

Report Esito Gradimento

Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" Bojano

Anno 2025

Rilevazione continua della soddisfazione di familiari e caregiver degli ospiti

| | | | |
|----------------------|------------------------|----------------|------------------|
| 28 | 6 | 4.20/5 | 84 |
| Questionari raccolti | Periodi di rilevazione | Media generale | Ospiti medi 2025 |

Documento redatto ai fini del monitoraggio della qualità percepita
Aprile 2026

Introduzione

Il presente Report Esito Gradimento documenta i risultati della rilevazione della soddisfazione dei **familiari e caregiver** degli ospiti della Residenza per Anziani "**SS. Cuori di Gesù e Maria**" di Bojano, gestita da **Serena Senectus S.r.l.**, per l'anno **2025**.

La rilevazione è avvenuta mediante il questionario M.PO.09.1.01 Ver. 3.2, strumento standardizzato che esplora cinque aree tematiche: **personale, informazioni e presa in carico, struttura e comfort, servizi erogati e comunicazione**. Le risposte sono espresse su scala Likert a 5 livelli: Ottimo (5), Buono (4), Discreto (3), Sufficiente (2), Insufficiente (1). Le voci non compilate sono escluse dal calcolo delle medie.

Pur presentando la casella «Ospite» barrata su alcuni moduli, tutti i questionari sono stati effettivamente compilati da un **familiare o caregiver** dell'ospite, come verificato dall'équipe della struttura.

1. Metodologia e campione di rilevazione

Sono stati raccolti complessivamente **28 questionari** in **6 periodi** distribuiti nell'intero anno 2025, con copertura da maggio a dicembre.

| Periodo | Mesi inclusi | Questionari | Compilatori |
|---------------|------------------|-------------|---------------------|
| Maggio-Giugno | Maggio / Giugno | 5 | Familiare/Caregiver |
| Agosto | Agosto | 5 | Familiare/Caregiver |
| Settembre | Settembre | 5 | Familiare/Caregiver |
| Ottobre | Ottobre | 4 | Familiare/Caregiver |
| Novembre | Novembre | 4 | Familiare/Caregiver |
| Dicembre | Dicembre | 5 | Familiare/Caregiver |
| TOTALE | 6 periodi | 28 | |

2. Flusso ospiti e campione minimo mensile

Il campione minimo è calcolato come **massimo tra 5 e il 6% degli ospiti presenti a fine mese**. Con una media di circa **84 ospiti** presenti durante l'anno, il campione minimo raccomandato è di **6 questionari per rilevazione**, con obiettivo ottimale di **9 questionari** ($\approx 10\%$).

| Mese | Ingressi | Uscite | Presenti | Camp. min. (6%) | Camp. ott. (10%) |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|----------------------------|
| Gennaio | 4 | 7 | 77 | 5 | 8 |
| Febbraio | 9 | 2 | 84 | 6 | 9 |
| Marzo | 3 | 5 | 82 | 5 | 9 |
| Aprile | 5 | 4 | 83 | 5 | 9 |
| Maggio | 6 | 8 | 81 | 5 | 9 |
| Giugno | 6 | 2 | 85 | 6 | 9 |
| Luglio | 8 | 10 | 83 | 5 | 9 |
| Agosto | 8 | 5 | 86 | 6 | 9 |
| Settembre | 7 | 9 | 84 | 6 | 9 |
| Ottobre | 5 | 5 | 84 | 6 | 9 |
| Novembre | 9 | 5 | 88 | 6 | 9 |
| Dicembre | 5 | 5 | 88 | 6 | 9 |
| Tot / Media | 75 | 67 | 84 | ≥ 6 | ≥ 9 |

