



## **RELAZIONE SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA Servizio Semiresidenziale – Anno 2025**

E.C.A.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS

Centro di Riabilitazione ex art. 26 Regione Lazio

### **1. Premessa**

L'indagine, condotta nel mese di ottobre 2025 tramite la piattaforma SurveyMonkey, ha coinvolto i familiari e tutori degli utenti dei Centri Semiresidenziali di Via Radicondoli 23, Via della Magliana 279 e Via Bagno a Ripoli 33. Sono stati raccolti 15 questionari su un campione rappresentativo delle utenze in carico.

### **2. Distribuzione dei rispondenti per struttura**

| Struttura               | Numero di risposte |
|-------------------------|--------------------|
| Via Radicondoli, 23     | 5 (33,3%)          |
| Via della Magliana, 279 | 6 (40,0%)          |
| Via Bagno a Ripoli, 33  | 4 (26,7%)          |

### **3. Analisi dei risultati principali**

La tabella seguente riassume le principali aree indagate e la percentuale di risposte positive (Abbastanza + Molto):

| Area di indagine                              | Risposte positive | Commento sintetico                              |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------|
| Attività dei medici                           | 93,3%             | Alta professionalità e disponibilità percepite. |
| Attività degli psicologi                      | 93,3%             | Relazione di fiducia consolidata e apprezzata.  |
| Attività degli operatori della riabilitazione | 93,3%             | Elevato livello di attenzione e competenza.     |

|                                              |       |                                                                     |
|----------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| Comunicazioni amministrative e organizzative | 86,7% | Positive ma con richiesta di maggiore chiarezza.                    |
| Qualità del cibo                             | 80%   | Buon livello complessivo, ma con suggerimenti per maggiore varietà. |
| Pulizia degli ambienti                       | 92,9% | Giudizio molto positivo.                                            |
| Soggiorni estivi                             | 73,3% | Esperienza gradita ma non uniforme tra i rispondenti.               |
| Soddisfazione complessiva per l'assistenza   | 100%  | Tutti i partecipanti esprimono piena fiducia e soddisfazione.       |
| Propensione a consigliare la struttura       | 100%  | Totale disponibilità a raccomandare il servizio.                    |

#### 4. Osservazioni qualitative

Dalle risposte aperte emergono apprezzamenti per la professionalità e l'empatia del personale, l'accoglienza dei centri e il clima sereno. Sono suggeriti un incremento delle attività ricreative, maggiore varietà dei menu e incontri più frequenti con i familiari.

#### 5. Sintesi conclusiva

L'indagine conferma un elevato livello di soddisfazione generale, con la totalità dei rispondenti che esprime fiducia e apprezzamento verso la struttura. Le aree di miglioramento individuate riguardano la comunicazione con le famiglie e la varietà dell'offerta alimentare e ricreativa. Il clima relazionale e la percezione della qualità assistenziale risultano eccellenti.

#### 6. Confronto con l'anno 2024

L'analisi comparativa dei risultati 2024-2025 mostra una lieve flessione in alcune aree, pur mantenendo un livello di soddisfazione generale molto elevato. Le variazioni riguardano in particolare la comunicazione e la qualità del cibo, mentre la fiducia complessiva resta invariata.

| Area                | 2024 | 2025  | $\Delta$ | Commento                              |
|---------------------|------|-------|----------|---------------------------------------|
| Attività dei medici | 100% | 93,3% | ↓ -6,7%  | Lieve flessione ma soddisfazione alta |

|                                   |      |       |          |                                |
|-----------------------------------|------|-------|----------|--------------------------------|
| Attività degli psicologi          | 100% | 93,3% | ↓ -6,7%  | Leggera diminuzione            |
| Attività operatori riabilitazione | 100% | 93,3% | ↓ -6,7%  | Stabile su livelli alti        |
| Comunicazioni amministrative      | 100% | 86,7% | ↓ -13,3% | Da migliorare la chiarezza     |
| Qualità del cibo                  | 90%  | 80%   | ↓ -10%   | Da monitorare                  |
| Pulizia ambienti                  | 100% | 92,9% | ↓ -7,1%  | Lieve calo                     |
| Soggiorni estivi                  | 90%  | 73,3% | ↓ -16,7% | Calano le valutazioni positive |
| Soddisfazione complessiva         | 100% | 100%  | → 0%     | Ottimo livello invariato       |
| Propensione a consigliare         | 100% | 100%  | → 0%     | Fiducia stabile                |

Pur registrandosi un lieve calo su alcune voci, il livello generale di gradimento rimane molto alto. I risultati indicano la necessità di rafforzare la comunicazione con le famiglie e proseguire nelle iniziative di coinvolgimento e miglioramento della qualità dei servizi. In particolare il calo nella valutazione dei soggiorni estivi può essere dovuto alle note vicende di quest'anno ed alle regole circa la durata limitata ad 8 giorni.

