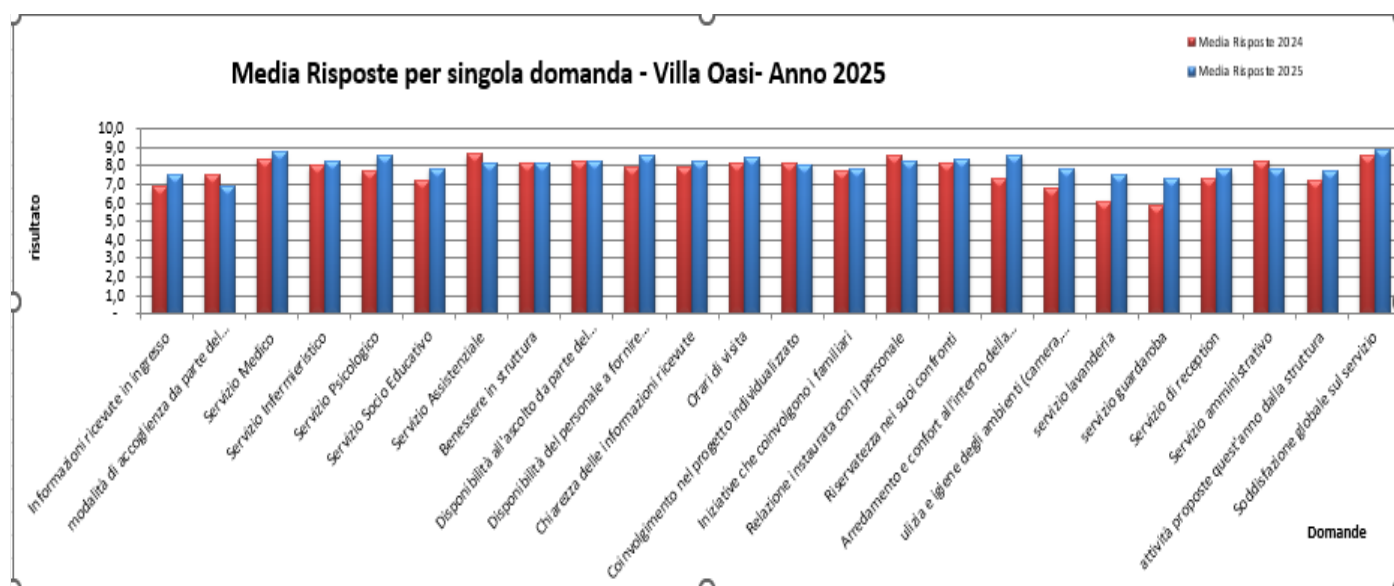


Scala di riferimento: molto soddisfatto (10), soddisfatto (7,5); poco soddisfatto (5), insoddisfatto (2,5) non saprei (-)

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di **VILLA OASI**. Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di **DICEMBRE 2025** sono state eseguite n. **16** rilevazioni su un totale di n. **46** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **36%**

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **BUONO** circa la soddisfazione degli utenti (familiari e stakeholder) Di **VILLA OASI**: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al **8** su 10, in progressione rispetto alla media del punteggio rispetto all'anno 2024, (7).



Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario accoglienza, servizio, relazioni, ambienti e servizi alberghieri.

Per quanto riguarda **l'Accoglienza/inserimento** si riscontrano **giudizi positivi** rispetto alle INFORMAZIONI RICEVUTE (media di 7.5 su 10); e MODALITA' DI ACCOGLIENZA (media di 7 su 10).

Per quanto riguarda la **Qualità del Servizio**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono **SODDISFATTI (media 9 su 10)** rispetto all'anno 2024, si evidenzia un incremento (**media 8,5 su 10**), soprattutto riguardo SERVIZIO MEDICO (media di 8.75 su 10) (media 2024 di 8,1 su 10); SERVIZIO INFERMIERISTICO (8.5 su 10) (media anno 2024 8 su 10); SERVIZIO PSICOLOGICO (media di 8.5 su 10),



(media anno 2024 di 7.5 su 10); BENESSERE IN STRUTTURA (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10), a pari punteggio troviamo sulle prossime due aree DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DAL PERSONALE (media di 8,2 su 10), (media anno 2024 8,2 su 10); il SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 7 su 10); poco più basso troviamo SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE ma con una media uguale all'anno precedente (media di 8,3 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10).

Per quanto riguarda **le Relazioni con il personale**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario, hanno mostrato un' **UGUALE SODDISFAZIONE** riguardo la **Qualità delle Relazioni**, con **(media di 8.5 su 10)**, rispetto all'anno 2024 (media 8,5 su 10), per RISERVATEZZA NEI LORO CONFRONTI (media 8 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10) per RELAZIONI INSTAURATE CON IL PERSONALE (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10) e ORARIO DI VISITA (media di 8.5 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10); si riscontra anche per DISPONIBILITA' DA PARTE DEL PERSONALE A FORNIRE INFORMAZIONI (media di 8.5 su 10) (media anno 2024 di 8 su 10) e per INIZIATIVE CHE COINVOLGONO FAMILIARI (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 7.5 su 10); per COINVOLGIMENTO NEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO abbiamo una media di 8.0 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10) segue CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 7.5 su 10),

