

Report Esito Gradimento

# Residenza per Anziani Sessano del Molise

Anno 2025

---

Rilevazione continua della soddisfazione di familiari e caregiver degli ospiti

<b>45</b>	<b>7</b>	<b>4.59/5</b>	<b>102</b>
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 di Sessano del Molise, 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.

## 1. Metodologia e campione di rilevazione

---

Sono stati raccolti complessivamente **45 questionari** in **7 periodi** distribuiti nell'intero anno 2025, con copertura da febbraio a dicembre.

Periodo	Mesi inclusi	Questionari	Compilatori
Febbraio-Marzo	Febbraio / Marzo	4	Familiare/Caregiver
Aprile	Aprile	11	Familiare/Caregiver
Maggio-Giugno	Maggio / Giugno	11	Familiare/Caregiver
Luglio	Luglio	5	Familiare/Caregiver
Agosto	Agosto	4	Familiare/Caregiver
Ottobre	Ottobre	3	Familiare/Caregiver
Novembre-Dicembre	Novembre / Dicembre	7	Familiare/Caregiver
<b>TOTALE</b>	<b>7 periodi</b>	<b>45</b>	

## 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 **102 ospiti** presenti durante l'anno, il campione minimo raccomandato è di **7 questionari per rilevazione** ( $\max(5, \text{ceil}(102 \times 6\%)) = \max(5, 7) = 7$ ), con obiettivo ottimale di **11 questionari** ( $\approx 10\%$ ).

Mese	Ingressi	Uscite	Presenti	Camp. min. (6%)	Camp. ott. (10%)
Gennaio	4	6	100	6	10
Febbraio	7	5	102	7	11
Marzo	7	8	101	7	11
Aprile	7	10	98	6	10
Maggio	8	6	100	6	10
Giugno	9	5	104	7	11
Luglio	2	5	101	7	11
Agosto	7	4	104	7	11
Settembre	4	5	103	7	11
Ottobre	6	7	102	7	11
Novembre	8	7	103	7	11
Dicembre	7	4	106	7	11
<b>Tot / Media</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>102</b>	<b>≥ 7</b>	<b>≥ 11</b>

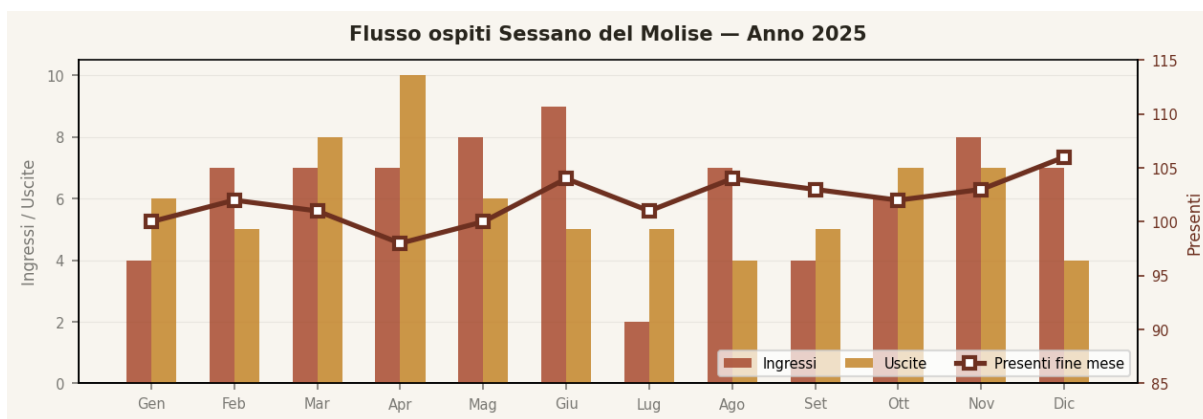


Fig. 1 — Flusso ospiti Sessano del Molise 2025: ingressi, uscite e presenti a fine mese

### 3. Sintesi dei risultati — Quadro d'insieme

<b>4.59</b>	<b>4.62</b>	<b>45</b>	<b>7</b>
Media generale (tutte le voci)	Giudizio complessivo	Questionari analizzati	Periodi di rilevazione

