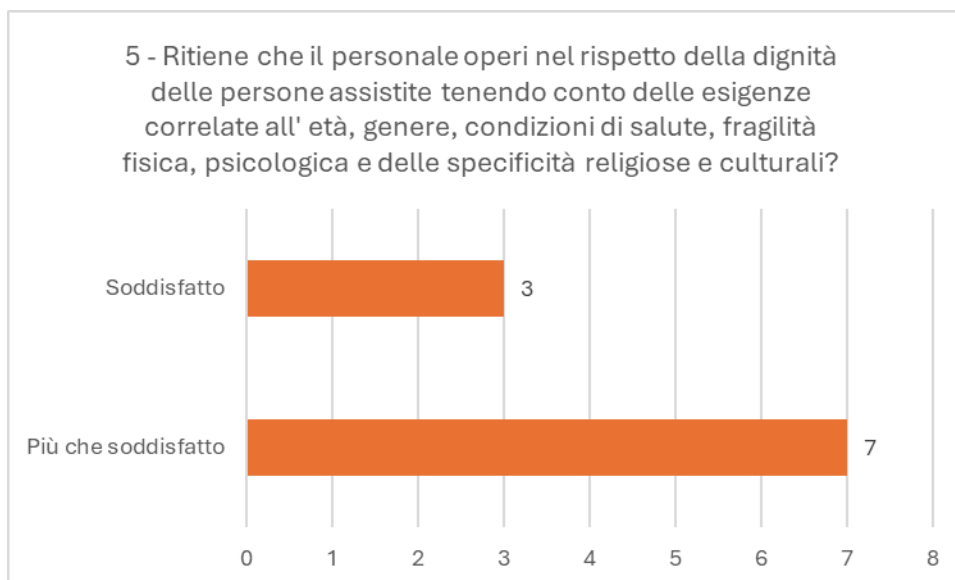
4.1. Servizio lavanderia/guardaroba (solo se ne ha usufruito)

Di seguito le risposte di 1 questionario pervenuto:



5. Ritiene che il personale operi nel rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle esigenze correlate all'età, genere, condizioni di salute, fragilità fisica, psicologica e delle specificità religiose e culturali?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



5.1. Servizio parrucchiera (solo se ne ha usufruito)

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti: **Nessun riscontro**

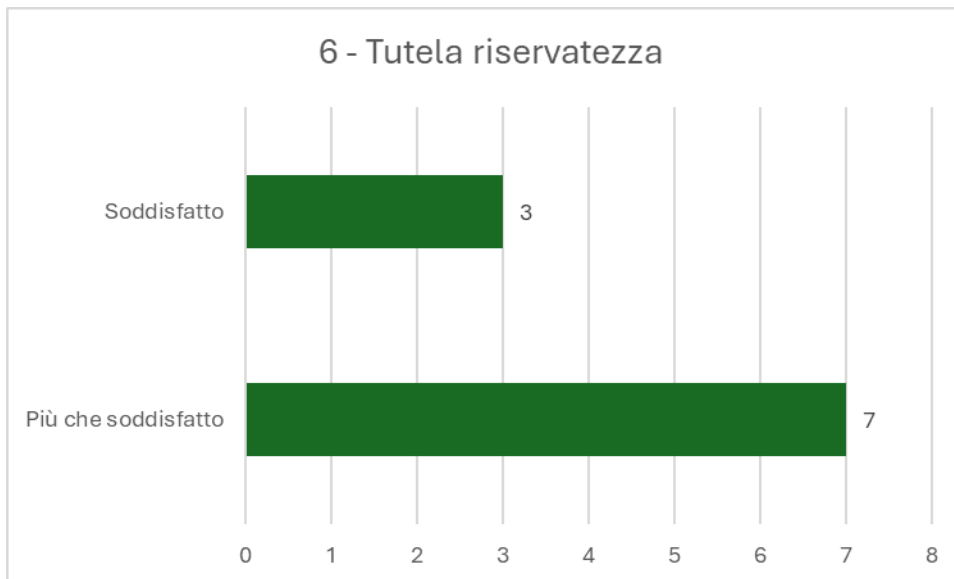
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



