

# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2023

Ente: **IPAB Casa di Riposo “Umberto I”**

Centro di Servizi: **Casa di Riposo “Umberto I”**

Novembre 2023

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	4
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	5
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	6
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	7
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	8
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	9
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	9
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	10
g. SERVIZI SANITARI	10
h. SERVIZI SOCIALI	11
i. PERSONALE	11
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	12
IN SINTESI...	13
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	15
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	16
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	19
8. COMMENTI	21

## 1. PREMESSA

---

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nel Centro di Servizi<sup>1</sup> (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2023, consentendo una comparazione dei risultati sia con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione precedente sia con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2023.

L'indagine ha lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e dell'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio offerto.

In particolare, gli elementi di cui è stata indagata la qualità percepita sono i seguenti:

- 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)
- Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)
- Servizi sociali
- Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia

La rilevazione di confronto del 2023 è stata realizzata nei mesi compresi tra dicembre 2022 e settembre 2023 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni<sup>2</sup>. Complessivamente nel 2023 hanno collaborato all'indagine 31 Enti per un totale di 45 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.649 questionari (tasso di collaborazione medio: 34,5%; valore minimo: 10,8% - valore massimo: 71,9%).

Data la presenza in alcuni Enti di ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti la soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite)

Lo strumento di indagine è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti (in ricovero non temporaneo) presenti in struttura nel periodo in cui è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione.

---

<sup>1</sup> Per Centro di servizi si definisce la struttura socio-sanitaria che aggrega una o più Unità di Offerta (UDO).

Con UDO si intendono gli elementi di base della organizzazione dei Centri di Servizi secondo le tipologie previste nella DGR 84/2007, che vengono distinte all'interno dei Centri al variare del livello assistenziale per il quale sono autorizzati/accreditati (es. UDO per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (1° livello), UDO per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (2° livello), Nucleo/Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.), Nucleo/Sezione Stati Vegetativi Permanenti (S.V.P.), Comunità Alloggio per persone anziane, ...)

<sup>2</sup> Il questionario utilizzato è stato elaborato nella comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIORnet nel 2015 che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti.

Il questionario rileva i seguenti elementi:

- Giudizio di soddisfazione in merito alle componenti di qualità e frequenza del verificarsi di eventi sentinella
- Grado di importanza delle componenti di qualità
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto dalla struttura
- Aspetti positivi/negativi ed eventuali proposte di miglioramento
- Dati socio-demografici

Nel presente report per ciascuno dei punti elencati sono riportati i principali risultati, ponendo a confronto i familiari che afferiscono al proprio CdS con l'intero campione dei familiari che hanno partecipato complessivamente alla rilevazione del 2023.

Per ogni singola variabile qualitativa viene presentata una tabella riepilogativa delle frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per le variabili numeriche, invece, è presente inizialmente una tabella che riporta i principali indicatori di sintesi della distribuzione nel CdS:

- media
- deviazione standard
- valore minimo
- valore massimo
- numerosità dei rispondenti
- percentuale di giudizi negativi, ovvero la percentuale di familiari sul totale di rispondenti che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 (su una scala di valutazione 1-5).

A seguito del periodo pandemico da Covid-19, alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e pertanto non valutabili. Per una corretta interpretazione del dato è stata integrata la percentuale di giudizi "non rilevabile" corrispondente alla percentuale di familiari sul totale dei rispondenti che ha compilato la modalità "non rilevabile".

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 5 al valore di massima soddisfazione o importanza.

A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi del CdS e quelli calcolati sul campione di riferimento. Per i servizi a carattere alberghiero e di accessibilità al CdS (ristorazione, lavanderia, facilità di accesso, gestione degli spazi e animazione) non è possibile porre a confronto il dato dell'attuale rilevazione con il campione complessivo del 2022 poiché le componenti nel 2022 non sono state valutate a causa delle restrizioni all'accesso stabilite per contrastare la diffusione della pandemia.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione precedente.

Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti alcuni confronti in forma di figura mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento sia rispetto all'intero campione sia rispetto alla passata rilevazione.