Roma, 28/10/2025

Il Responsabile Qualità

*Sebe Neri* —



# SODDISFAZIONE FAMILIARI SEMIRESIDENZIALE 2025

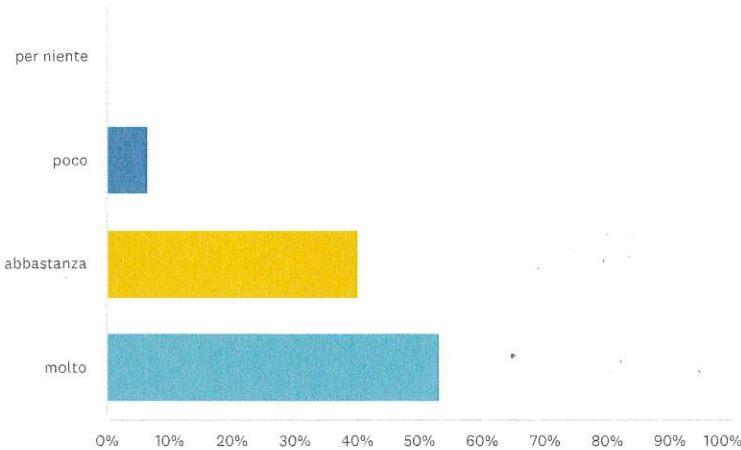


# SODDISFAZIONE UTENZA Semiresidenziale E.C.A.S.S. 2025

D1

Quanto è soddisfatto della attività dei medici

Risposte: 15    Saltate: 0

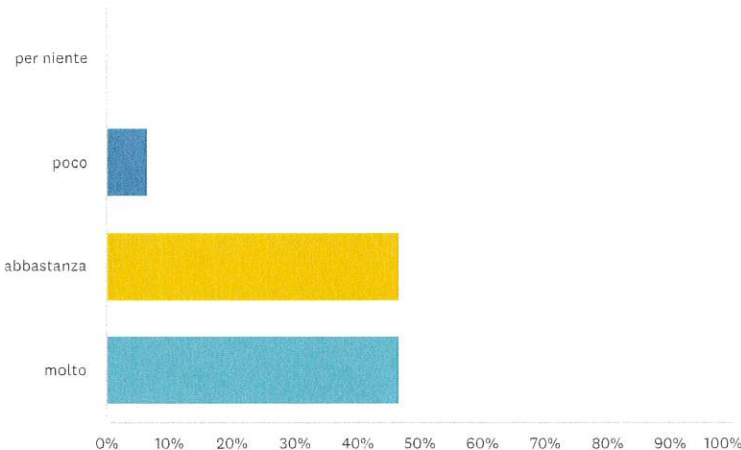


| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| per niente          | 0,00%    | 0  |
| poco                | 6,67%    | 1  |
| abbastanza          | 40,00%   | 6  |
| molto               | 53,33%   | 8  |
| TOTALE              |          | 15 |

D2

Quanto è soddisfatto della attività degli Psicologi

Risposte: 15    Saltate: 0



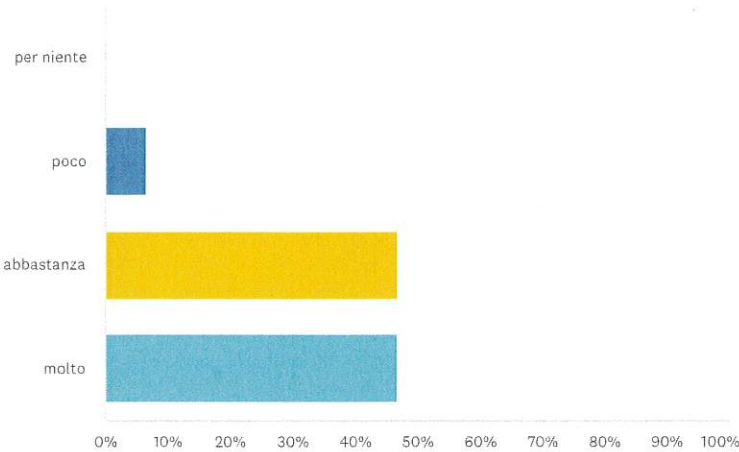
| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |   |
|---------------------|----------|---|
| per niente          | 0,00%    | 0 |

|        |        |    |
|--------|--------|----|
| molto  | 46,67% | 7  |
| TOTALE |        | 15 |

D3

Quanto è soddisfatto della attività degli Operatori della riabilitazione

Risposte: 15    Saltate: 0

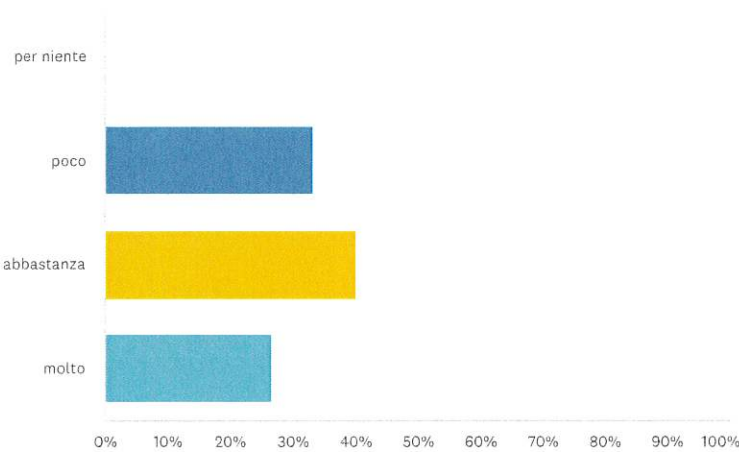


| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| per niente          | 0,00%    | 0  |
| poco                | 6,67%    | 1  |
| abbastanza          | 46,67%   | 7  |
| molto               | 46,67%   | 7  |
| TOTALE              |          | 15 |

D4

Reputa sufficienti le informazioni che riceve all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo

Risposte: 15    Saltate: 0



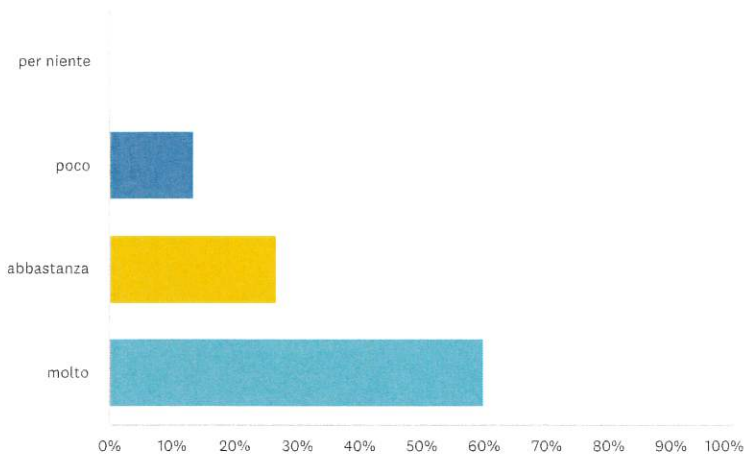
| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |
|---------------------|----------|
|---------------------|----------|

|            |        |    |
|------------|--------|----|
| abbastanza | 40,00% | 6  |
| molto      | 26,67% | 4  |
| TOTALE     |        | 15 |

D5

Quanto è soddisfatto delle comunicazioni amministrative ed organizzative che riceve

Risposte: 15    Saltate: 0

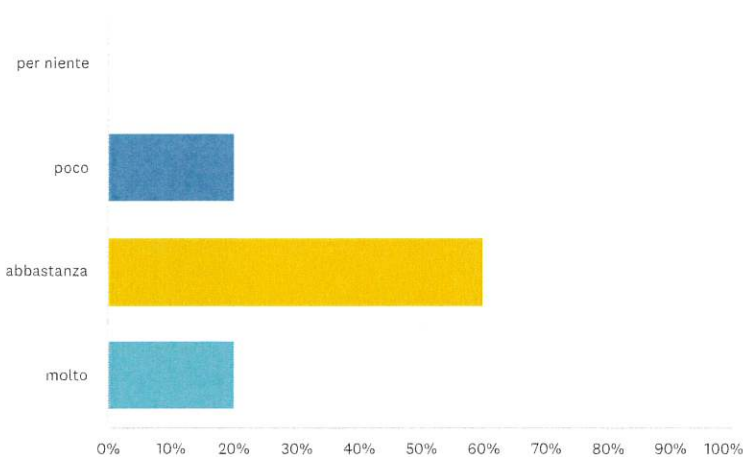


| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| per niente          | 0,00%    | 0  |
| poco                | 13,33%   | 2  |
| abbastanza          | 26,67%   | 4  |
| molto               | 60,00%   | 9  |
| TOTALE              |          | 15 |

D6

Quanto è soddisfatto della qualità del cibo

Risposte: 15    Saltate: 0

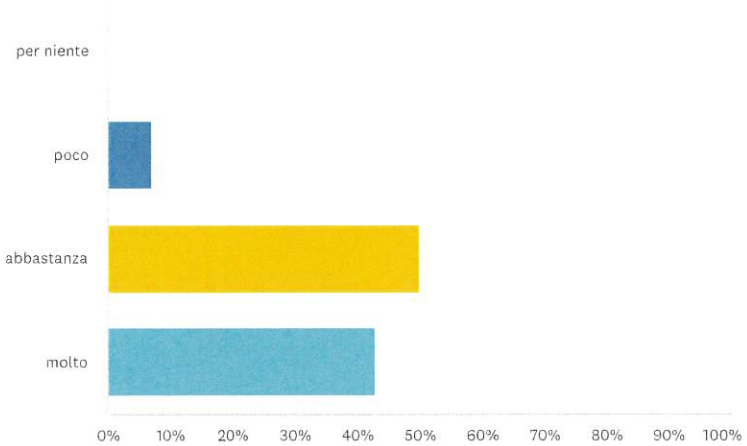


|            |        |    |
|------------|--------|----|
| abbastanza | 60,00% | 9  |
| molto      | 20,00% | 3  |
| TOTALE     |        | 15 |

D7

Quanto è soddisfatto della pulizia degli ambienti

Risposte: 14    Saltate: 1

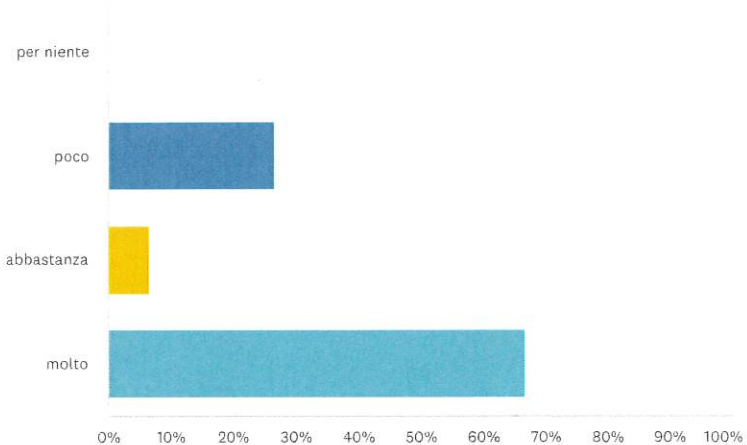


| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| per niente          | 0,00%    | 0  |
| poco                | 7,14%    | 1  |
| abbastanza          | 50,00%   | 7  |
| molto               | 42,86%   | 6  |
| TOTALE              |          | 14 |

D8

Quanto è soddisfatto dei soggiorni estivi

Risposte: 15    Saltate: 0



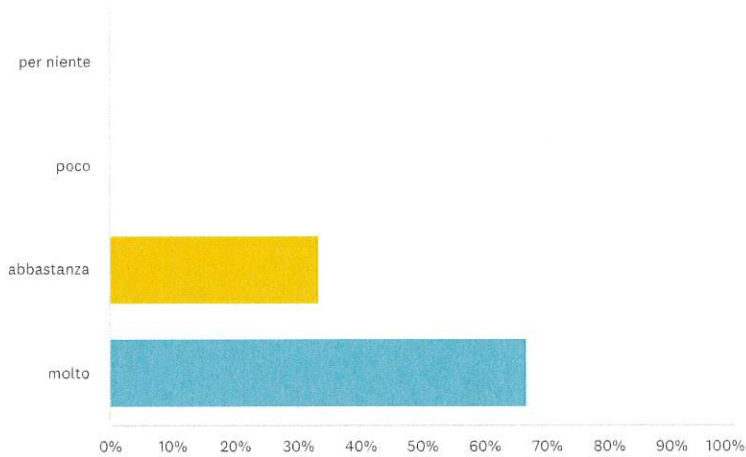
| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |   |
|---------------------|----------|---|
| per niente          | 0,00%    | 0 |

|        |        |    |
|--------|--------|----|
| molto  | 66,67% | 10 |
| TOTALE |        | 15 |

D9

in generale è soddisfatto della assistenza che riceve il suo  
congiunto nel nostro Centro

Risposte: 15    Saltate: 0

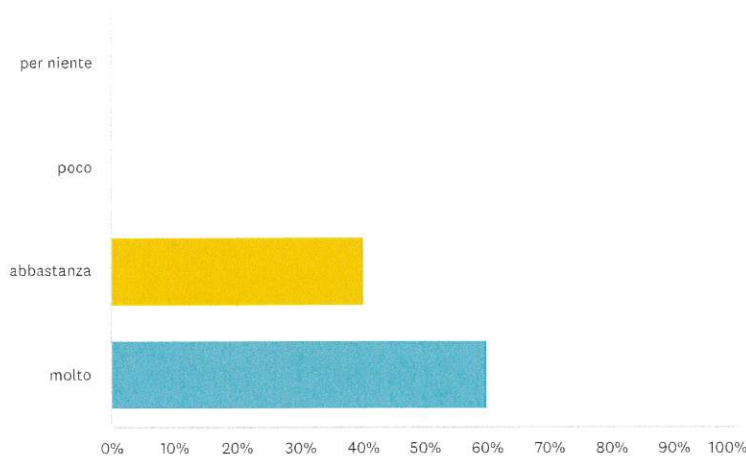


| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| per niente          | 0,00%    | 0  |
| poco                | 0,00%    | 0  |
| abbastanza          | 33,33%   | 5  |
| molto               | 66,67%   | 10 |
| TOTALE              |          | 15 |

D10

Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone

Risposte: 15    Saltate: 0



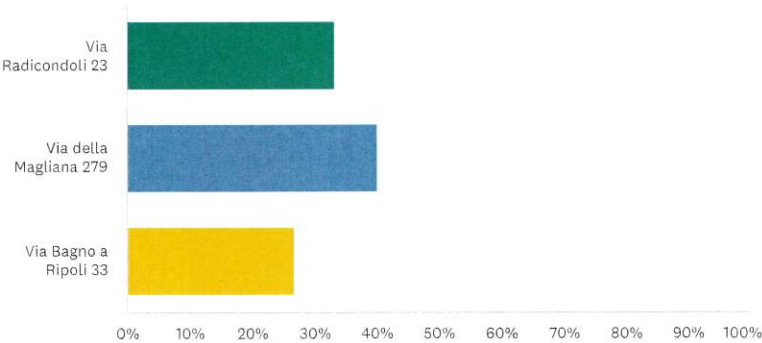
| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |   |
|---------------------|----------|---|
| per niente          | 0,00%    | 0 |

| OPZIONI DI RISPOSTA | RISPOSTE |    |
|---------------------|----------|----|
| molto               | 60,00%   | 9  |
| TOTALE              |          | 15 |

D11

Il suo congiunto si trova nella nostra struttura di

Risposte: 15    Saltate: 0



| OPZIONI DI RISPOSTA    | RISPOSTE |    |
|------------------------|----------|----|
| Via Radicondoli 23     | 33,33%   | 5  |
| Via della Magliana 279 | 40,00%   | 6  |
| Via Bagno a Ripoli 33  | 26,67%   | 4  |
| TOTALE                 |          | 15 |

D12

Ha osservazioni o suggerimenti da darci

Risposte: 4    Saltate: 11