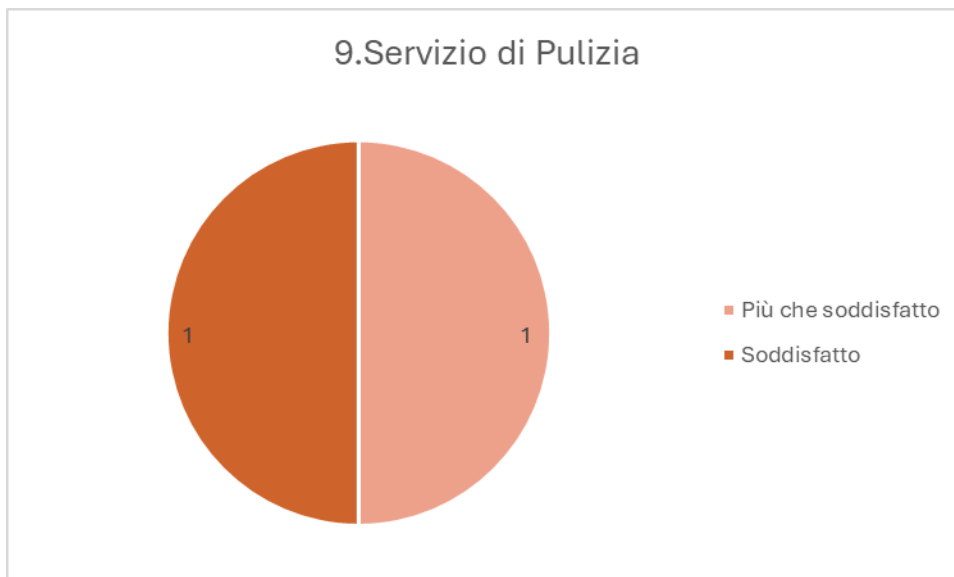
6. Tutela riservatezza

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



6.1. Servizio di pulizia

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



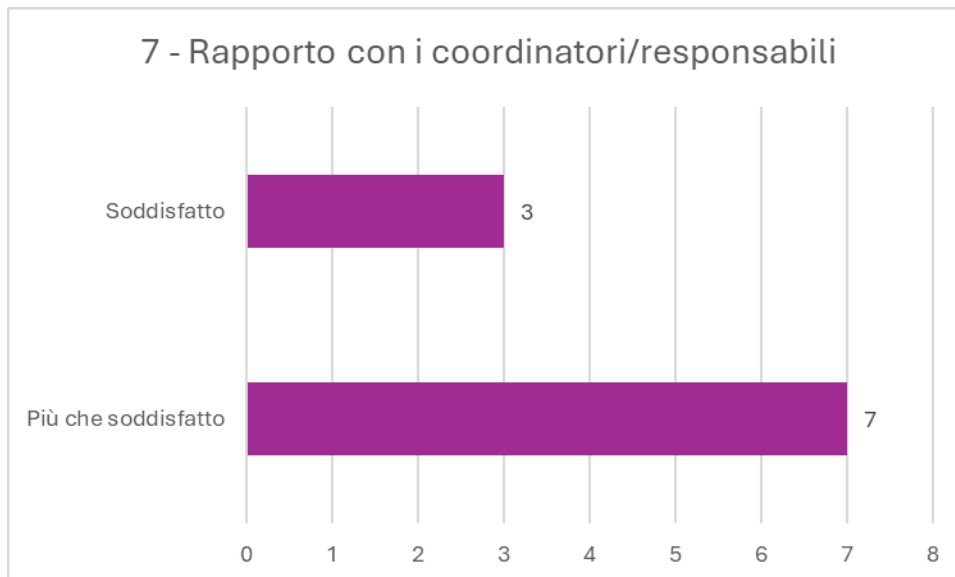
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



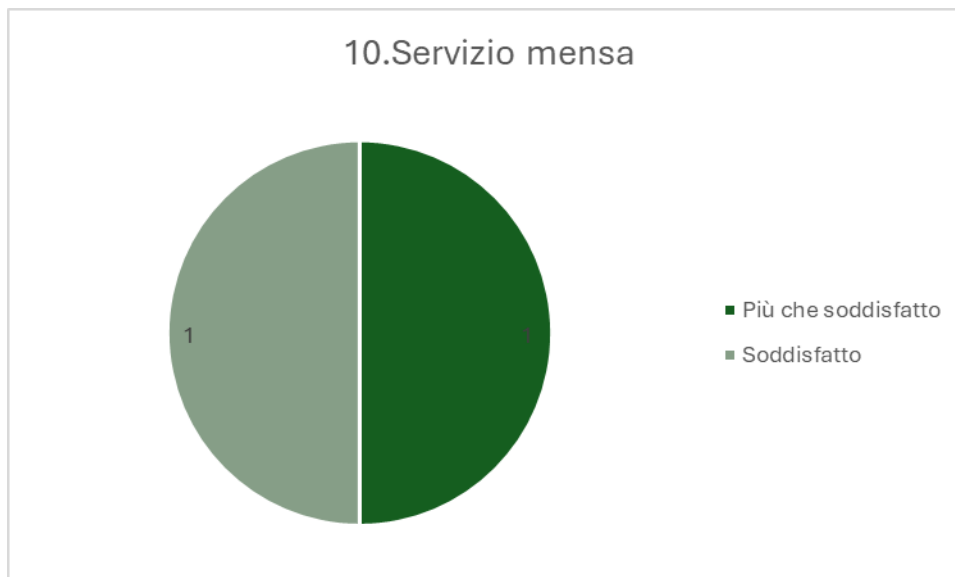
7. Rapporto con i coordinatori/responsabili

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



7.1. Servizio mensa

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



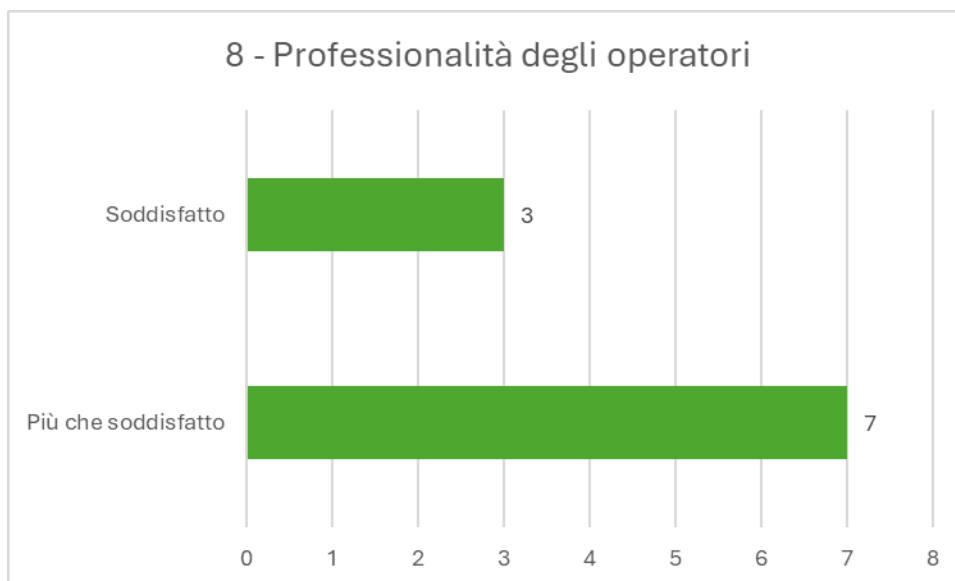
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