La parte finale del report di ricerca è, infine, dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

## 2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

---

Nuclei:

- Blu
- Giallo
- Girasole
- Verde

n. questionari completati: **52**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 46
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 6

Tasso di collaborazione: **57,1%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Blu	15	65,2%
Giallo	11	50,0%
Girasole	7	35,0%
Verde	13	50,0%
n.i.	6	

Periodo di rilevazione: dal 01/06/23 al 15/07/23

Metodologia di somministrazione:	Questionario cartaceo auto-compilato o compilato con l'aiuto di un operatore e on-line
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano durante le visite oppure è stato inviato il link al questionario tramite mail
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta tramite box/contenitore in struttura oppure direttamente on-line

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	2	4,1	112	7,5
da 51 a 65 anni	10	20,4	583	39,0
da 66 a 75 anni	6	12,2	253	16,9
oltre i 75 anni	31	63,3	545	36,5
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>1.493</b>	<b>100,0</b>

Figura 3. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	12	24,0	250	16,7
da sei mesi a due anni	20	40,0	588	39,4
più di due anni	18	36,0	656	43,9
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>1.494</b>	<b>100,0</b>

Figura 4. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	17	34,0	403	27,1
1/2 volte alla settimana	28	56,0	850	57,1
almeno 2 volte al mese	3	6,0	138	9,3
1 volta al mese	2	4,0	65	4,4
meno di una volta al mese	0	-	20	1,3
mai	0	-	12	0,8
<b>totale</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>1.490</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> Campione: 1.649 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 febbraio 2023 e settembre 2023

#### 4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Per ciascuna delle componenti di qualità indagate nel questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per le aree in cui sono state poste domande esperienziali, è presente una tabella con le frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per tutte le 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'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

##### a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

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

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi <sup>4</sup>	% giudizi "non rilevabile" <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>
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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione <sup>7</sup>	$\Delta$ <sup>8</sup>
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 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	0	-	10	0,6
si, qualche volta	3	6,4	60	3,8
no, mai	16	34,0	661	42,2
non rilevabile	28	59,6	837	53,4
<b>totale</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>1.568</b>	<b>100,0</b>

<sup>4</sup> % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

<sup>5</sup> A causa della pandemia da Covid-19 alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e, pertanto, non valutabili

<sup>6</sup> Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

<sup>7</sup> La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

<sup>8</sup> Valori positivi del Delta sulle medie ( $\Delta$ ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione



## b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 7. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "3. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	CdS		Campione	
	n	%	N	%
si, spesso	3	6,0	124	7,7
si, qualche volta	14	28,0	499	31,0
no, mai	26	52,0	748	46,5
non rilevabile	7	14,0	238	14,8
<b>totale</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>1.609</b>	<b>100,0</b>

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 ( $\Delta$ )

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

### c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 9. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	0	-	15	1,0
si, qualche volta	5	10,4	112	7,2
no, mai	25	52,1	992	63,4
non rilevabile	18	37,5	446	28,5
<b>totale</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>	<b>1.565</b>	<b>100,0</b>

Figura 10. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,5	0,7	2	5	4,1	2,0	49
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,4	0,9	1	5	4,1	4,1	49
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,3	0,8	2	5	2,0	6,0	50
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	1,1	1	5	11,8	-	51
<b>Gestione e comfort degli spazi interni<sup>9</sup></b>	<b>4,2</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4,0</b>	<b>-</b>	<b>50</b>

Figura 10.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,5	4,5	-
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,4	4,2	0,2
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,3	4,4	-0,1
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	4,1	-0,2
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,1</b>

<sup>9</sup> Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

#### d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 11. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,2	1,2	1	5	11,8	-	51
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	1,3	1	5	16,0	4,0	50
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>13,7</b>	<b>-</b>	<b>51</b>

Figura 11.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,2	4,2	-
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	4,2	-
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>-</b>

#### e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 12. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,4	0,9	1	5	4,0	-	50

Figura 12.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,4	4,2	0,2

## f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 13. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	2,1	36	2,3
si, qualche volta	12	25,5	323	20,4
no, mai	33	70,2	1.164	73,6
non rilevabile	1	2,1	59	3,7
<b>totale</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>1.582</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5,8</b>	<b>-</b>	<b>52</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>-</b>

## g. SERVIZI SANITARI

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
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9,6</b>	<b>7,7</b>	<b>52</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>0,1</b>

## h. SERVIZI SOCIALI

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 ( $\Delta$ )

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

## i. PERSONALE

Figura 17. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	2,0	36	2,2
si, qualche volta	9	18,4	274	17,1
no, mai	34	69,4	1.133	70,7
non rilevabile	5	10,2	159	9,9
<b>totale</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>1.602</b>	<b>100,0</b>

