



UMBERTO I

Centro di servizi

*La vita può essere capita solo
all'indietro
ma va vissuta in avanti*
Kierkegaard

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

2023





Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari dei residenti presenti nella

Casa di Riposo Umberto I

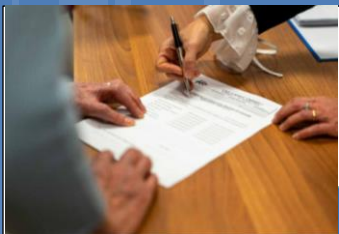
consentendo anche una comparazione dei propri risultati con quelli riferiti all'intero **campione** di partecipanti.

Campione: i dati di confronto sono relativi ai 1324 questionari ottenuti da 45 CdS della Regione Veneto appartenenti a 31 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2022 e settembre 2023. La rilevazione per l'Umberto Primo è stata effettuato nei mesi di aprile, maggio, giugno luglio e agosto 2023 (fonte Sinodè).



PERIODO DI RILEVAZIONE	Dal 01/04/2022 al 31/07/2022	Dal 01/06/2023 al 15/07/2023	Campione
Tasso di collaborazione	31,2%	57,1%	34,5%
Modalità di somministrazione del questionario	Questionario auto compilato on-line	Questionario auto compilato cartaceo e on-line+con aiuto di operatore	Cartaceo auto compilato e/o con aiuto Somministrazione e on-line
Modalità di raccolta dei questionari compilati	Direttamente tramite web	Direttamente tramite web+box in struttura	Direttamente tramite web+box in struttura

Età della persona rispondente



Anni	2021	2022	2023	Campione
	%	%	%	%
Meno di 50	14,6	2,7	4,1	7,5
Da 51 a 65	58,3	52,6	20,4	39
Da 66 a 75	16,7	23,7	12,2	16,9
Oltre i 75	10,4	-	63,3	36,5

Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	2021	2022	2023	Campione
	%	%	%	%
Meno di sei mesi	33,3	44,9	24,0	16,7
Da sei mesi a due anni	37,5	18,4	40,0	39,4
Più di due anni	29,2	36,7	36,0	43,9



Quante volte si reca a far visita al Suo familiare



	2021	2022	2023	Campione
	%	%	%	%
Tutti i giorni o quasi	0	8,2	34,0	27,1
½ volte alla settimana	66,7	57,2	56,0	57,1
Almeno 2 volte al mese	18,8	12,2	6,0	9,3
1 volta al mese	2,1	16,3	4,0	4,4
Meno di una volta al mese	12,5	4,1	-	1,3
Mai	0	2,0	-	0,8



Per alcune variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5

in cui 1 corrisponde a “per nulla” e 5 a “del tutto”.

Mentre per altre è stata utilizzata una scala da 1 a 3

con 1 “sì, spesso”, 2 “sì, qualche volta” e 3 “no, mai”.

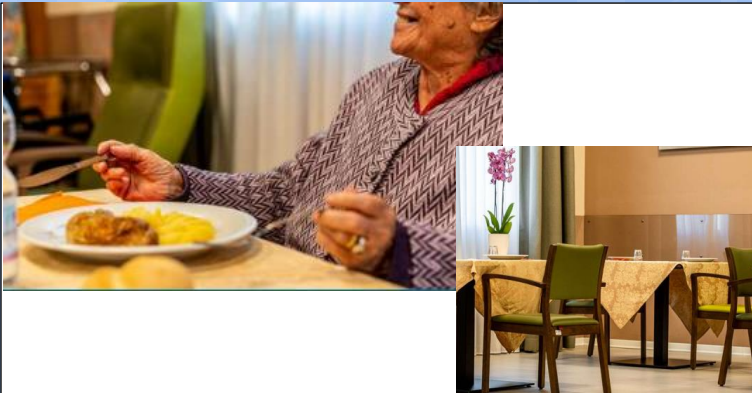


Figura 5. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ⁴	% giudizi "non rilevabile" ⁵	N ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	1,0	1	5	4,0	36,0	50

Figura 5.1 Servizio di ristorazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁷	Δ ⁸
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	4,0	0,1



Figura 8. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,2	1,0	1	5	4,0	24,0	50

Figura 8.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,2	4,3	-0,1



Figura 14. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	1	5	1,9	-	52
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	1,0	1	5	5,9	23,5	51
Processi assistenziali di cura	4,3	0,8	2	5	5,8	-	52

Figura 14.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	4,2	0,1
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	4,5	-0,2
Processi assistenziali di cura	4,3	4,3	-



Figura 15. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	1,0	1	5	5,8	7,7	52
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,8	2	5	3,8	5,8	52
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	1,3	1	5	15,7	15,7	51
Servizi sanitari	4,3	0,9	1	5	9,6	7,7	52

Figura 15.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	4,3	-
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	4,4	-
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	3,9	0,1
Servizi sanitari	4,3	4,2	0,1



Figura 16. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	0,8	1	5	3,9	-	51

Figura 16.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	4,4	-





Figura 18. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	0,9	1	5	1,9	17,3	52
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,7	1	5	2,0	-	51
Personale	4,6	0,7	1	5	1,9	-	52

Figura 18.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	4,2	0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	4,6	0,1
Personale	4,6	4,4	0,2



Figura 19. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,4	0,8	1	5	3,9	51
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	1,0	1	5	9,6	52
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	7,8	51
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,8	1	5	5,8	52

Figura 19.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,4	4,2	0,2
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	4,0	0,1
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	4,0	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	4,0	0,2



IN SINTESI...

Figura 20. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
Servizio di ristorazione	4,1	1,0	1	5	4,0	36,0	50
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,2	1,0	1	5	4,0	24,0	50
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,7	2	5	4,0	-	50
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	1,2	1	5	13,7	-	51
Animazione della struttura	4,4	0,9	1	5	4,0	-	50
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,8	2	5	5,8	-	52
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,9	1	5	9,6	7,7	52
Servizi sociali	4,4	0,8	1	5	3,9	-	51
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,7	1	5	1,9	-	52
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,8	1	5	5,8	-	52

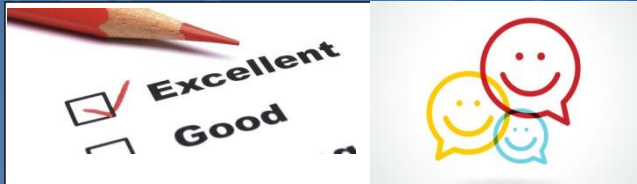


Figura 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	0,9	1	5	3,8	52
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,0	1,0	1	5	5,9	51

Figura 27. Soddisfazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,1	0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,0	4,1	-0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	4,2	0,2

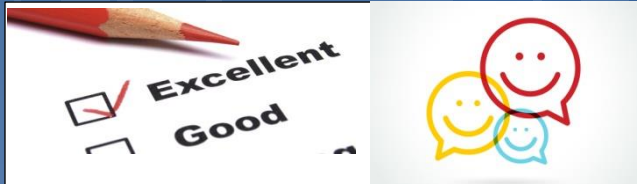


Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2023	Media 2022	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,3	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,0	3,8	0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	4,2	0,2

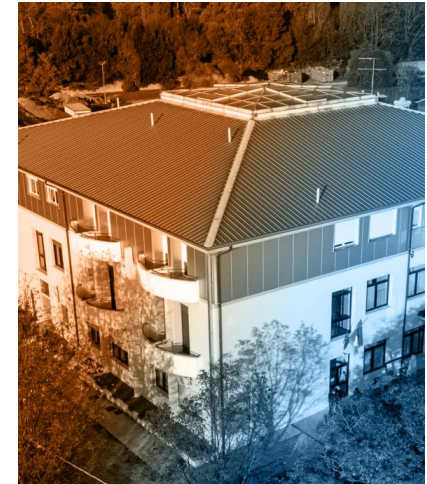
Verranno di seguito riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- b. Aspetti del servizio da migliorare
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio

COMMENTI

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=4; 7,7% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - o *Le varie offerte di idratazione ospiti*
 - o *Mangia quello che vuole*
 - o *Orari precisi, socializzazione durante i pasti*
- Servizio lavanderia:
 - o *Cambi frequenti*
 - o *Pulizia*
 - o *Vestiti e biancheria sempre pulita*
 - o *Volevano sempre tanto vestiario*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Giardini*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - o *Possibilità di visitare il proprio familiare con elevata facilità per orario ampio*
- Animazione:
 - o *Educatrici competenti ed accoglienti*
 - o *Momenti allegri di musica e coinvolgimento*
 - o *Super positivo*
 - o *Varietà delle attività anche con gruppi esterni*
- Processi assistenziali



- Servizi sanitari:
 - o *Continuo monitoraggio dei parametri con frequenti esami.*
 - o *Medico competente e molto disponibile, idem per servizio infermieristico*
- Servizi sociali:
 - o *Anche in situazioni complicate sono stato assistito al massimo*
 - o *Tempestività nella risposta all'esigenza di aiuto e massima assistenza*
- Personale:
 - o *Gentilezza e infinita pazienza*
 - o *Gentili e disponibili*
 - o *Oss per lo più competenti e gentili, ma alcune adombrano il lavoro del gruppo*
 - o *Personale attento e disponibile*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - o *A richiesta le informazioni e gli eventuali chiarimenti sono puntuali*
 - o *Sono sempre stato informato immediatamente sia telefonicamente che per e-mail*
 - o *Trasparenza*

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=6; 11,5% del totale)
 - Servizio ristorazione:
 - o *Più attenzione nei pasti*
 - Servizio lavanderia:
 - o *Biancheria da camera; guardaroba*
 - o *Cercare di usare gran parte biancheria personale*
 - o *Controllare indumenti se usurati*
 - o *Più attenzione perché mancano alcuni vestiti*
 - o *Più attenzione sul vestiario dell'ospite*
 - o *Velocità*
 - Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Affollamento in inverno*
 - o *Al piano terra sono pochi gli spazi per stare con il proprio familiare*
 - o *Gli armadi a disposizione degli ospiti sono molto piccoli*
 - o *Pulizia dei bagni e migliore aereazione dei locali*
 - o *Purtroppo, in questo momento di lavori il contesto non è del tutto adeguato*
 - o *Qualche spazio in più per momenti più riservati con gli ospiti*
 - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - o *Aumentare orari di visita anche a giorni alterni*
 - o *Contattare più spesso i familiari*
 - o *Gli orari di accesso alle visite non sono compatibili con gli orari di chi svolge un'attività lavorativa*
 - o *Gli orari di visita sono troppo limitati e coincidono con gli orari di ufficio. Se una persona lavora può venire a trovare il parente solo il sabato e la domenica???*
 - o *Parcheggi aree esterne*



- Animazione:
 - o *A volte manca animazione*
 - o *Garantire la continuità del servizio anche in periodi critici*
 - o *Speriamo possa migliorare*
- Processi assistenziali:
 - o *Dovrebbero camminare di più e stare all'aria aperta. Invece gli operatori tendono sempre a farli stare seduti tutto il tempo.*
- Servizi sanitari:
 - o *Dal primo giorno e mantenere su tutti i giorni o quasi*
 - o *Essere più partecipe delle cure*
 - o *Poco tempo al giorno dedicato alla fisioterapia per chi ha bisogno*
 - o *Conoscere il medico*
- Servizi sociali:
 - o -
- Personale:
 - o *A volte il personale perde la pazienza*
 - o *Maggior attenzione: in un paio di occasioni all'inizio dell'orario di visita del pomeriggio, il nucleo era sguarnito: nessuno del personale era presente a vigilare gli ospiti presenti (seppure in quel momento tranquilli)*
 - o *Più competenza da parte di alcune oss, che proprio non ci sanno fare*



- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - o *Dare qualche informazione in più su alimentazione, sonno, comportamenti, in generale sui momenti dove i familiari non possono essere presenti*
 - o *Direzione*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=4; 7,7% del totale)
 - Servizio ristorazione:
 - *Che il cibo sia più vario*
 - Servizio lavanderia:
 - *Cambiare lavanderia*
 - *Che sia più spesso cambiato l'abbigliamento*
 - *Frequenza maggiore nel cambio della biancheria da letto; maggiore attenzione a non confondere gli indumenti degli ospiti*
 - Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Maggiori spazi riservati per incontrare i familiari*
 - *Più sedute*
 - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Aggiungere un orario di visita nel tardo pomeriggio 19/20 per chi lavora e non può in altri orari*
 - *Parcheggi adeguati (numero)*
 - *Parcheggi aree esterne*
 - *Qualche finestra di orari anche oltre le 17:30 per poter visitare anche dopo l'orario lavorativo*
 - Animazione:
 - *Attivare laboratori che coinvolgano le manualità, cucina. Lavorare a maglia. Giardinaggio*
 - *Musica, canto; personale che faccia camminare gli ospiti*
 - *Nuovi spazi*
 - *Più frequente*
 - Processi assistenziali:



- Servizi sanitari:
 - *Maggior coinvolgimento*
 - *Più intensi*
 - *Più momenti per la riabilitazione*
- Servizi sociali:
 - *Più personale*
- Personale
 - *La struttura dovrebbe monitorare l'operato di alcune operatrici*
 - *Maggiore personale di servizio*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Gradirei che fossero previsti dei momenti di incontro regolari per confronto*
 - *Periodici incontri con i familiari (annuali) per vedere l'andamento dell'ospite*
 - *Più contatto tra famiglia e direzione*
 - *Più intensi*



- 
- 1. Il tasso di partecipazione all'indagine è migliorato rispetto alla precedente indagine;**
 - 2. La tendenza che si evince dal risultato complessivo evidenzia un miglioramento della soddisfazione rispetto alla precedente indagine;**
 - 3. Il risultato complessivo della nostra Struttura in quasi tutte le aree è migliore rispetto ai risultati medi del campione.**



Azioni di miglioramento (in corso e da pianificare):

1. L'Ambiente e la gestione degli spazi di condivisione sono stati rimodulati nella nuova struttura;
2. Si proseguirà con progetti speciali che consentano l'avvicinamento residente – familiare;
3. Verranno rivolte azioni di miglioramento al servizio lavanderia;
4. Orari visite: sono stati ampliati rispetto al momento di emergenza, e le visite possono essere effettuate dal lunedì alla domenica, festivi compresi. Le limitazioni sono rispetto a momenti specifici come i pasti, soprattutto per il nucleo Alzheimer. In casi particolari, su indicazione dell'equipe possono esserci delle eccezioni agli orari di visita inoltre per i fine vita non ci sono limitazioni di orario neanche in fascia notturna;
5. Personale formazione continua



UMBERTO I

Centro di servizi

**GRAZIE
A TUTTI VOI
FAMILIARI
PER LA DISPONIBILITÀ
E LA PREZIOSA
COLLABORAZIONE**

