

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2024

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

Centro di Servizi: **Sede di Villorba**

Settembre 2024

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	5
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	6
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	7
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	8
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	8
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	9
g. SERVIZI SANITARI	9
h. SERVIZI SOCIALI	10
i. PERSONALE	10
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	11
IN SINTESI...	12
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	14
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	15
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	18
8. COMMENTI	20

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 Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2024, 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 2024.

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 2024 è stata realizzata nei mesi compresi tra febbraio 2024 e giugno 2024 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni². Complessivamente nel 2024 hanno collaborato all'indagine 42 Enti per un totale di 55 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2.089 questionari (tasso di collaborazione medio: 38,3%; valore minimo: 14,6% - valore massimo: 71,3%).

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.

¹ 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, ...)

² 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 2024.

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.

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:

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

n. questionari completati: **54**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 52
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 2

Tasso di collaborazione: **46,2%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Azalea-Begonia	15	50%
Camelia-Dalia	15	50%
Ninfea	11	39%
Villa	12	41%
n.i.	1	

Periodo di rilevazione: dal 03/06/24 al 31/07/24

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo e online

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano da parte di un operatore oppure è stato inviato il link al questionario tramite mail

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari è stata fatta con consegna in segreteria o tramite box/contenitore in struttura oppure direttamente on-line

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ³	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	2	4,3	135	7,1
da 51 a 65 anni	18	38,3	671	35,2
da 66 a 75 anni	7	14,9	319	16,7
oltre i 75 anni	20	42,6	783	41,0
Totale	47	100,0	1.908	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	6	12,8	332	17,4
da sei mesi a due anni	17	36,2	712	37,3
più di due anni	24	51,1	863	45,3
Totale	47	100,0	1.907	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	23	48,9	697	37,2
1/2 volte alla settimana	20	42,6	886	47,2
almeno 2 volte al mese	3	6,4	169	9,0
1 volta al mese	0	0,0	62	3,3
meno di una volta al mese	1	2,1	48	2,6
mai	0	0,0	14	0,7
Totale	47	100,0	1.876	100,0

Figura 5. Quante volte ha contattato (es. telefonata, videochiamata,...) il suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	3	6,8	203	11,6
1/2 volte alla settimana	8	18,2	195	11,1
almeno 2 volte al mese	6	13,6	96	5,5
1 volta al mese	1	2,3	86	4,9
meno di una volta al mese	2	4,5	141	8,0
mai	24	54,5	1.034	58,9
Totale	44	100,0	1.755	100,0

³ Campione: 2.089 questionari ottenuti da 55 CdS della Regione Veneto appartenenti a 42 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2024 e giugno 2024

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 6. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ⁴	% giudizi "non rilevabile" ⁵	N ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,5	1,2	1	5	13,2	15,1	53

Figura 6.1 Servizio di ristorazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁷	Δ ⁸
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,5	4,0	-0,5

Figura 7. 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	1	2,0	19	1,0
si, qualche volta	9	18,0	142	7,2
no, mai	27	54,0	1.027	52,4
non rilevabile	13	26,0	771	39,4
totale	50	100,0	1.959	100,0

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

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

⁶ Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

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

⁸ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 8. 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	8	15,4	178	8,8
si, qualche volta	26	50,0	700	34,4
no, mai	14	26,9	970	47,7
non rilevabile	4	7,7	185	9,1
totale	52	100,0	2.033	100,0

Figura 9. 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?	3,7	1,1	1	5	11,3	3,8	53

Figura 9.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	3,7	4,3	-0,6

c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 10. 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	3	5,7	28	1,4
si, qualche volta	7	13,2	243	11,9
no, mai	42	79,2	1.509	73,8
non rilevabile	1	1,9	265	13,0
totale	53	100,0	2.045	100,0

Figura 11. 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?	4,0	1,0	1	5	9,3	0,0	54
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	1,1	1	5	24,1	0,0	54
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, ..)?	3,9	1,1	1	5	11,1	0,0	54
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,0	1,0	1	5	5,6	0,0	54
Gestione e comfort degli spazi interni⁹	3,8	0,8	2	5	14,8	0,0	54

Figura 11.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,0	4,4	-0,4
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	4,0	-0,7
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, ..)?	3,9	4,3	-0,4
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,0	4,1	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	3,8	4,2	-0,4

