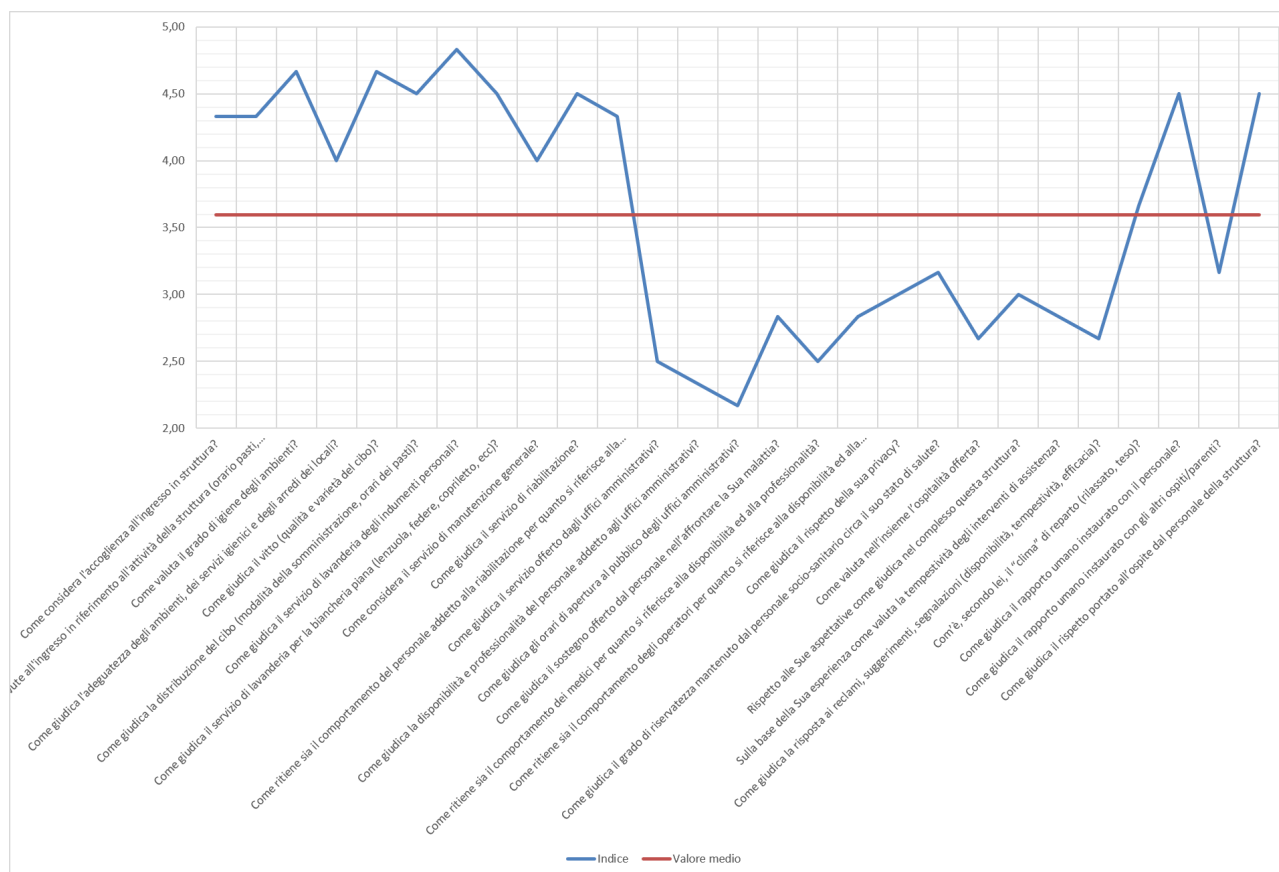


REPORT DI ANALISI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA SRSR VILLA GUGHI 2026



Nel mese di giugno è stata condotta l'indagine annuale di soddisfazione degli ospiti della SRSR Villa Guggi mediante la somministrazione dell'apposito questionario di customer satisfaction. Il questionario è stato consegnato a tutti i sei ospiti presenti in struttura e tutti hanno provveduto alla sua compilazione e restituzione, consentendo di raggiungere un tasso di partecipazione del 100%. Tale risultato assume particolare rilevanza poiché permette di raccogliere il punto di vista dell'intera popolazione ospitata e di ottenere una fotografia completa della percezione dei servizi erogati dalla struttura.