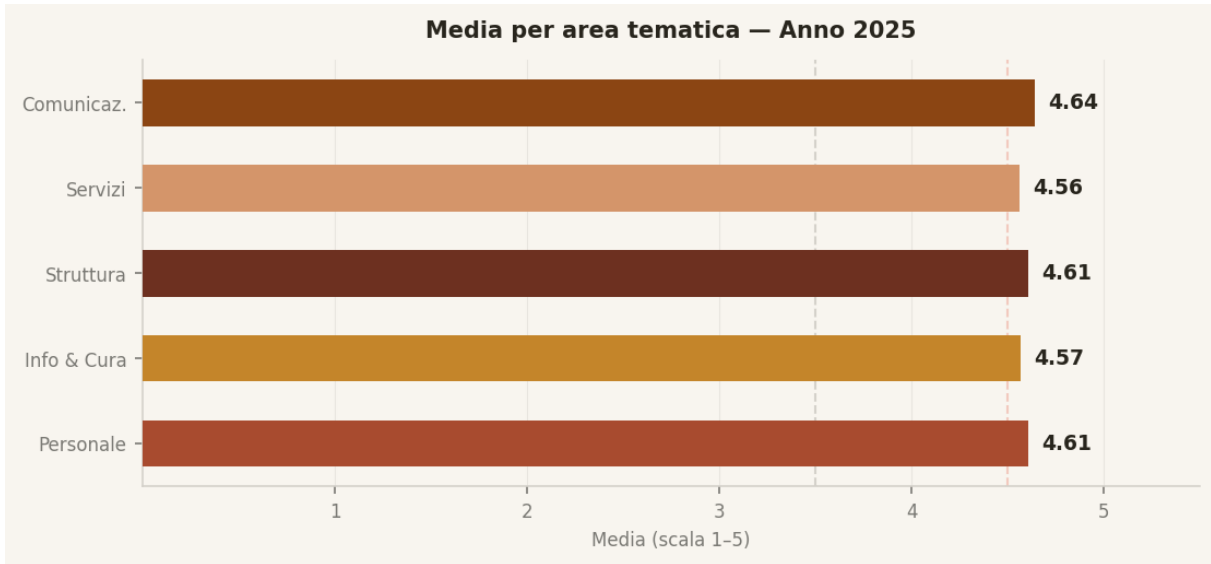


Fig. 2 — Media per area tematica (anno 2025, tutti i questionari)

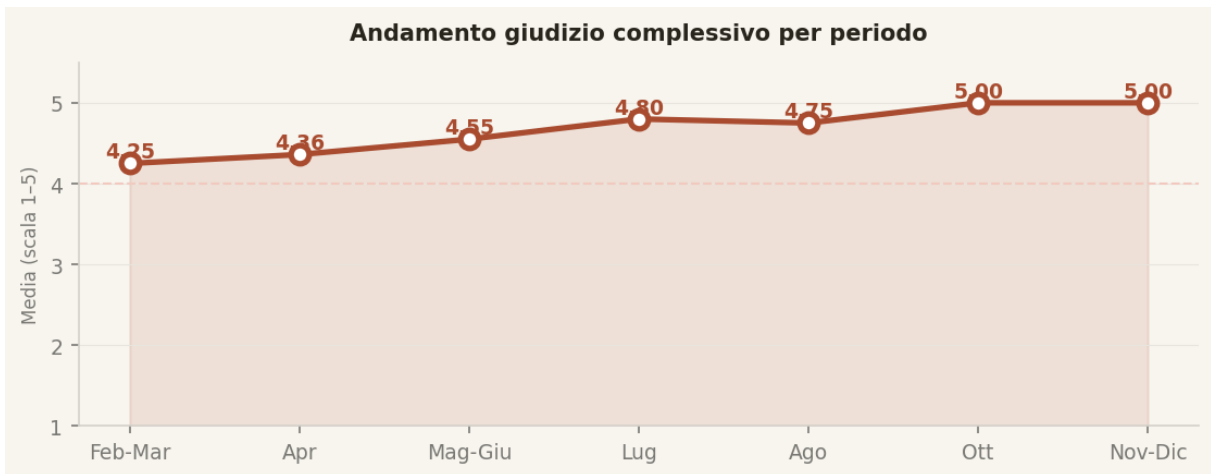


Fig. 3 — Andamento del giudizio complessivo per periodo di rilevazione

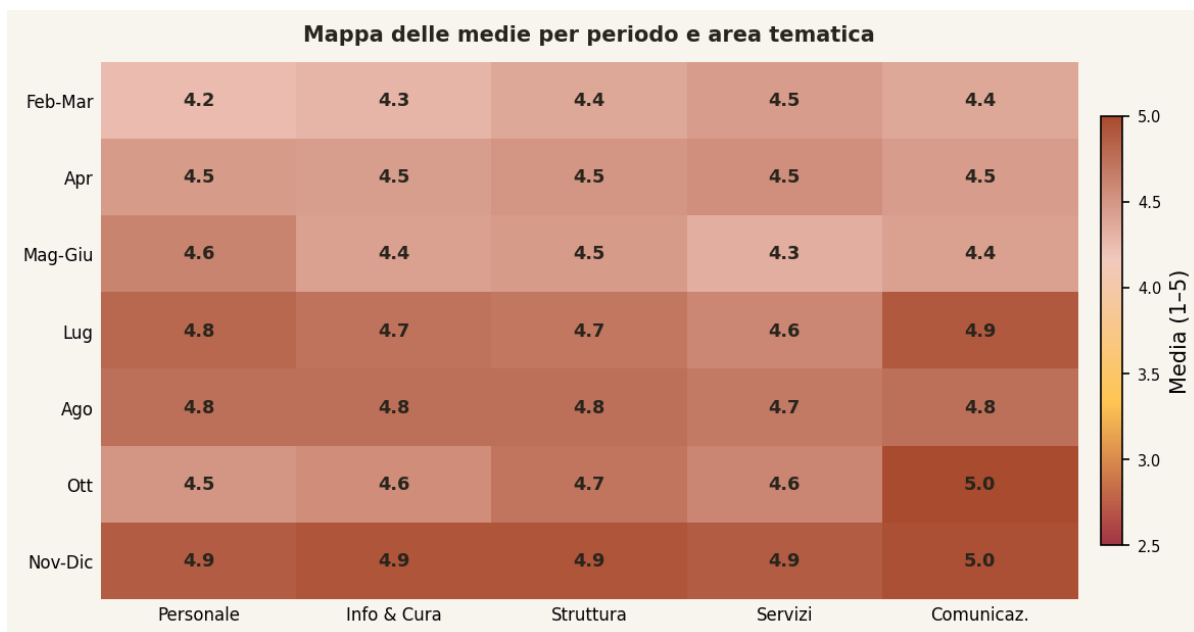


Fig. 4 — Mappa delle medie per periodo e area tematica

## 4. Risultati per area tematica

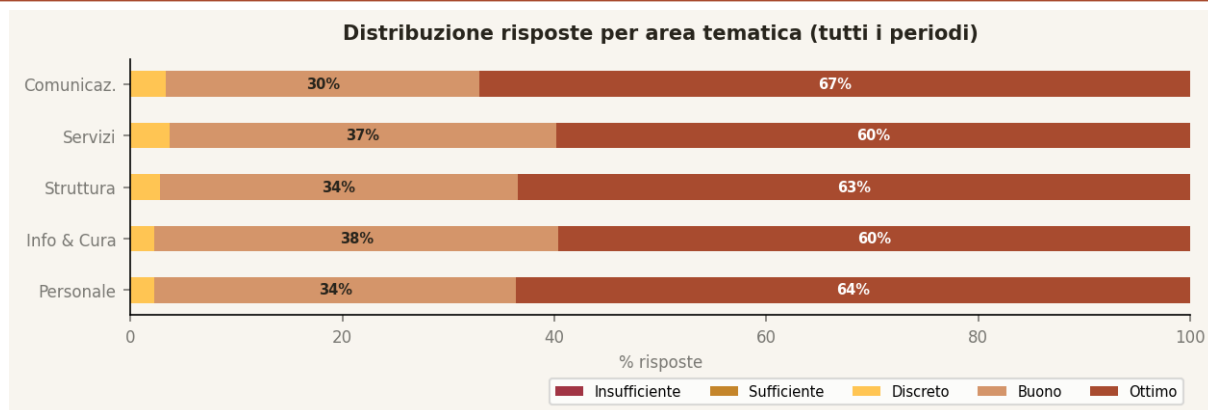


Fig. 5 — Distribuzione percentuale delle risposte per area tematica

### Personale — media: 4.61/5

Voce	Globale	Feb-Mar	Apr	Mag-Giu	Lug	Ago	Ott	Nov-Dic
Medici	<b>4.57</b>	4.25	4.45	4.50	4.80	4.75	4.67	4.71
Infermieri	<b>4.56</b>	4.25	4.36	4.45	4.80	4.75	4.67	4.86
Fisioterapisti	<b>4.58</b>	4.25	4.45	4.60	4.80	4.75	4.00	4.86
OSS/OSA	<b>4.56</b>	4.25	4.09	4.73	4.80	4.75	4.67	4.86
Pers. Amministrativo	<b>4.70</b>	4.25	4.60	4.73	4.80	4.75	4.67	5.00
Direzione Aziendale	<b>4.72</b>	4.25	4.89	4.64	4.80	4.75	4.33	5.00

### Informazioni e cura — media: 4.57/5

Voce	Globale	Feb-Mar	Apr	Mag-Giu	Lug	Ago	Ott	Nov-Dic
Servizi igienico-sanitari	<b>4.52</b>	4.25	4.50	4.45	4.40	4.75	4.33	4.86
Informazioni cliniche	<b>4.50</b>	4.00	4.30	4.27	4.80	4.75	4.67	5.00
Informazioni assistenziali	<b>4.60</b>	4.50	4.45	4.36	4.80	4.75	4.67	5.00
Informazioni accoglienza	<b>4.68</b>	4.50	4.60	4.64	4.80	4.75	4.67	4.86
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.55</b>	4.25	4.45	4.30	4.80	4.75	4.67	4.86
PAI	<b>4.59</b>	4.25	4.40	4.55	4.80	4.75	4.33	5.00

### Struttura e comfort — media: 4.61/5

Voce	Globale	Feb-Mar	Apr	Mag-Giu	Lug	Ago	Ott	Nov-Dic
Qualità del cibo	<b>4.63</b>	4.25	4.45	4.70	4.60	4.75	4.50	5.00
