

REPORT QUALITÀ



Monitoraggio sistematico della soddisfazione
dell'utenza e dei familiari referenti
nel quadro del miglioramento continuo



Indagine di Customer Satisfaction

Primo Semestre 2026

Residenza Magnolia

Report strutturato di Qualità Percepita
Sistema di Gestione Qualità | Riesame della Direzione | Luglio 2026



Scopo e Metodologia

OBIETTIVO

Misurare la qualità percepita dagli ospiti collaboranti e dai familiari/referenti degli ospiti non collaboranti, al fine di: identificare punti di forza e criticità, supportare il miglioramento continuo dei servizi, alimentare il Riesame della Direzione e orientare le priorità operative del Piano di Miglioramento della Qualità della Residenza Magnolia.

STRUMENTI UTILIZZATI

Due questionari strutturati validati, differenziati per target:

- Mod. 69A — Ospiti collaboranti: somministrazione diretta con supporto dell'operatore di riferimento, in ambiente riservato, per garantire spontaneità e riservatezza delle risposte
 - Mod. 69B — Familiari/referenti di ospiti non collaboranti: distribuzione in formato cartaceo con raccolta in busta chiusa anonima, per tutelare la libertà espressiva
- Periodo di rilevazione: Gennaio – Giugno 2026 (I Semestre)

AREE INDAGATE

- Accoglienza, informazioni e orientamento in fase di ingresso
- Comportamento, disponibilità e stile relazionale del personale
- Assistenza sanitaria (medica, infermieristica) e socio-assistenziale
- Fisioterapia, riabilitazione e mantenimento funzionale
- Comfort alberghiero, igiene e cura degli ambienti di vita
- Ristorazione, servizio pasti e attenzione dietetica
- Attività ricreative, di socializzazione e stimolazione cognitiva
- Servizi di supporto (lavanderia, logistica, trasporti)
- Soddisfazione generale, clima relazionale e senso di sicurezza

METODO DI ANALISI

Approccio analitico strutturato su più livelli:

- Distribuzione di frequenze assolute e relative per ciascun item
- Calcolo delle percentuali di risposta per livello di soddisfazione (scala ordinale)
- Confronto inter-area per identificare dimensioni critiche e dimensioni di eccellenza
- Analisi comparativa con i dati del semestre precedente (trend analysis)
- Identificazione delle priorità di intervento sulla base della convergenza ospiti/familiari

I risultati alimentano il Riesame della Direzione, il Piano Annuale di Miglioramento e la definizione degli indicatori di processo e di esito.

Lettura Incrociata dei Risultati

Ospiti Collaboranti vs Familiari/Referenti — I Semestre 2026

	OSPITI	FAMILIARI	NOTA
Accoglienza	Molto buono	Molto buono	Allineamento pieno
Comunicazione	Buono	Molto buono	Punto di forza famiglie
Assistenza sanitaria e socio-assistenziale	Molto buono	Buono	Allineamento sostanziale
Comfort ambienti	Buono	Buono	Allineamento
Ristorazione	Sufficiente	Buono	Monitoraggio ospiti
Attività ricreative	Buono	Sufficiente	Monitoraggio familiari
Servizi di supporto	Buono	Buono	Allineamento
Clima relazionale	Molto buono	Molto buono	Eccellenza condivisa

Risultati — Ospiti Collaboranti

Analisi dettagliata per area di indagine — Mod. 69A | I Semestre 2026

Accoglienza e Informazioni BUONO Informazioni in ingresso generalmente adeguate e orientamento iniziale apprezzato. L'ospite percepisce attenzione nella fase di accoglienza. Permangono margini di miglioramento sulla completezza documentale, sulla tempestività comunicativa e sulla chiarezza delle informazioni relative ai servizi disponibili.	Personale: Comportamento BUONO Cortesia, disponibilità, rispetto della dignità e ascolto attivo rappresentano un punto di forza consolidato. Il rapporto umano è molto apprezzato: gli ospiti percepiscono empatia e continuità relazionale con gli operatori di riferimento.	Assistenza Sanitaria BUONO Disponibilità medica, ascolto attivo e comunicazione efficace. Gli ospiti si sentono supportati nel percorso di cura, nella gestione terapeutica e nella tempestività degli interventi. La fiducia nel personale sanitario è elevata e consolidata.	Fisioterapia e Riabilitazione BUONO Servizi riabilitativi ben valutati. Competenza, attenzione e professionalità del personale fisioterapico riconosciute. Frequenza delle sedute considerata adeguata. Apprezzato il coinvolgimento dell'ospite nella definizione degli obiettivi funzionali.
Comfort Alberghiero MOLTO BUONO Pulizia camere, comfort degli spazi comuni, regolare sostituzione biancheria e cura degli ambienti rappresentano un'eccellenza riconosciuta. L'attenzione all'igiene e alla manutenzione contribuisce al senso di sicurezza e benessere percepito.	Ristorazione DA MIGLIORARE Area critica prioritaria: qualità organolettica, varietà del menù, presentazione dei piatti e temperatura di servizio richiedono interventi strutturali. Porzioni e attenzione dietetica da monitorare con continuità attraverso strumenti dedicati.	Soddisfazione Generale BUONO Giudizio complessivo positivo. Clima relazionale e senso di sicurezza apprezzati. Attività ricreative da aggiornare e personalizzare. La soddisfazione generale conferma la solidità del modello assistenziale, pur con spazi di miglioramento mirati.	

Risultati — Familiari e Referenti

Analisi dettagliata per area di indagine — Mod. 69B | I Semestre 2026

Accoglienza e Comunicazione

MOLTO BUONO

Alta soddisfazione per cortesia, disponibilità e chiarezza comunicativa del personale. I familiari si sentono accolti, informati e coinvolti. Il rapporto di fiducia con la struttura è consolidato e rappresenta un elemento chiave della percezione di qualità.