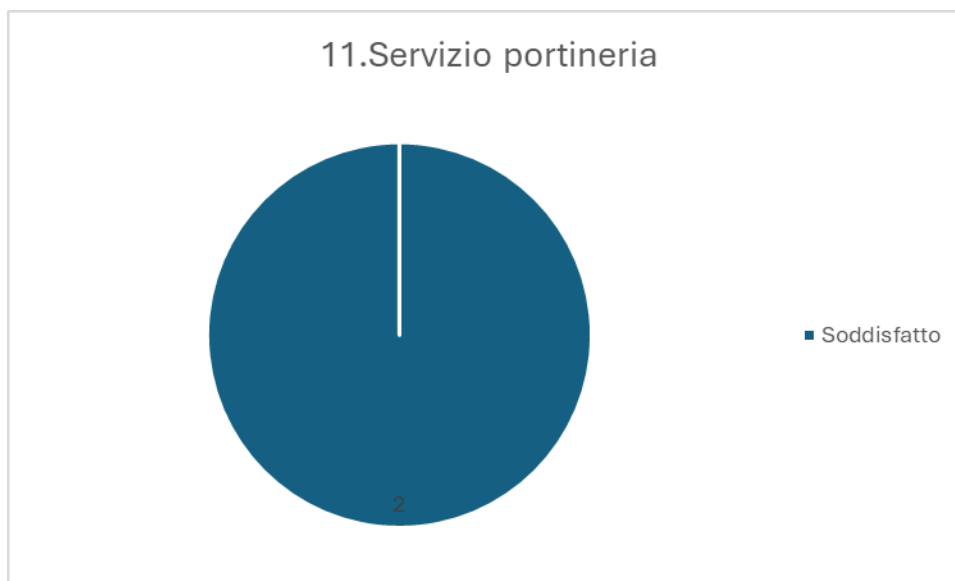
8. Professionalità degli operatori

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



8.1. Servizio portineria

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



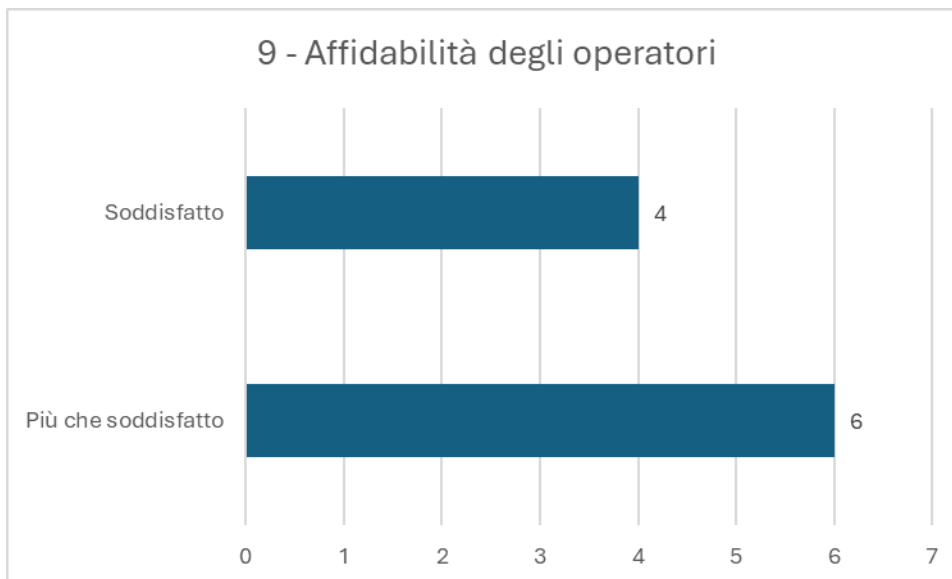
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



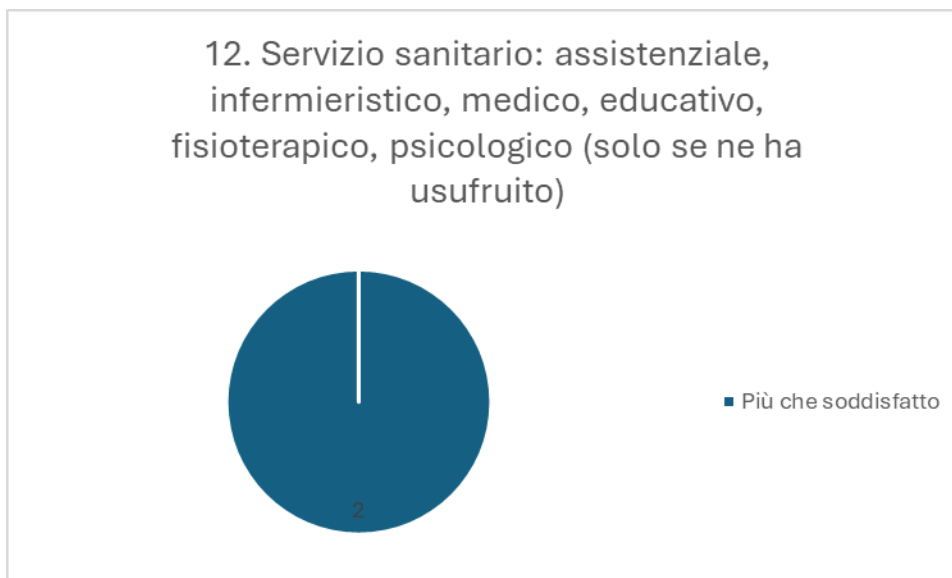
9. Affidabilità degli operatori

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



9.1. Servizio sanitario: assistenziale, infermieristico, medico, educativo, fisioterapico, psicologico (solo se ne ha usufruito)

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



Se ha risposto alla precedente domanda, per niente soddisfatto o poco soddisfatto, spieghi il motivo.