Per l'elaborazione dei risultati è stato attribuito ad ogni risposta un valore numerico compreso tra 0 e 5, dove il punteggio 1 corrisponde ad un giudizio pessimo, il punteggio 2 ad un giudizio scarso, il punteggio 3 ad un giudizio sufficiente, il punteggio 4 ad un giudizio buono ed il punteggio 5 ad un giudizio ottimo. Alle domande prive di risposta è stato attribuito il valore 0. Tale scelta metodologica è stata adottata non per assimilare la mancata risposta ad una valutazione negativa, bensì per evidenziare eventuali criticità legate alla comprensione del quesito, alla conoscenza del servizio oggetto di valutazione o all'effettiva possibilità dell'ospite di esprimere un giudizio consapevole. In questo modo le aree caratterizzate da una scarsa conoscenza o da una limitata fruizione del servizio emergono con maggiore evidenza durante l'analisi dei dati. Prima di procedere all'analisi dei singoli risultati è opportuno evidenziare che, trattandosi di una popolazione composta da soli sei ospiti, ogni singola risposta corrisponde a circa il 17% del campione. Di conseguenza anche una sola mancata risposta incide in maniera significativa sulle elaborazioni statistiche. Per questo motivo alcuni indicatori che presentano valori medi inferiori rispetto ad altri devono essere interpretati con cautela, poiché in diversi casi il risultato è influenzato dalla presenza di risposte non compilate piuttosto che da giudizi realmente negativi.

L'esame complessivo dei risultati evidenzia un quadro ampiamente positivo. La maggior parte degli aspetti indagati ottiene infatti valutazioni comprese tra il giudizio buono e il giudizio ottimo, confermando una percezione favorevole della qualità assistenziale, organizzativa e relazionale della struttura.

L'accoglienza all'ingresso in struttura viene valutata molto positivamente. La metà degli ospiti esprime un giudizio ottimo, un ulteriore 33% la considera buona e il restante 17% la giudica discreta. Non sono presenti valutazioni negative. Questo risultato suggerisce che il momento dell'ingresso e della presa in carico viene generalmente vissuto come un'esperienza positiva e rassicurante, elemento fondamentale per la costruzione di una relazione di fiducia tra ospite e struttura. Anche le informazioni ricevute al momento dell'ingresso riguardo agli orari, alle attività e ai servizi disponibili ottengono risultati molto positivi. Due terzi degli ospiti esprimono un giudizio buono e un terzo un giudizio ottimo. L'assenza di valutazioni negative evidenzia una buona capacità della struttura di orientare e informare i nuovi utenti.



Il grado di igiene degli ambienti rappresenta uno dei principali punti di forza della struttura. Il 67% degli ospiti esprime una valutazione ottima e il restante 33% una valutazione buona. L'assenza totale di giudizi inferiori conferma l'efficacia delle procedure di pulizia e sanificazione e l'attenzione dedicata alla cura degli ambienti. Anche l'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici e degli arredi riceve giudizi favorevoli. La maggioranza degli ospiti esprime una valutazione buona, mentre una quota più ridotta assegna un giudizio discreto o ottimo. Sebbene il risultato sia positivo, la presenza di alcune valutazioni intermedie suggerisce l'opportunità di continuare a monitorare il comfort degli ambienti e raccogliere eventuali segnalazioni relative alle esigenze degli utenti.