Ambienti e Accessibilità

MOLTO BUONO

Spazi comuni e camere valutati molto positivamente per pulizia, ordine, comfort e accessibilità. La cura estetica degli ambienti e la manutenzione regolare sono apprezzate dai visitatori e contribuiscono alla percezione di dignità e sicurezza.

Cura della Persona

MOLTO BUONO

Assistenza all'igiene personale, attenzione ai bisogni individuali e professionalità degli operatori rappresentano un punto di eccellenza. I familiari riconoscono continuità assistenziale, rispetto e delicatezza nella gestione quotidiana del proprio caro.

Servizi di Supporto

BUONO

Servizi generali valutati positivamente nel complesso. Osservazioni puntuali su lavanderia (tempi di restituzione e tracciabilità) e ristorazione (varietà menù). Margini di ottimizzazione identificati e inseriti nel piano operativo di miglioramento.

Modalità di Incontro

BUONO

Locali per le visite, organizzazione degli incontri e strumenti di comunicazione a distanza apprezzati. Flessibilità oraria considerata adeguata. La possibilità di mantenere un contatto regolare rafforza il senso di partecipazione alla vita del proprio caro.

Soddisfazione Complessiva

MOLTO BUONO

Giudizio globale molto positivo. Eccellenze riconosciute in professionalità, qualità assistenziale, clima relazionale e senso di sicurezza. La fiducia è costruita attraverso trasparenza, continuità e cura relazionale quotidiana.

Sintesi Comparativa dei Risultati

Confronto tra Ospiti Collaboranti e Familiari/Referenti — I Semestre 2026

OSPITI COLLABORANTI n =28/56		FAMILIARI / REFERENTI n = 28/56	
Ospiti		Familiari	
Accoglienza e Informazioni	BUONO	MOLTO BUONO	
Personale / Comunicazione	MOLTO BUONO	MOLTO BUONO	
Assistenza Sanitaria / Cura Persona	MOLTO BUONO	MOLTO BUONO	
Comfort Alberghiero / Ambienti	MOLTO BUONO	MOLTO BUONO	
Ristorazione / Servizi Supporto	DA MIGLIORARE	BUONO	
Soddisfazione Generale	BUONO	MOLTO BUONO	

✓ Convergenze (punti di forza condivisi) • Accoglienza e Clima relazionale: elevata soddisfazione • Assistenza sanitaria: valutazioni molto positive e allineate • Comfort e ambienti: buoni livelli e coerenza nelle percezioni	⚠ Divergenze da monitorare • Ristorazione: area critica prioritaria per entrambi i gruppi • Attività ricreative: percezione meno positiva negli ospiti • Azioni: piano operativo di miglioramento attivato
--	--

Sintesi e Valutazione Qualitativa

Convergenze tra ospiti e familiari — Quadro complessivo della qualità percepita

PUNTI DI FORZA CONDIVISI

Professionalità e competenza del personale

Riconosciuta trasversalmente da ospiti e familiari in tutte le aree operative: assistenza medica, infermieristica, fisioterapia, servizi generali. Rappresenta il principale asset percepito e il fondamento della fiducia nella struttura.

Qualità dell'assistenza sanitaria e socio-assistenziale

Disponibilità medica, ascolto attivo, gestione terapeutica personalizzata e attenzione ai bisogni individuali valutati con eccellenza. Continuità assistenziale e tempestività degli interventi consolidano la percezione di sicurezza clinica.

Pulizia, comfort e cura degli ambienti di vita

Standard igienici elevati, manutenzione regolare, sostituzione biancheria e accessibilità degli spazi confermati come eccellenza consolidata. L'ambiente contribuisce al benessere psicofisico e alla dignità dell'ospite.

Clima relazionale, empatia e senso di sicurezza

Cortesia, rispetto della dignità, empatia e continuità relazionale con gli operatori di riferimento costituiscono un elemento distintivo. Il senso di sicurezza percepito è elevato in entrambi i target.

Comunicazione, accoglienza e coinvolgimento

Familiari e ospiti apprezzano la disponibilità informativa, la trasparenza e il rapporto di fiducia costruito nel tempo. L'accoglienza in fase di ingresso è valutata positivamente.

AREE DI MIGLIORAMENTO PRIORITARIE

Ristorazione e servizio pasti

Area critica principale e priorità operativa: qualità organolettica, varietà del menù, presentazione dei piatti, temperatura di servizio e adeguatezza delle porzioni richiedono interventi strutturali, monitoraggio costante e coinvolgimento del servizio dietetico.

Flusso informativo verso i familiari

Necessità di migliorare completezza, tempestività e proattività delle comunicazioni, soprattutto in fase di aggiornamento clinico, variazioni del piano assistenziale e modifiche organizzative.

Attività ricreative e personalizzazione

Richiesta di maggiore diversificazione, aggiornamento delle proposte e personalizzazione sulla base dei bisogni cognitivi, relazionali e funzionali degli ospiti.

Servizi di supporto e logistica

Margini di ottimizzazione su tempi di restituzione lavanderia, tracciabilità dei capi, gestione segnalazioni e tempestività delle risposte ai reclami.

Questi risultati alimentano direttamente il ciclo di miglioramento continuo, il Riesame della Direzione e la definizione delle priorità operative per il II Semestre 2026.

Grazie per l'attenzione

La qualità assistenziale è un impegno quotidiano e sistematico.
La voce degli ospiti e delle famiglie orienta ogni scelta di miglioramento.
Continueremo a monitorare, ascoltare e agire con rigore e cura.