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti: **Nessun riscontro**

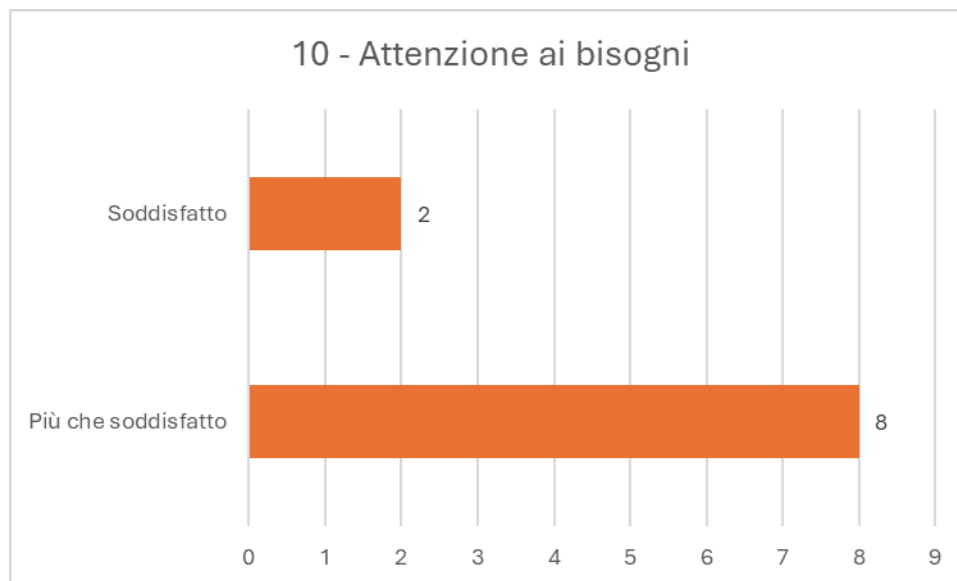
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



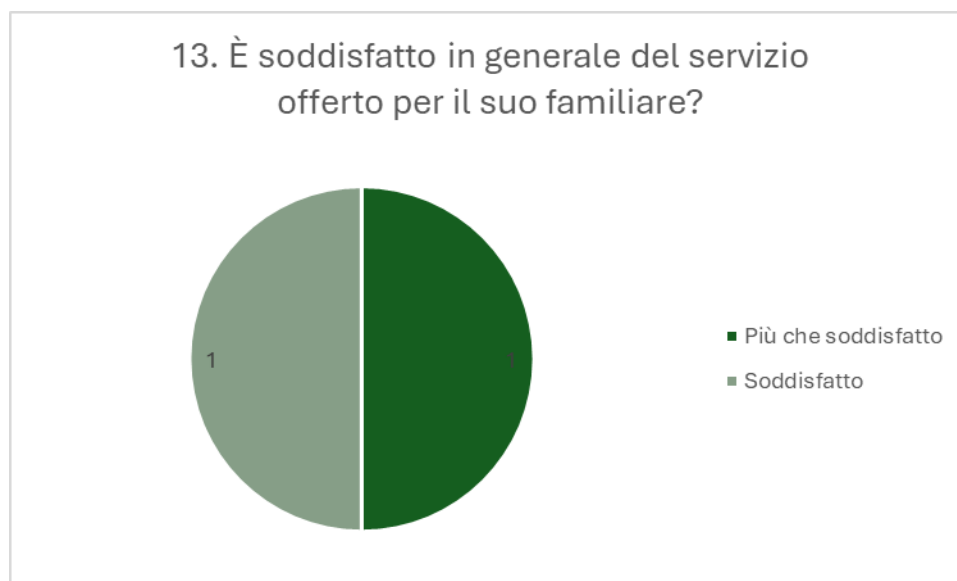
10. Attenzione ai bisogni

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



10.1 È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



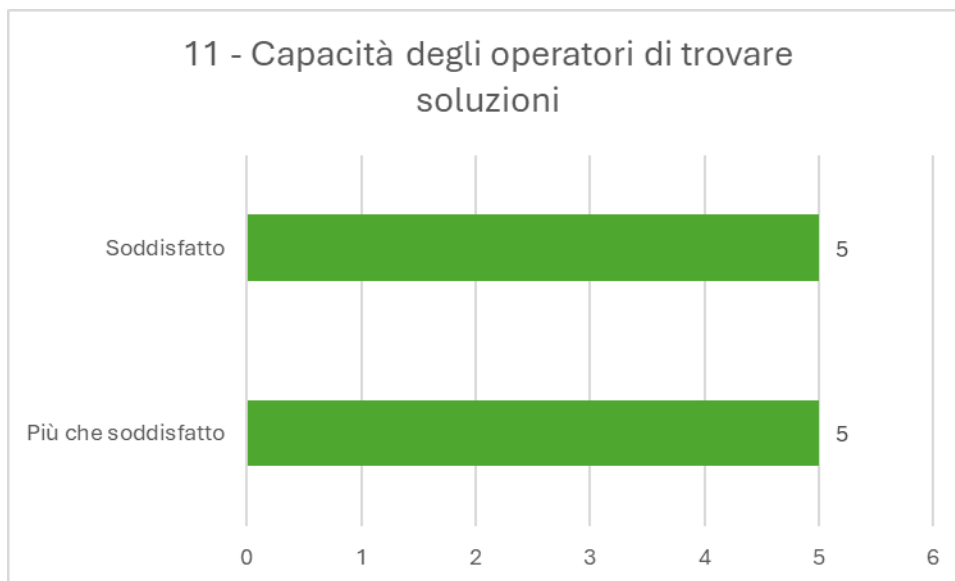
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