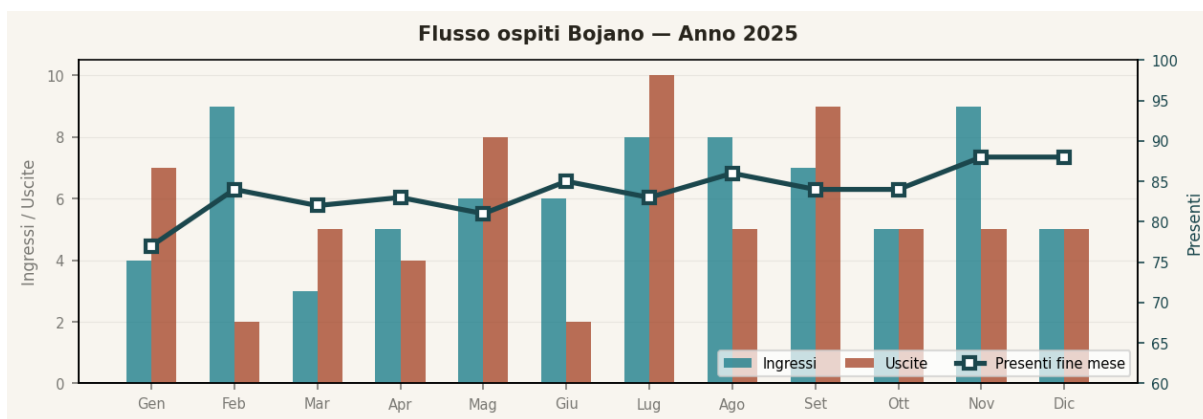


Fig. 1 — Flusso ospiti Bojano 2025: ingressi, uscite e presenti a fine mese

3. Sintesi dei risultati — Quadro d'insieme

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| 4.20 | 4.07 | 28 | 6 |
| Media generale (tutte le voci) | Giudizio complessivo | Questionari analizzati | Periodi di rilevazione |

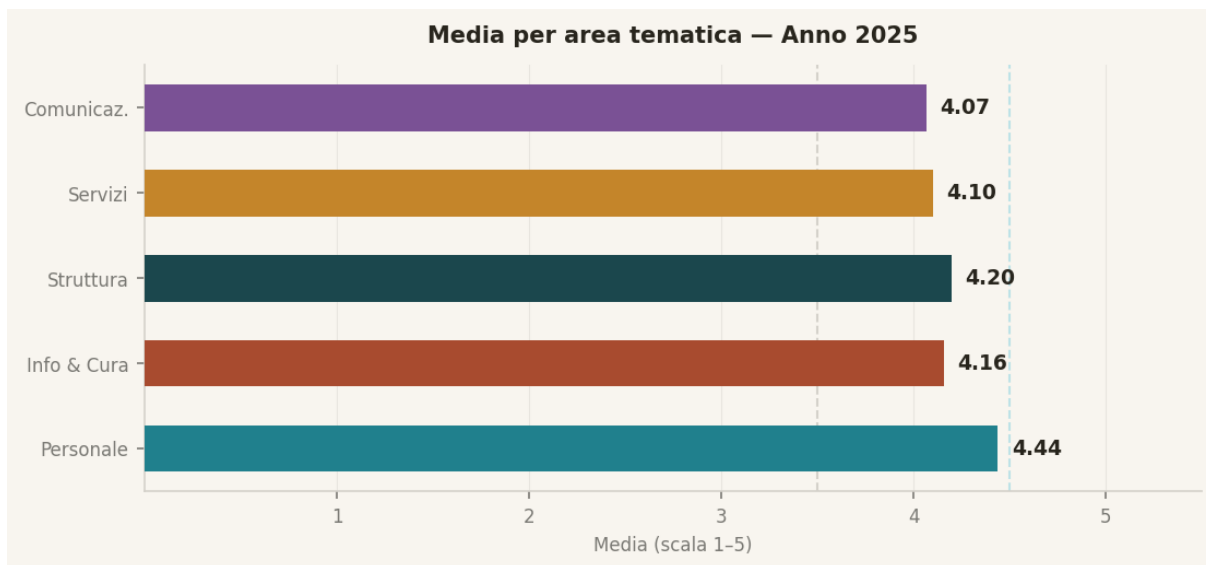


Fig. 2 — Media per area tematica (anno 2025, tutti i questionari)