Per quanto riguarda **cura degli ambienti**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario si ritengono **SODDISFATTI (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 7.75 su 10)**; per PULIZIA E IGENE DEGLI AMBIENTI (media di 8,0 su 10), (media anno 2024 di 6.9 su 10) e per ARREDAMENTO E CONFORT ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA (media di 8,5 su 10) (media anno 2024 di 7.5 su 10)

Infine, per quanto riguarda **i servizi alberghieri** si rileva una soddisfazione **MOLTO BUONA** (media di 7,95 su 10), (media anno 2024 di 6 su 10) per SERVIZIO DI RECEPTION (media di 8 su 10), (media anno 2024 di 7.2 su 10) e per SERVIZIO AMMINISTRATIVO (media di 7,9 su 10), (media anno 2024 di 8,2 su 10); SERVIZIO LAVANDERIA (media di 8,2 su 10), (media anno 2024 di 6.5 su 10) e per SERVIZIO GUARDAROBA (media di 8,1 su 10), (media anno 2024 di 6.5 su 10).

~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi delle **domande specifiche di struttura**, quest'anno abbiamo voluto comprendere il giudizio su alcuni aspetti per noi rilevanti per poter adottare azioni tendenti al miglioramento. Su questi aspetti si evidenzia che: riguardo le ATTIVITA' PROPOSTE QUEST'ANNO DALLA STRUTTURA la soddisfazione appare notevolmente migliorata, raggiungendo un punteggio **BUONO (media di 7.9 su 10), (media anno 2024 di 7 su 10)**.

~~~~~

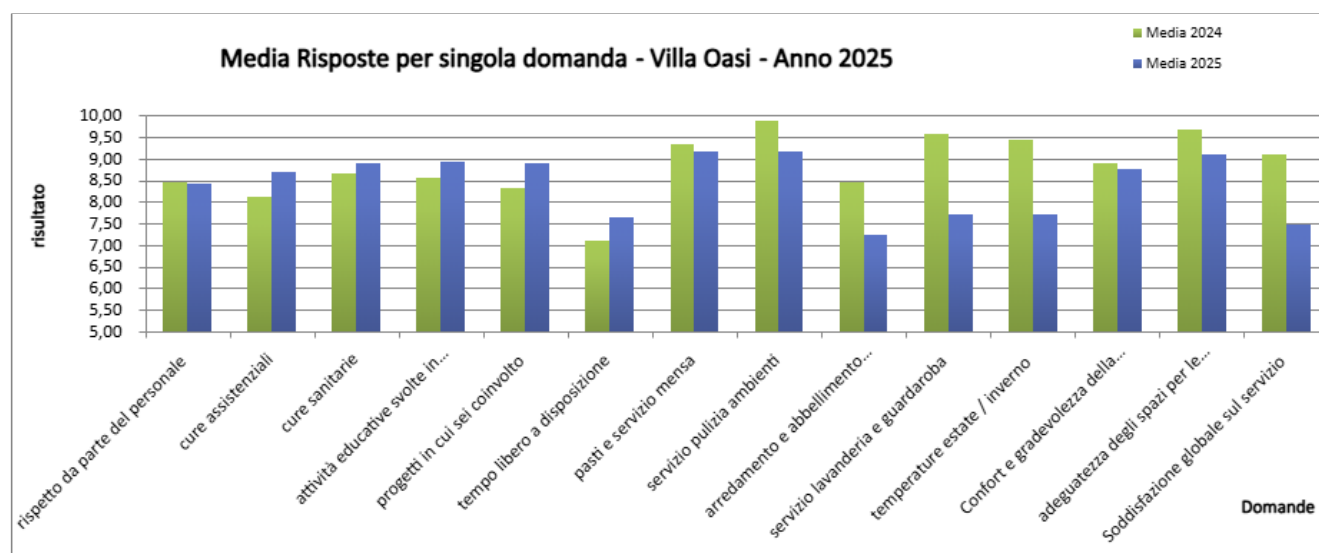
Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

- ELOGI alla struttura (Sono molto soddisfatta del personale, sempre cortese e gentile; Siamo contenti della struttura e del buon rapporto con il personale sempre disponibili ad ascoltarci;)
- Viene richiesto potenziare lavoro in equipe con ADS esterni, più attività educative e, e la qualità dei servizi.

~~~~~

È stato inoltre somministrato nel mese di **DICEMBRE 2025** un questionario sperimentale direttamente agli ospiti della struttura (in grado di dare il loro giudizio e affiancati da un operatore) per meglio intercettare la vera percezione del servizio svolto e gli eventuali suggerimenti su cui valutare nuove proposte di servizio. Sono state eseguite n.17 rilevazioni su un totale di n. **46** utenti, con una percentuale di partecipazione pari al **40%**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente **MOLTO SODISFACENTE** dalle valutazioni degli utenti: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un punteggio pari al **8.5 di media su 10**, in diminuzione rispetto all'anno 2024, 9 su 10.