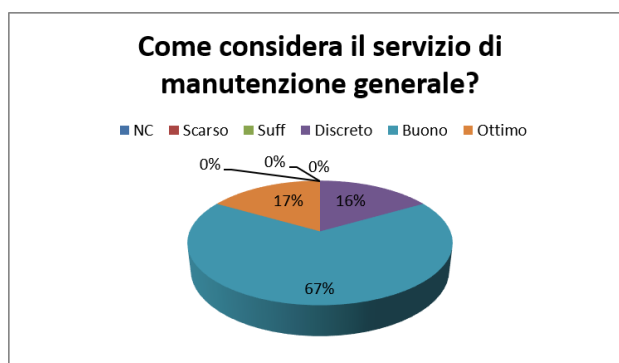
La qualità e la varietà del vitto ottengono risultati eccellenti. Due ospiti su tre attribuiscono il giudizio massimo e il restante terzo esprime un giudizio buono. Analogamente, la distribuzione dei pasti riceve una valutazione molto positiva, con una suddivisione perfettamente equilibrata tra giudizi buoni e ottimi. Tali risultati evidenziano come l'alimentazione rappresenti uno degli aspetti maggiormente apprezzati dagli ospiti e contribuisca significativamente alla qualità della permanenza in struttura.



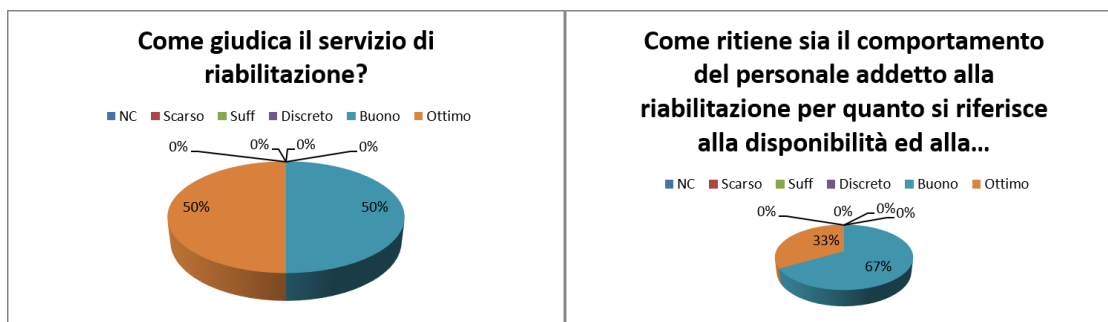
Il servizio di lavanderia degli indumenti personali rappresenta il servizio maggiormente apprezzato dell'intera indagine. L'83% degli ospiti esprime un giudizio ottimo e il restante 17% un giudizio buono. Anche il servizio di lavanderia della biancheria piana ottiene una valutazione estremamente positiva, equamente distribuita tra giudizi buoni e ottimi. Tali risultati testimoniano la qualità organizzativa e l'attenzione dedicata agli aspetti quotidiani della vita degli ospiti.



Il servizio di manutenzione generale riceve prevalentemente giudizi buoni, accompagnati da alcune valutazioni ottime e discrete. L'assenza di giudizi negativi evidenzia una percezione favorevole della capacità della struttura di mantenere efficienti gli ambienti e di intervenire quando necessario. La presenza di alcune valutazioni discrete suggerisce tuttavia l'opportunità di continuare a monitorare i tempi di risposta alle segnalazioni e gli interventi manutentivi ordinari.

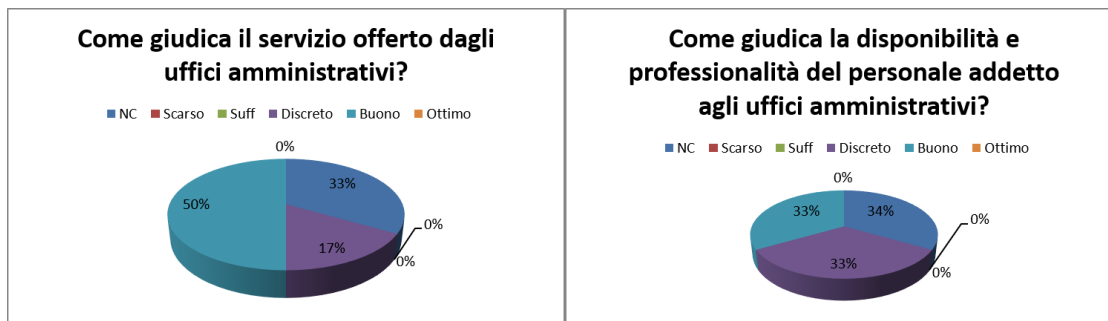


Il servizio di riabilitazione ottiene risultati eccellenti. Il 50% degli ospiti assegna un giudizio ottimo e il restante 50% un giudizio buono. Analogamente, la disponibilità e la professionalità del personale della riabilitazione vengono valutate positivamente da tutti i rispondenti. Tali risultati confermano l'elevata qualità percepita del percorso terapeutico e delle competenze professionali messe in campo dagli operatori.