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
<b>Personale</b>	<b>4,6</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1,9</b>	<b>-</b>	<b>52</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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
<b>Personale</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>0,2</b>

#### j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

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
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,8</b>	<b>52</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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	-
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>0,2</b>

## 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 20.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2023

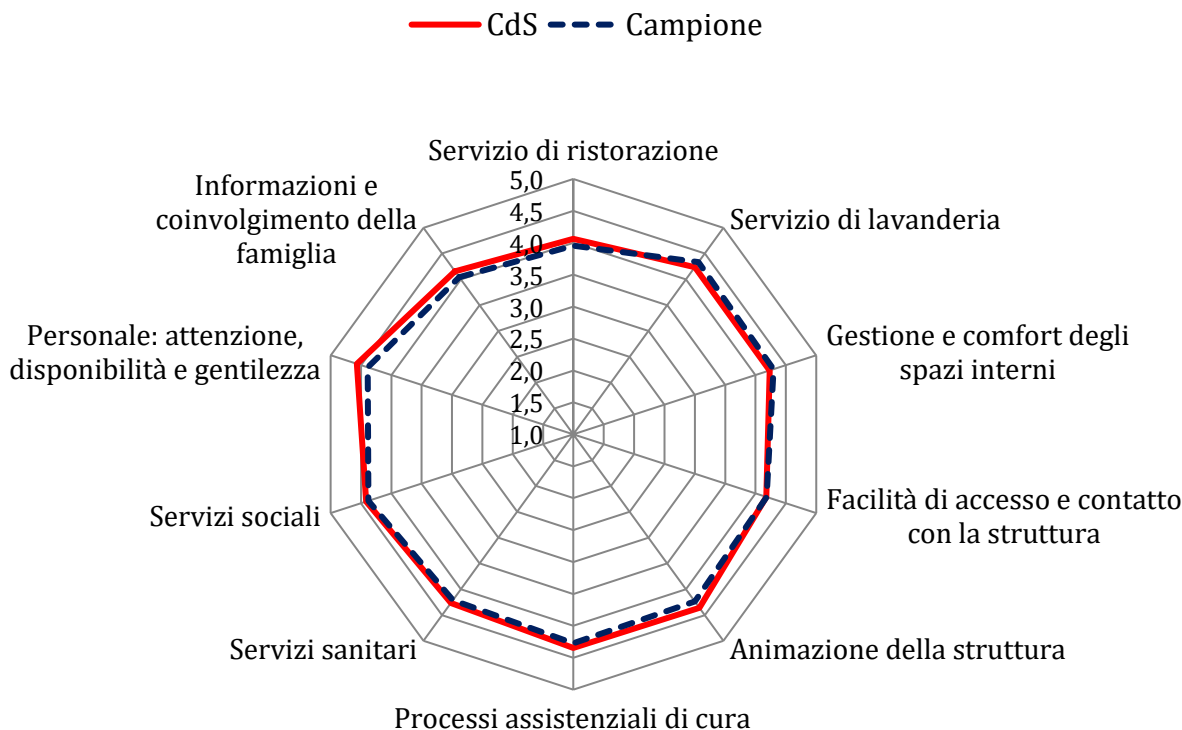
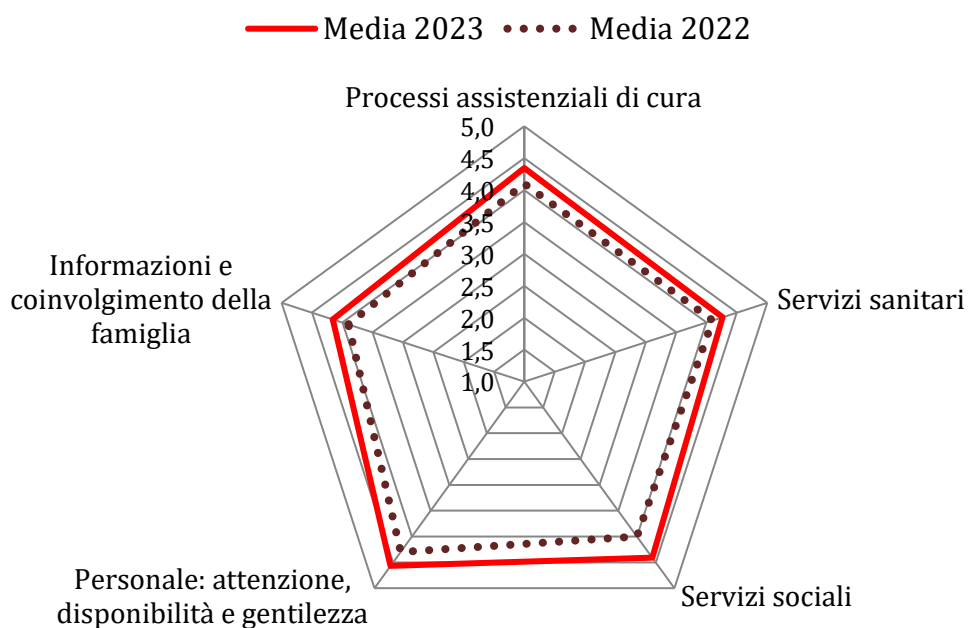