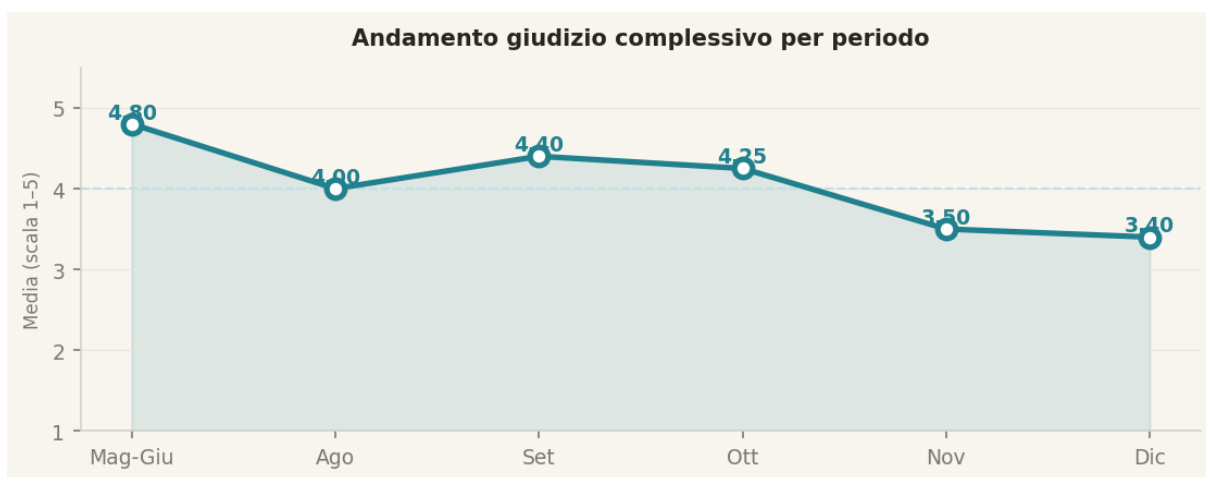


Fig. 3 — Andamento del giudizio complessivo per periodo di rilevazione

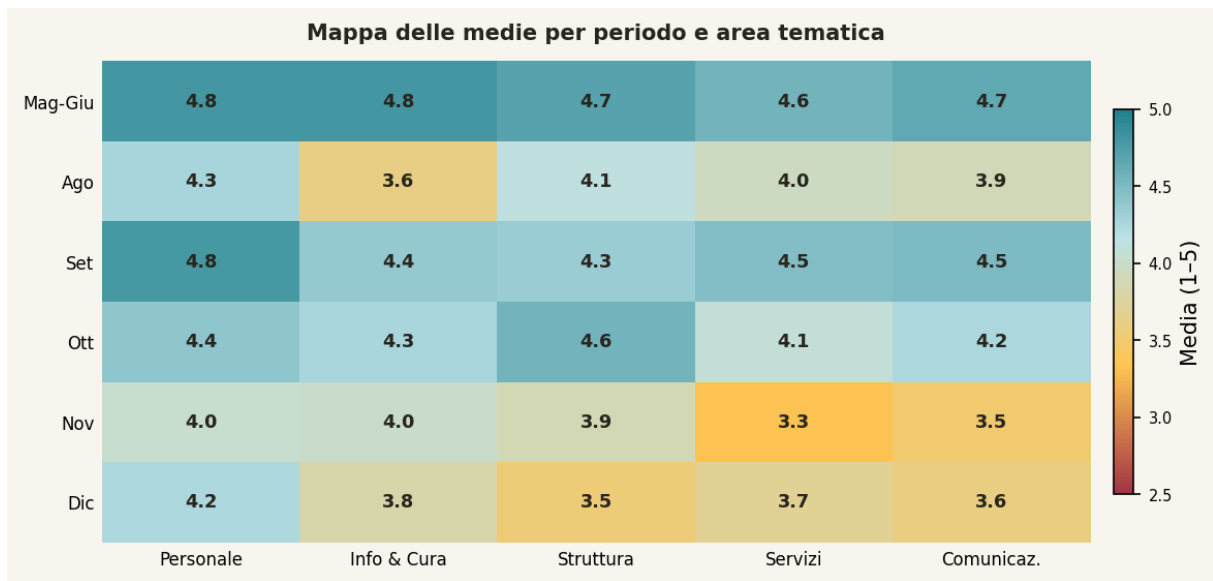


Fig. 4 — Mappa delle medie per periodo e area tematica

4. Risultati per area tematica

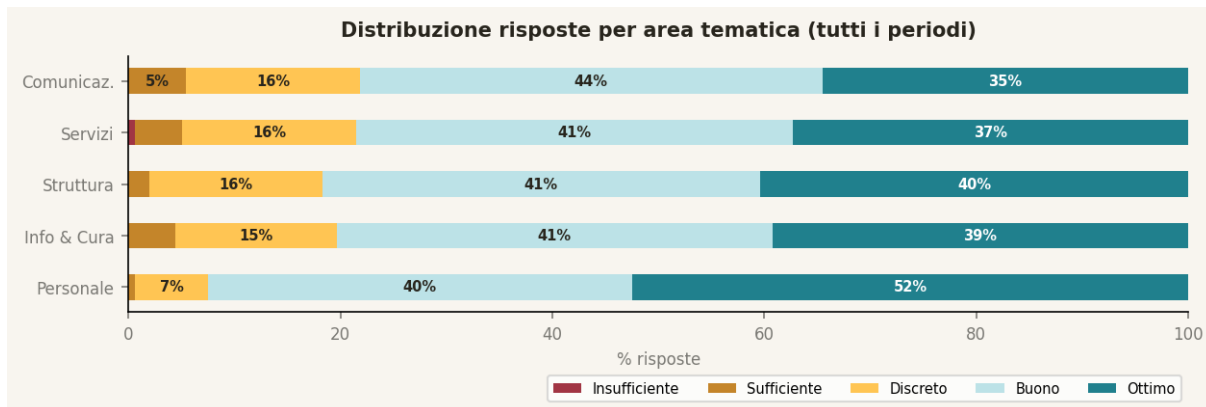


Fig. 5 — Distribuzione percentuale delle risposte per area tematica

Personale — media: 4.44/5

| Voce | Globale | Mag-Giu | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|----------------------|-------------|---------|------|------|------|------|------|
| Medici | 4.37 | 4.40 | 4.00 | 4.80 | 4.33 | 4.50 | 4.20 |
| Infermieri | 4.54 | 4.60 | 4.40 | 4.80 | 4.75 | 4.25 | 4.40 |
| Fisioterapisti | 4.50 | 5.00 | 4.40 | 4.80 | 4.33 | 4.25 | 4.20 |
| OSS/OSA | 4.37 | 5.00 | 4.00 | 4.60 | 4.75 | 3.75 | 4.00 |
| Pers. Amministrativo | 4.54 | 5.00 | 4.60 | 5.00 | 4.25 | 3.75 | 4.40 |
| Direzione Aziendale | 4.33 | 4.80 | 4.20 | 4.75 | 4.00 | 3.67 | 4.25 |

Informazioni e cura — media: 4.16/5

| Voce | Globale | Mag-Giu | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|----------------------------|-------------|---------|------|------|------|------|------|
| Servizi igienico-sanitari | 4.04 | 5.00 | 3.60 | 4.40 | 3.67 | 4.25 | 3.20 |
| Informazioni cliniche | 4.04 | 4.60 | 4.00 | 4.00 | 4.33 | 3.75 | 3.60 |
| Informazioni assistenziali | 4.08 | 4.80 | 3.60 | 4.00 | 4.33 | 4.25 | 3.50 |
| Informazioni accoglienza | 4.35 | 4.80 | 3.33 | 4.40 | 4.50 | 4.00 | 4.60 |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.08 | 4.80 | 3.20 | 4.67 | 4.25 | 3.75 | 4.00 |
| PAI | 4.35 | 4.80 | 4.00 | 4.75 | 4.50 | 4.00 | 4.00 |