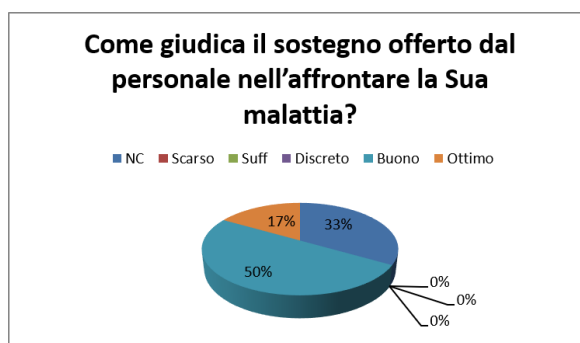


L'area amministrativa presenta risultati più articolati. Per il servizio amministrativo e per la disponibilità del personale amministrativo è presente una quota significativa di mancate risposte. Tra coloro che hanno espresso un giudizio prevalgono comunque le valutazioni buone e discrete. Tale dato sembra suggerire che una parte degli ospiti abbia contatti limitati con gli uffici amministrativi e non si senta quindi in grado di formulare una valutazione. Sarebbe opportuno incrementare la conoscenza del ruolo svolto dagli uffici

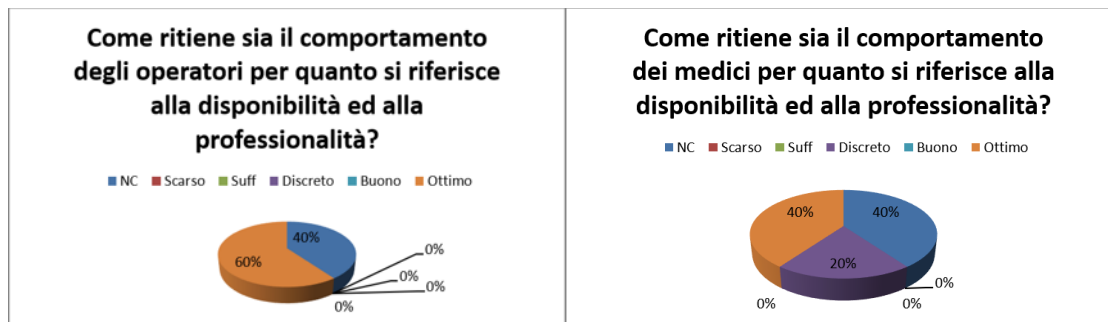
amministrativi e favorire una maggiore visibilità dei servizi offerti. Analoga situazione emerge per gli orari di apertura degli uffici amministrativi, per i quali prevalgono giudizi discreti e una quota significativa di mancate risposte. Questo rappresenta probabilmente uno degli ambiti che offre i maggiori margini di miglioramento, anche attraverso una comunicazione più efficace degli orari e delle modalità di accesso ai servizi amministrativi.



