QUALITÀ PERCEPITA

Indagine di Customer Satisfaction

Casa d'Oro - S.R.S.R. H.24

Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa

Anno 2025–2026

Unisan Gruppo

Sede legale: Via del Casale de Merode, 8 - 00147 Roma

Sede operativa: Vicolo Casilino, 5 - 00177 Roma | ASL Roma 2 | Municipio V

Tel/Fax 06 24402118 | Numero Verde 800 032 230

info@unisan.it | unisan@pec.unisan.it | unisan.it

Presidente: Rossana Varrone

Responsabile Sanitario: dott.ssa Viviana Sinacore

Scopo e Metodo dell'Indagine

Scopo dell'indagine

La presente indagine di customer satisfaction è stata condotta al fine di rilevare il livello di soddisfazione percepita dagli utenti e dai loro familiari in relazione ai servizi erogati dalla S.R.S.R. H.24 Casa d'Oro.

L'obiettivo è acquisire informazioni utili al miglioramento continuo della qualità assistenziale, coerentemente con quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità adottato dalla struttura.

Materiali e metodi

È stato somministrato un questionario strutturato anonimo (codice MOD QSU), previsto dal Manuale della Qualità della struttura, composto da 5 item relativi alle principali dimensioni della qualità assistenziale percepita.

Ciascun item prevede una scala ordinale a 4 livelli: insoddisfatto, poco soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto.

Il questionario è stato compilato dall'assistito stesso, con l'eventuale supporto di familiari o operatori, e include uno spazio aperto per segnalare difficoltà riscontrate.

I risultati sono espressi in forma esclusivamente aggregata e percentuale, a tutela della riservatezza degli assistiti.

Campione e periodo

L'indagine ha coinvolto gli utenti della S.R.S.R. H.24 Casa d'Oro nel corso dell'anno 2025–2026. Il numero di questionari raccolti, sebbene contenuto per la natura della struttura (7 posti letto), consente una lettura qualitativa dei risultati.

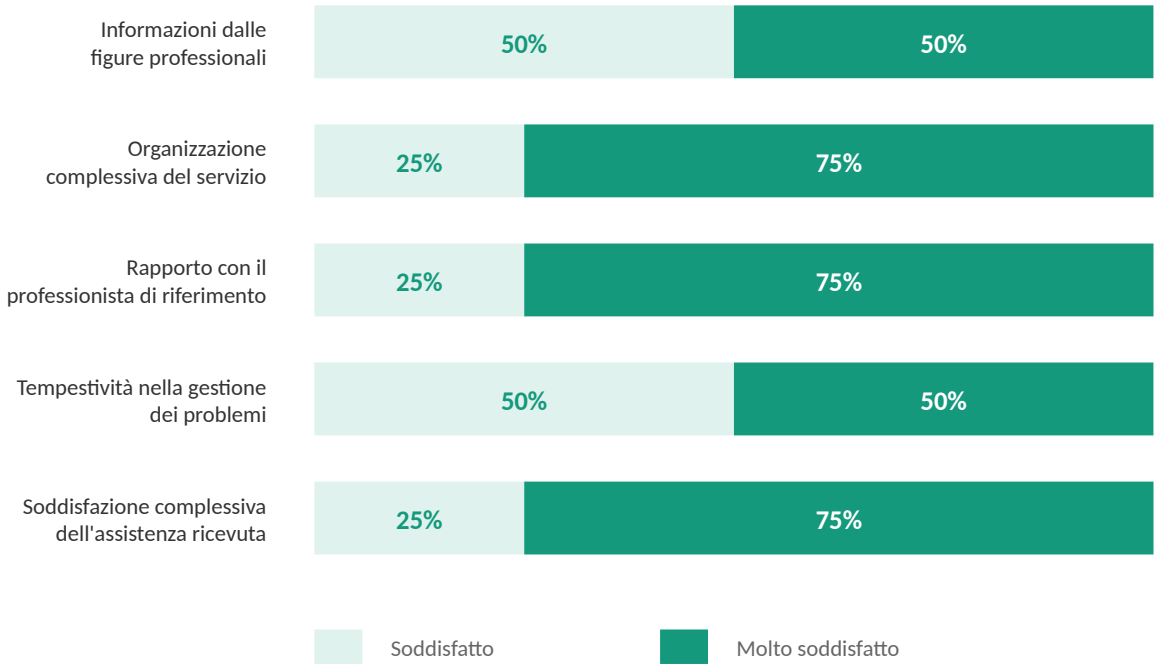
Il periodo di somministrazione è coerente con le tempistiche previste dal piano annuale della qualità.

Strumento utilizzato: MOD QSU - Questionario di Soddisfazione dell'Utenza (Manuale della Qualità)

Risultati dell'Indagine

100% degli utenti si dichiara **soddisfatto** o **molto soddisfatto** su tutti e 5 gli item valutati.

Distribuzione delle risposte per item



Lettura dei risultati

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione molto elevato, con il 100% delle risposte distribuite nelle sole categorie positive. Nessun utente ha espresso insoddisfazione.

Gli item con il punteggio più alto (75% molto soddisfatto) riguardano l'organizzazione complessiva del servizio, il rapporto con il professionista di riferimento e la soddisfazione complessiva dell'assistenza ricevuta.

La qualità delle informazioni ricevute e la tempestività nella gestione dei problemi registrano una distribuzione equamente suddivisa (50% soddisfatto, 50% molto soddisfatto), indicando un'area nella quale un ulteriore investimento comunicativo potrebbe rafforzare la percezione di eccellenza.

Nota: il valore registrato per la voce "tempestività" presentava un'incongruenza formale (valore 2 anziché 50), corretta sulla base della coerenza con la distribuzione complessiva.

Sintesi e Conclusioni

Sintesi dei risultati

I risultati dell'indagine confermano un elevato livello di qualità percepita da parte degli utenti della S.R.S.R. H.24 Casa d'Oro.

Punti di forza emersi:
- Organizzazione complessiva del servizio (75% molto soddisfatto)
- Qualità della relazione con il professionista di riferimento (75% molto soddisfatto)
- Soddisfazione complessiva dell'assistenza (75% molto soddisfatto)

Aree di attenzione:
- Tempestività nella gestione dei problemi e qualità delle informazioni: pur registrando piena soddisfazione, presentano margini di miglioramento verso l'eccellenza (50% soddisfatto vs 50% molto soddisfatto).

Conclusione

La rilevazione evidenzia una piena soddisfazione dell'utenza rispetto a tutte le dimensioni assistenziali indagate. I dati raccolti saranno utilizzati come base per la pianificazione delle azioni di miglioramento continuo, con particolare attenzione al rafforzamento della comunicazione e della tempestività nella risposta ai bisogni emergenti.

Nota metodologica

I dati presentati nel presente documento sono espressi in forma esclusivamente aggregata e anonima. Non è possibile risalire all'identità dei singoli compilatori. Lo strumento di rilevazione utilizzato (MOD QSU - Questionario di Soddisfazione dell'Utenza) è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità della struttura. Il questionario compilato individualmente non viene pubblicato né reso accessibile a terzi.