



UMBERTO I
casa di riposo

*La vita può essere capita solo
all'indietro*

ma va vissuta in avanti

Kierkegaard

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

2021



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

Casa di Riposo Umberto Primo

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

Campione: i dati di confronto sono relativi ai 1465 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 2020 e settembre 2021. La rilevazione per l'Uberto Primo è stata effettuato nei mesi di aprile, maggio, giugno luglio e agosto 2021 (fonte Sinodè).

INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

| PERIODO DI RILEVAZIONE | dal 05/03/2015 al 31/03/2015 | Dal 01/09/2016 al 06/10/2016 | Dal 11/02/2019 Al 30/04/2019 | Dal 09/07/2020 Al 31/08/2020 | DaL 15/04/2021 al 31/07/2021 |
|---|---|--|--|---|---|
| n. questionari completati | 38 | 79 | 94 | 20 | 56 |
| Tasso di collaborazione | dato non disponibile | 74,4% | 88% | 23% | 48,7% |
| Modalità di somministrazione del questionario | Consegna tramite posta | Somministrazione guidata tramite colloquio | Consegnato in struttura | Questionario auto compilato on-line | Questionario auto compilato on-line |
| Modalità di raccolta dei questionari compilati | Urna in ingresso | Riconsegna a mano al responsabile di progetto e urna in ingresso | Riconsegna a mano al responsabile di progetto e urna in ingresso | Direttamente tramite web | Direttamente tramite web |

Tasso di collaborazione medio del campione 42%

Età della persona rispondente

| | 2019 | 2020 | 2021 | Campione |
|-------------------|------|------|------|----------|
| Anni | % | % | % | % |
| Meno di 50 | 7,8 | 11,7 | 14,6 | 8,6 |
| Da 51 a 65 | 30 | 64,8 | 58,3 | 41,0 |
| Da 66 a 75 | 16,7 | 0 | 16,7 | 16 |
| Oltre i 75 | 45,5 | 23,5 | 10,4 | 34 |

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | Campion e |
|-------------------------------|------|------|------|--------------|
| | % | % | % | % |
| Meno di sei mesi | 19,8 | 17,6 | 33,3 | 21,2 |
| Da sei mesi a due anni | 33 | 17,6 | 37,5 | 33,8 |
| Più di due anni | 47,2 | 64,8 | 29,2 | 45 |

Quante volte si reca a far visita al Suo familiare

| | 2019 | 2020 | 2021 | Campione |
|----------------------------------|------|------|------|----------|
| | % | % | % | % |
| Tutti i giorni o quasi | 52,1 | 23,5 | 0 | 7,3 |
| ½ volte alla settimana | 35,2 | 23,5 | 66,7 | 51 |
| Almeno 2 volte al mese | 8,5 | 23,5 | 18,8 | 26,4 |
| 1 volta al mese | 4,2 | 29,5 | 2,1 | 8,1 |
| Meno di una volta al mese | 0 | 0 | 12,5 | 5,3 |
| Mai | 0 | 0 | 0 | 1,9 |



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 “si, spesso”, 2 “si, qualche volta” e 3 “no, mai”.

Processi assistenziali di cura



| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 7. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare? | 3,9 | 1,1 | 1 | 5 | 56 | 8,9 |
| 11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura? | 4,3 | 0,8 | 2 | 5 | 55 | 3,6 |
| Processi assistenziali di cura | 4,1 | 0,9 | 1 | 5 | 56 | 3,6 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|--|------------|----------------|-------------|
| 7. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare? | 3,9 | 4,3 | -0,4 |
| 11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura? | 4,3 | 4,4 | -0,1 |
| Processi assistenziali di cura | 4,1 | 4,3 | -0,2 |

Servizi sanitari



| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|---|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 8. È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare? | 4,0 | 1,0 | 1 | 5 | 56 | 8,9 |
| 9. È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare? | 4,1 | 1,0 | 1 | 5 | 56 | 7,1 |
| 10. È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare? | 3,9 | 1,0 | 1 | 5 | 56 | 5,4 |
| Servizi sanitari | 4,0 | 0,9 | 1 | 5 | 56 | 7,1 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|---|------------|----------------|-------------|
| 8. È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare? | 4,0 | 4,4 | -0,4 |
| 9. È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare? | 4,1 | 4,4 | -0,3 |
| 10. È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare? | 3,9 | 4,0 | -0,1 |
| Servizi sanitari | 4,0 | 4,3 | -0,3 |



| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato? | 4,1 | 1,0 | 1 | 5 | 55 | 7,3 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|--|-----------|----------------|----------|
| 12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato? | 4,1 | 4,4 | -0,3 |