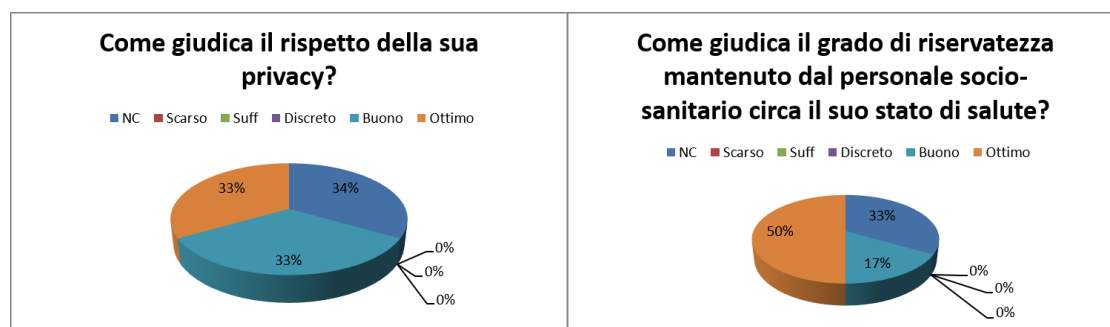
Il sostegno offerto dal personale nell'affrontare la malattia riceve giudizi molto positivi. Nessun ospite esprime valutazioni negative e la maggior parte assegna giudizi buoni o ottimi. Il dato conferma la capacità degli operatori di offrire non solo assistenza tecnica ma anche supporto umano ed emotivo, elemento particolarmente importante in una struttura riabilitativa psichiatrica.



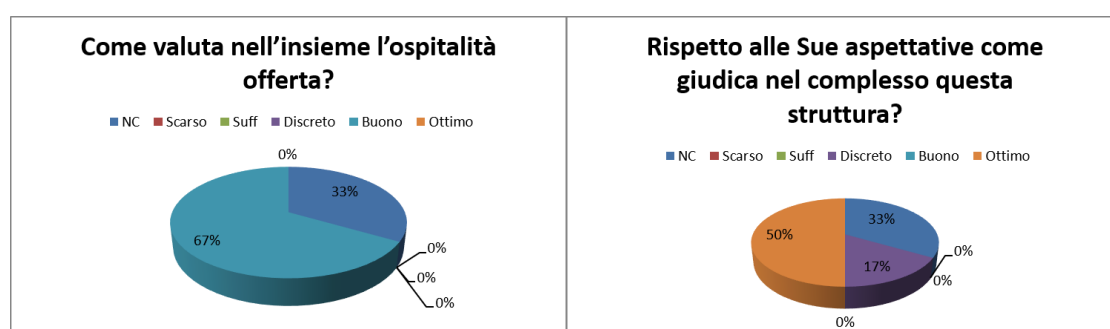
Per quanto riguarda il comportamento dei medici, le valutazioni espresse sono tutte positive, sebbene una quota significativa di ospiti non abbia fornito risposta. È plausibile che alcuni utenti abbiano contatti limitati con il personale medico o non si sentano in grado di formulare un giudizio. Tra coloro che rispondono prevalgono comunque giudizi buoni e ottimi. Ancora migliori risultano le valutazioni riguardanti gli operatori, per i quali tutti i giudizi espressi si collocano nelle fasce più elevate, evidenziando un forte apprezzamento per la disponibilità e la professionalità dimostrate quotidianamente.



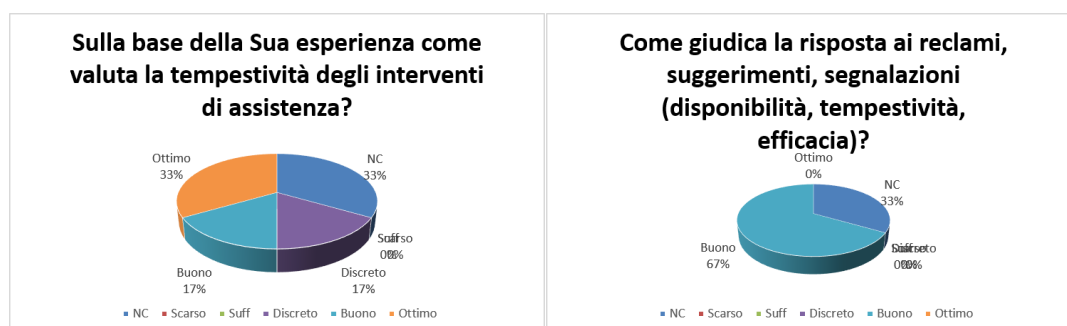
La tutela della privacy e della riservatezza ottiene risultati molto positivi. Le risposte espresse si distribuiscono quasi esclusivamente tra giudizi buoni e ottimi, confermando l'attenzione della struttura verso la protezione della dignità, della riservatezza e dei dati personali degli ospiti.