Figura 20.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022

	Media 2023	Media 2022	Δ
Servizio di ristorazione	4,1	-	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	-	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	-	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	-	-
Animazione della struttura	4,4	-	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	4,1	0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	4,1	0,2
Servizi sociali	4,4	4,0	0,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	4,3	0,3
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	3,9	0,3

Figura 20.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022





## 5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)

6 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 21. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,3	1,5	1	5	16,7	6
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,1	1,5	1	5	16,7	6
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,1	1,5	1	5	16,7	6
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ... )	4,0	2,0	1	5	16,7	6

Figura 21.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2023 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione <sup>10</sup>	$\Delta$
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,3	4,5	-0,2
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,1	4,5	-0,4
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,1	4,3	-0,2
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ... )	4,0	3,9	0,1

<sup>10</sup> Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 104 questionari

## 6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il proprio giudizio di importanza va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'.

Figura 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,7	2	5	47
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,8	2	5	47
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,7	2	5	47
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,6	2	5	47
Animazione della struttura	4,6	0,6	3	5	47
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,5	3	5	47
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,5	3	5	47
Servizi sociali	4,7	0,5	4	5	47
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,3	4	5	47
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	3	5	47

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2023

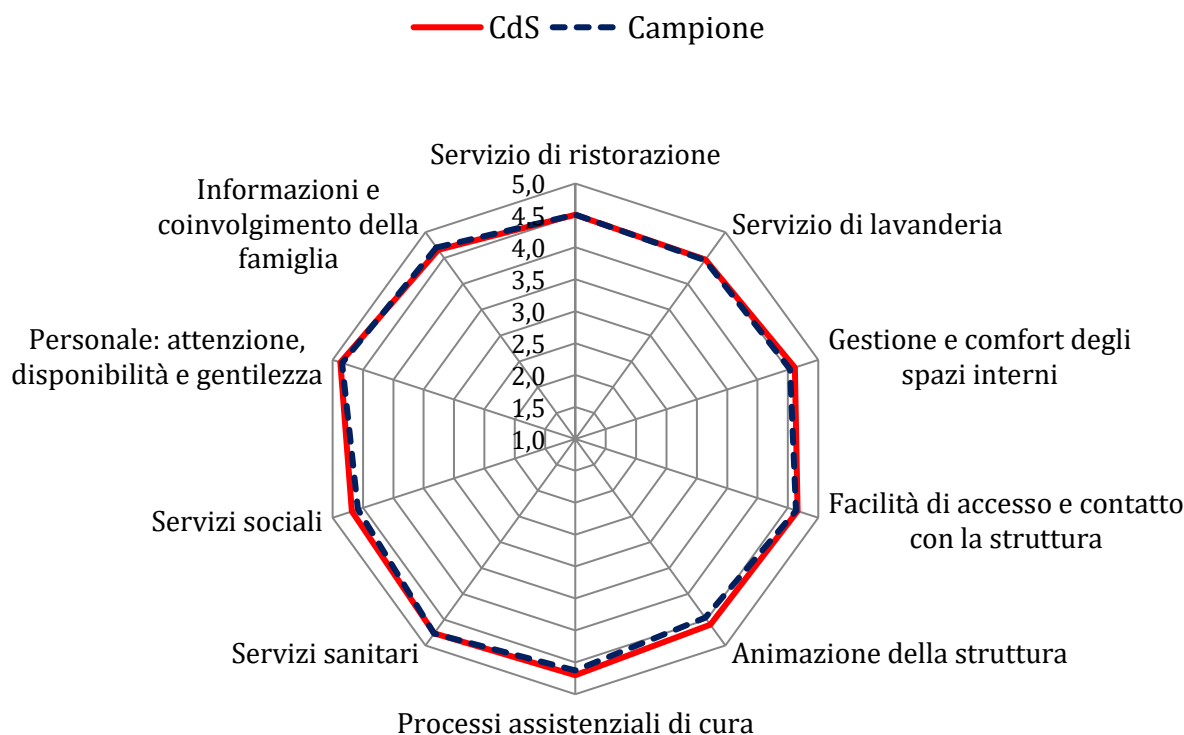


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

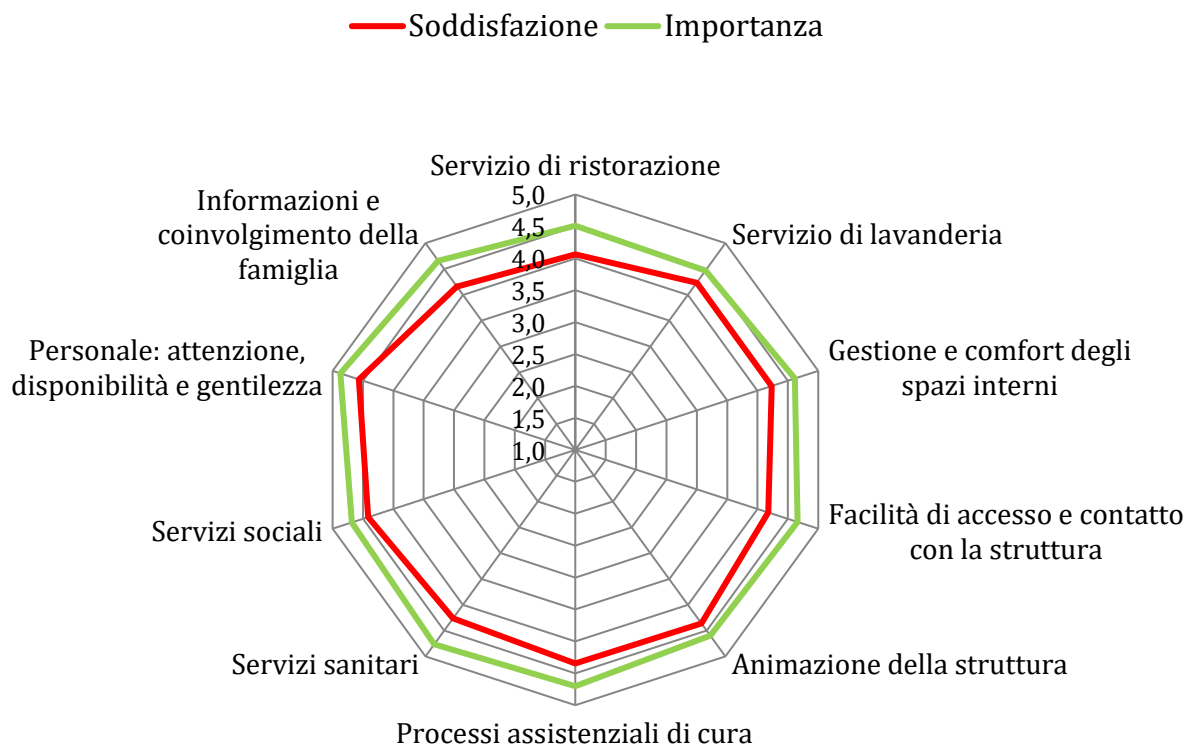
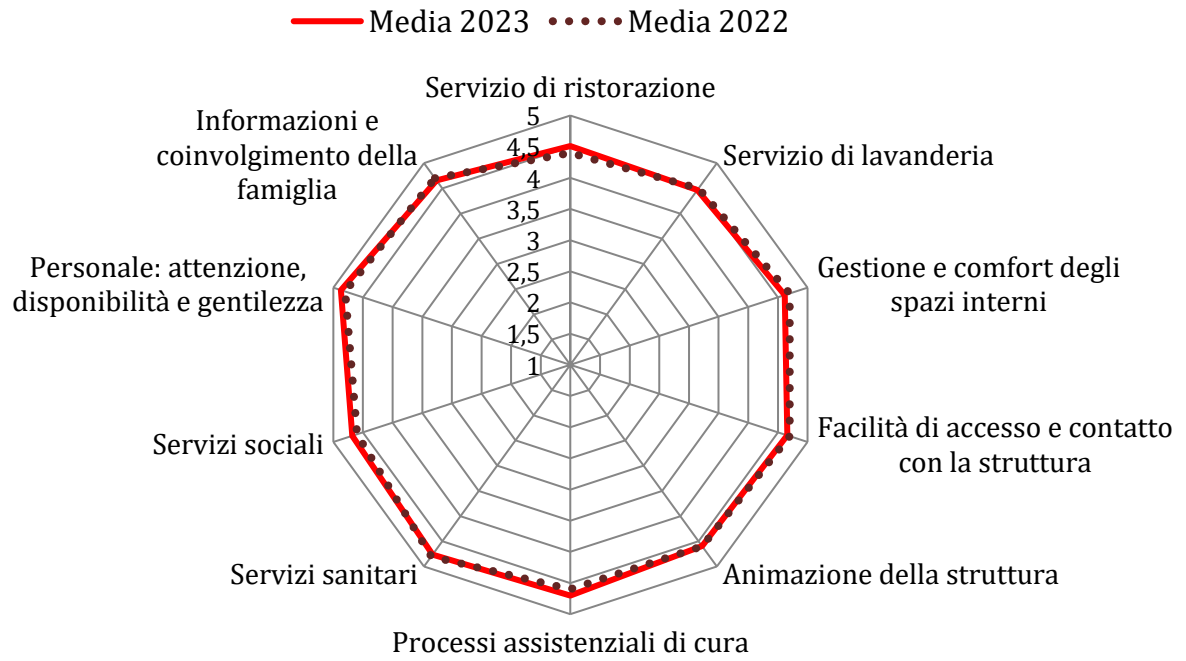


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022

	Media 2023	Media 2022	Δ
Servizio di ristorazione	4,5	4,4	0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,5	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,7	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,7	-
Animazione della struttura	4,6	4,6	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,6	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,8	-
Servizi sociali	4,7	4,6	0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	4,8	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,7	-

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022



## 7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

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 24. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?"

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,3	0,8	1	5	2,1	48

Figura 25. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	44	89,8	1.347	86,3
no	1	2,0	44	2,8
non so	4	8,2	169	10,8
<b>totale</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>1.560</b>	<b>100,0</b>

Figura 26. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,4	0,8	1	5	2,1	48

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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 ( $\Delta$ )

	Media 2023	Media 2022	$\Delta$
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

## 8. COMMENTI

---

Nel presente capitolo sono 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 da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

### - 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
  - o -
- 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:
    - *Più attenzione nei pasti*
  - Servizio lavanderia:
    - *Biancheria da camera; guardaroba*
    - *Cercare di usare gran parte biancheria personale*
    - *Controllare indumenti se usurati*
    - *Più attenzione perché mancano alcuni vestiti*
    - *Più attenzione sul vestiario dell'ospite*
    - *Velocità*
  - Ambiente e gestione degli spazi:
    - *Affollamento in inverno*
    - *Al piano terra sono pochi gli spazi per stare con il proprio familiare*
    - *Gli armadi a disposizione degli ospiti sono molto piccoli*
    - *Pulizia dei bagni e migliore aereazione dei locali*
    - *Purtroppo, in questo momento di lavori il contesto non è del tutto adeguato*
    - *Qualche spazio in più per momenti più riservati con gli ospiti*
  - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
    - *Aumentare orari di visita anche a giorni alterni*
    - *Contattare più spesso i familiari*
    - *Gli orari di accesso alle visite non sono compatibili con gli orari di chi svolge un'attività lavorativa*
    - *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???*
    - *Parcheggi aree esterne*
  - Animazione:
    - *A volte manca animazione*
    - *Garantire la continuità del servizio anche in periodi critici*
    - *Speriamo possa migliorare*
  - Processi assistenziali:
    - *Dovrebbero camminare di più e stare all'aria aperta. Invece gli operatori tendono sempre a farli stare seduti tutto il tempo.*
  - Servizi sanitari:
    - *Dal primo giorno e mantenere su tutti i giorni o quasi*
    - *Essere più partecipe delle cure*
    - *Poco tempo al giorno dedicato alla fisioterapia per chi ha bisogno*
    - *Conoscere il medico*
  - Servizi sociali:
    - -
  - Personale:
    - *A volte il personale perde la pazienza*
    - *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)*
    - *Più competenza da parte di alcune oss, che proprio non ci sanno fare*



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

Main partner:

