

## MODULO DI REGISTRAZIONE DATI

Data: 16.03.2026

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

☐ PRIMO SEMESTRE

☐ SECONDO SEMESTRE

☒ ANNUALE

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

### • 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 2025 sul totale di 9 residenti in comunità.

Il giorno 1.11.2025 un residente è stato dimesso.

#### RILEVAZIONE QUANTITATIVA

L'indicatore quantitativo è il seguente:

Numero questionari ricevuti  
\_\_\_\_\_ x 100 = indice di compilazione

Numero questionari distribuiti

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
- QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indicatore qualitativo è il seguente:

Numero di risposte positive  
\_\_\_\_\_ x 100 = indice di soddisfazione  
Numero di risposte totali

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

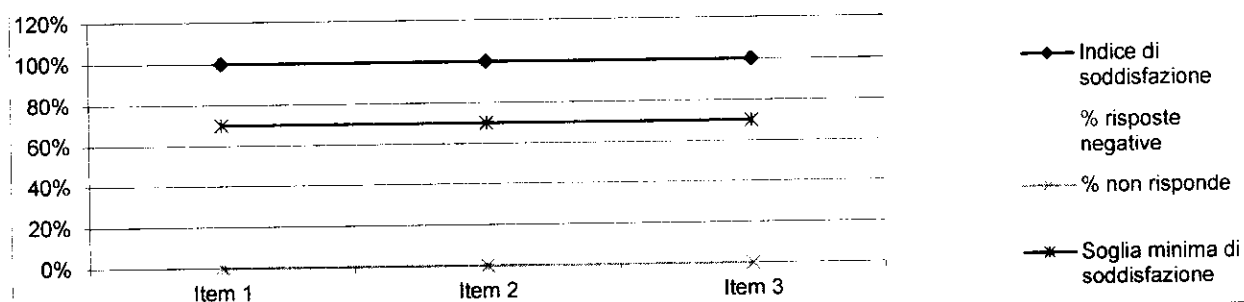
Item 1: La casa dove vivi

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 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 2 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 3 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |

#### L'ambiente



##### • RELAZIONI CON OPERATORI E VOLONTARI

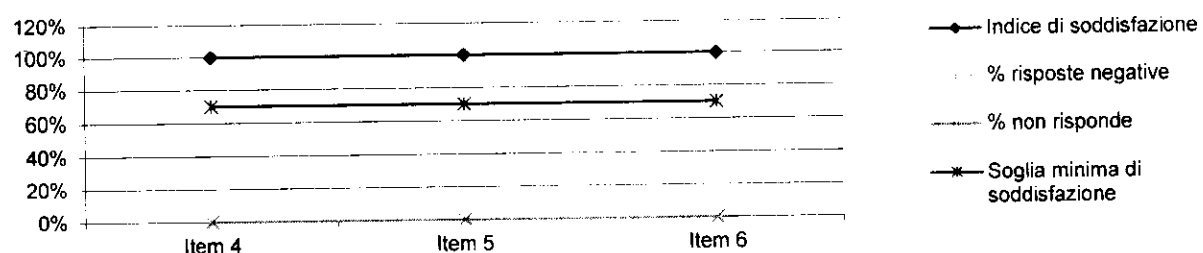
Item 4: Occuparti della cura personale e delle tue cose con il supporto dell'operatore

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 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 5 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 6 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |

#### Le relazioni con operatori,compagni, volontari



• QUALITA' DEL SERVIZIO

Item 7: Le attività interne

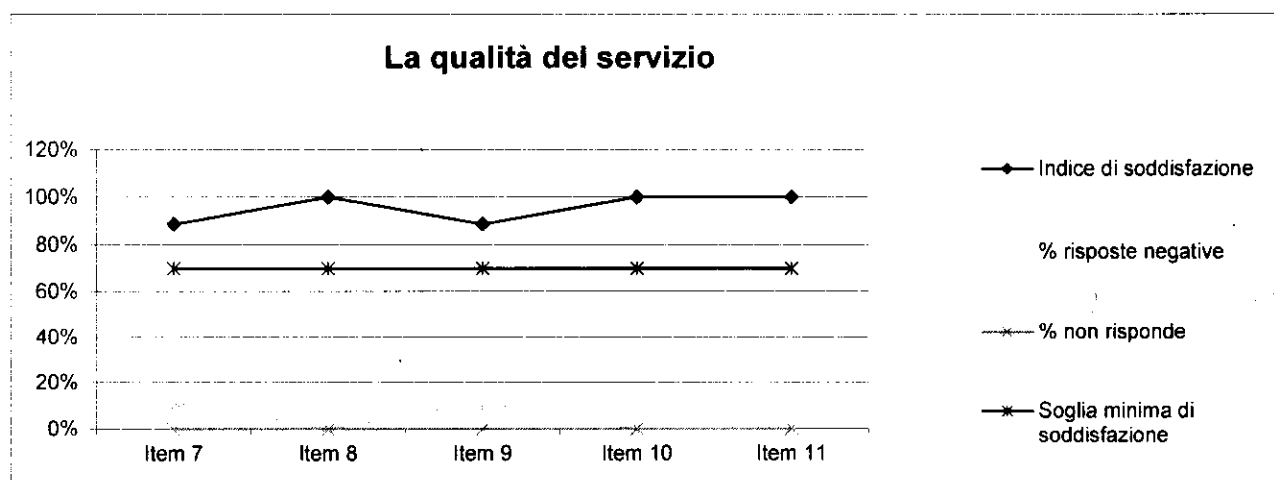
Item 8: Le attività esterne e sul territorio

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                    | 89%                     | 1                    | 11%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 8  | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 9  | 8                    | 89%                     | 1                    | 11%                 | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 10 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |
| Item 11 | 9                    | 100%                    | 0                    | 0%                  | 0               | 0%             | 70%                            |



• DOMANDE APERTE

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

- Pitturare le pareti (2 residenti) / Vorrei una casa colorata
- Cambiare le maniglie degli armadi / vorrei un bell'armadio / vorrei cambiare armadio
- Vorrei una casa nuova /tapparelle e finestre nuove
- Vorrei appendere dei quadri
- Vorrei fare più passeggiate

Altri suggerimenti e osservazioni.

Sono contenta della mia compagna di stanza

- **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 100 %.

Il risultato è conforme.

**QUALITA' DEL SERVIZIO**

La media dell'indice di soddisfazione è 95,6 %.

Il risultato è conforme.

L'indicatore medio qualitativo è 98,5 %.

**DOMANDE APERTE**

Si possono individuare due raggruppamenti nelle risposte date:

migliorare le attività (interne ed esterne) (e, d)

migliorare/abbellire la struttura (a, b, c, d).

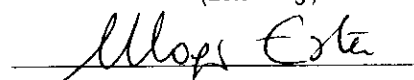
- **INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO (obbligatorio in caso di risultato NON conforme):**

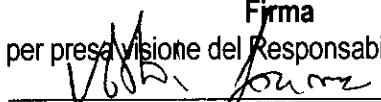
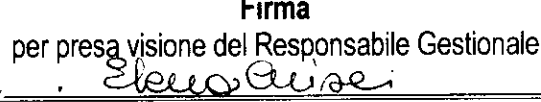
Nulla da segnalare.

**FIRMA**

(di chi svolge l'analisi dei dati)

(Ester Magi)



|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Firma</b></p> <p>per presa visione del Responsabile della Qualità</p>  | <p><b>Firma</b></p> <p>per presa visione del Responsabile Gestionale</p>  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|