Struttura e comfort — media: 4.20/5

| Voce | Globale | Mag-Giu | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|--------------------------------|-------------|---------|------|------|------|------|------|
| Qualità del cibo | 4.16 | 4.80 | 3.50 | 4.50 | 4.50 | 3.67 | 3.80 |
| Comfort camera/bagni | 4.35 | 4.80 | 4.20 | 4.20 | 5.00 | 4.00 | 3.75 |
| Spazi comuni | 4.18 | 4.60 | 4.20 | 4.40 | 4.75 | 3.50 | 3.60 |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.12 | 4.60 | 4.60 | 4.25 | 4.00 | 4.33 | 3.00 |

Servizi — media: 4.10/5

| Voce | Globale | Mag-Giu | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|---------------------------|-------------|---------|------|------|------|------|------|
| Servizio amministrativo | 4.19 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.67 | 3.50 | 4.00 |
| Servizio alberghiero | 4.08 | 4.75 | 3.80 | 4.50 | 4.25 | 3.50 | 3.75 |
| Animazione/terapia occup. | 3.84 | 4.20 | 3.50 | 4.80 | 4.00 | 3.33 | 3.00 |
| Servizio lavanderia | 4.05 | 4.40 | 4.00 | 4.60 | 3.67 | 2.00 | 3.00 |
| Servizio pulizia | 4.11 | 4.60 | 4.00 | 4.60 | 3.75 | 3.50 | 4.00 |
| Cura della persona | 4.37 | 4.80 | 4.25 | 4.80 | 4.25 | 3.50 | 4.40 |
| Supporto religioso | 4.04 | 4.20 | 4.20 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.80 |

Comunicazione e giudizio — media: 4.07/5

| Voce | Globale | Mag-Giu | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|--------------------------|-------------|---------|------|------|------|------|------|
| Chiarezza e ascolto | 4.14 | 4.80 | 3.60 | 4.80 | 4.25 | 3.75 | 3.60 |
| Orari visite | 4.11 | 4.25 | 4.00 | 4.80 | 4.50 | 3.50 | 3.60 |
| Comunicazione disservizi | 3.96 | 4.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.25 | 3.80 |
| Giudizio complessivo | 4.07 | 4.80 | 4.00 | 4.40 | 4.25 | 3.50 | 3.40 |

5. Dettaglio per periodo di rilevazione

Periodo: Maggio-Giugno — 5 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **83** — Campione minimo: **5** — Raccolti: **5** — **SUFFICIENTE**

| Voce | Media | Livello |
|--------------------------------|-------|---------|
| Medici | 4.40 | Buono |
| Infermieri | 4.60 | Ottimo |
| Fisioterapisti | 5.00 | Ottimo |
| OSS/OSA | 5.00 | Ottimo |
| Pers. Amministrativo | 5.00 | Ottimo |
| Direzione Aziendale | 4.80 | Ottimo |
| Servizi igienico-sanitari | 5.00 | Ottimo |
| Informazioni cliniche | 4.60 | Ottimo |
| Informazioni assistenziali | 4.80 | Ottimo |
| Informazioni accoglienza | 4.80 | Ottimo |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.80 | Ottimo |
| PAI | 4.80 | Ottimo |
| Qualità del cibo | 4.80 | Ottimo |
| Comfort camera/bagni | 4.80 | Ottimo |
| Spazi comuni | 4.60 | Ottimo |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.60 | Ottimo |
| Servizio amministrativo | 5.00 | Ottimo |
| Servizio alberghiero | 4.75 | Ottimo |
| Animazione/terapia occup. | 4.20 | Buono |
| Servizio lavanderia | 4.40 | Buono |
| Servizio pulizia | 4.60 | Ottimo |
| Cura della persona | 4.80 | Ottimo |
| Supporto religioso | 4.20 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 4.80 | Ottimo |
| Orari visite | 4.25 | Buono |
| Comunicazione disservizi | 4.75 | Ottimo |
| Giudizio complessivo | 4.80 | Ottimo |

