



# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2022

Ente: **Casa Gino e Pierina Marani - I.P.A.B.**

Centro di Servizi: **Sede di Villorba**

Gennaio 2023

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	5
b. SERVIZI SANITARI	6
c. SERVIZI SOCIALI	6
d. PERSONALE	7
e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	8
IN SINTESI...	9
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	11
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	12
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	15
8. COMMENTI	17

## 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 2022, 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 2022.

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:

- 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 2022 è stata realizzata nei mesi compresi tra febbraio 2022 e settembre 2022 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni<sup>2</sup>. Complessivamente nel 2022 hanno collaborato all'indagine 24 Enti per un totale di 37 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.324 questionari (tasso di collaborazione medio: 36%; valore minimo: 12% - valore massimo: 69%).

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.

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

---

<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.

- 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 2022.

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).

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.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione del 2021.

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:

- Villa
- Ninfea
- Azalea-Begonia
- Camelia-Dalia

n. questionari completati: **70**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 68
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 2

Tasso di collaborazione: **59,3%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

<i>Non temporanei</i>	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Villa	23	85,2%
Ninfea	14	50,0%
Azalea-Begonia	13	43,3%
Camelia-Dalia	18	60,0%
<i>Temporanei</i>	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Azalea-Begonia	2	66,6%

Periodo di rilevazione: dal 16/11/22 al 11/12/22

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano durante le visite agli ospiti oppure è stato inviato per posta

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta utilizzando un box/contenitore in struttura

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	6	8,8	118	10,5
da 51 a 65 anni	14	20,6	534	47,5
da 66 a 75 anni	14	20,6	222	19,7
oltre i 75 anni	34	50,0	251	22,3
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>1.125</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	16	23,5%	203	16,7
da sei mesi a due anni	29	42,6%	523	43,0
più di due anni	23	33,9%	489	40,3
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>1.215</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	18	26,5	127	10,7
1/2 volte alla settimana	47	69,1	720	60,5
almeno 2 volte al mese	2	2,9%	200	16,8
1 volta al mese	0	-	81	6,8
meno di una volta al mese	1	1,5	53	4,5
mai	0	-	10	0,7
<b>totale</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>1.173</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> Campione: 1.324 questionari ottenuti da 37 CdS della Regione Veneto appartenenti a 24 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2022 e settembre 2022

#### 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. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 5. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,8	3	5	70	-
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,7	3	5	67	-
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,4</b>	<b>0,6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>70</b>	<b>-</b>

Figura 5.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	4,1	0,2
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	4,3	0,2
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>0,2</b>

## b. SERVIZI SANITARI

Figura 6. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,5	0,7	3	5	70	-
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,5	0,7	2	5	69	1,4
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	1,0	2	5	61	6,6
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>2,9</b>

Figura 6.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,5	4,2	0,3
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,5	4,3	0,2
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	3,8	0,2
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>0,2</b>

## c. SERVIZI SOCIALI

Figura 7. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,5	0,7	2	5	69	2,9

Figura 7.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,5	4,2	0,3

#### d. PERSONALE

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "16. 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	3	4,5	45	3,6
si, qualche volta	10	15,2	264	20,9
no, mai	53	80,3	953	75,5
<b>totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>1.262</b>	<b>100,0</b>

Figura 9. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,4	0,8	2	5	65	4,6
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,7	1	5	69	1,4
<b>Personale</b>	<b>4,6</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>70</b>	<b>2,9</b>

Figura 9.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,4	4,1	0,3
14. 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>4,3</b>	<b>0,3</b>

**e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA**

Figura 10. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,4	0,8	2	5	70	1,4
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	1,0	2	5	68	5,9
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	1,0	2	5	69	2,9
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>4,3</b>

Figura 10.1 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	$\Delta$
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,4	4,0	0,4
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	3,8	0,5
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	3,8	0,4
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,3</b>	<b>3,9</b>	<b>0,4</b>

## IN SINTESI...

Figura 11. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	0,6	3	5	70	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,7	2	5	69	2,9
Servizi sociali	4,5	0,7	2	5	69	2,9
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,7	1	5	70	2,9
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,8	2	5	69	4,3

Figura 11.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

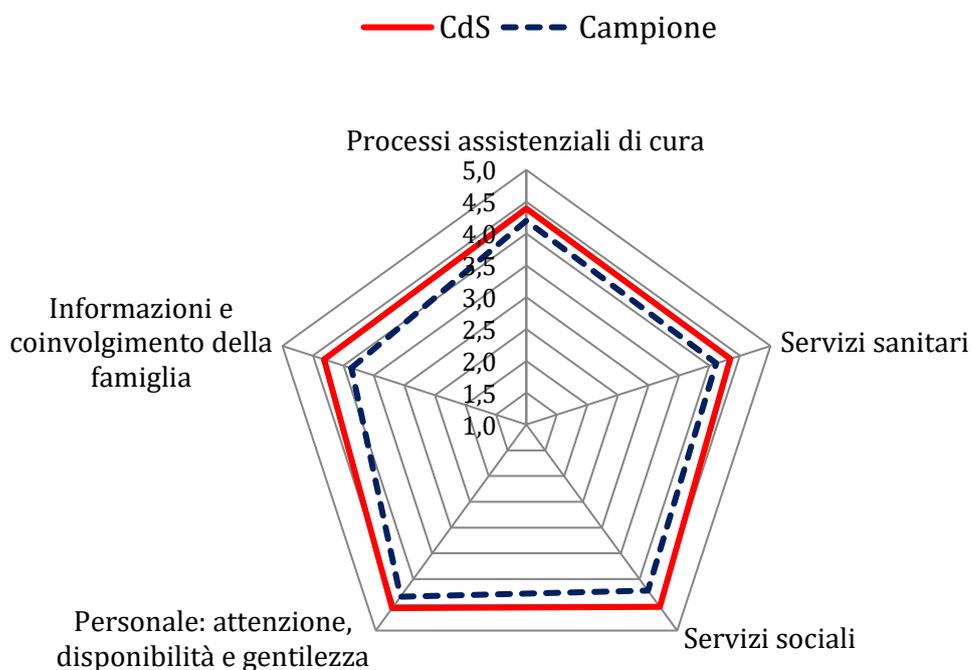
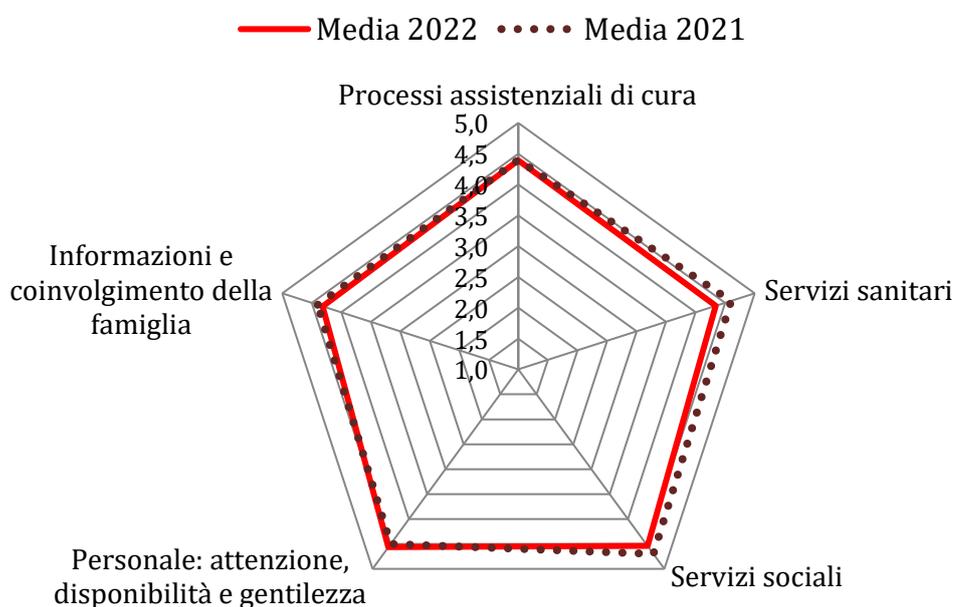


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	4,4	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	4,6	-0,3
Servizi sociali	4,5	4,7	-0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	4,5	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	4,4	-0,1

Figura 11.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



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

2 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 12. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,5	0,7	4	5	2	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,5	0,7	4	5	2	-
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	0,0	4	4	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, ... )	-	-	-	-	-	-