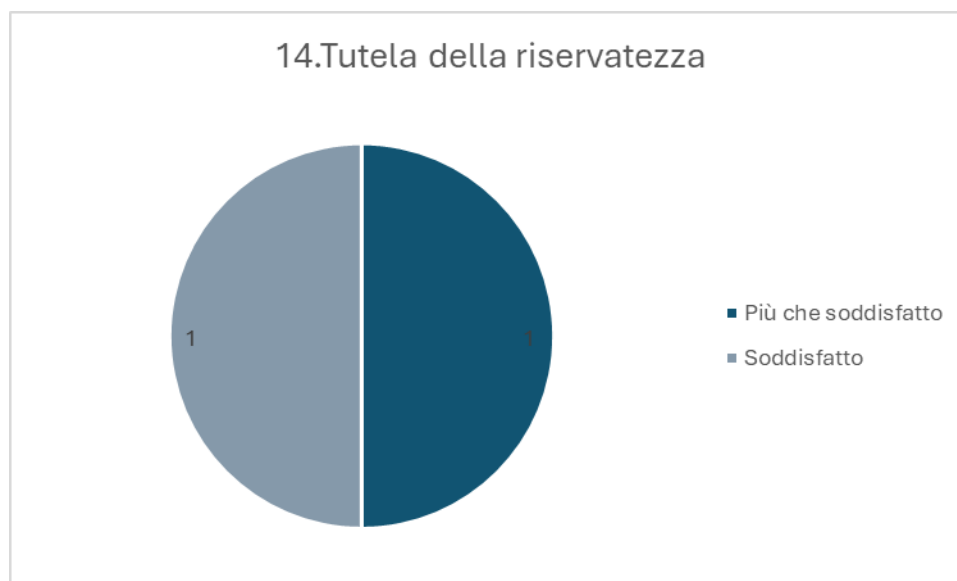
11. Capacità degli operatori di trovare soluzioni

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



11.1 Tutela della riservatezza

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



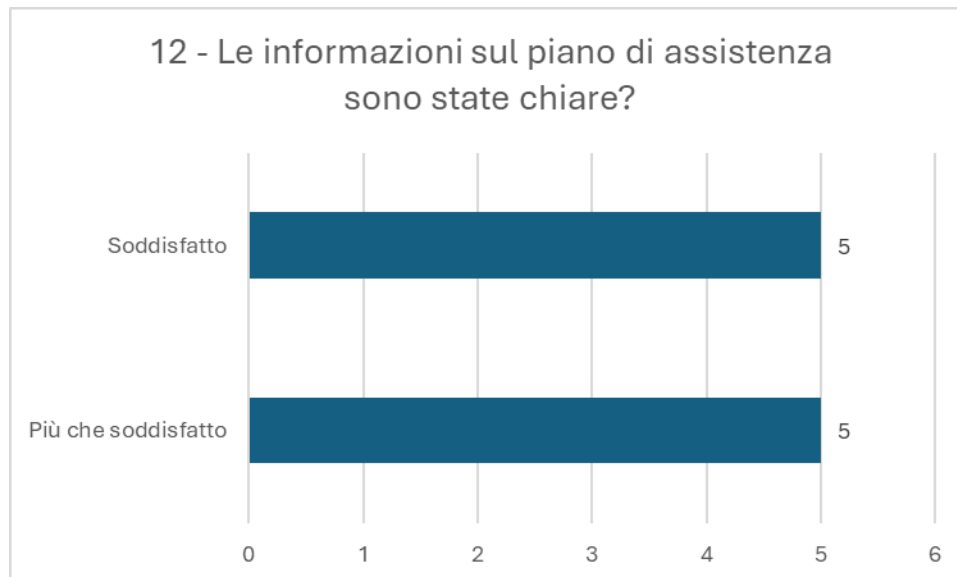
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



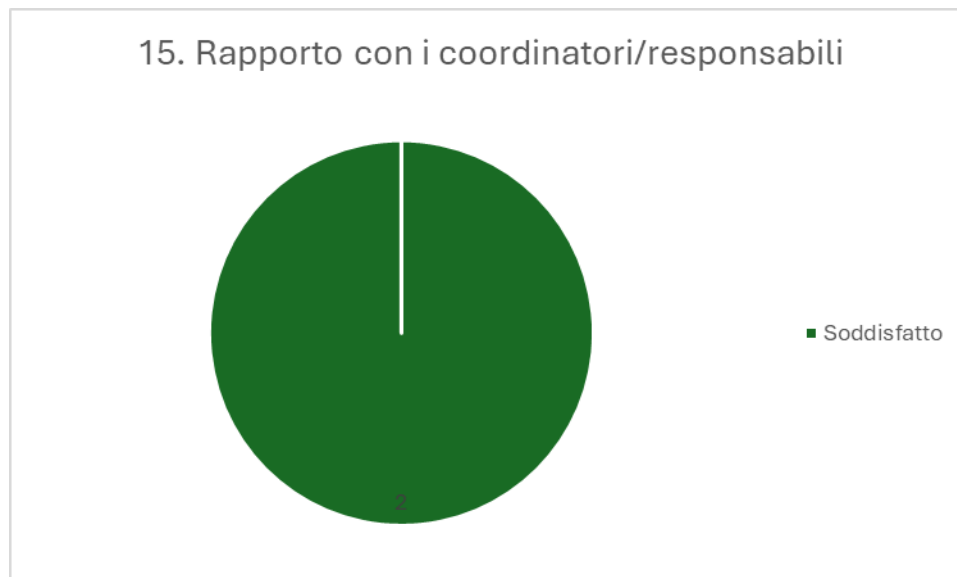
12. Le informazioni sul piano di assistenza sono state chiare?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



12.1. Rapporto con i coordinatori/responsabili

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



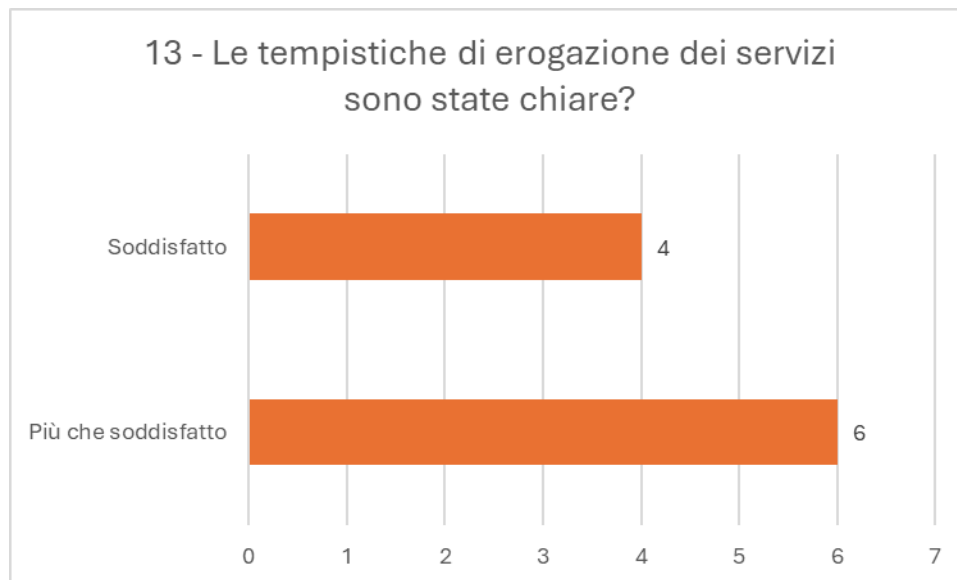
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



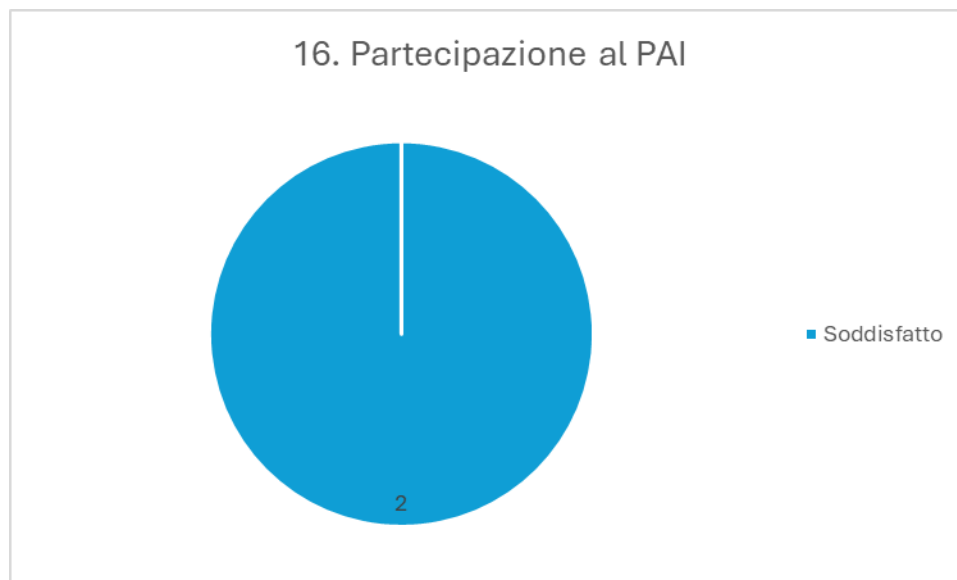
13. Le tempistiche di erogazione dei servizi sono state chiare?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