Periodo: Agosto — 5 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **86** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **5** — **SOTTO SOGLIA**

| Voce | Media | Livello |
|--------|-------|---------|
| Medici | 4.00 | Buono |

| | | |
|--------------------------------|------|----------|
| Infermieri | 4.40 | Buono |
| Fisioterapisti | 4.40 | Buono |
| OSS/OSA | 4.00 | Buono |
| Pers. Amministrativo | 4.60 | Ottimo |
| Direzione Aziendale | 4.20 | Buono |
| Servizi igienico-sanitari | 3.60 | Buono |
| Informazioni cliniche | 4.00 | Buono |
| Informazioni assistenziali | 3.60 | Buono |
| Informazioni accoglienza | 3.33 | Discreto |
| Coinvolgimento nelle cure | 3.20 | Discreto |
| PAI | 4.00 | Buono |
| Qualità del cibo | 3.50 | Buono |
| Comfort camera/bagni | 4.20 | Buono |
| Spazi comuni | 4.20 | Buono |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.60 | Ottimo |
| Servizio amministrativo | 4.00 | Buono |
| Servizio alberghiero | 3.80 | Buono |
| Animazione/terapia occup. | 3.50 | Buono |
| Servizio lavanderia | 4.00 | Buono |
| Servizio pulizia | 4.00 | Buono |
| Cura della persona | 4.25 | Buono |
| Supporto religioso | 4.20 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 3.60 | Buono |
| Orari visite | 4.00 | Buono |
| Comunicazione disservizi | 4.00 | Buono |
| Giudizio complessivo | 4.00 | Buono |

Periodo: Settembre — 5 questionari

ospiti presenti (media periodo): **84** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **5** — **SOTTO SOGLIA**

| Voce | Media | Livello |
|---------------------------|-------|---------|
| Medici | 4.80 | Ottimo |
| Infermieri | 4.80 | Ottimo |
| Fisioterapisti | 4.80 | Ottimo |
| OSS/OSA | 4.60 | Ottimo |
| Pers. Amministrativo | 5.00 | Ottimo |
| Direzione Aziendale | 4.75 | Ottimo |
| Servizi igienico-sanitari | 4.40 | Buono |

| | | |
|--------------------------------|------|--------|
| Informazioni cliniche | 4.00 | Buono |
| Informazioni assistenziali | 4.00 | Buono |
| Informazioni accoglienza | 4.40 | Buono |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.67 | Ottimo |
| PAI | 4.75 | Ottimo |
| Qualità del cibo | 4.50 | Ottimo |
| Comfort camera/bagni | 4.20 | Buono |
| Spazi comuni | 4.40 | Buono |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.25 | Buono |
| Servizio amministrativo | 4.00 | Buono |
| Servizio alberghiero | 4.50 | Ottimo |
| Animazione/terapia occup. | 4.80 | Ottimo |
| Servizio lavanderia | 4.60 | Ottimo |
| Servizio pulizia | 4.60 | Ottimo |
| Cura della persona | 4.80 | Ottimo |
| Supporto religioso | 4.00 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 4.80 | Ottimo |
| Orari visite | 4.80 | Ottimo |
| Comunicazione disservizi | 4.00 | Buono |
| Giudizio complessivo | 4.40 | Buono |