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione <sup>4</sup>	$\Delta$
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,5	4,5	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,5	4,5	-
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	4,4	-0,4
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, ... )	-	3,9	-

<sup>4</sup> Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 75 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 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,7	2	5	69
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	0,9	1	5	64
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,7	3	5	70
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,7	2	5	70
Animazione della struttura	4,5	0,8	1	5	68
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,6	3	5	67
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,6	3	5	70
Servizi sociali	4,5	0,7	3	5	69
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,5	2	5	69
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	3	5	70

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

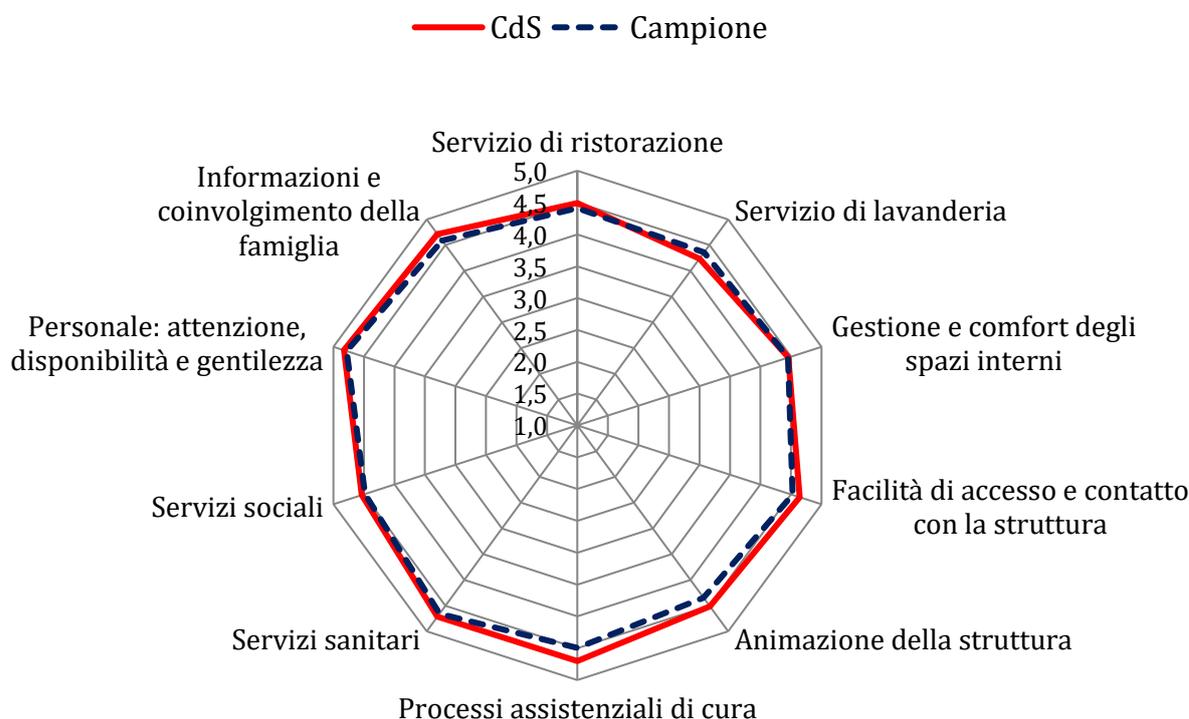


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS<sup>5</sup>

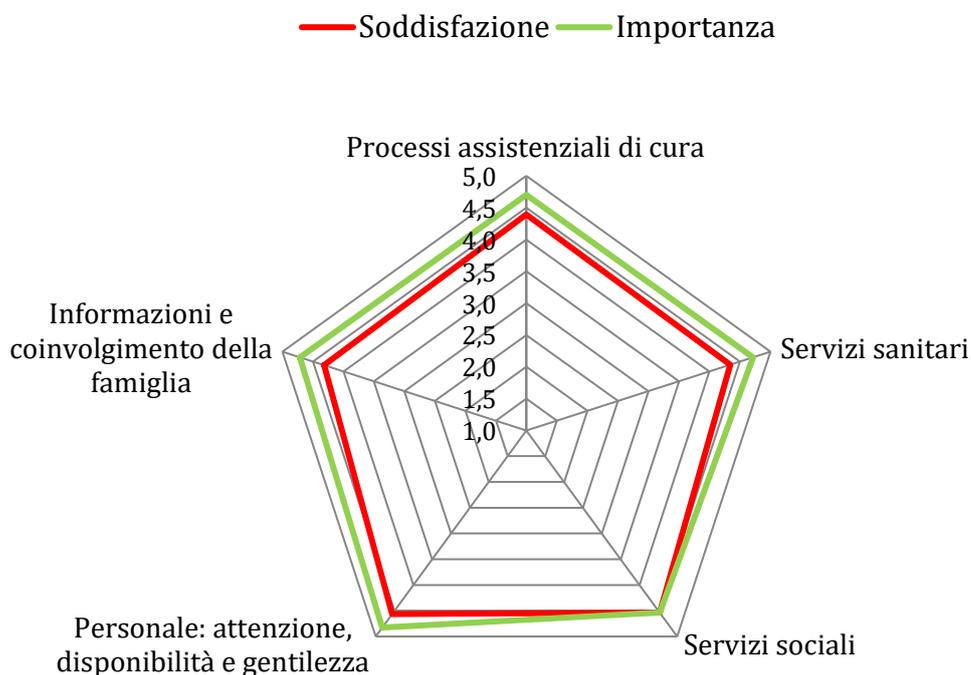
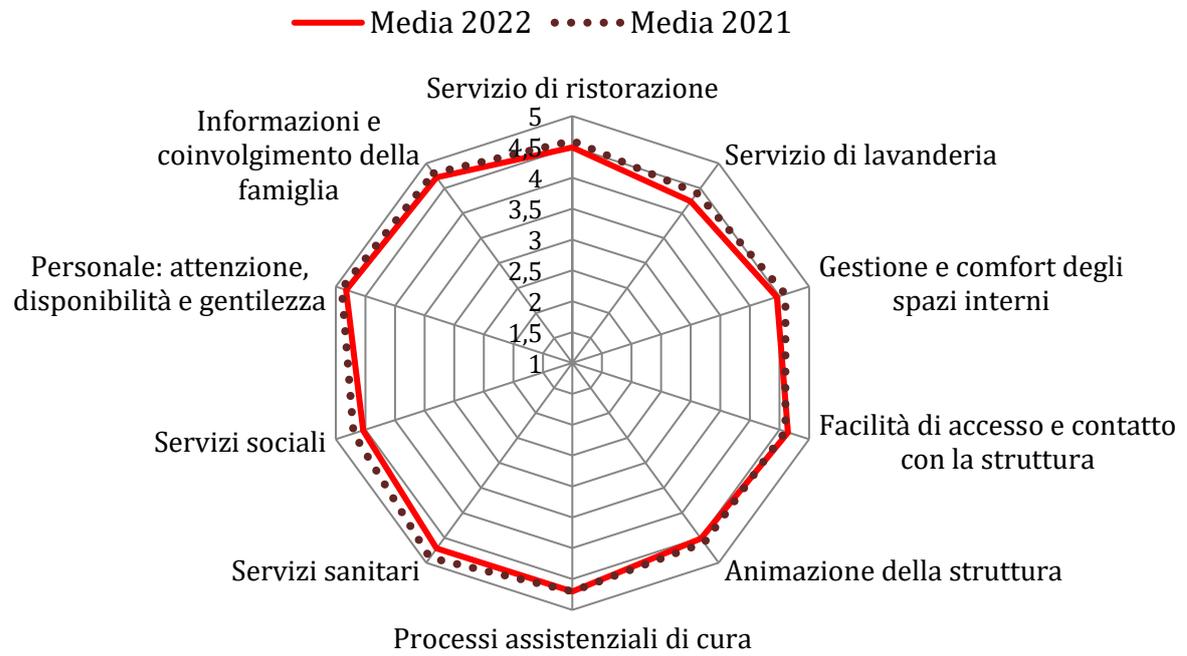


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Servizio di ristorazione	4,5	4,6	-0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	4,4	-0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	4,6	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,6	-
Animazione della struttura	4,5	4,6	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,7	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,9	-0,2
Servizi sociali	4,5	4,7	-0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,9	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,8	-0,1