13.1 Partecipazione al PAI

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



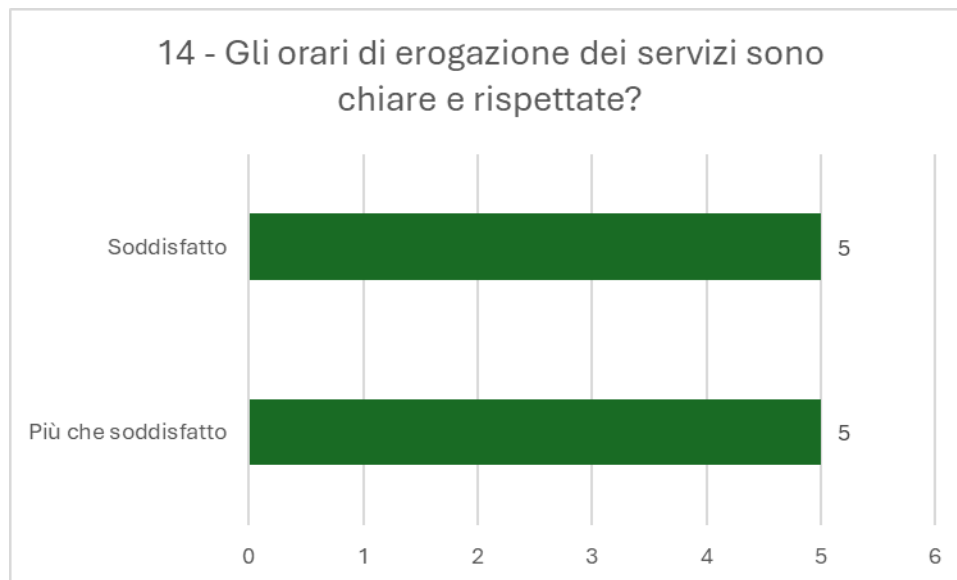
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



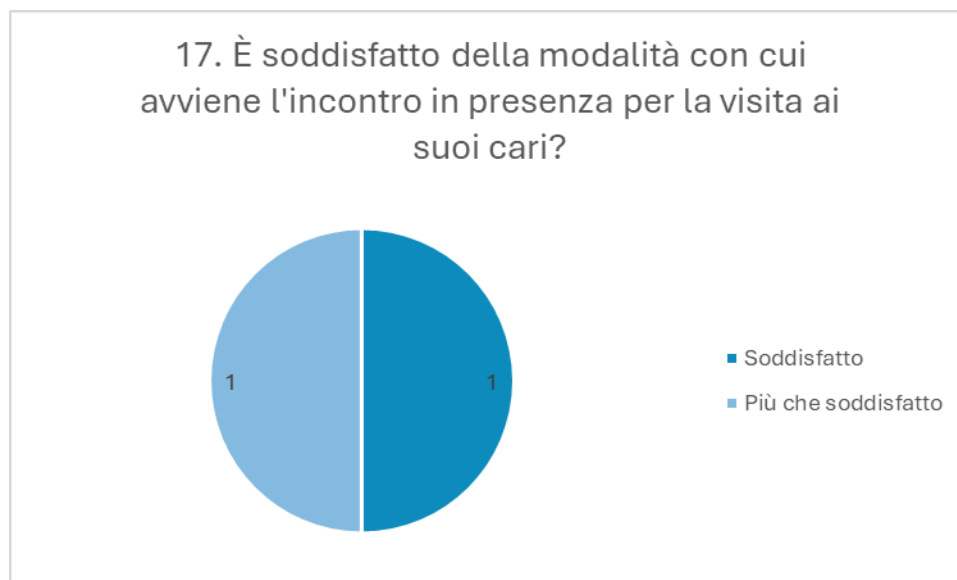
14. Gli orari di erogazione dei servizi sono chiari e rispettati?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



14.1 È soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza per la visita ai suoi cari?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



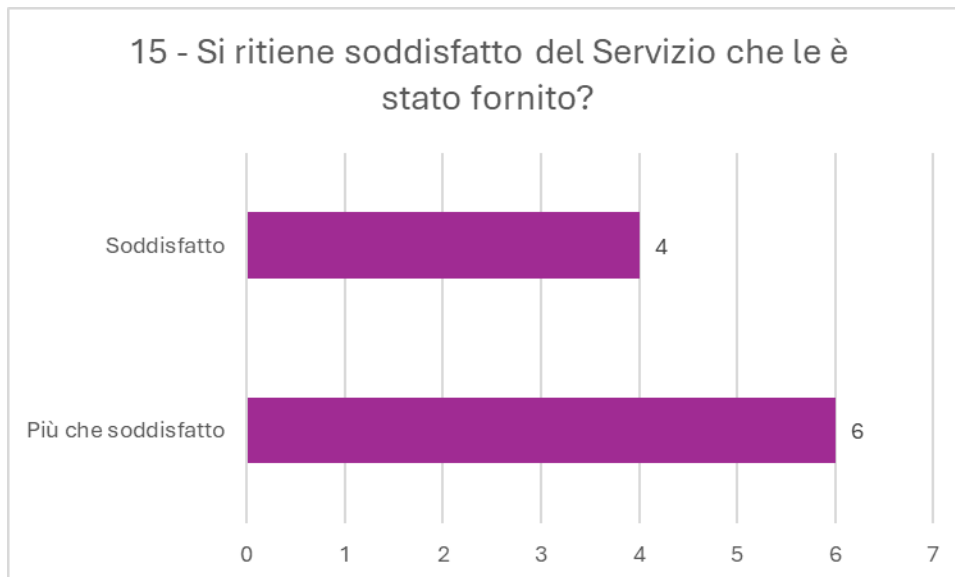
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