Periodo: Ottobre — 4 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **84** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **4** — **SOTTO SOGLIA**

| Voce | Media | Livello |
|----------------------------|-------|---------|
| Medici | 4.33 | Buono |
| Infermieri | 4.75 | Ottimo |
| Fisioterapisti | 4.33 | Buono |
| OSS/OSA | 4.75 | Ottimo |
| Pers. Amministrativo | 4.25 | Buono |
| Direzione Aziendale | 4.00 | Buono |
| Servizi igienico-sanitari | 3.67 | Buono |
| Informazioni cliniche | 4.33 | Buono |
| Informazioni assistenziali | 4.33 | Buono |
| Informazioni accoglienza | 4.50 | Ottimo |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.25 | Buono |
| PAI | 4.50 | Ottimo |
| Qualità del cibo | 4.50 | Ottimo |

| | | |
|--------------------------------|-------------|--------|
| Comfort camera/bagni | 5.00 | Ottimo |
| Spazi comuni | 4.75 | Ottimo |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.00 | Buono |
| Servizio amministrativo | 4.67 | Ottimo |
| Servizio alberghiero | 4.25 | Buono |
| Animazione/terapia occup. | 4.00 | Buono |
| Servizio lavanderia | 3.67 | Buono |
| Servizio pulizia | 3.75 | Buono |
| Cura della persona | 4.25 | Buono |
| Supporto religioso | 4.00 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 4.25 | Buono |
| Orari visite | 4.50 | Ottimo |
| Comunicazione disservizi | 4.00 | Buono |
| Giudizio complessivo | 4.25 | Buono |

Periodo: Novembre — 4 questionari

Ospti presenti (media periodo): **88** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **4** — **SOTTO SOGLIA**

| Voce | Media | Livello |
|--------------------------------|-------------|----------|
| Medici | 4.50 | Ottimo |
| Infermieri | 4.25 | Buono |
| Fisioterapisti | 4.25 | Buono |
| OSS/OSA | 3.75 | Buono |
| Pers. Amministrativo | 3.75 | Buono |
| Direzione Aziendale | 3.67 | Buono |
| Servizi igienico-sanitari | 4.25 | Buono |
| Informazioni cliniche | 3.75 | Buono |
| Informazioni assistenziali | 4.25 | Buono |
| Informazioni accoglienza | 4.00 | Buono |
| Coinvolgimento nelle cure | 3.75 | Buono |
| PAI | 4.00 | Buono |
| Qualità del cibo | 3.67 | Buono |
| Comfort camera/bagni | 4.00 | Buono |
| Spazi comuni | 3.50 | Buono |
| Supporto relazionale/affettivo | 4.33 | Buono |
| Servizio amministrativo | 3.50 | Buono |
| Servizio alberghiero | 3.50 | Buono |
| Animazione/terapia occup. | 3.33 | Discreto |

| | | |
|--------------------------|-------------|-------------|
| Servizio lavanderia | 2.00 | Sufficiente |
| Servizio pulizia | 3.50 | Buono |
| Cura della persona | 3.50 | Buono |
| Supporto religioso | 4.00 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 3.75 | Buono |
| Orari visite | 3.50 | Buono |
| Comunicazione disservizi | 3.25 | Discreto |
| Giudizio complessivo | 3.50 | Buono |

Periodo: Dicembre — 5 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **88** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **5** — **SOTTO SOGLIA**

| Voce | Media | Livello |
|--------------------------------|-------------|----------|
| Medici | 4.20 | Buono |
| Infermieri | 4.40 | Buono |
| Fisioterapisti | 4.20 | Buono |
| OSS/OSA | 4.00 | Buono |
| Pers. Amministrativo | 4.40 | Buono |
| Direzione Aziendale | 4.25 | Buono |
| Servizi igienico-sanitari | 3.20 | Discreto |
| Informazioni cliniche | 3.60 | Buono |
| Informazioni assistenziali | 3.50 | Buono |
| Informazioni accoglienza | 4.60 | Ottimo |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.00 | Buono |
| PAI | 4.00 | Buono |
| Qualità del cibo | 3.80 | Buono |
| Comfort camera/bagni | 3.75 | Buono |
| Spazi comuni | 3.60 | Buono |
| Supporto relazionale/affettivo | 3.00 | Discreto |
| Servizio amministrativo | 4.00 | Buono |
| Servizio alberghiero | 3.75 | Buono |
| Animazione/terapia occup. | 3.00 | Discreto |
| Servizio lavanderia | 3.00 | Discreto |
| Servizio pulizia | 4.00 | Buono |
| Cura della persona | 4.40 | Buono |
| Supporto religioso | 3.80 | Buono |
| Chiarezza e ascolto | 3.60 | Buono |
| Orari visite | 3.60 | Buono |

| | | |
|--------------------------|-------------|----------|
| Comunicazione disservizi | 3.80 | Buono |
| Giudizio complessivo | 3.40 | Discreto |

6. Voci con maggiore attenzione

Voci con media globale inferiore a **3.8** o che hanno ricevuto almeno una valutazione Insufficiente o Sufficiente in uno dei periodi.

| Voce | Media globale | Min periodo | Azione suggerita |
|----------------------------|---------------|-------------|---|
| Animazione/terapia occup. | 3.84 | 3.00 | Ampliare offerta attività nei periodi di bassa partecipazione |
| Comunicazione disservizi | 3.96 | 3.25 | Rafforzare canali di segnalazione e feedback tempestivo |
| Servizi igienico-sanitari | 4.04 | 3.20 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Informazioni cliniche | 4.04 | 3.60 | Migliorare frequenza e chiarezza delle comunicazioni ai familiari |
| Supporto religioso | 4.04 | 3.80 | Verificare copertura e accessibilità del servizio |
| Servizio lavanderia | 4.05 | 2.00 | Verificare puntualità restituzione capi e qualità trattamento |
| Informazioni assistenziali | 4.08 | 3.50 | Strutturare incontri periodici di aggiornamento con i caregiver |
| Coinvolgimento nelle cure | 4.08 | 3.20 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Orari visite | 4.11 | 3.50 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Chiarezza e ascolto | 4.14 | 3.60 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Qualità del cibo | 4.16 | 3.50 | Aggiornare menù con coinvolgimento ospiti/familiari |
| Servizio amministrativo | 4.19 | 3.50 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Informazioni accoglienza | 4.35 | 3.33 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Comfort camera/bagni | 4.35 | 3.75 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |
| Medici | 4.37 | 4.00 | Monitorare nelle prossime rilevazioni |

7. Considerazioni conclusive e piano di azione

I risultati complessivi evidenziano un **livello di soddisfazione generale pari a 4.20/5**, corrispondente a un giudizio medio tra Buono e Ottimo. Il **giudizio complessivo** espresso dai familiari si attesta a **4.07/5**.

Punti di forza

- **Infermieri:** media 4.54/5
- **Pers. Amministrativo:** media 4.54/5
- **Fisioterapisti:** media 4.50/5
- **Medici:** media 4.37/5
- **OSS/OSA:** media 4.37/5
- **Cura della persona:** media 4.37/5
- **Informazioni accoglienza:** media 4.35/5
- **PAI:** media 4.35/5

Aree di miglioramento prioritarie

Nessuna voce risulta significativamente critica.

Piano di azione 2025–2026

| Azione prioritaria | Dettaglio operativo |
|------------------------------------|--|
| Estendere raccolta questionari | Coprire tutti i mesi; obiettivo ≥ 6 questionari/mese (campione min. su ~84 ospiti). |
| Servizio lavanderia | Audit interno; definire tempistiche standard e sistema di tracciamento capi. |
| Qualità del cibo | Attivare commissione mensa con partecipazione familiare; revisione semestrale del menù. |
| Comunicazione ai familiari | Strutturare incontri bimestrali; attivare canale di comunicazione dedicato. |
| Animazione e terapia occupazionale | Garantire attività settimanali; diversificare le proposte per target diversi. |
| Registro segnalazioni | Istituire registro con follow-up documentato entro 30 giorni da ogni segnalazione. |

Documento redatto sulla base dei questionari di soddisfazione pervenuti nell'anno 2025. Dati trattati in forma aggregata e anonima. Info: customer@serenasenectus.it