<sup>5</sup> Le componenti "Servizio di ristorazione", "Servizio di lavanderia", "Gestione e comfort degli spazi", "Facilità di accesso e contatto con la struttura" e "Animazione della struttura" non sono state indagate nella rilevazione 2022

Figura 12.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



## 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 13. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	0,7	3	5	69	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,0	2	5	68	10,3

Figura 14. 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	N	% giudizi negativi
4,4	0,7	3	5	70	-

Figura 15. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	66	97,1	1.025	84,3
no	0	-	37	3,0
non so	2	2,9	154	12,7
<b>totale</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>1.216</b>	<b>100,0</b>

Figura 16. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,3	0,7	3	5	70	-

Figura 17. 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?	4,6	4,3	0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,9	-
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,4	4,2	0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,2	0,1

Figura 17.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	4,6	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	4,4	-0,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,4	4,5	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,5	-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 da **migliorare** (numero rispondenti=11; 15,7% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - o -
- Servizio lavanderia:
  - o *Alcuni capi non sono mai arrivati. Forse sono stati persi*
  - o *Fare attenzione di non scambiare biancheria di altri ospiti*
  - o *Ho scelto di portare a casa tutta la biancheria perché i tempi di lavanderia erano troppo lunghi e anche i tempi per la sola etichettatura sono lunghi (12 giorni)*
  - o *Ho trovato diversi capi di abbigliamento rovinati dalla pulitura, tempi di attesa lunghi per riavere i capi*
  - o *Lavaggi troppo aggressivi*
  - o *Manca sempre biancheria*
  - o *Non sempre i capi sono stirati*
  - o *Più attenzione ai capi da aggiustare*
  - o *Restituzione capi lavati, smarrimento capi lavati*
  - o *Vengono rovinati molti capi*
  - o *Vengono smarrite molte cose*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o *Un parco verde dove non si può accedere in carrozzina per avvallamenti, un peccato!*
- Facilità di accesso:
  - o *Al telefono non risponde mai nessuno*
  - o *Al telefono non rispondono quasi mai*
  - o *Appena possibile avere libero accesso anche in camera*
  - o *Difficoltà contatto il sabato e la domenica*
- Animazione:
  - o *Per quelli non autonomi ci vorrebbe più presenza*
  - o *Riuscire ad aumentare le animazioni*
- Processi assistenziali
  - o *Condivisione delle info*
  - o *Migliorare passaggio di consegne nei cambiamenti dei turni*
- Servizi sanitari:
  - o *Più informazioni sulle cure del proprio caro. Troppo a letto*
- Servizi sociali:
  - o -

- Personale:
  - *Alcune operatrici si rivolgono in modo molto sgarbato con poca pazienza*
  - *Alcuni atteggiamenti un po' frettolosi*
  - *Che il personale usi cortesia anche quando i degenti sono nelle camere (non in vista)*
  - *Chi più chi meno c'è qualche situazione dove non c'è tanta gentilezza e disponibilità (ai familiari bisogna dare attenzione a quello che chiedono e dare risposte precise e non generiche e sbrigative)*
  - *Oss poco rispettosi verbalmente con l'ospite*
  - *Relazionarsi con i familiari con meno fretta*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - -

- **Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti=10; 14,3% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - *Abbondanza e qualità del cibo*
  - *Comunicazione del menù*
  - *Cucina interna*
  - *Menù variegato e migliore che a casa*
  - *Menù vario*
  - *Non ho mai assistito quando il personale somministra il cibo*
  - *Ottimo il cibo*
  - *Piatti molto gustosi*
  - *Varietà del menù*
- Servizio lavanderia:
  - *Puliti sia la biancheria che i vestiti*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Molto bene l'apertura del salone ai familiari*
  - *Molto utile per movimentazione quotidiana*
  - *Spazi ampi*
  - *Spazi grandi in cui muoversi*
  - *Tanto spazio*
- Facilità di accesso:
  - *Apertura ordinata con orari vari*
  - *Contatto WhatsApp*
  - *Molto buona la comunicazione e l'accoglienza*
  - *Orari perfetti*
  - *Reperibilità degli infermieri e Oss telefonica*
  - *Se chiedo una visita al sabato la ottengo*
- Animazione:
  - *Belle iniziative*
  - *Buona nel coinvolgere gli ospiti*
  - *Coinvolgimento degli ospiti nelle varie attività proposte*
  - *Molto variegata*
  - *Per gli ospiti abbastanza autonomi l'animazione è ottima*
  - *Permettere a volontari l'accesso in struttura per l'animazione degli ospiti*

- *Varia e utile*
- *Varie proposte di animazione*
- *Super*
- Processi assistenziali:
  - -
- Servizi sanitari:
  - *Comunicazione con i familiari*
  - *Molta attenzione, comunicazione, disponibilità*
  - *Possibilità di parlare con il medico*
  - *Presenza costante del medico, tempestività negli interventi di bisogno, attenzione nella somministrazione dei farmaci*
  - *Sono informato sulle attività previste in genere*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale:
  - *Buona parte del personale è gentile e competente*
  - *Complessivamente molto positivo*
  - *Davvero gentili e disponibili*
  - *Disponibilità*
  - *Disponibilità del personale che favorisce un ambiente sereno*
  - *Disponibilità e gentilezza della maggior parte del personale*
  - *Molto bene assistenza e disponibilità*
  - *Molto gentili*
  - *Ottimo, quasi al 100%*
  - *Personale molto disponibile e gentile*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Celerità nelle informazioni*

**- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=8; 11,4% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - -
- Servizio lavanderia:
  - *Comunicazione del cambio stagione*
  - *Fare più attenzione alla biancheria che viene usata per altri ospiti*
  - *Purtroppo, pare si perdano i capi di vestiario*
  - *Ricominciare settimanalmente il controllo armadio da parte del familiare*
  - *Scheda in camera con promemoria per parenti*
  - *Sistema di etichettatura riconoscimento indumento*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Creare aree di socializzazione pazienti, di piccole dimensioni*
  - *Sistemazione giardino per fruizione nella bella stagione*
  - *Spazi con percorsi per passeggiate esterne*
  - *Addobbare meglio e di più con allegria il salone grande dove si fanno le visite*
  - *La struttura è da ristrutturare, serramenti rotti...*
  - *Riapertura bar*
  - *Spazi dedicati*

- Facilità di accesso:
  - *Accesso libero tutti i giorni*
  - *Maggiore elasticità nell'orario di visita*
  - *Implementazione orari struttura, soprattutto nel weekend*
  - *Estensione orario visite*
  - *Facilitare le visite senza appuntamento*
  - *Mantenere questi standard per tutte le aree*
- Animazione:
  - *Aumento e variazione delle attività*
  - *Coinvolgere maggiormente associazioni esterne*
  - *Consiglio un po' più di musica e meno rosario in tv*
  - *Fare attività più spesso*
  - *Portare gli ospiti più spesso all'aperto fuori in giardino (possibile passerella nel parco per le carrozzine*
  - *L'ospite desidererebbe partecipare ad una messa in struttura*
  - *Più ore, più strumenti, più operatori*
  - *Un po' più di attività in momenti programmati*
- Processi assistenziali:
  - *Aumentare il personale per assistenza*
- Servizi sanitari:
  - *Maggior coinvolgimento nella procedura delle cure mediche*
  - *Più personale*
  - *Più personale per essere più in contatto*
  - *Propongo ogni trimestre incontro con medico e fisioterapista*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale
  - *Più personale per la sorveglianza*
  - *Aumentare il numero di persone*
  - *Aggiungere personale*
  - *Più tempo per i pazienti*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Maggiore interazione con i familiari per condividere le attività svolte dall'utente*
  - *Tenere informati i familiari*
  - *Contattare periodicamente per informazioni*
  - *Maggiore coinvolgimento dei familiari nelle attività, processi riabilitativi e miglioramenti*
  - *Permettere le visite anche di domenica per i parenti che lavorano o che abitano lontano*
  - *Potenziare i contatti telefonici*
  - *Calendario delle attività giornaliere*

*Main partner:*





# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2022

Ente: **Casa Gino e Pierina Marani - I.P.A.B.**

Centro di Servizi: **Sede di Povegliano**

Gennaio 2023

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	5
b. SERVIZI SANITARI	6
c. SERVIZI SOCIALI	6
d. PERSONALE	7
e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	8
IN SINTESI...	9
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	11
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	12
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	15
8. COMMENTI	17

## 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 2022, 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 2022.

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:

- 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 2022 è stata realizzata nei mesi compresi tra febbraio 2022 e settembre 2022 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni<sup>2</sup>. Complessivamente nel 2022 hanno collaborato all'indagine 24 Enti per un totale di 37 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.324 questionari (tasso di collaborazione medio: 36%; valore minimo: 12% - valore massimo: 69%).

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.

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

---

<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.

- 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 2022.

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).

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.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione del 2021.

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

---

n. questionari completati: **10**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 10
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **38,5%**

Periodo di rilevazione: dal 16/11/22 al 11/12/22

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato cartaceo
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano durante le visite agli ospiti oppure è stato inviato per posta
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta utilizzando un box/contenitore in struttura

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	0	-	118	10,5
da 51 a 65 anni	6	66,7	534	47,5
da 66 a 75 anni	1	11,1	222	19,7
oltre i 75 anni	2	22,2	251	22,3
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>1.125</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	3	33,3	203	16,7
da sei mesi a due anni	3	33,3	523	43,0
più di due anni	3	33,3	489	40,3
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>1.215</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	1	11,1	127	10,7
1/2 volte alla settimana	7	77,8	720	60,5
almeno 2 volte al mese	0	-	200	16,8
1 volta al mese	0	-	81	6,8
meno di una volta al mese	1	11,1	53	4,5
mai	0	-	10	0,7
<b>totale</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>1.173</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> Campione: 1.324 questionari ottenuti da 37 CdS della Regione Veneto appartenenti a 24 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2022 e settembre 2022

#### 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. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 5. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	3	5	10	-
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	3	5	10	-
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,4</b>	<b>0,9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>-</b>

Figura 5.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	4,1	0,2
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	4,3	0,1
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>0,2</b>

## b. SERVIZI SANITARI

Figura 6. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	0,8	3	5	10	-
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,8	3	5	10	-
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	2,8	1,6	1	5	9	44,4
<b>Servizi sanitari</b>	<b>3,9</b>	<b>1,0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20,0</b>

Figura 6.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	4,2	0,2
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	4,3	0,1
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	2,8	3,8	-1,0
<b>Servizi sanitari</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>-0,2</b>

## c. SERVIZI SOCIALI

Figura 7. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	1,2	2	5	10	10,0

Figura 7.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	4,2	0,1

#### d. PERSONALE

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "16. 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	0	-	45	3,6
si, qualche volta	4	40,0	264	20,9
no, mai	6	60,0	953	75,5
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>1.262</b>	<b>100,0</b>

Figura 9. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	0,9	3	5	9	-
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,5	4	5	10	-
<b>Personale</b>	<b>4,5</b>	<b>0,6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>-</b>

Figura 9.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	4,1	-
14. 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>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>0,2</b>

## e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 10. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	1,1	2	5	10	10,0
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	1,3	1	5	10	10,0
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,5	1	5	10	20,0
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>1,2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20,0</b>

Figura 10.1 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	$\Delta$
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	4,0	0,2
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	3,8	0,5
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	3,8	0,2
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>0,3</b>

## IN SINTESI...

Figura 11. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	0,9	3	5	10	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	3,9	1,0	2	5	10	20,0
Servizi sociali	4,3	1,2	2	5	10	10,0
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	0,6	3	5	10	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	1,2	2	5	10	20,0

Figura 11.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

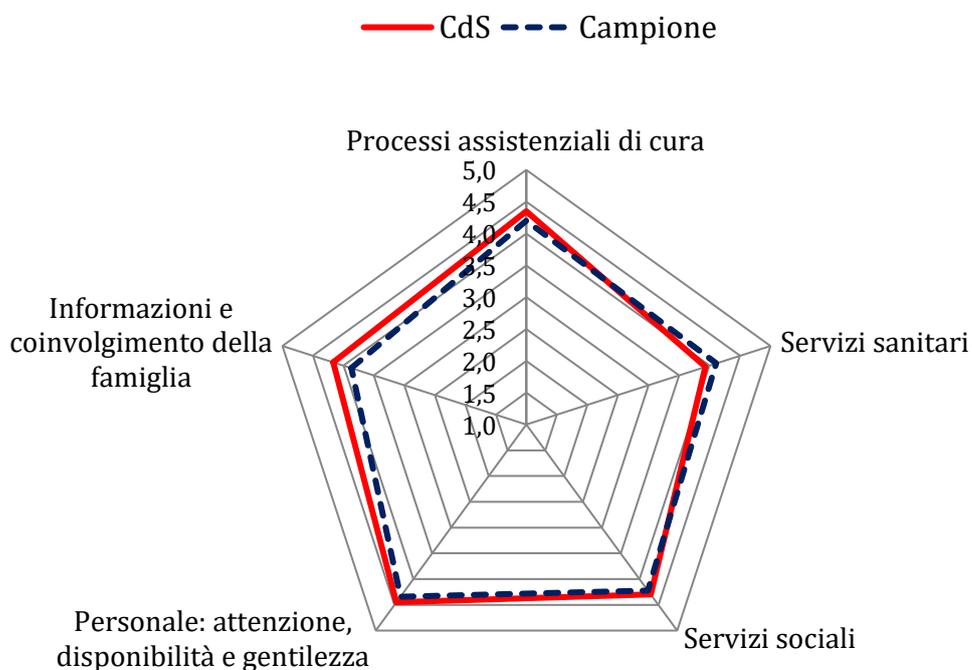
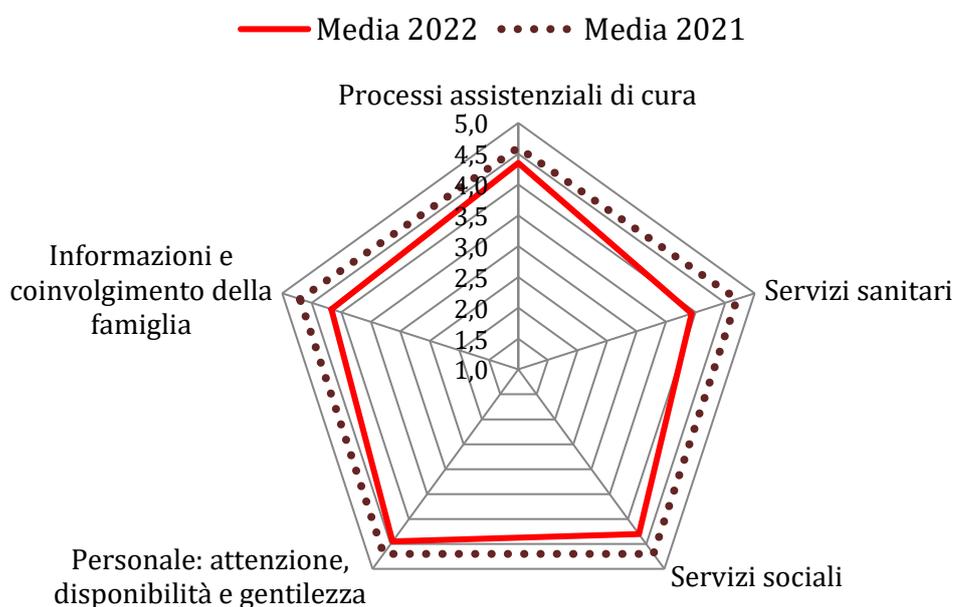


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	4,6	-0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	3,9	4,7	-0,8
Servizi sociali	4,3	4,7	-0,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	4,7	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	4,7	-0,5

Figura 11.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



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

---

*Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.*

## 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 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,7	0,5	4	5	10
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,6	1,3	1	5	9
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	1,0	2	5	10
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	4	5	10
Animazione della struttura	4,0	1,3	1	5	9
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	3	5	10
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,6	3	5	10
Servizi sociali	4,4	1,3	1	5	9
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,4	4	5	10
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,8	0,6	3	5	10

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

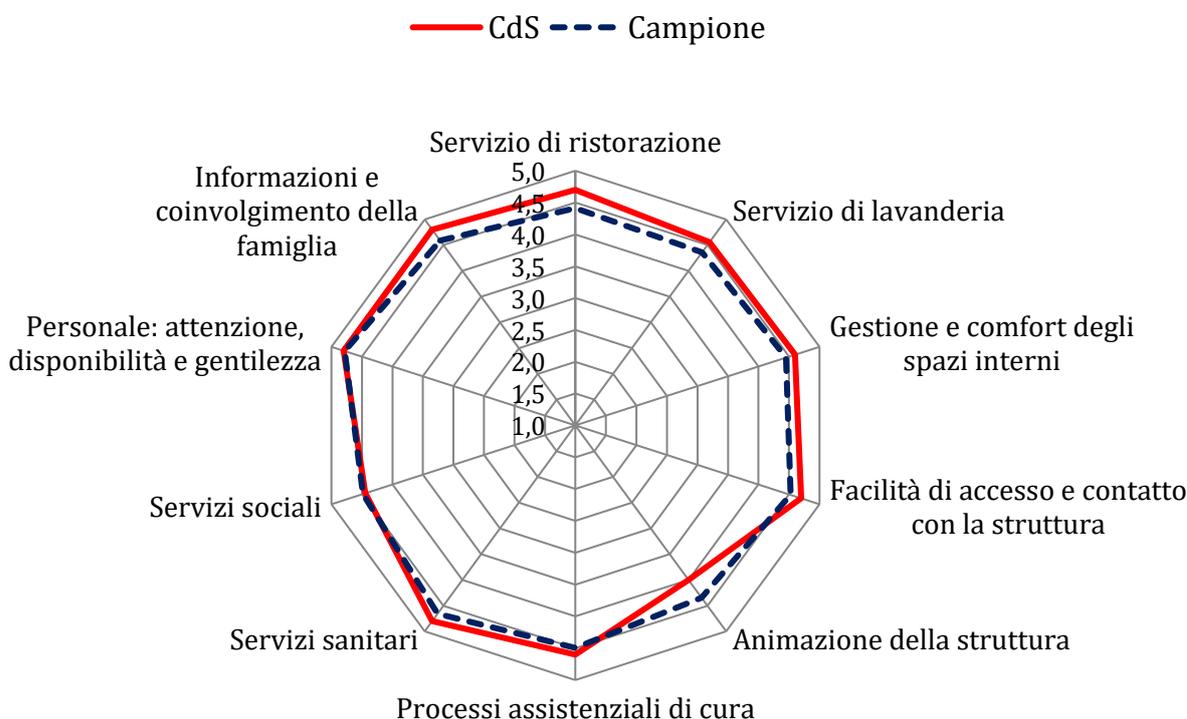


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS<sup>4</sup>

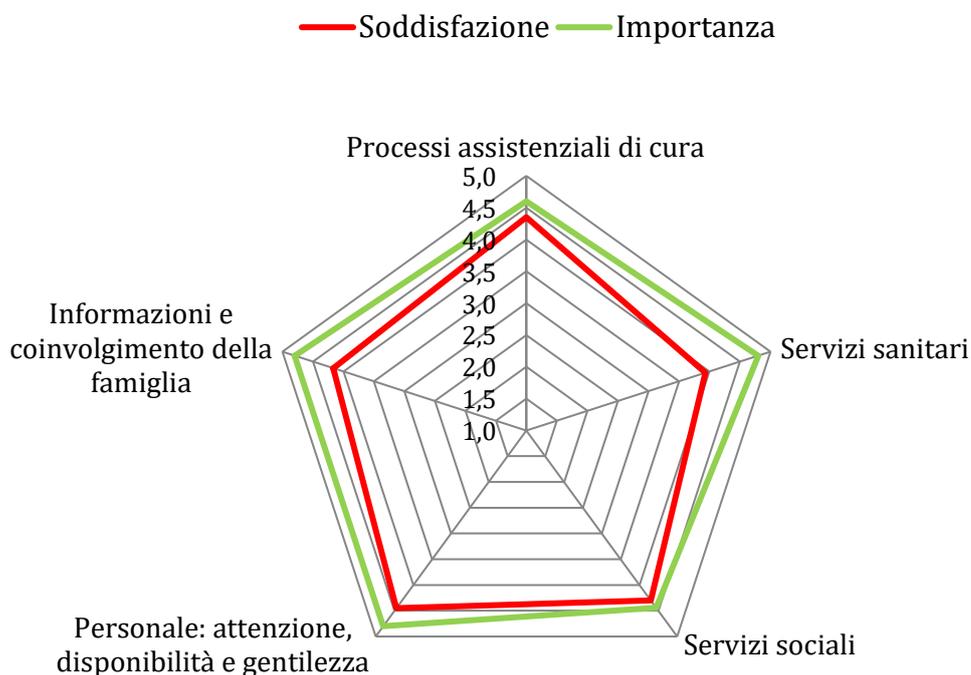
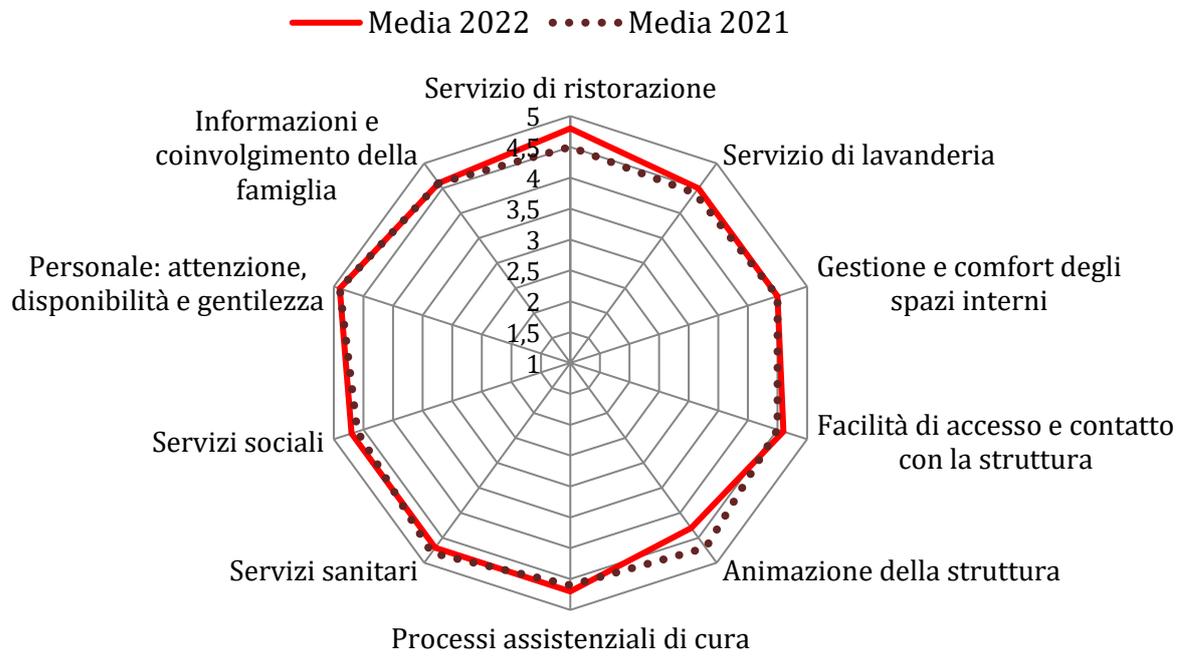


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Servizio di ristorazione	4,7	4,4	0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,6	4,3	0,3
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,5	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,4	0,3
Animazione della struttura	4,0	4,3	-0,3
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	4,5	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,9	-0,1
Servizi sociali	4,4	4,5	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,9	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,8	4,9	-0,1

<sup>4</sup> Le componenti "Servizio di ristorazione", "Servizio di lavanderia", "Gestione e comfort degli spazi", "Facilità di accesso e contatto con la struttura" e "Animazione della struttura" non sono state indagate nella rilevazione 2022

Figura 12.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



## 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 13. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	0,7	3	5	10	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	1,5	2	5	9	44,4

Figura 14. 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	N	% giudizi negativi
4,2	0,9	3	5	10	-

Figura 15. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	8	80,0	1.025	84,3
no	0	-	37	3,0
non so	2	20,0	154	12,7
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>1.216</b>	<b>100,0</b>

Figura 16. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
3,9	1,4	1	5	10	20,0

Figura 17. 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?	4,6	4,3	0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	3,9	-0,3
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,2	-
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	4,2	-0,3

Figura 17.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	4,9	-0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	4,6	-1,0
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,9	-0,7
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	4,7	-0,8

## 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 da **migliorare** (numero rispondenti=2; 20,0% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - -
- Servizio lavanderia:
  - *Da migliorare*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Spazio della camera da letto angusto, non trasmette senso di comfort (letto addossato alla parete)*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - -
- Animazione:
  - *Insufficiente*
- Processi assistenziali
  - -
- Servizi sanitari:
  - *Fisioterapia mirata*
  - *Processo riabilitativo*
- Servizi sociali:
  - *Per nulla presente se non ripetutamente contattata*
- Personale:
  - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Scarse e solo su sollecitazione*
  - *Migliorare le comunicazioni sia direttamente che via mail, difficile contattare il dottore*

### - Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=2; 20,0% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - *Cibo e servizio cucina*
- Servizio lavanderia:
  - -
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Molto curato*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - -

- Animazione:
  - -
- Processi assistenziali:
  - -
- Servizi sanitari:
  - -
- Servizi sociali:
  - -
- Personale:
  - *Gentile e disponibile*
  - *Gentilezza e disponibilità*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - -

**- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=2; 20,0% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - -
- Servizio lavanderia:
  - *Inventario capi consegnati*
  - *Regolare la temperatura dei lavaggi*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Spazi comuni più ampi*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Visite sabato e domenica*
- Animazione:
  - *Coinvolgere di più il familiare*
  - *Le attività di intrattenimento sono scarse, discontinue, andrebbero aumentate almeno 3/4 volte la settimana compreso il weekend*
- Processi assistenziali:
  - -
- Servizi sanitari:
  - *Le cure riabilitative dovrebbero essere costanti*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale
  - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Essere informati più tempestivamente sulle condizioni del familiare*

*Main partner:*





# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2022

Ente: **Casa Gino e Pierina Marani - I.P.A.B.**

Centro di Servizi: **Sede di Paese**

Gennaio 2023

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	5
b. SERVIZI SANITARI	6
c. SERVIZI SOCIALI	6
d. PERSONALE	7
e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	8
IN SINTESI...	9
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	11
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	12
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	15
8. COMMENTI	17

## 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 2022, 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 2022.

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:

- 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 2022 è stata realizzata nei mesi compresi tra febbraio 2022 e settembre 2022 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni<sup>2</sup>. Complessivamente nel 2022 hanno collaborato all'indagine 24 Enti per un totale di 37 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.324 questionari (tasso di collaborazione medio: 36%; valore minimo: 12% - valore massimo: 69%).

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.

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

---

<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.

- 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 2022.

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).

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.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione del 2021.

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:

- A
- B

n. questionari completati: **43**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 43
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **48,9%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

<i>Non temporanei</i>	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
A	23	52,3%
B	20	45,5%

Periodo di rilevazione: dal 16/11/22 al 11/12/22

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano durante le visite agli ospiti oppure è stato inviato per posta

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta utilizzando un box/contenitore in struttura

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	2	4,8	118	10,5
da 51 a 65 anni	21	50,0	534	47,5
da 66 a 75 anni	4	9,5	222	19,7
oltre i 75 anni	15	35,7	251	22,3
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>1.125</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	16	38,1	203	16,7
da sei mesi a due anni	15	35,7	523	43,0
più di due anni	11	26,2	489	40,3
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>1.215</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	13	31,0	127	10,7
1/2 volte alla settimana	25	59,5	720	60,5
almeno 2 volte al mese	2	4,8	200	16,8
1 volta al mese	0	-	81	6,8
meno di una volta al mese	1	2,4	53	4,5
mai	1	2,4	10	0,7
<b>totale</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>1.173</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> Campione: 1.324 questionari ottenuti da 37 CdS della Regione Veneto appartenenti a 24 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2022 e settembre 2022

#### 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. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 5. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,2	0,8	2	5	42	4,8
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,7	2	5	41	2,4
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>2,4</b>

Figura 5.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	4,3	0,1
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>0,1</b>

## b. SERVIZI SANITARI

Figura 6. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	2	5	41	7,3
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	1,0	2	5	41	7,3
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,8	1,3	1	5	37	19,9
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,1</b>	<b>1,0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>15,0</b>

Figura 6.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	4,2	0,1
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	4,3	-
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,8	3,8	-
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>-</b>

## c. SERVIZI SOCIALI

Figura 7. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	0,7	2	5	42	2,4

Figura 7.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	4,2	0,2

#### d. PERSONALE

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "16. 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	2,5	45	3,6
si, qualche volta	9	22,5	264	20,9
no, mai	30	75,0	953	75,5
<b>totale</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>1.262</b>	<b>100,0</b>

Figura 9. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	1,1	1	5	41	12,2
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	0,9	2	5	42	7,1
<b>Personale</b>	<b>4,3</b>	<b>0,9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>11,9</b>

Figura 9.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	4,1	-0,1
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	4,6	-
<b>Personale</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>-</b>

### e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 10. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,9	1,2	1	5	42	16,7
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	1,4	1	5	42	21,4
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	1,3	1	5	42	19,1
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>3,9</b>	<b>1,1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>21,4</b>

Figura 10.1 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	$\Delta$
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,9	4,0	-0,1
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	3,8	0,1
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	3,8	-
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>-</b>

## IN SINTESI...

Figura 11. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,7	2	5	42	2,4
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	1,0	2	5	40	15,0
Servizi sociali	4,4	0,7	2	5	42	2,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,9	2	5	42	11,9
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,1	1	5	42	21,4

Figura 11.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

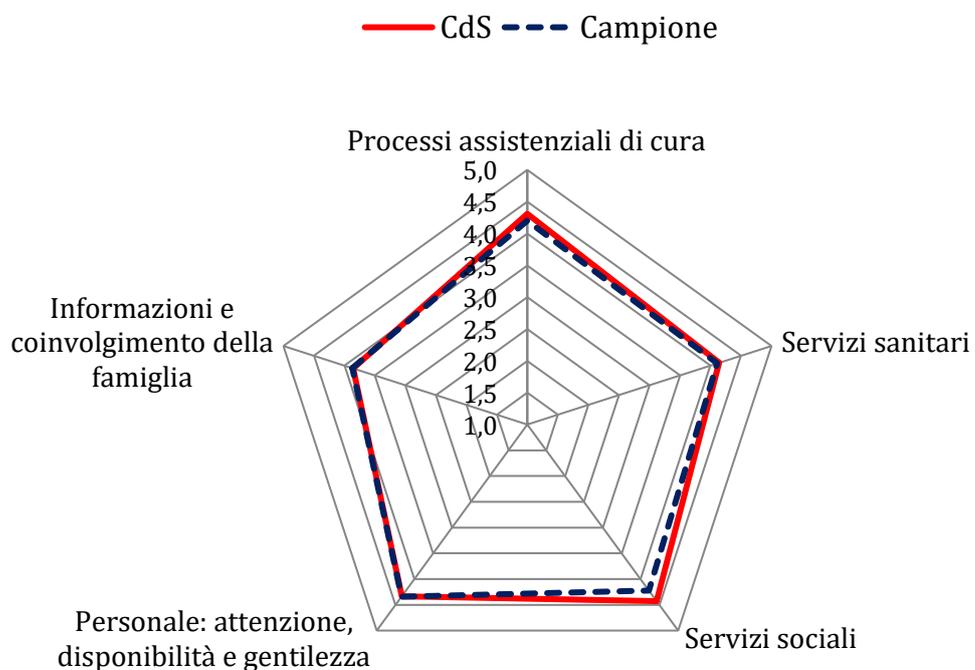
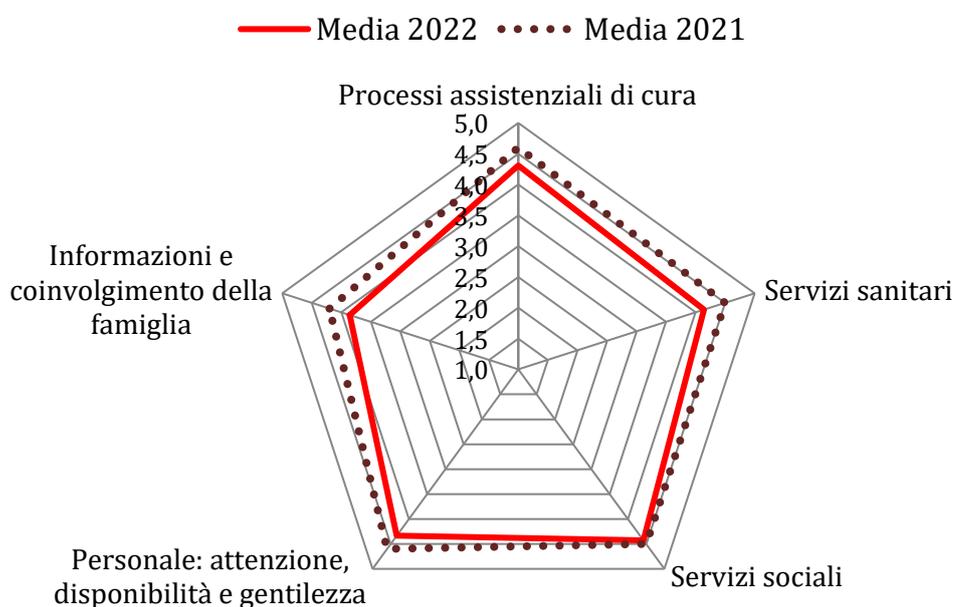


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	4,6	-0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	4,5	-0,4
Servizi sociali	4,4	4,5	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	4,6	-0,3
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	4,2	-0,3

Figura 11.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



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

---

*Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.*

## 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 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,6	3	5	41
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	1,2	1	5	41
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,6	3	5	43
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	43
Animazione della struttura	4,5	0,6	3	5	43
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	3	5	41
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,7	2	5	43
Servizi sociali	4,4	0,8	2	5	40
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,6	3	5	42
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,8	2	5	42

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

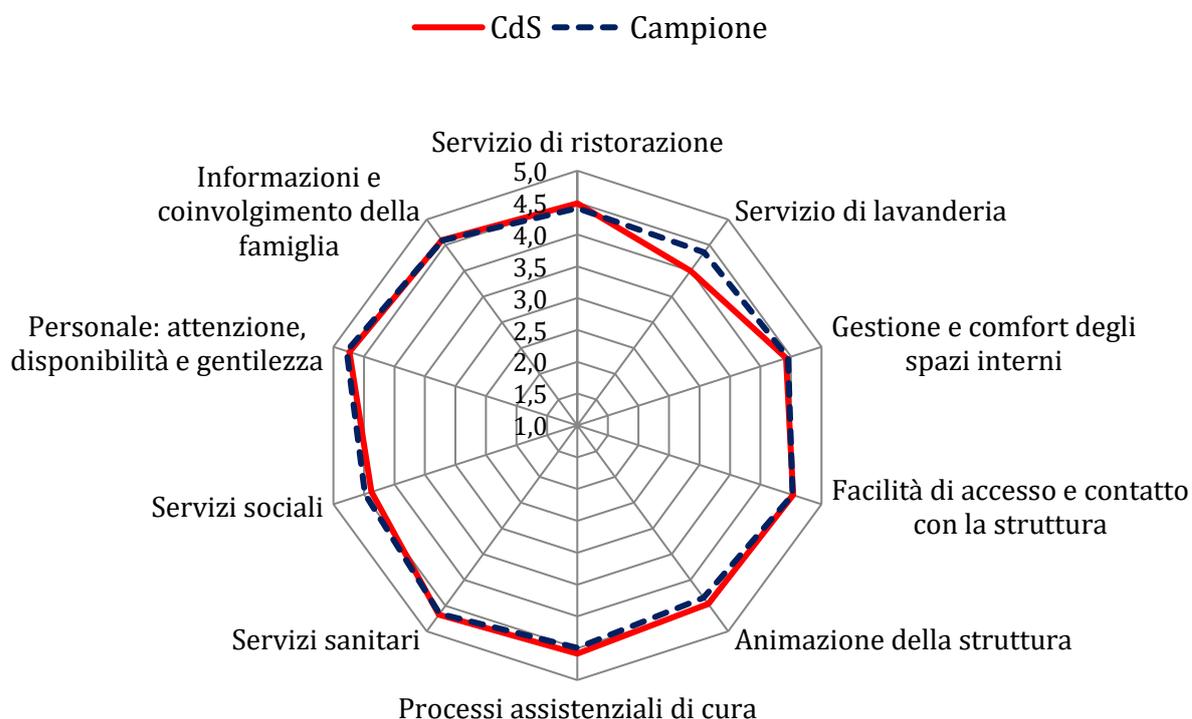


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS<sup>4</sup>

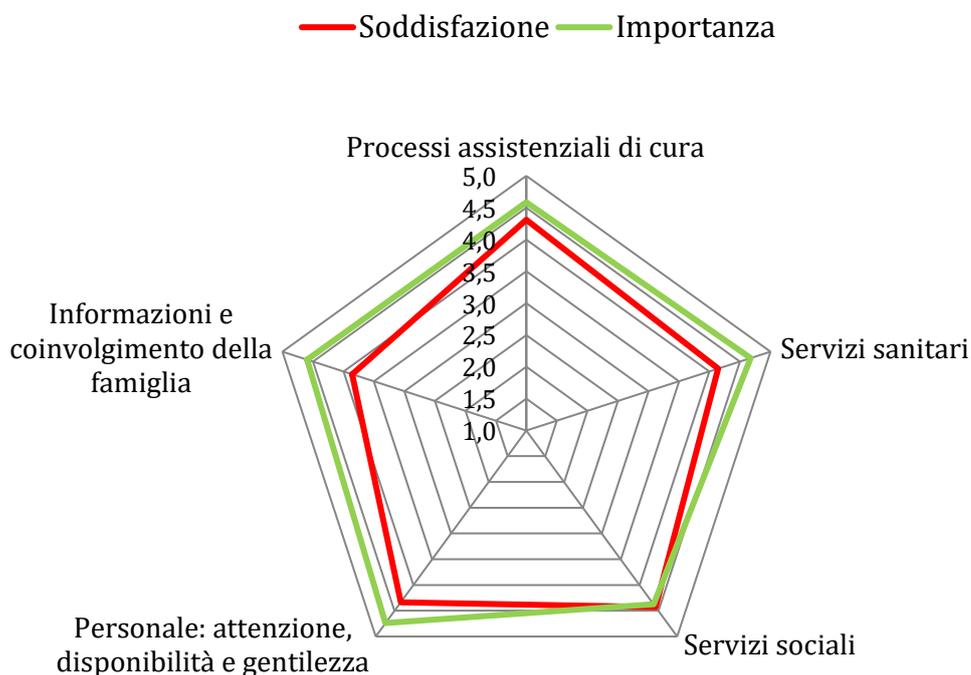


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	Δ
Servizio di ristorazione	4,5	4,5	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	3,9	0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	4,5	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,7	-0,2
Animazione della struttura	4,5	4,6	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	4,6	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,8	-0,1
Servizi sociali	4,4	4,8	-0,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	4,9	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	4,7	-0,1

<sup>4</sup> Le componenti "Servizio di ristorazione", "Servizio di lavanderia", "Gestione e comfort degli spazi", "Facilità di accesso e contatto con la struttura" e "Animazione della struttura" non sono state indagate nella rilevazione 2022

Figura 12.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



## 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 13. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	0,8	2	5	42	11,9
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	0,9	2	5	42	35,7

Figura 14. 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	N	% giudizi negativi
4,1	0,9	2	5	43	18,6

Figura 15. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	31	75,6	1.025	84,3
no	1	2,4	37	3,0
non so	9	22,0	154	12,7
<b>totale</b>	<b>41</b>	<b>100,0</b>	<b>1.216</b>	<b>100,0</b>

Figura 16. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,1	0,9	2	5	41	21,9

Figura 17. 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?	4,4	4,3	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	3,9	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,1	4,2	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,2	-0,1

Figura 17.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,6	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	4,2	-0,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,1	4,4	-0,3
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,5	-0,4

## 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 da **migliorare** (numero rispondenti=15; 34,9% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - *Certi giorni colazione a letto troppo tardi come orario*
  - *Migliorare la varietà di proposta cibi e i tempi in alcuni casi sono troppo lunghi*
  - *Quantità e disponibilità della stessa pietanza per tutti*
  - *Talvolta il cibo non è buono*
  - *Varietà della proposta*
  - *Da migliorare*
- Servizio lavanderia:
  - *A volte non vengono restituiti indumenti in tempi adeguati e talvolta sono andati persi*
  - *È stata smarrita della roba*
  - *Molti indumenti vengono smarriti*
  - *Perdita di capi*
  - *Qualche volta si perdono gli indumenti*
  - *C'è un po' di confusione, si trovano vestiti altrui e mancano quelli propri*
  - *Capi mescolati con quelli di altre persone*
  - *Maggior supporto all'ospite in relazione all'ordine del proprio guardaroba*
  - *Miglior organizzazione nella gestione dei vestiti*
  - *La restituzione della biancheria più veloce*
  - *Vestiti rovinati*
  - *Servizio lento, più attenzione a non rovinare la biancheria*
  - *Tempi di consegna, ordine armadio e cassetti*
  - *Tempi di riconsegna della biancheria lavata*
  - *Tempi lunghi nella etichettatura dei capi*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Nelle ore di relax l'uso della tv e la visione dei programmi televisivi non devono essere decisi esclusivamente da un'unica persona, anche se ospite da tempo, la quale più volte al giorno obbliga alla visione di canali di messe e rosari. Venga data la possibilità anche agli ospiti di poter provvedere ad assistere a programmi diversi*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Contatto telefonico*
  - *Favorire i contatti telefonici con la struttura e la famiglia*
  - *Ho avuto problemi nel contattare il personale del reparto (telefonicamente)*
  - *L'accoglienza*

- Animazione:
  - *Manca forse un collaboratore*
- Processi assistenziali
  - *Cura più dettagliata della persona*
  - *Manca personale, gli addetti hanno tempi brevi per accudire gli ospiti, devo fare tutto con fretta*
- Servizi sanitari:
  - *Attività fisiche individuali*
  - *La riabilitazione non segue una programmazione*
  - *Medici più disponibili a parlare con gli ospiti. Gli infermieri sono pochi e se l'ospite chiede informazioni sono frettolosi ed evasivi*
  - *Difficile parlare con il medico*
  - *Poca comunicazione*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale:
  - *A volte personale un po' frettoloso e poco attento alle cose personali dell'ospite*
  - *Ci sono spesso richieste di aiuto e assistenza ignorate da qualche operatore*
  - *Il personale femminile*
  - *Più attenzione nel vestire-lavare gli ospiti non autonomi alla mattina*
  - *Si notano controversie tra il personale*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Informazioni generiche*
  - *Scarso*

- **Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti=11; 25,6% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - *Adeguito*
  - *Possibilità di socializzare in gruppi di persone*
  - *Qualità e quantità del cibo, servizio in genere*
  - *Quantità e varietà*
  - *Varietà del menù*
- Servizio lavanderia:
  - *Etichettatura del vestiario*
  - *Poter sempre contare sulla pulizia ed igiene del vestiario e della biancheria indossata dall'ospite*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Buona, con particolare attenzione alla pulizia e all'allestimento dei vari periodi dell'anno*
  - *Pulizia*
  - *Spazi ampi e luminosi*
  - *Spazi aperti ben distribuiti e funzionali alla socializzazione tra ospiti e nei momenti di festa*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Immediato ed in grado di fornire le corrette indicazioni per i familiari a seconda dei bisogni dell'ospite*
  - *Una delle poche strutture a rimanere aperta durante i picchi covid*
- Animazione:
  - *Animazione presente e molto buona*

- *Attività quotidiane con gli ospiti*
  - *La proposta di attività utili a rendere l'ospite più partecipe*
  - *Marianna*
  - *Trovo importanti tutti i tentativi per favorire la conoscenza tra gli ospiti e il loro coinvolgimento nelle varie attività*
  - **Processi assistenziali:**
    - *Professionali*
  - **Servizi sanitari:**
    - *Ottima preparazione del personale*
    - *Ottimi*
  - **Servizi sociali:**
    - *Disponibilità*
    - *Disponibilità e competenza degli addetti rispetto ad informazioni di diversa natura relative all'ospitalità dell'utente*
    - *Rapporto familiare*
  - **Personale:**
    - *Bravi!*
    - *Disponibilità e gentilezza*
    - *Normalmente disponibili ed accoglienti con qualche rara eccezione*
    - *Marianna ok*
    - *Personale molto gentile*
    - *Personale gentilissimo*
    - *Personale maschile gentile e disponibile*
    - *Sempre disponibile e con il sorriso*
    - *Servizio svolto con competenza, affidabilità, pazienza e gentilezza*
    - *Tutti gentili e disponibili*
    - *Tutti molto gentili*
  - **Informazioni e coinvolgimento della famiglia:**
    - *Informazioni tramite gmail*
    - *Puntualità e precisione su quanto da riferire ai familiari*
- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=12; 27,9% del totale)**
- **Servizio ristorazione:**
    - *Anticipare orario colazione*
    - *I piatti alternativi sono insufficienti a sopperire la precarietà dei piatti primari*
    - *Più tipi di frutta a disposizione nella giornata*
    - *Porzioni adeguate per tutti*
    - *Prodotti golosi per colazione (nutella)*
    - *Usare prodotti di qualità*
    - *Utile attivare un sistema di scelta anticipata per gli utenti in grado di farlo*
    - *Pietanze più calde. Inoltre, modificare gli orari dei pasti della giornata*
  - **Servizio lavanderia:**
    - *Separare con apposite buste l'intimo sporco dall'abbigliamento*
    - *Anticipare rientro biancheria*
    - *Consegne regolari*
    - *Fissare una sorta di calendario per consegnare la biancheria da lavare e per la relativa riconsegna*

- *Attenzione a non perdere i capi*
- *Controllare il rientro quantità biancheria, si sono verificate importanti perdite*
- *Da cambiare, persi molti indumenti*
- *Guardaroba accessibile all'anziano*
- *Lavanderia dentro la casa di riposo*
- *Ambiente e gestione degli spazi:*
  - *Più poltrone in zona relax*
  - *Creare altri spazi quando ci sono colloqui con i familiari*
- *Facilità di accesso e contatto con la struttura:*
  - *Apertura visite sabato o domenica e festivi*
  - *Ingresso sabato o domenica*
  - *Visite dei familiari al sabato e domenica*
  - *Riprendere le visite al sabato*
  - *Ampliare i giorni di visita il sabato e la domenica*
  - *Apertura visite sabato o domenica e festivi*
  - *Aumentare orario visite*
  - *Contatto diretto con medico*
  - *Estensione orari per le visite*
  - *Fissare degli orari in cui si possa telefonare alla struttura almeno nei casi di questioni urgenti*
  - *Centralino più presente*
  - *Non sempre è chiaro a chi rivolgersi per le varie questioni*
- *Animazione:*
  - *Anche sabato e domenica*
  - *Estensione anche nei giorni festivi*
  - *Coinvolgere maggiormente alle attività l'ospite più indifferente o meno interessato*
  - *Interagire di più con gli ospiti che hanno più difficoltà ad esprimersi*
  - *Utilizzo di strumenti o attività compensativi per facilitare la partecipazione di anziani con disabilità visiva*
  - *Più volontari in settimana*
  - *Di più, sempre*
- *Processi assistenziali:*
  - *Vorrei che fosse alzata dal letto quotidianamente e non che rimanesse a letto per velocizzare i tempi del personale e che fosse presente a qualsiasi manifestazione da voi proposta*
- *Servizi sanitari:*
  - *Aumentare i tempi relativi a processi riabilitativi*
  - *Mettere a disposizione degli orari per chiamare il medico del familiare*
  - *Più tempo e personale per riabilitazione*
  - *Colloquio con i medici che non ci sono mai*
  - *Comunicazioni più frequenti con il medico*
  - *Mi piacerebbe essere contattato dal medico per valutare il mio familiare*
  - *Utile un incontro informativo periodico con i familiari (in base alle necessità)*
  - *Risposte tempestive alle richieste di info sanitarie senza dover sollecitare più volte*
- *Servizi sociali:*
  - *Indicare orari precisi in cui è possibile avere un contatto telefonico*
  - *Maggior presenza telefonica*

- Personale
  - *Prestare più attenzione alle richieste della persona*
  - *Più disponibilità, attenzione e gentilezza*
  - *Più personale*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Avere un referente nominato tra i parenti degli ospiti*
  - *Maggior partecipazione nelle cure mediche decise*
  - *Riprendere colloqui dell'equipe assistenziale con familiari*
  - *Comunicazione telefonica su situazione/comportamenti ogni 3 o 6 mesi*
  - *Fissare degli incontri periodici tra famiglia e struttura per poter parlare e per poter seguire la situazione da punti di vista diversi*
  - *Più disponibilità all'ascolto e informazioni*
  - *Sapere se il mio familiare ha cure nuove, se vengono effettuati esami sangue...*

*Main partner:*