Comfort camera/bagni	<b>4.56</b>	4.50	4.55	4.27	4.80	4.75	4.67	4.71
Spazi comuni	<b>4.64</b>	4.50	4.64	4.36	4.80	4.75	4.67	5.00

Supporto relazionale/affettivo	<b>4.60</b>	4.25	4.36	4.55	4.60	4.75	5.00	5.00
--------------------------------	-------------	------	------	------	------	------	------	------

### Servizi — media: 4.56/5

Voce	Globale	Feb-Mar	Apr	Mag-Giu	Lug	Ago	Ott	Nov-Dic
Servizio amministrativo	<b>4.68</b>	4.50	4.40	4.73	4.60	4.75	5.00	5.00
Servizio alberghiero	<b>4.67</b>	4.50	4.70	4.45	4.75	4.75	4.67	5.00
Animazione/terapia occup.	<b>4.42</b>	4.50	4.45	4.18	4.20	4.50	4.33	4.86
Servizio lavanderia	<b>4.56</b>	4.50	4.70	4.40	4.40	4.75	4.67	4.60
Servizio pulizia	<b>4.50</b>	4.25	4.50	4.18	4.60	4.75	4.33	5.00
Cura della persona	<b>4.62</b>	4.50	4.55	4.36	4.80	4.75	4.67	5.00
Supporto religioso	<b>4.46</b>	4.50	4.56	4.10	4.75	4.50	4.50	4.67

### Comunicazione e giudizio — media: 4.64/5

Voce	Globale	Feb-Mar	Apr	Mag-Giu	Lug	Ago	Ott	Nov-Dic
Chiarezza e ascolto	<b>4.67</b>	4.50	4.36	4.64	5.00	4.75	5.00	4.86
Orari visite	<b>4.69</b>	4.50	4.73	4.27	5.00	4.75	5.00	5.00
Comunicazione disservizi	<b>4.57</b>	4.25	4.40	4.27	4.80	4.75	5.00	5.00
Giudizio complessivo	<b>4.62</b>	4.25	4.36	4.55	4.80	4.75	5.00	5.00

## 5. Dettaglio per periodo di rilevazione

### Periodo: Febbraio-Marzo — 4 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **102** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **4** — **SOTTO SOGLIA**

Voce	Media	Livello
Medici	4.25	Buono
Infermieri	4.25	Buono
Fisioterapisti	4.25	Buono
OSS/OSA	4.25	Buono
Pers. Amministrativo	4.25	Buono
Direzione Aziendale	4.25	Buono
Servizi igienico-sanitari	4.25	Buono
Informazioni cliniche	4.00	Buono
Informazioni assistenziali	4.50	Ottimo
Informazioni accoglienza	4.50	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	4.25	Buono
PAI	4.25	Buono
Qualità del cibo	4.25	Buono
Comfort camera/bagni	4.50	Ottimo
Spazi comuni	4.50	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	4.25	Buono
Servizio amministrativo	4.50	Ottimo
Servizio alberghiero	4.50	Ottimo
Animazione/terapia occup.	4.50	Ottimo
Servizio lavanderia	4.50	Ottimo
Servizio pulizia	4.25	Buono
Cura della persona	4.50	Ottimo
Supporto religioso	4.50	Ottimo
Chiarezza e ascolto	4.50	Ottimo
Orari visite	4.50	Ottimo
Comunicazione disservizi	4.25	Buono
Giudizio complessivo	4.25	Buono

### Periodo: Aprile — 11 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **98** — Campione minimo: **6** — Raccolti: **11** — **SUFFICIENTE**

Voce	Media	Livello
Medici	4.45	Buono

Infermieri	4.36	Buono
Fisioterapisti	4.45	Buono
OSS/OSA	4.09	Buono
Pers. Amministrativo	4.60	Ottimo
Direzione Aziendale	4.89	Ottimo
Servizi igienico-sanitari	4.50	Ottimo
Informazioni cliniche	4.30	Buono
Informazioni assistenziali	4.45	Buono
Informazioni accoglienza	4.60	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	4.45	Buono
PAI	4.40	Buono
Qualità del cibo	4.45	Buono
Comfort camera/bagni	4.55	Ottimo
Spazi comuni	4.64	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	4.36	Buono
Servizio amministrativo	4.40	Buono
Servizio alberghiero	4.70	Ottimo
Animazione/terapia occup.	4.45	Buono
Servizio lavanderia	4.70	Ottimo
Servizio pulizia	4.50	Ottimo
Cura della persona	4.55	Ottimo
Supporto religioso	4.56	Ottimo
Chiarezza e ascolto	4.36	Buono
Orari visite	4.73	Ottimo
Comunicazione disservizi	4.40	Buono
Giudizio complessivo	4.36	Buono

### Periodo: Maggio-Giugno — 11 questionari

ospiti presenti (media periodo): **102** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **11** — **SUFFICIENTE**

Voce	Media	Livello
Medici	4.50	Ottimo
Infermieri	4.45	Buono
Fisioterapisti	4.60	Ottimo
OSS/OSA	4.73	Ottimo
Pers. Amministrativo	4.73	Ottimo
Direzione Aziendale	4.64	Ottimo
Servizi igienico-sanitari	4.45	Buono

Informazioni cliniche	<b>4.27</b>	Buono
Informazioni assistenziali	<b>4.36</b>	Buono
Informazioni accoglienza	<b>4.64</b>	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.30</b>	Buono
PAI	<b>4.55</b>	Ottimo
Qualità del cibo	<b>4.70</b>	Ottimo
Comfort camera/bagni	<b>4.27</b>	Buono
Spazi comuni	<b>4.36</b>	Buono
Supporto relazionale/affettivo	<b>4.55</b>	Ottimo
Servizio amministrativo	<b>4.73</b>	Ottimo
Servizio alberghiero	<b>4.45</b>	Buono
Animazione/terapia occup.	<b>4.18</b>	Buono
Servizio lavanderia	<b>4.40</b>	Buono
Servizio pulizia	<b>4.18</b>	Buono
Cura della persona	<b>4.36</b>	Buono
Supporto religioso	<b>4.10</b>	Buono
Chiarezza e ascolto	<b>4.64</b>	Ottimo
Orari visite	<b>4.27</b>	Buono
Comunicazione disservizi	<b>4.27</b>	Buono
Giudizio complessivo	<b>4.55</b>	Ottimo

### Periodo: Luglio — 5 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **101** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **5** — **SOTTO SOGLIA**

Voce	Media	Livello
Medici	<b>4.80</b>	Ottimo
Infermieri	<b>4.80</b>	Ottimo
Fisioterapisti	<b>4.80</b>	Ottimo
OSS/OSA	<b>4.80</b>	Ottimo
Pers. Amministrativo	<b>4.80</b>	Ottimo
Direzione Aziendale	<b>4.80</b>	Ottimo
Servizi igienico-sanitari	<b>4.40</b>	Buono
Informazioni cliniche	<b>4.80</b>	Ottimo
Informazioni assistenziali	<b>4.80</b>	Ottimo
Informazioni accoglienza	<b>4.80</b>	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.80</b>	Ottimo
PAI	<b>4.80</b>	Ottimo
Qualità del cibo	<b>4.60</b>	Ottimo

Comfort camera/bagni	<b>4.80</b>	Ottimo
Spazi comuni	<b>4.80</b>	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	<b>4.60</b>	Ottimo
Servizio amministrativo	<b>4.60</b>	Ottimo
Servizio alberghiero	<b>4.75</b>	Ottimo
Animazione/terapia occup.	<b>4.20</b>	Buono
Servizio lavanderia	<b>4.40</b>	Buono
Servizio pulizia	<b>4.60</b>	Ottimo
Cura della persona	<b>4.80</b>	Ottimo
Supporto religioso	<b>4.75</b>	Ottimo
Chiarezza e ascolto	<b>5.00</b>	Ottimo
Orari visite	<b>5.00</b>	Ottimo
Comunicazione disservizi	<b>4.80</b>	Ottimo
Giudizio complessivo	<b>4.80</b>	Ottimo

### Periodo: Agosto — 4 questionari

Osipiti presenti (media periodo): **104** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **4** — **SOTTO SOGLIA**

Voce	Media	Livello
Medici	<b>4.75</b>	Ottimo
Infermieri	<b>4.75</b>	Ottimo
Fisioterapisti	<b>4.75</b>	Ottimo
OSS/OSA	<b>4.75</b>	Ottimo
Pers. Amministrativo	<b>4.75</b>	Ottimo
Direzione Aziendale	<b>4.75</b>	Ottimo
Servizi igienico-sanitari	<b>4.75</b>	Ottimo
Informazioni cliniche	<b>4.75</b>	Ottimo
Informazioni assistenziali	<b>4.75</b>	Ottimo
Informazioni accoglienza	<b>4.75</b>	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.75</b>	Ottimo
PAI	<b>4.75</b>	Ottimo
Qualità del cibo	<b>4.75</b>	Ottimo
Comfort camera/bagni	<b>4.75</b>	Ottimo
Spazi comuni	<b>4.75</b>	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	<b>4.75</b>	Ottimo
Servizio amministrativo	<b>4.75</b>	Ottimo
Servizio alberghiero	<b>4.75</b>	Ottimo
Animazione/terapia occup.	<b>4.50</b>	Ottimo

Servizio lavanderia	<b>4.75</b>	Ottimo
Servizio pulizia	<b>4.75</b>	Ottimo
Cura della persona	<b>4.75</b>	Ottimo
Supporto religioso	<b>4.50</b>	Ottimo
Chiarezza e ascolto	<b>4.75</b>	Ottimo
Orari visite	<b>4.75</b>	Ottimo
Comunicazione disservizi	<b>4.75</b>	Ottimo
Giudizio complessivo	<b>4.75</b>	Ottimo

### Periodo: Ottobre — 3 questionari

Ospiti presenti (media periodo): **102** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **3** — **SOTTO SOGLIA**

Voce	Media	Livello
Medici	<b>4.67</b>	Ottimo
Infermieri	<b>4.67</b>	Ottimo
Fisioterapisti	<b>4.00</b>	Buono
OSS/OSA	<b>4.67</b>	Ottimo
Pers. Amministrativo	<b>4.67</b>	Ottimo
Direzione Aziendale	<b>4.33</b>	Buono
Servizi igienico-sanitari	<b>4.33</b>	Buono
Informazioni cliniche	<b>4.67</b>	Ottimo
Informazioni assistenziali	<b>4.67</b>	Ottimo
Informazioni accoglienza	<b>4.67</b>	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.67</b>	Ottimo
PAI	<b>4.33</b>	Buono
Qualità del cibo	<b>4.50</b>	Ottimo
Comfort camera/bagni	<b>4.67</b>	Ottimo
Spazi comuni	<b>4.67</b>	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	<b>5.00</b>	Ottimo
Servizio amministrativo	<b>5.00</b>	Ottimo
Servizio alberghiero	<b>4.67</b>	Ottimo
Animazione/terapia occup.	<b>4.33</b>	Buono
Servizio lavanderia	<b>4.67</b>	Ottimo
Servizio pulizia	<b>4.33</b>	Buono
Cura della persona	<b>4.67</b>	Ottimo
Supporto religioso	<b>4.50</b>	Ottimo
Chiarezza e ascolto	<b>5.00</b>	Ottimo
Orari visite	<b>5.00</b>	Ottimo

Comunicazione disservizi	<b>5.00</b>	Ottimo
Giudizio complessivo	<b>5.00</b>	Ottimo

**Periodo: Novembre-Dicembre — 7 questionari**

Ospiti presenti (media periodo): **104** — Campione minimo: **7** — Raccolti: **7** — **SUFFICIENTE**

Voce	Media	Livello
Medici	<b>4.71</b>	Ottimo
Infermieri	<b>4.86</b>	Ottimo
Fisioterapisti	<b>4.86</b>	Ottimo
OSS/OSA	<b>4.86</b>	Ottimo
Pers. Amministrativo	<b>5.00</b>	Ottimo
Direzione Aziendale	<b>5.00</b>	Ottimo
Servizi igienico-sanitari	<b>4.86</b>	Ottimo
Informazioni cliniche	<b>5.00</b>	Ottimo
Informazioni assistenziali	<b>5.00</b>	Ottimo
Informazioni accoglienza	<b>4.86</b>	Ottimo
Coinvolgimento nelle cure	<b>4.86</b>	Ottimo
PAI	<b>5.00</b>	Ottimo
Qualità del cibo	<b>5.00</b>	Ottimo
Comfort camera/bagni	<b>4.71</b>	Ottimo
Spazi comuni	<b>5.00</b>	Ottimo
Supporto relazionale/affettivo	<b>5.00</b>	Ottimo
Servizio amministrativo	<b>5.00</b>	Ottimo
Servizio alberghiero	<b>5.00</b>	Ottimo
Animazione/terapia occup.	<b>4.86</b>	Ottimo
Servizio lavanderia	<b>4.60</b>	Ottimo
Servizio pulizia	<b>5.00</b>	Ottimo
Cura della persona	<b>5.00</b>	Ottimo
Supporto religioso	<b>4.67</b>	Ottimo
Chiarezza e ascolto	<b>4.86</b>	Ottimo
Orari visite	<b>5.00</b>	Ottimo
Comunicazione disservizi	<b>5.00</b>	Ottimo
Giudizio complessivo	<b>5.00</b>	Ottimo

## 6. Voci con maggiore attenzione

---

Dall'analisi delle medie per singola voce e per periodo **non emergono voci che richiedano un'attenzione specifica**: nessuna voce presenta una media globale inferiore a 3.8 né ha ricevuto valutazioni Insufficiente o Sufficiente in nessuno dei periodi rilevati.

Il livello di soddisfazione risulta omogeneo e positivo su tutte le dimensioni del questionario. Si raccomanda il mantenimento degli standard attuali e il monitoraggio continuativo nelle rilevazioni future.

## 7. Considerazioni conclusive e piano di azione

I risultati complessivi evidenziano un **livello di soddisfazione generale pari a 4.59/5**, corrispondente a un giudizio medio tra Buono e Ottimo. Il **giudizio complessivo** espresso dai familiari si attesta a **4.62/5**.

### Punti di forza

- **Direzione Aziendale:** media 4.72/5
- **Pers. Amministrativo:** media 4.70/5
- **Orari visite:** media 4.69/5
- **Informazioni accoglienza:** media 4.68/5
- **Servizio amministrativo:** media 4.68/5
- **Servizio alberghiero:** media 4.67/5
- **Chiarezza e ascolto:** media 4.67/5
- **Spazi comuni:** media 4.64/5

### 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 $\geq 7$ questionari/mese (campione min. su ~102 ospiti). Recuperare mese di settembre con questionari cartacei dedicati.
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 per aggiornamenti clinici e assistenziali.
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](mailto:customer@serenasenectus.it)