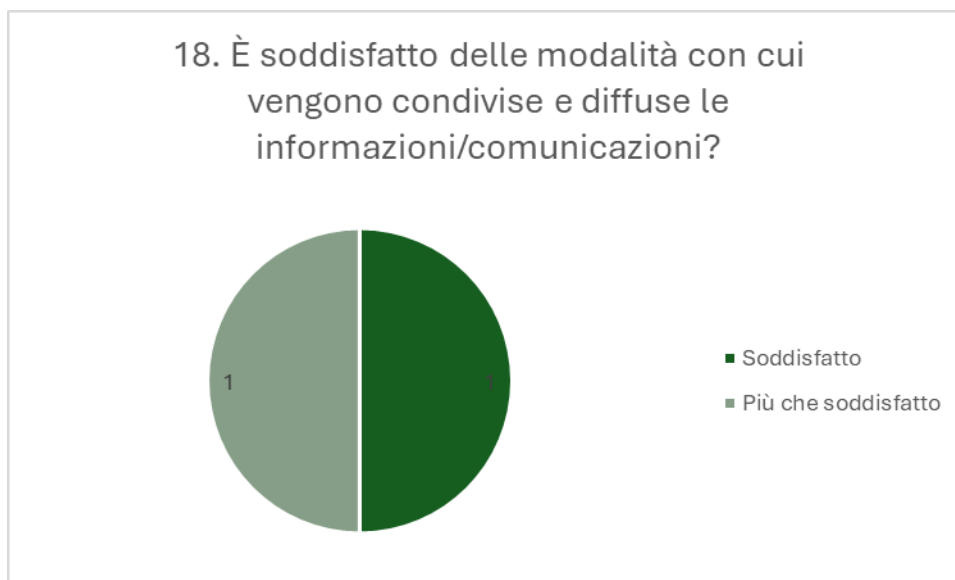
15. Si ritiene soddisfatto del Servizio che le è stato fornito?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



15.1. È soddisfatto delle modalità con cui vengono condivise e diffuse le informazioni/comunicazioni?

Di seguito le risposte dei 2 questionari pervenuti:



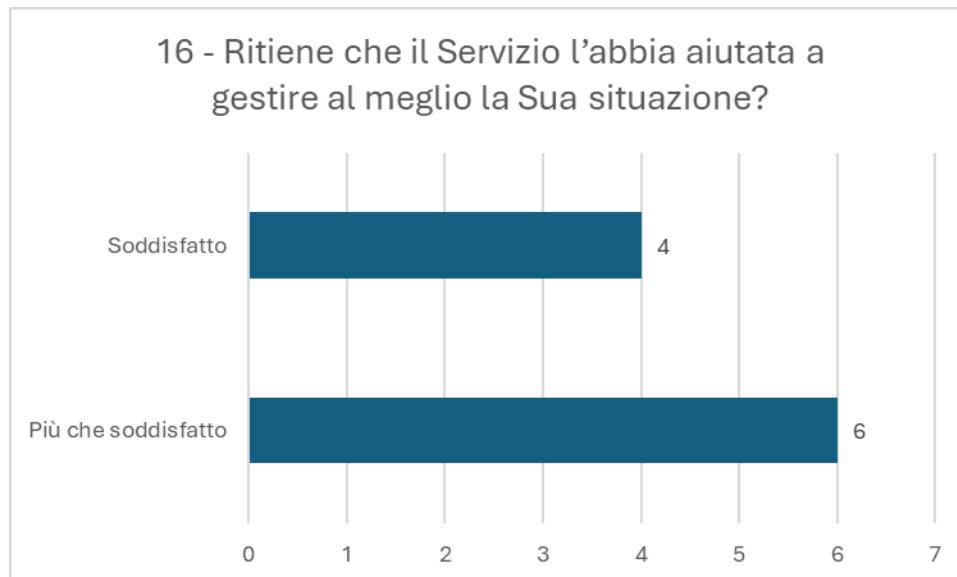
RELAZIONE IN MERITO AL QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



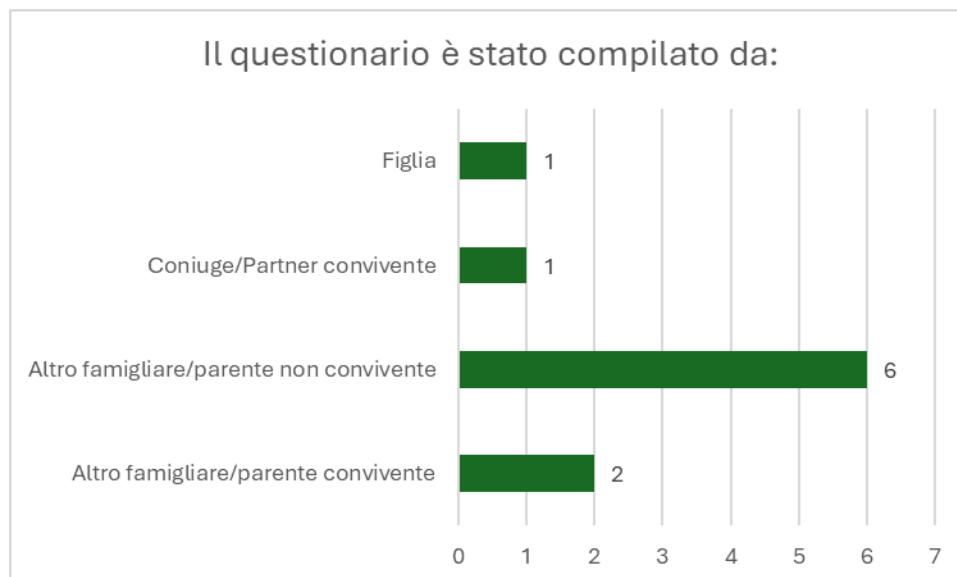
16. Ritiene che il Servizio l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



Il questionario è stato compilato da:

Di seguito le risposte dei 10 questionari pervenuti:



3 CONSIDERAZIONI

Gli esiti della customer satisfaction mostrano un ampio grado di soddisfazione del servizio offerto dalla Struttura.