Personale



| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|---|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti? | 4,0 | 0,9 | 1 | 5 | 56 | 5,4 |
| 14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso? | 4,6 | 0,7 | 2 | 5 | 55 | 1,8 |
| Personale | 4,3 | 0,7 | 2 | 5 | 56 | 5,4 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|---|------------|----------------|-------------|
| 13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti? | 4,0 | 4,2 | -0,2 |
| 14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso? | 4,6 | 4,7 | -0,1 |
| Personale | 4,3 | 4,5 | -0,2 |

Informazioni e coinvolgimento della famiglia



| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|---|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 15. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi? | 3,9 | 1,1 | 1 | 5 | 54 | 13,0 |
| 17. È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare? | 3,5 | 1,3 | 1 | 5 | 55 | 21,8 |
| 18. È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 3,3 | 1,4 | 1 | 5 | 55 | 27,3 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,6 | 1,1 | 1 | 5 | 55 | 25,5 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|---|------------|----------------|-------------|
| 15. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi? | 3,9 | 4,2 | -0,3 |
| 17. È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare? | 3,5 | 4,0 | -0,5 |
| 18. È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 3,3 | 3,9 | -0,6 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,6 | 4,0 | -0,4 |

IN SINTESI

| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Servizio di ristorazione | - | - | - | - | - | - |
| Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...) | - | - | - | - | - | - |
| Gestione e comfort degli spazi interni | - | - | - | - | - | - |
| Facilità di accesso e contatto con la struttura | - | - | - | - | - | - |
| Animazione della struttura | - | - | - | - | - | - |
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy) | 4,1 | 0,9 | 1 | 5 | 56 | 3,6 |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 4,0 | 0,9 | 1 | 5 | 56 | 7,1 |
| Servizi sociali | 4,1 | 1,0 | 1 | 5 | 55 | 7,3 |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza | 4,3 | 0,7 | 2 | 5 | 56 | 5,4 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,6 | 1,1 | 1 | 5 | 55 | 25,5 |



Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020

| | Media 2021 | Media 2020 | Δ |
|--|------------|------------|------|
| Servizio di ristorazione | - | 3,8 | - |
| Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..) | - | 4,0 | - |
| Gestione e comfort degli spazi interni | - | 3,7 | - |
| Facilità di accesso e contatto con la struttura | - | 3,6 | - |
| Animazione della struttura | - | 4,3 | - |
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy) | 4,1 | 4,1 | - |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 4,0 | 4,0 | - |
| Servizi sociali | 4,1 | 4,3 | -0,2 |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza | 4,3 | 4,3 | - |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,6 | 3,8 | -0,2 |

MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMILIARI

| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|---|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate da parte del Centro di Servizi per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso in struttura a causa dell'emergenza coronavirus? | 4,0 | 1,0 | 2 | 5 | 56 | 8,9 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|---|-----------|----------------|----------|
| Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate da parte del Centro di Servizi per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso in struttura a causa dell'emergenza coronavirus? | 4,0 | 4,3 | -0,3 |

**INTERVENTI PER GARANTIRE
LA COMUNICAZIONE
DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI**

| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|---|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus (es. telefonate/video-chiamate, social network, sistemi di messaggistica, ...)? | 3,9 | 1,1 | 1 | 5 | 56 | 10,7 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|---|-----------|----------------|----------|
| Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus (es. telefonate/video-chiamate, social network, sistemi di messaggistica, ...)? | 3,9 | 4,2 | -0,3 |

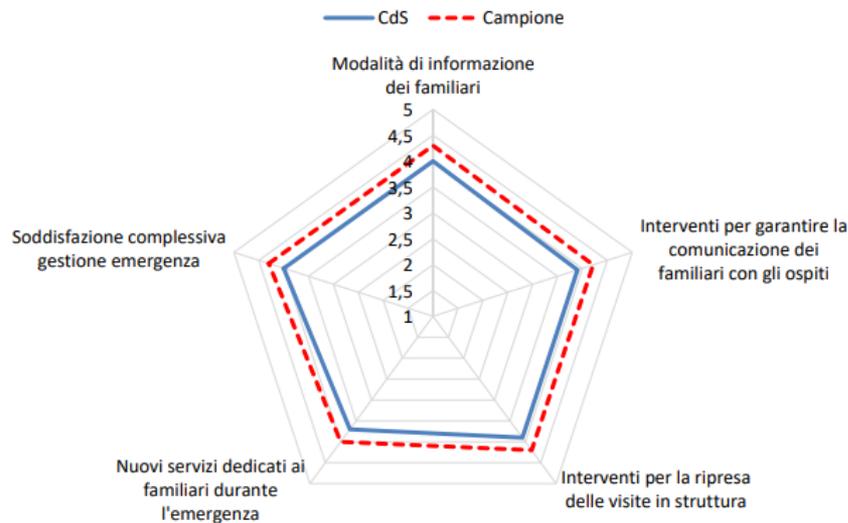
**INTERVENTI PER GARANTIRE
LA COMUNICAZIONE
DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI**

| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la ripresa in condizioni di sicurezza delle visite in struttura da parte dei familiari agli ospiti (es. incontri controllati con sistemi di protezione, stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra, visite all'aperto, ...)? | 3,9 | 1,1 | 1 | 5 | 56 | 14,3 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|--|-----------|----------------|----------|
| Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la ripresa in condizioni di sicurezza delle visite in struttura da parte dei familiari agli ospiti (es. incontri controllati con sistemi di protezione, stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra, visite all'aperto, ...)? | 3,9 | 4,2 | -0,3 |

| | media | dev.std. | min | max | N | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura? | 4,0 | 1,0 | 1 | 5 | 56 | 7,1 |

| | Media CdS | Media Campione | Δ |
|--|-----------|----------------|----------|
| Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura? | 4,0 | 4,3 | -0,3 |



Aspetti da migliorare (numero rispondenti=16; 28,6% del totale)

- Modalità di visita:
 - *Miglioramento degli impianti audio negli ambienti di incontro protetti da vetro.*
 - *Penso sia necessario valutare una diversa modalità di visita per i familiari affetti da demenza/alzheimer, perchè l'attuale modalità di visita non è assolutamente adeguata per queste patologie.*
 - *Personalizzare i servizi sulla base delle patologie dei familiari residenti in struttura*
 - *Vista la situazione attuale credo che ci potrebbe essere più interazione con gli ospiti ma soprattutto con il personale. Parlare solo al telefono non basta a volte è necessario vedersi e prendendo le dovute misure credo sarebbe assolutamente possibile.*

- Frequenza/orari di visita:
 - *Ampliamento degli orari di visita al sabato*
 - *Aumentare il numero delle visite*
 - *Aumentare la possibilità di "incontro"*
 - *Poter vederli più spesso*
 - *Vederli più di una volta alla settimana... 1 volta è troppo poco*

1. Il tasso di partecipazione all'indagine è quasi raddoppiato rispetto alla precedente indagine,
2. La tendenza che si evince dal risultato complessivo evidenzia un leggero peggioramento della soddisfazione rispetto alla precedente indagine probabilmente dovuto al momento della rilevazione (COVID-19)
3. Anche quest'anno si è provveduto anche ad una ulteriore indagine con un allegato COVID-19

Azioni di miglioramento (in corso e da pianificare):

1. Migliorare gli interventi della struttura riguardo l'attività di informazione (ai diversi livelli) e di coinvolgimento delle famiglie, nonostante le restrizioni di legge date dal coronavirus spingano nella direzione contraria.
2. Perfezionare le modalità di gestione delle visite per avvicinarsi alle 2 visite alla settimana per ogni residente.
3. Privilegiare le visite in presenza, con contatto, in luogo di quelle con il vetro separatore. Anche con l'uso del tampone con esito negativo, nel rispetto delle disposizioni di legge.
4. Garantire le visite, in forme e tempi compatibili, anche ai residenti impossibilitati ad alzarsi per patologia.
5. Dare risposta anche alle esigenze dei famigliari lontani, o per momenti particolari come le ricorrenze, gestendo il caso specifico.
6. Proseguire con progetti speciali che consentano l'avvicinamento residente – familiare.

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