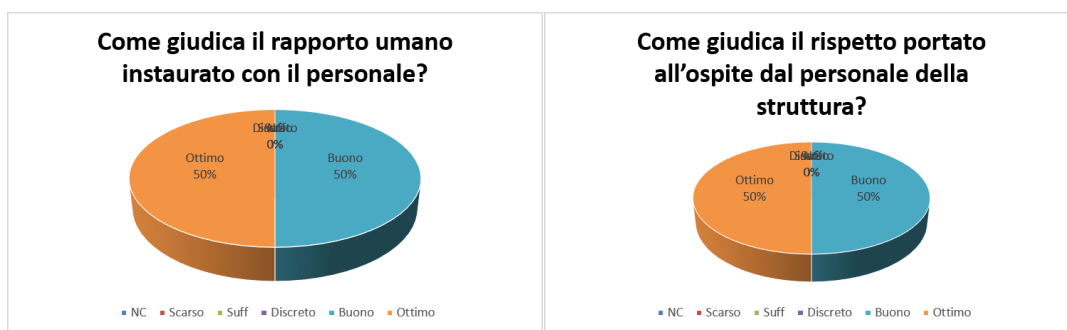
L'ospitalità complessivamente offerta viene valutata positivamente da tutti coloro che esprimono un giudizio, con una netta prevalenza di valutazioni buone. Anche il giudizio complessivo sulla struttura rispetto alle aspettative personali degli utenti risulta molto favorevole, con una prevalenza di giudizi ottimi e discreti e senza alcuna valutazione negativa. Questi dati confermano la capacità della struttura di rispondere efficacemente alle aspettative degli ospiti e di garantire un livello di assistenza percepito come soddisfacente.



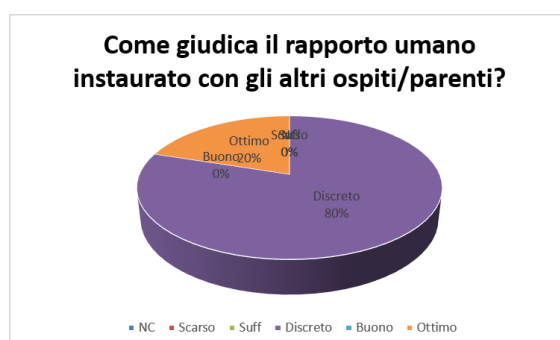
La tempestività degli interventi assistenziali riceve giudizi prevalentemente positivi, sebbene più eterogenei rispetto ad altre aree. La presenza contemporanea di valutazioni discrete, buone e ottime indica differenti percezioni individuali rispetto ai tempi di risposta. Potrebbe essere utile approfondire ulteriormente questo aspetto durante i momenti di confronto con gli ospiti al fine di comprendere eventuali specifiche esigenze. La gestione di reclami, suggerimenti e segnalazioni viene valutata positivamente da tutti coloro che hanno espresso un giudizio. Anche in questo caso è presente una quota significativa di mancate risposte, probabilmente riconducibile al fatto che alcuni ospiti non hanno mai avuto occasione di utilizzare tali strumenti. Il dato suggerisce comunque una buona percezione dell'efficacia e della disponibilità della struttura nell'accogliere le osservazioni degli utenti.



Il rapporto umano instaurato con il personale rappresenta uno dei principali punti di forza della struttura. Tutti i rispondenti esprimono infatti giudizi buoni o ottimi, confermando l'efficacia dell'approccio relazionale adottato dagli operatori. Lo stesso risultato emerge per il rispetto dimostrato dal personale nei confronti degli ospiti, dove le valutazioni si distribuiscono equamente tra buono e ottimo. Tali dati evidenziano come la qualità delle relazioni umane rappresenti uno degli elementi maggiormente apprezzati dagli utenti.



Più articolato risulta invece il giudizio relativo al rapporto con gli altri ospiti e con i familiari. La maggior parte delle valutazioni si concentra sul livello discreto, mentre una quota minore assegna giudizi ottimi. Pur non emergendo particolari criticità, il dato suggerisce l'opportunità di continuare a promuovere attività di gruppo, momenti di socializzazione e iniziative che favoriscano le relazioni interpersonali all'interno della comunità terapeutica.



L'analisi quantitativa è stata integrata dall'esame delle osservazioni e dei suggerimenti lasciati dagli ospiti nello spazio dedicato ai commenti. Sebbene il numero dei contributi raccolti sia limitato, le osservazioni fornite rappresentano un'importante opportunità di ascolto e consentono di approfondire alcuni aspetti che non emergono necessariamente dalle sole valutazioni numeriche. Un ospite ha evidenziato la necessità di ricevere una risposta più certa e tempestiva quando necessita di acquistare o reperire sigarette. Pur trattandosi di una richiesta riferita ad una specifica esigenza individuale, il commento sembra richiamare l'attenzione sull'importanza di garantire agli ospiti informazioni chiare, coerenti e prevedibili rispetto alle richieste formulate nella quotidianità. Più che il tema specifico delle sigarette, il suggerimento appare riconducibile al bisogno di ricevere indicazioni certe e uniformi da parte degli operatori. Un secondo ospite ha espresso il desiderio di poter usufruire di un maggior numero di colloqui e di attività considerate più interessanti e maggiormente impegnative. Tale osservazione risulta particolarmente significativa poiché proviene da un contesto nel quale il servizio riabilitativo e la professionalità degli operatori hanno ricevuto valutazioni molto elevate. Il suggerimento non sembra quindi configurarsi come una critica all'attività svolta, ma piuttosto come una richiesta di ulteriore ampliamento delle opportunità terapeutiche e riabilitative offerte dalla struttura. Il commento evidenzia un buon livello di coinvolgimento dell'ospite nel proprio percorso e suggerisce di continuare ad investire nella personalizzazione delle attività e nell'ascolto degli interessi individuali. È stato inoltre raccolto un terzo elaborato scritto caratterizzato da contenuti frammentari e privi di una struttura logica interpretabile. A seguito della valutazione effettuata dall'équipe psicologica, il testo è stato ritenuto non utilizzabile ai fini dell'analisi qualitativa della customer satisfaction in quanto non conteneva indicazioni concretamente riconducibili a suggerimenti, osservazioni o richieste di miglioramento. Pur non essendo stato possibile estrarre elementi operativi, il contributo viene comunque registrato come manifestazione della partecipazione dell'ospite all'indagine.

Nel complesso, l'indagine evidenzia un elevato livello di soddisfazione da parte degli ospiti della SRSR Villa Guggi. L'assenza pressoché totale di giudizi negativi e la forte concentrazione delle risposte nelle fasce "buono" e "ottimo" confermano una percezione favorevole dei servizi erogati e del lavoro svolto.

quotidianamente dagli operatori. In particolare emergono come elementi di maggiore apprezzamento la qualità delle relazioni umane, il rispetto dimostrato nei confronti della persona, il servizio riabilitativo, l'igiene degli ambienti e l'organizzazione dei servizi alberghieri. L'analisi delle risposte suggerisce inoltre che gli ospiti tendano a valutare soprattutto gli aspetti della struttura che sperimentano direttamente nella vita quotidiana. Al contrario, le aree caratterizzate da un maggior numero di mancate risposte, come i servizi amministrativi o alcuni aspetti organizzativi, sembrano riflettere una minore conoscenza o una limitata interazione con tali servizi più che una reale insoddisfazione.

I risultati della rilevazione confermano pertanto la presenza di un clima assistenziale favorevole, di relazioni significative tra operatori e ospiti e di una buona capacità della struttura di rispondere ai bisogni delle persone accolte. Le osservazioni raccolte costituiranno un importante punto di partenza per la programmazione delle future azioni di miglioramento, nell'ottica di mantenere elevata la qualità dei servizi e promuovere una sempre maggiore personalizzazione degli interventi riabilitativi.