⁹ 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 12. 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?	4,4	1,0	1	5	5,6	0,0	54
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,1	1,2	1	5	11,1	0,0	54
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	1,0	1	5	9,3	0,0	54

Figura 12.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,4	4,3	0,1
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,1	4,2	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	4,3	-

e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 13. 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, ...)?	4,1	1,2	1	5	13,0	1,9	54

Figura 13.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,1	4,3	-0,2

f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 14. 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	1,9	51	2,5
si, qualche volta	14	26,4	416	20,8
no, mai	37	69,8	1.465	73,2
non rilevabile	1	1,9	69	3,4
totale	53	100,0	2.001	100,0

Figura 15. 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?	3,8	1,2	1	5	11,3	1,9	53
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	0,8	2	5	3,8	11,5	52
Processi assistenziali di cura	4,0	0,9	2	5	7,5	1,9	53

Figura 15.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,8	4,2	-0,4
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	4,4	-0,1
Processi assistenziali di cura	4,0	4,3	-0,3

g. SERVIZI SANITARI

Figura 16. 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?	4,1	1,1	1	5	9,3	1,9	54
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,0	1,0	1	5	11,1	1,9	54
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,7	1,3	1	5	18,9	15,1	53
Servizi sanitari	4,0	1,0	1	5	14,8	1,9	54

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	4,2	-0,1
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,0	4,3	-0,3
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,7	3,8	-0,1
Servizi sanitari	4,0	4,2	-0,2

h. SERVIZI SOCIALI

Figura 17. 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	1,0	1	5	7,4	0,0	54

Figura 17.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

i. PERSONALE

Figura 18. 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	0	0,0	67	3,3
si, qualche volta	18	34,6	409	20,0
no, mai	28	53,8	1.382	67,5
non rilevabile	6	11,5	188	9,2
totale	52	100,0	2.046	100,0

Figura 19. 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?	3,9	1,1	1	5	11,3	9,4	53
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,4	0,9	2	5	3,7	0,0	54
Personale	4,2	0,9	2	5	9,3	0,0	54

Figura 19.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,9	4,2	-0,3
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,4	4,6	-0,2
Personale	4,2	4,4	-0,2

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 20. 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?	4,0	1,1	1	5	11,1	54
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	1,2	1	5	11,1	54
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	11,1	54
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	1,0	1	5	9,3	54

Figura 20.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

IN SINTESI...

Figura 21. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
Servizio di ristorazione	3,5	1,2	1	5	13,2	15,1	53
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	3,7	1,1	1	5	11,3	3,8	53
Gestione e comfort degli spazi interni	3,8	0,8	2	5	14,8	0,0	54
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	1,0	1	5	9,3	0,0	54
Animazione della struttura	4,1	1,2	1	5	13,0	1,9	54
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,0	0,9	2	5	7,5	1,9	53
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	1,0	1	5	14,8	1,9	54
Servizi sociali	4,4	1,0	1	5	7,4	0,0	54
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	0,9	2	5	9,3	0,0	54
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	1,0	1	5	9,3	-	54