Le domande poste riguardano le seguenti aree:

Area **CURA DELLA PERSONA** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **MOLTO BUONO** con un punteggio medio di **8.5 su 10**, aumentato rispetto all'anno 2024 medio di **7.5 su 10**.

Nello specifico rispetto alle CURE ASSISTENZIALI (media di 8.5 su 10), (media anno 2024 di 8 su 10), RISPETTO DA PARTE DEL PERSONALE (media di 8.5 su 10), (media anno 2024 di 8.5 su 10) e su CURE SANITARIE (media 9 su 10), (media anno 2024, 8.5 su 10).

Area delle **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE SOCIALI E PSICOLOGICHE** si evidenzia un risultato medio complessivo **SODISFACENTE** con un punteggio (medio di **9 su 10**), media anno 2024 (media 8.5 su 10), nello specifico, le ATTIVITA' EDUCATIVE SVOLTE IN STRUTTURA (media di 9 su 10), (media anno 2024 di 8.5 su 10), TEMPO LIBERO A DISPOSIZIONE (media di 7.54 su 10), (media anno 2024 di 7 su 10) e PROGETTI IN CUI SEI COINVOLTO (media di 9 su 10), (media anno 2024 di 7,42 su 10).

Area dei **SERVIZI ALBERGHIERI** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **buono** con un punteggio medio di **7.75 su 10**. Nello specifico, SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI (media di 9,49 su 10) (media anno 2024 di 10 su 10) e ARREDAMENTO E ABBELLIMENTO DEGLI SPAZI (media di 7.5 su 10) (media anno di 8 su 10) e SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA (media 7.75 su 10) (media anno 2024 di 8.5 su 10).

Valore in aumento per PASTI E SERVIZIO MENSA (media di 8.75 su 10), (media anno precedente di 9 su 10).

Area dei **SERVIZI STRUTTURALI** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **BUONO** con un punteggio medio di **7.50 su 10**. Nello specifico, TEMPERATURE ESTATE/ INVERNO (media di 7.50 su 10) e ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI PER LE ATTIVITA' (media di 9,10 su 10); CONFORT E GRADEVOLEZZA DELLA STANZA (media di 9 su 10).

Area dei **SERVIZI RIABILITATIVI** da cui si evidenzia un risultato complessivamente **MOLTO BUONO** con un punteggio medio di **8,5 su 10**. Nello specifico), media 2023 6,61 su 10) e ATTIVITA' PROPOSTE ALL'ESTERNO (media di 9 su 10).

Rispetto alla domanda "cosa le piacerebbe fare" gli ospiti hanno suggerito alcune proposte da mettere in atto:

- Notevoli preferenze sono state espresse verso la possibilità di effettuare **uscite organizzate all'esterno** con il personale della struttura.
- Più attività educative e riabilitative.
- Ampliare le attività di gruppo.

L'equipe della struttura VILLA OASI ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare alla prossima riunione di inizio Aprile 2026 e da inserire come processo di miglioramento continuo:

- Rispetto alle domande dei questionari somministrati ai familiari:

| Richieste/proposte                             | Soluzione/azione                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incrementare le attività educative             | Nel periodo in esame c'è stato un cambiamento del turn over educativo. Già una stabilizzata con nuove assunzioni.                                                                                     |
| Coinvolgere più utenti ai gruppi riabilitativi | Sempre in riferimento alla proposta precedentemente indicata è prevista una stabilizzazione del personale educativo che si occuperà di coinvolgere un maggior numero di utenti alle attività/ gruppi. |
| Potenziare il lavoro tra equipe e ADS esterni  | Implementare un sistema di comunicazione integrato che faciliti il flusso di informazioni in modo trasparente rapido e personalizzato.                                                                |
| Migliorare la comunicazione con i familiari    | Implementare un sistema di comunicazione integrato che faciliti il flusso di informazioni in modo trasparente rapido e personalizzato.                                                                |

- Rispetto ai suggerimenti dati dagli ospiti:

| Aree delle Richieste                              | Soluzione/azione                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incremento della possibilità di effettuare uscite | La struttura Villa Oasi si impegna ad incrementare le uscite esterne, con finalità ludico ricreative, culturali; coinvolgendo gli ospiti nelle decisioni, in apposita riunione di gruppo organizzativo, In occasione della |



|                                                           |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| organizzate all'esterno con il personale della struttura. | primavera/estate verrà calendarizzato un ciclo di uscite a scopo didattico e ludico ricreativo.                                                                       |
| Incrementare le attività di gruppo                        | All'interno della struttura vengono svolte diverse attività di gruppo, con differenti finalità, da inizio 2026 molte delle attività suggerite sono state già avviate. |

L'analisi sopra riportata verrà affissa in bacheca e trasmessa alle seguenti parti coinvolte:

- Sistema Qualità Aziendale che ha il compito di relazionare l'insieme delle analisi di soddisfazione dei servizi certificati;
- Ente di riferimento del servizio al quale si chiede di valutare i risultati insieme al Responsabile del servizio prima della riunione d'equipe di programmazione annuale.

Chiesanuova San Marino 10/02/2026

Coordinatore di struttura  
Giordano Martina Costanza

Visto della Direzione

---