

## MODULO DI REGISTRAZIONE DATI

Data: 31.03.2025

**OGGETTO DEL MONITORAGGIO:** Rilevazione della soddisfazione degli utenti/residenti

☐ PRIMO SEMESTRE      ☐ SECONDO SEMESTRE      ☒ ANNUALE

**PROCESSO SI RIFERIMENTO:** PRS 011 Attività proposte

### • ANALISI:

I questionari relativi al grado di soddisfazione (SC 041) sono stati somministrati dagli operatori a tutti i residenti della UdO con tempi e modi individualizzati per favorire un'adeguata comprensione delle domande.  
L'indice di soddisfazione è stato calcolato per l'anno 2024 sul totale di 10 residenti in comunità.

#### RILEVAZIONE QUANTITATIVA

L'indicatore quantitativo è il seguente:

$$\frac{\text{Numero di utenti che hanno compilato il questionario}}{\text{Numero di utenti a cui è stato distribuito il questionario}} \times 100 = \text{indice di compilazione}$$

La soglia minima è prevista per almeno il 70% di questionari restituiti.

#### RILEVAZIONE QUALITATIVA

Il questionario si compone di 11 items e 1 domanda aperta.

Gli item consentono di rispondere alla domanda generale:

‘Pensando alla tua vita in CSS quanto sei soddisfatto (quanto ti piace). ?

Gli item sono suddivisi in 3 argomenti:

- AMBIENTE
- RELAZIONI CON OPERATORI E VOLONTARI
- QUALITA' DEL SERVIZIO

L'indicatore qualitativo è il seguente:

$$\frac{\text{Numero di risposte positive}}{\text{Numero di risposte totali}} \times 100 = \text{indice di soddisfazione}$$

Numeratore: numero di risposte positive per ogni item.

Denominatore: numero di risposte totali per ogni item.

La soglia di soddisfazione è fissata al 70% di risposte positive.

Criterio di accorpamento delle risposte:

Le risposte positive sono la somma dei giudizi positivi (molto e abbastanza) presenti in ogni ITEM.

Le risposte negative sono la somma dei giudizi negativi (per niente e non so) presenti in ogni ITEM

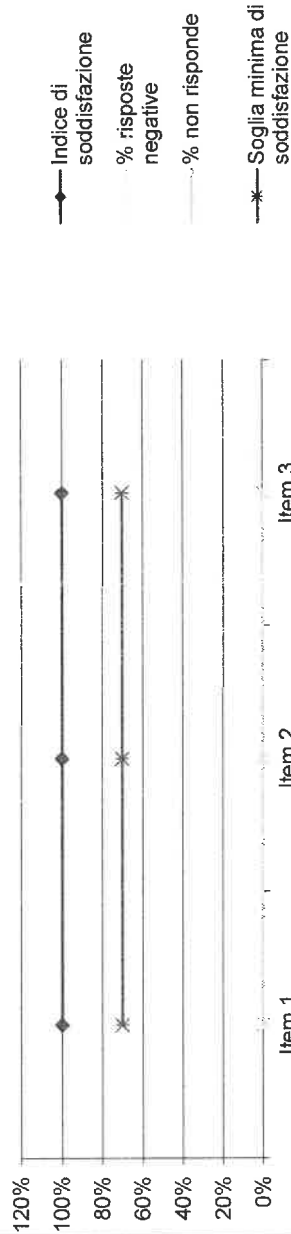
Per rendere più chiara la lettura si è deciso di mantenere la suddivisione, delle domande e dei grafici, in corrispondenza degli argomenti trattati così come da questionario.

Contenuto degli ITEM

- **AMBIENTE**  
Item 1: La casa dove vivi  
Item 2: Il giardino  
Item 3: Il cibo

|        | N° risposte positive | Indice di soddisfazione | N° risposte negative | % risposte negative | N° non risponde | % non risponde | Soglia minima di soddisfazione |
|--------|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|
| Item 1 | 10                   | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 2 | 10                   | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 3 | 10                   | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |

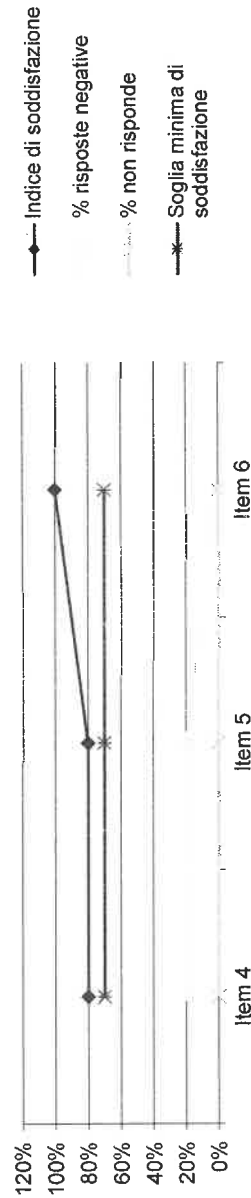
L'ambiente



- **RELAZIONI CON OPERATORI E VOLONTARI**  
Item 4: Occuparti della cura personale e delle tue cose con il supporto dell'operatore  
Item 5: di come sei ascoltato dagli operatori  
Item 6: Fare attività con i/le volontari/e

|        | N° risposte positive | Indice di soddisfazione | N° risposte negative | % risposte negative | N° non risponde | % non risponde | Soglia minima di soddisfazione |
|--------|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|
| Item 4 | 8                    | 80%                     | 2                    | 20%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 5 | 8                    | 80%                     | 2                    | 20%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 6 | 10                   | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |

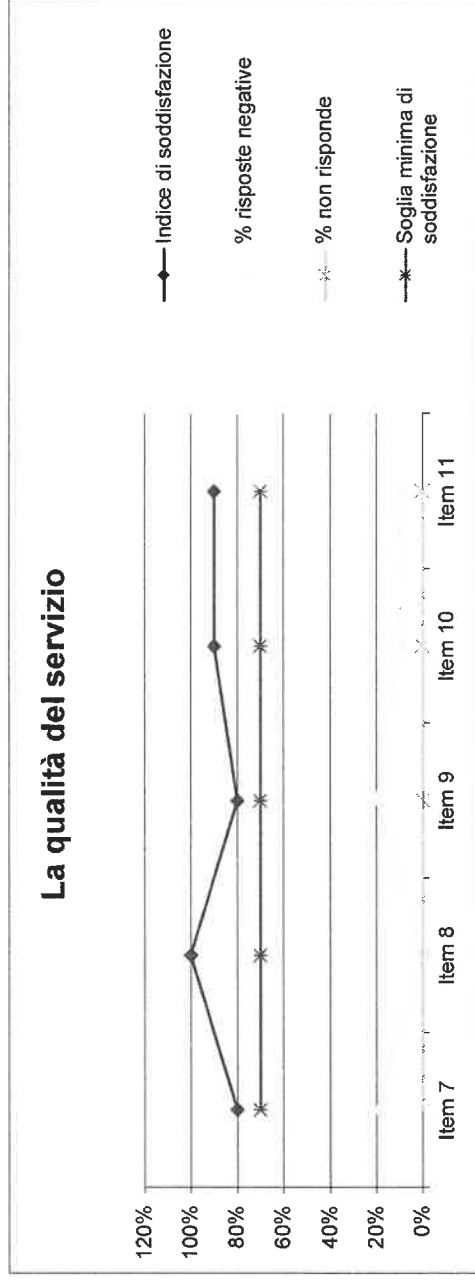
Le relazioni con operatori,compagni, volontari



• QUALITA' DEL SERVIZIO

- Item 7: Le attività interne
- Item 8: Le attività esterne e sul territorio
- Item 9: I soggiorni residenziali
- Item 10: quando passi del tempo libero in CSS ti piace?
- Item 11: Attenzione alla salute (con i medici)

|         | N° risposte positive | Indice di soddisfazione | N° risposte negative | % risposte negative | N° non risponde | % non risponde | Soglia minima di soddisfazione |
|---------|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|
| Item 7  | 8                    | 80%                     | 2                    | 20%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 8  | 10                   | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 9  | 8                    | 80%                     | 2                    | 20%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 10 | 9                    | 90%                     | 1                    | 10%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 11 | 9                    | 90%                     | 1                    | 10%                 | 0               | 0%             | 70%                            |



• DOMANDE APERTE

Quali sono secondo te tre cose da migliorare/che vorresti migliorare?

- a. Colorare i muri (tinteggiare) (3 residenti)
- b. Mettere la porta in bagno
- c. Avere la TV in camera
- d. Comprare un'aspirapolvere
- e. Maggiori incontri con i parenti
- f. Cambiare stanza (2 residenti)
- g. Rimettere la sedia in camera
- h. Giocare di più a carte

Altri suggerimenti e osservazioni.

Nessuno

- **RISULTATO:**

**RILEVAZIONE QUANTITATIVA**

Tutti gli utenti hanno risposto al questionario dando una risposta per ogni item; per tutti è stato necessario facilitare la compilazione del questionario.

La media risulta 100%.  
Il risultato è conforme.

**RILEVAZIONE QUALITATIVA**

**L' AMBIENTE**

La media dell'indice di soddisfazione è 100 %.  
Il risultato è conforme.

**LE RELAZIONI CON OPERATORI E VOLONTARI**

La media generale dell'indice di soddisfazione è 87 %.  
Il risultato è conforme.

**QUALITA' DEL SERVIZIO**

La media dell'indice di soddisfazione è 88 %.  
Il risultato è conforme.

L' indicatore medio qualitativo è 92%.

**DOMANDE APERTE**

Si possono individuare due raggruppamenti nelle risposte date:  
migliorare le attività (interne ed esterne) (e, f, g, h)  
migliorare/abbellire la struttura (a, b, c, d).

- **INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO (obbligatorio in caso di risultato NON conforme):**

Nessun intervento da segnalare.

FIRMA

(di chi svolge l'analisi dei dati)  
(Ester Magi)



**Firma**

per presa visione del Responsabile della Qualità



**Firma**

per presa visione del Responsabile Gestionale

