villa frasassi	Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction	-MOD.01

Servizio: "CUSTSTOMER SATISFACTION OSPITI/REFERENTI"

Scala di riferimento: ottimo (10), buono (8); sufficiente (6), insufficiente (4) pessimo

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di Residenza Protetta c/demenza Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di novembre 2025 sono state eseguite n. 15 rilevazioni su un totale di n. 27 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 56%

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un elevato livello di soddisfazione generale degli utenti della Residenza Protetta c/demenza "Villa Frasassi": globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 97% su 100

Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario informazione, personale, ambiente, organizzazione.

In particolare, per quanto riguarda **Offerta e Servizi** si riscontrano giudizi positivi rispetto
a pulizia delle camere, comfort delle camere, servizio ristorazione e dei pasti,
servizio lavanderia (media di 15 su 15)
e giudizi meno positivi riguardo attività ricreative (media di 5 su 15) su cui valutare eventuali azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda **Personale e Relazioni**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto positivo , sia per la professionalità del personale socio assistenziale (media di 15 su 15) che per la relazione instauratasi con infermieri e fisioterapisti (media di 15 su 15). Si evidenzia inoltre una soddisfazione positiva riguardo alla completezza e tempestività delle informazioni fornite in merito ad eventuali variazione dello stato di salute dell'ospite (media di 15 su 15;

Per quanto riguarda **Informazioni e Risposte** si rileva una soddisfazione elevata sia per la comprensione delle esigenze che per capacità e la tempestività nelle risoluzioni delle richieste degli ospiti (media di 15 su 15); l'aspetto con minore soddisfazione risulta essere servizio parrucchieria e podologa (media di 1 su 15) su cui valutare miglioramenti _.

Per quanto riguarda l'analisi dei suggerimenti per il miglioramento del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:
- attività ricreative ;

Richieste/proposte	Soluzione/azione
Valutare l'introduzione di nuove attività ricreative	**La Direzione sta valutando nuove attività ricreative attraverso associazioni di volontariato**
Raccogliere periodicamente il feed back degli ospiti	**Somministrazione questionario**

Genga lì 29/12/2025

Responsabile della Qualità