Figura 21.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2024

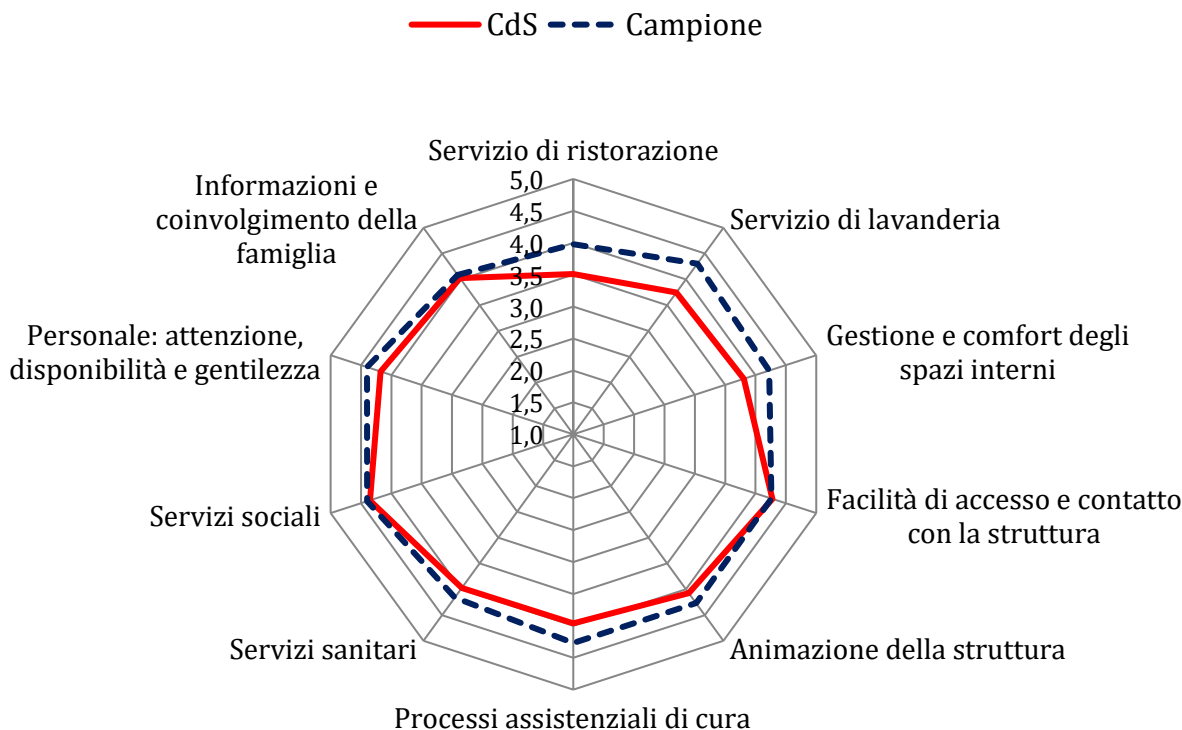


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023

	Media 2024	Media 2023	Δ
Servizio di ristorazione	3,5	3,6	-0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	3,7	3,9	-0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	3,8	4,1	-0,3
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	4,4	-0,1
Animazione della struttura	4,1	4,3	-0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,0	3,9	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	4,4	-0,4
Servizi sociali	4,4	4,4	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	4,1	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	3,9	0,1

Figura 21.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023



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

2 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	4,0	0,0	4	4	0,0	2
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	0,0	4	4	0,0	2
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	0,0	4	4	0,0	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, ...)	5,0	0,0	5	5	0,0	2

Figura 21.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2024 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ¹⁰	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,0	4,5	-0,5
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	4,6	-0,6
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	4,5	-0,5
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, ...)	5,0	4,2	0,8

¹⁰ Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 72 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	4,6	0,7	1	5	52
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,7	2	5	51
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,6	2	5	53
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,7	3	5	53
Animazione della struttura	4,5	0,8	2	5	52
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,5	3	5	53
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,9	0,3	4	5	51
Servizi sociali	4,5	0,7	2	5	52
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,4	3	5	52
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,5	3	5	52

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2024

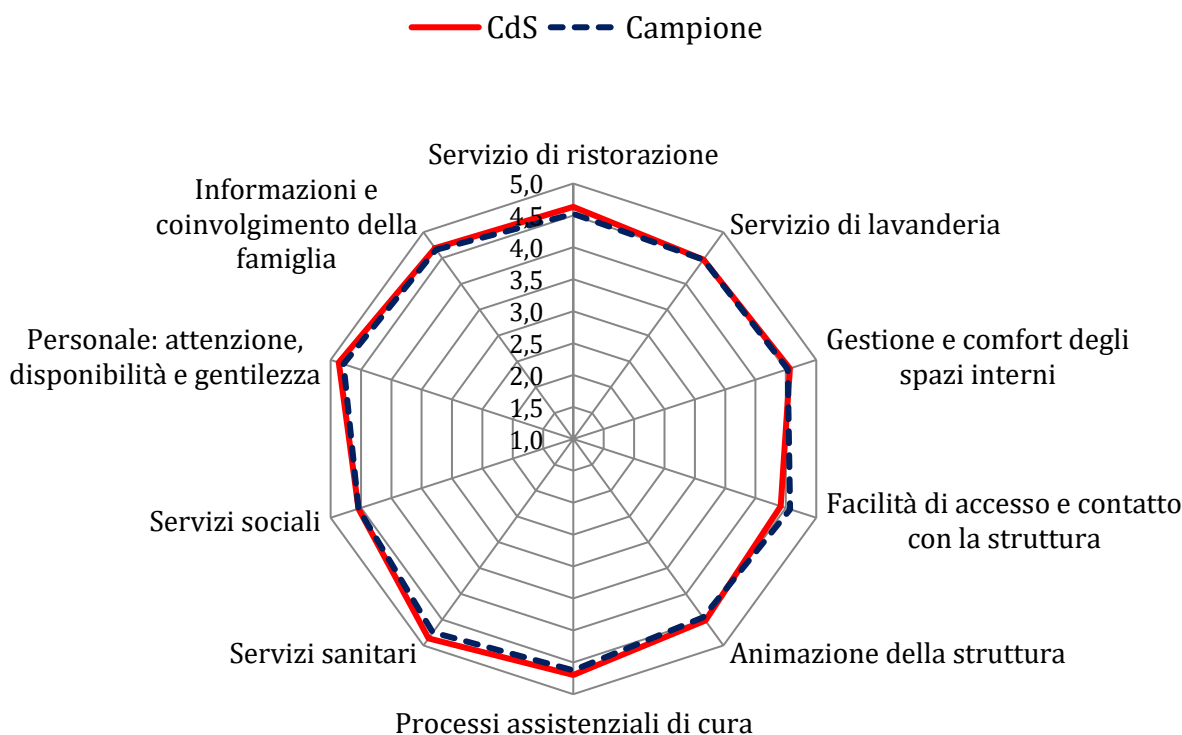


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

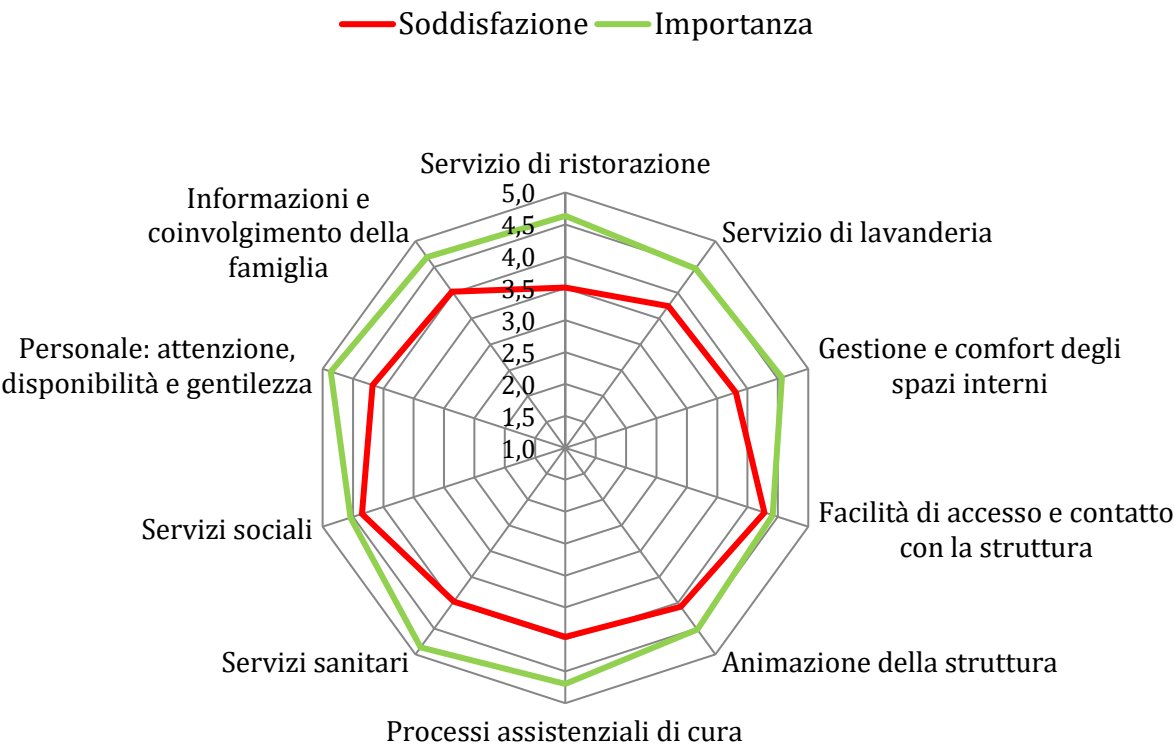
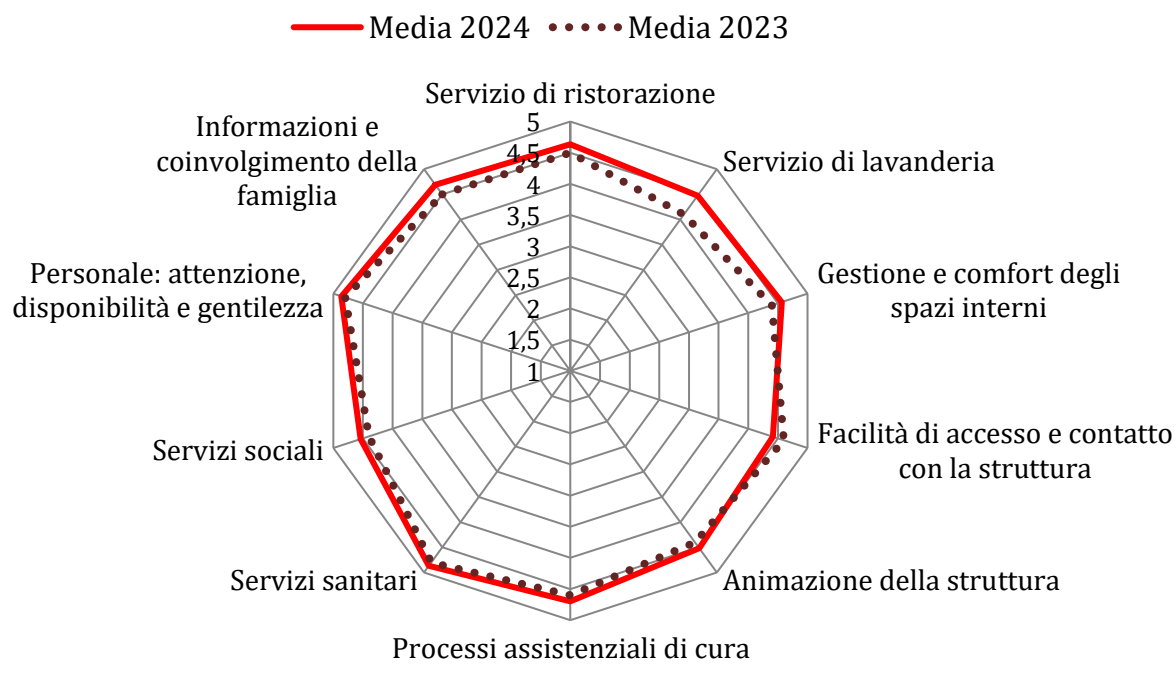


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023

	Media 2024	Media 2023	Δ
Servizio di ristorazione	4,6	4,5	0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,1	0,4
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,4	0,2
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	4,6	-0,2
Animazione della struttura	4,5	4,4	0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,6	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,9	4,8	0,1
Servizi sociali	4,5	4,4	0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	4,8	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,5	0,2

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023



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?	4,2	1,0	1	5	5,7	53
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,4	1,1	1	5	21,2	52

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
3,9	0,9	1	5	5,7	53

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	41	78,8	1.709	85,3
no	5	9,6	59	2,9
non so	6	11,5	235	11,7
totale	52	100,0	2.003	100,0

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
3,9	1,0	1	5	7,5	53

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

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

Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2024	Media 2023	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	4,0	0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,4	3,9	-0,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,9	4,1	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	4,1	-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=9; 16,7% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - *Pietanze variegata, buona la quantità*
 - *Pietanze gradevoli al palato e alla vista*
 - *Varietà del menù*
 - *Gentilezza*
 - *Supporto e disponibilità del personale*
 - *Ok*
- Servizio lavanderia:
 - *Ok*
 - *Ottima la scelta di biancheria piana ignifuga*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Locali spaziosi, luminosi, accoglienti, climatizzati*
 - *Molte aree di sosta per sedersi*
 - *Ottimo spazi e disponibilità da parte vostra nel loro utilizzo*
 - *Spazi molto ampi*
 - *Personale*
 - *Ok*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Parcheggio facilmente fruibile*
 - *Disponibilità*
 - *Ottimo servizio e disponibilità*
 - *Personale disponibile*
 - *Possibilità di sfiorare gli orari; personale gentile*
 - *Sempre disponibili e cortesi*
 - *Sempre massima disponibilità, siete sempre molto disponibili*
 - *Buoni*
 - *Ok*
- Animazione:
 - *Buono*
 - *Coinvolgimento generale*
 - *Competenza*
 - *Grazie per gli intrattenimenti interessanti e stimolanti*
 - *Molto varia e frequente*
 - *Proattività e dinamismo*

- *Vivace e coinvolgente*
- Processi assistenziali
 - *Cure igieniche, cambi al bisogno*
 - *Buono*
 - *Ottimi*
- Servizi sanitari:
 - *Medico e coordinatrice presenti se c'è bisogno*
 - *Nota di merito al Dott. C.*
 - *Ottimo*
 - *Personale attento e disponibile*
 - *Scrupolosità*
 - *Sempre disponibili*
- Servizi sociali:
 - *Chiari, disponibili, accurati*
 - *Massima gentilezza disponibilità e efficacia*
 - *Sempre pronti ad accogliere e nel possibile aiutare*
 - *Ottimo servizio*
 - *Tutti positivi*
- Personale:
 - *Disponibilità e cordialità*
 - *Gentilezza e disponibilità*
 - *Gentili e disponibili*
 - *Molto buono. Disponibili a venire incontro alle richieste dei familiari e ad una pianificazione individuale non standardizzata*
 - *Operatori molto professionali e gentili*
 - *Sempre cortesi*
 - *Un grazie a chi lavora per la gentilezza che dimostra*
 - *Una parte del personale gentile e cortese*
 - *Tutti positivi*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Molto puntuale*
 - *Precise e puntuali*
 - *Puntuali*
 - *Sempre stata informata*
 - *Tutti positivi*

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=17; 31,5% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - *Alcuni piatti troppo asciutti*
 - *Assistenza*
 - *Aumentare le dosi*
 - *Da migliorare il condimento della pasta (troppa conserva di pomodoro e niente olio)*
 - *Migliorare la qualità dei prodotti e migliorare le ricette .il cibo non ha sapore*
 - *Minestra; carne*
 - *Qualità scarsa*

- *Qualità degli alimenti, maggiore scelta*
- *Qualità del cibo*
- *Qualità e quantità cibo*
- *Quantità, scelta*
- *Variare il tipo di carne e verdura*
- *Varietà*
- *Varietà di cibi proposti; spazi più ampi*
- *Orari pasti*
- *Rispetto dell'orario di distribuzione nelle ore serali*
- Servizio lavanderia:
 - *Capi che scompaiono*
 - *Capi smarriti*
 - *I capi si perdono anche se laviamo la biancheria a casa*
 - *Facilità di comprensione dello stato dell'abbigliamento*
 - *Attenzione ai capi*
 - *Lavaggi meno intensi per rovinare meno i capi*
 - *Lavaggio a temperature troppo alte*
 - *Lavare a temperature meno alte i capi più delicati che spesso si rovinano*
 - *Non recare danni agli indumenti e migliorare la stiratura*
 - *Qualità*
 - *Stirare di più gli indumenti*
 - *Stirare le camicie*
 - *Stiratura*
 - *Tempistiche di ritiro sporco e consegna pulito*
 - *Copriletti, lenzuola, sbiadite e vecchie*
 - *Tenere gli armadi più in ordine*
 - *Servizio pessimo*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Cattivo odore soprattutto nel nucleo*
 - *Entrando si avverte un cattivo odore*
 - *Cura degli ambienti*
 - *Manutenzione delle prese elettriche*
 - *Più spazi per la mensa*
 - *Porte REI 30*
 - *Pulizie servizi igienici*
 - *Spazi più luminosi, musica in sottofondo*
 - *Una stanza interna tranquilla e confortevole per colloqui*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Filtro sugli ingressi degli esterni*
- Animazione:
 - *Inclusione*
- Processi assistenziali:
 - *Dispositivi*
 - *Igiene della persona*
 - *Sarebbe essenziale un cambio più frequente del pannolone*
 - *Nei mesi estivi e nei fine settimana allattare l'assistito più tardi delle 17 o rimandare il clisma orari*

- *Più personale specie di sabato e domenica*
- *Poco personale che non riesce a supervisionare gli ospiti quando sono in camera durante il giorno.*
- Servizi sanitari:
 - *Condivisione dei processi di cura con i familiari*
 - *Curarla di più nella posizione a letto*
 - *Maggiore frequenza incontri*
 - *Orari*
 - *Più attività riabilitativa*
 - *Processi riabilitativi*
 - *Presenza medico meno distaccata*
- Servizi sociali:
 - *Informazioni e contatti con i parenti*
- Personale:
 - *Disponibilità notturna*
 - *Più attenzione e gentilezza verso gli ospiti*
 - *Qualche OSS da rivedere come educazione*
 - *Trattare i pazienti con rispetto e come persone non come bambini*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Comunicazione annua dello stato dell'ospite non sempre rispettata*
 - *Comunicazione terapie di qualsiasi tipo*
 - *Più informazioni alla famiglia*

- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=10; 18,5% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - *Cambiare il cuoco*
 - *Il cibo frullato venga dato all'ospite senza essere mescolato*
 - *Migliorare la qualità dei prodotti*
 - *Pietanze troppo salate*
 - *Più condimento*
 - *Troppo poco cibo, posticipare cena*
 - *Variare di più e più accurata la preparazione dei piatti*
- Servizio lavanderia:
 - *Accelerare le riconsegne degli abiti*
 - *Accuratezza nello stiro dei capi*
 - *Curare di più il lavaggio*
 - *Maggiore cura dei vestiti*
 - *Più attenzione per i capi*
 - *Nuova biancheria da camera*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Bar da riaprire*
 - *Sarebbe bello riavere il bar o qualcosa di simile soprattutto nei giorni festivi quando l'ambiente è un pò più triste*
 - *Più aree di sosta in giardino*
 - *Usufruire di più del grande parco a disposizione*
 - *Da fare interventi specialmente alle pareti interne*

- *Nuova sala per le visite*
- *Rendere disponibile almeno una poltroncina o seggiola per almeno 1 familiare*
- *Porte REI 120*
- *Facilità di accesso e contatto con la struttura:*
 - *Ampliare orari*
- *Animazione:*
 - *Attività sensoriali, didattiche, socializzazione*
 - *Aumentare l'animazione nel nucleo e nei finesettimana*
 - *Coinvolgere anche gli ospiti allettati in un programma di socializzazione*
 - *Coinvolgere i familiari; aumentare le feste domenicali*
 - *Più attività*
 - *Più uscite*
 - *Variare le attività*
- *Processi assistenziali:*
 - *Posticipare il risveglio*
 - *Migliorare l'ascolto degli ospiti presenti a sé stessi*
 - *Più cura ed attenzione all'aspetto della persona e cura di sé e dell'immagine*
- *Servizi sanitari:*
 - *Aumentare gli interventi*
 - *Mettete le telecamere*
 - *Spostare prelievi e altre prestazioni in orario mattutino*
 - *Visitare i pazienti*
- *Servizi sociali:*
 - *Valutare con la famiglia la situazione dell'ospite e fornire info su eventuali sgravi fiscali*
- *Personale*
 - *Assumere più persone*
 - *Aumentare il numero degli addetti*
 - *Aumentare il numero di risorse*
 - *Aumentare personale*
 - *Corsi di formazione*
 - *Dare più attenzione all'ospite*
 - *Dovrebbero comunicare di più tra infermieri per gestire l'ospite*
 - *Migliorare la selezione del personale*
 - *Personale più preparato*
 - *Più attenzione alle condizioni del paziente e igiene dell'ospite*
- *Informazioni e coinvolgimento della famiglia:*
 - *Aumentare il coinvolgimento dei parenti*
 - *Maggiori contatti tra famiglia e struttura*

Main partner:

