

## **CENTRO SERVIZI “CASA MONS. G. BORTIGNON”**

### *VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE LORO PERSONE DI RIFERIMENTO*

Rilevazione anno 2025

Come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari” nel mese di febbraio 2026 gli utenti del Centro Servizi e le loro persone di riferimento sono stati invitati a compilare un questionario per la rilevazione della soddisfazione e gradimento dell’Ospite e dei familiari, relativo all’anno 2025.

Al momento della rilevazione erano presenti in Struttura 65 ospiti. Il questionario è stato somministrato agli ospiti quando possibile ed inviato, come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari”, a 28 persone di riferimento.

I questionari tornati compilati dai familiari sono stati 8 (28% di quelli inviati), mentre i questionari tornati compilati dagli ospiti sono stati 21 (30% di quelli inviati).

#### **SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE PERSONE DI RIFERIMENTO: I DATI EMERSI**

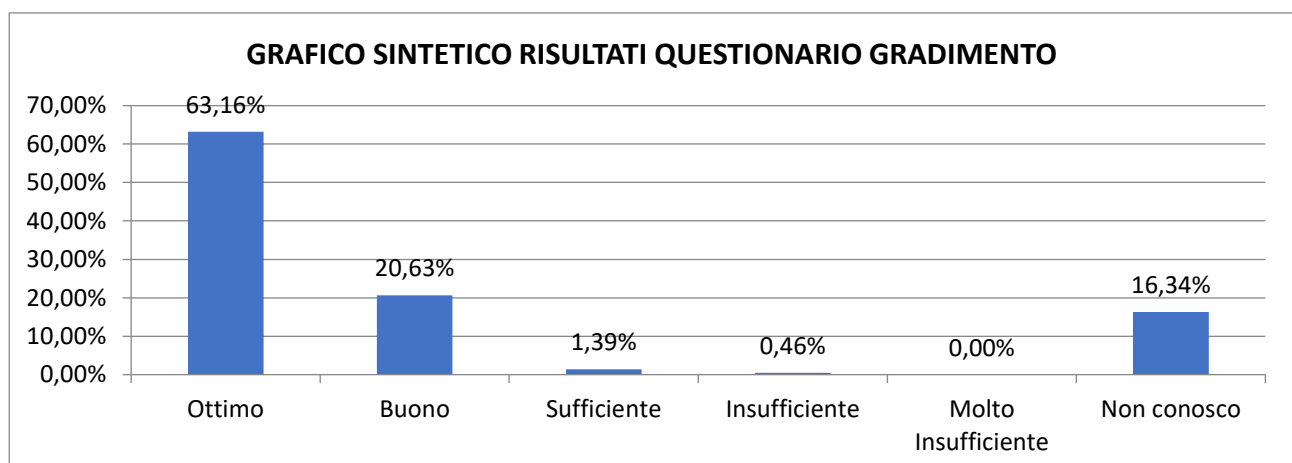
Nel grafico sotto riportato (tab. 1) è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dai familiari degli ospiti della Struttura.

Come si vede nella Tabella 1 la gran parte delle risposte è concentrata nella prima colonna: “ottimo”, che da sola totalizza il 63,16% dei giudizi espressi.

La valutazione “buono” riguarda un 20,63%, mentre non vi sono valutazioni negative (“insufficiente” o “molto insufficiente”).

Totalizza la percentuale del 16,34% la colonna del “non conosco”. La percentuale di risposte “sufficiente” è pari all’1,39%.

**Tab.1** sintesi dei giudizi espressi dai familiari



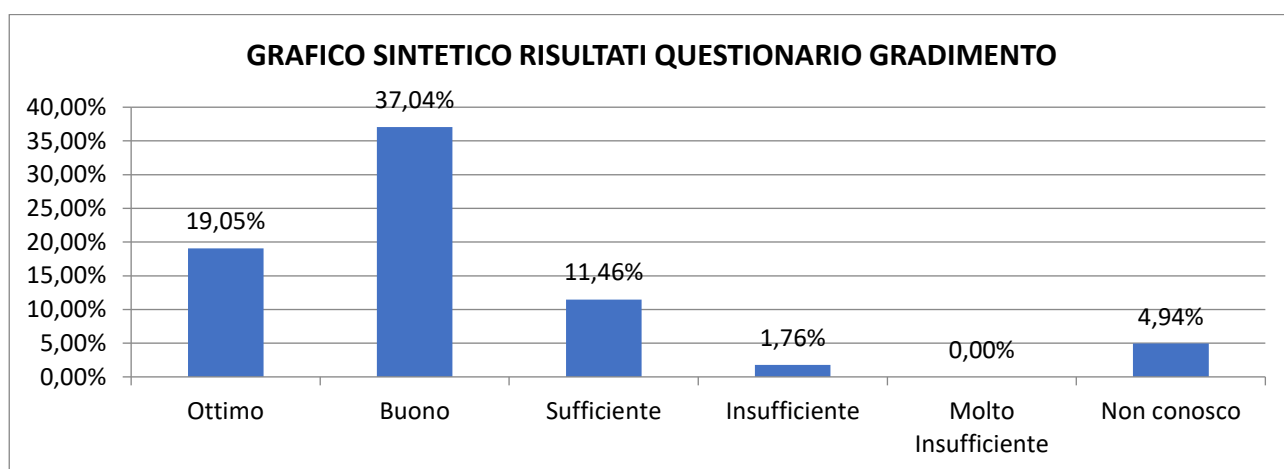
Nel grafico seguente (tab. 1A) è invece rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dagli ospiti stessi.

Come si vede nella Tabella 1A la gran parte delle risposte è concentrata nelle prime due colonne: “ottimo” e “buono”, che assieme totalizzano il 56,09% dei giudizi espressi.

La valutazione “sufficiente” riguarda un 11,46%, mentre le valutazioni negative (“insufficiente” e “molto insufficiente”) riguardano rispettivamente un 1,79% e uno 0% delle risposte.

Totalizza la percentuale del 4,94% la colonna del “non conosco”.

**Tab.1A** sintesi dei giudizi espressi dagli ospiti



Nel prospetto sotto riportato sono contenute le domande che erano presenti nel questionario e a cui si riferiscono le risposte riportate nella successiva tabella n.2.

<b>1</b>	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?
<b>2</b>	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?
<b>3</b>	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?
<b>4</b>	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?
<b>5</b>	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita dei servizi residenziali o gli orari di apertura dei centri diurni?
<b>6</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?
<b>7</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO
<b>8</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO
<b>9</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI
<b>10</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO
<b>11</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA
<b>12</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?
<b>13</b>	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?
<b>14</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?
<b>15</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI

<b>16</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI (centrale, in OPSA)?
<b>17</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dall'UFFICIO CASSA (centrale, in OPSA)?
<b>18</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA (centrale, in OPSA, su via Della Provvidenza)?
<b>19</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di CENTRALINO (sia centrale in OPSA, sia di Casa Madre Teresa)?
<b>20</b>	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?
<b>21</b>	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?
<b>22</b>	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipe, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)?
<b>23</b>	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?
<b>24</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO
<b>25</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA
<b>26</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA
<b>27</b>	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?
<b>28</b>	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?

Nelle tabelle successive, tabella n. 2 (persone di riferimento) e tabella n. 2A (ospiti), sono riportate quattro colonne; la prima è la somma delle percentuali dei giudizi "ottimo e buono", e la terza somma i giudizi "insufficiente e molto insufficiente", lasciando invariate le colonne di "sufficiente" e "non conosco". Da un primo esame delle tabelle n. 1, 1A, 2 e 2A emerge la conferma che i giudizi espressi sono sostanzialmente positivi.

Nel dettaglio cerchiamo di orientare la gradazione delle risposte positive con una colorazione diversa che verrà di seguito analizzata.

<b>CRITERI PER COLORAZIONE</b>
Tra il 76% e il 100%
Tra il 51% e il 75%
Tra il 26% e il 50%
Tra lo 0% ed il 25%

**TAB. n. 2** Percentuali risposte aggregate (persone di riferimento)

PERCENTUALI COMPOSIZIONE RISPOSTE SUL TOTALE RICEVUTO				
	Ottimo + buono	Sufficiente	Insuff + molto insuff	Non conosc
1	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%
2	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%
4	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
8	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
9	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
10	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
11	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
12	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%
13	75,00%	12,50%	0,00%	12,50%
14	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
15	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
16	62,50%	0,00%	0,00%	37,50%
17	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%
18	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
19	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%
20	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%
21	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
22	62,50%	0,00%	0,00%	37,50%
23	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
24	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
25	62,50%	0,00%	0,00%	37,50%
26	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
27	25,00%	0,00%	0,00%	3,57%
28	75,00%	0,00%	12,50%	12,50%

I giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale di risposta “ottimo + buono” tra il 76% e il 100%, sono 16 su 28; in particolare le migliori valutazioni, con punteggi del 100%, riguardano gli ambienti di vita (spazi interni ed esterni), gli orari di visita, la professionalità dei responsabili di nucleo, degli infermieri, degli operatori socio sanitari, il giudizio globale della struttura e il soddisfacimento delle aspettative. La qualità delle pulizie, il servizio medico, il servizio educativo, il servizio assistenza spirituale, il servizio sociale, il servizio portineria e l’attenzione verso gli ospiti hanno comunque avuto una percentuale di valutazioni “ottimo + buono” superiori all’80%.

I servizi che hanno rilevato il gradimento con percentuale di “buono + ottimo” tra il 51% e il 75% risultano essere il servizio cucina, il servizio segreteria ospiti, il servizio ufficio cassa, il servizio centralino il servizio fisioterapia, il servizio volontari, il servizio lavanderia e guardaroba e l’impegno di OPSA nel coinvolgere i familiari nelle attività della Casa.

I giudizi “non conosco” rimangono collegati principalmente ai servizi della Casa con cui tali persone sono meno in diretto contatto: servizio di psicologia, il servizio segreteria ospiti, il servizio poliambulatorio, il servizio fisioterapia e il servizio logopedia.

**TAB. n. 2A** Percentuali risposte aggregate (ospiti)

PERCENTUALI COMPOSIZIONE RISPOSTE SUL TOTALE RICEVUTO				
	Ottimo + buono	Sufficiente	Insufficiente + molto	Non conosco
1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	76,19%	0,00%	0,00%	0,00%
3	38,10%	0,00%	0,00%	0,00%
4	76,19%	4,76%	0,00%	0,00%
5	52,38%	4,76%	0,00%	0,00%
6	57,14%	4,76%	0,00%	0,00%
7	66,67%	0,00%	0,00%	12,50%
8	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%
9	71,43%	0,00%	4,76%	0,00%
10	66,67%	0,00%	0,00%	12,50%
11	4,76%	4,76%	14,29%	50,00%
12	57,14%	0,00%	0,00%	25,00%
13	71,43%	0,00%	0,00%	12,50%
14	80,95%	0,00%	0,00%	12,50%
15	28,57%	4,76%	14,29%	12,50%
16	23,81%	0,00%	19,05%	37,50%
17	28,57%	0,00%	14,29%	25,00%
18	47,62%	4,76%	4,76%	12,50%
19	28,57%	0,00%	14,29%	25,00%
20	80,95%	9,52%	0,00%	12,50%
21	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%
22	19,05%	0,00%	23,81%	37,50%
23	76,19%	0,00%	0,00%	0,00%
24	76,19%	0,00%	0,00%	50,00%
25	52,38%	0,00%	4,76%	37,50%
26	9,52%	0,00%	9,52%	50,00%
27	42,86%	0,00%	9,52%	3,57%
28	38,10%	9,52%	0,00%	12,50%

Per quanto riguarda gli ospiti, i giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale di risposta “ottimo + buono” tra il 76% e il 100%, sono 8 su 28; in particolare le migliori valutazioni, riguardano gli ambienti di vita (spazi interni ed esterni), il servizio di assistenza spirituale, l’attenzione verso gli ospiti e il giudizio globale della struttura.

I servizi che hanno rilevato il gradimento con percentuale di “buono + ottimo” tra il 51% e il 75% risultano essere il servizio medico, il servizio infermieristico, il servizio Responsabile di nucleo, il servizio oss, il servizio educativo, il servizio volontari, il servizio cucina e il servizio fisioterapia.

Il servizio pulizie, il servizio sociale, il servizio portineria e centralino, il servizio ufficio cassa, il servizio barbiere/parrucchiere e il servizio lavanderia e guardaroba hanno ottenuto una percentuale di valutazioni “ottimo + buono” comunque tra il 26% e il 50%.

I giudizi “non conosco” riguardano in particolare il servizio psicologia, il servizio poliambulatorio, il servizio segreteria ospiti, i servizi fisioterapia e logopedia e il coinvolgimento dei familiari.

È interessante soffermarci su alcune delle domande, ovvero:

- 20. *Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?*
- 21. *Come valuta complessivamente la nostra Struttura?*
- 23. *Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?* che sono relative a giudizi complessivi sull'operato della struttura e che quindi, meglio delle altre, descrivono il senso di soddisfazione generale.

Per quanto riguarda i familiari, i quesiti 20, 21 e 23 riportano una percentuale di soddisfazione dell'87% (quesito 20) e del 100% (quesiti 21 e 23).

Per quanto riguarda gli ospiti, i quesiti 20 e 21 riportano una percentuale superiore all'80% di soddisfazione globale (valutazioni "ottimo + buono") e il quesito 23 il 76,19%.

La tabella successiva n. 3 riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2025, riferita alle risposte dei familiari.

Risulta che i valori più bassi sono espressi nei confronti del servizio fisioterapia e del servizio barbiere e parrucchiere, e nell'impegno di OPSA nel coinvolgere i familiari, mentre alcuni dei valori più alti, oltre a quello riferito agli spazi di vita, sono riferiti alla professionalità del servizio responsabili di nucleo, poliambulatorio e servizio infermieristico.

		INDICATORE SINTETICO MEDIO 2026
1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	1,0313
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	0,9375
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	0,8750
4	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?	0,9375
5	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?	0,9063
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?	0,9063
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	0,7813
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	0,9375
9	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	0,9688
10	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI	0,8438
11	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	0,4688
12	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	0,7188
13	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO	0,7500
14	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA	0,8438
15	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?	0,7813
16	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	0,6250
17	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?	0,7188
18	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	0,8438
19	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?	0,7188
20	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI	0,8438
21	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?	0,9063
22	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?	0,6250
23	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?	0,9375
24	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	0,5000
25	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	0,5938
26	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipes, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)?	0,4688
27	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	0,2321
28	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	0,7500
<b>TOTALE</b>		<b>0,7661</b>

La tabella n. 3a riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2025, riferita alle risposte degli ospiti.

Risulta che i valori più bassi sono espressi nei confronti del servizio fisioterapia, del servizio cucina e del servizio barbiere/parrucchiere, mentre alcuni dei valori più alti, oltre a quello riferito agli ambienti di vita, sono quelli relativi alla professionalità degli operatori socio sanitari, del servizio psicologia, del servizio di segreteria ospiti.

Tab 3a

		INDICATORE SINTETICO MEDIO 2026
1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	0,8452
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	0,7143
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	0,4643
4	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?	0,7143
5	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?	0,4643
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?	0,6429
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	0,6667
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	0,6548
9	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	0,6548
10	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI	0,7143
11	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	0,2500
12	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	0,5357
13	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO	0,6667
14	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA	0,7143
15	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?	0,2857
16	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	0,2143
17	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?	0,2381
18	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	0,4167
19	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?	0,2619
20	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI	0,6905
21	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?	0,7024
22	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?	0,1786
23	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?	0,6071
24	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	0,6310
25	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	0,4881
26	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipes, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)?	0,1310
27	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	0,3810
28	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	0,3810
	<b>TOTALE</b>	<b>0,5111</b>

Il questionario ha previsto la possibilità di aggiungere, negli spazi appositi, eventuali suggerimenti.

Per quanto riguarda le persone di riferimento degli ospiti, è pervenuto un unico suggerimento riguardante la possibilità che il Responsabile risponda nel caso di smarrimento di vestiario.

Per quanto riguarda gli ospiti invece sono pervenuti dei suggerimenti riguardanti la possibilità di prestare più attenzione per evitare lo smarrimento di indumenti che vengono inviati al servizio lavanderia e guardaroba, il fatto che ci sia una maggiore corrispondenza tra il menù settimanale esposto e ciò che viene servito, la possibilità di abbassare specchiera e scaffali per chi è in carrozzina, la possibilità di mantenere lo spirito “di casa” e la possibilità di poter utilizzare liberamente e in autonomia l’ascensore vicino alla cappella.

### **CONCLUSIONI**

È importante sottolineare come sia emerso dalla risposta degli ospiti e delle persone di riferimento del CS Bortignon l’apprezzamento in particolare dell’aspetto dell’attenzione verso gli Ospiti, centrale e di primaria importanza per l’intera equipe.

Sarà utile cercare di approfondire inoltre le tematiche che hanno riscontrato alcuni giudizi negativi, come il servizio lavanderia e guardaroba e capire come poter apportare delle migliorie e come far conoscere meglio ai familiari i servizi meno conosciuti, quali il servizio psicologia e il servizio segreteria ospiti.

Rubano, 24.04.2026

Assistente Sociale  
Federica Fardin



