



Indagine 2025

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

Centro di Servizi: Villorba

Agosto 2025

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	5
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISONDENTI	6
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	7
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	7
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	8
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	9
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	10
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	10
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	11
g. SERVIZI SANITARI	12
h. SERVIZI SOCIALI	12
i. PERSONALE	13
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	14
IN SINTESI...	15
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	17
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	18
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	21
8. COMMENTI	23

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 (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2025, 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 2025.

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 2025 è stata realizzata nei mesi compresi tra gennaio 2025 e luglio 2025 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni. Complessivamente nel 2025 hanno collaborato all'indagine 38 Enti per un totale di 59 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2.526 questionari (tasso di collaborazione medio: 40%; valore minimo: 0% - valore massimo: 100%).

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
- 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 2025.

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:

- camelia-dalia
- azalea-begonia
- ninfea
- villa

n. questionari completati: **48**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 47
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 1

Tasso di collaborazione: **41,7%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
camelia-dalia	11	36,7%
azalea-begonia	8	26,7%
ninfea	13	46,4%
villa	12	44,4%

Periodo di rilevazione: dal 12/06/25 al 23/07/25

Metodologia di somministrazione:

- quest autocompilato cartaceo
- quest autocompilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

- invio per posta allegato a comunicazioni economiche
- punti di distribuzione in struttura

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

- box/contenitore
- consegna in segreteria

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ¹	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	7	15,9	162	6,7
da 51 a 65 anni	14	31,8	954	39,6
da 66 a 75 anni	3	6,8	424	17,6
oltre i 75 anni	20	45,5	869	36,1
Totale	44	100	2409	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	9	20,5	418	17,3
da sei mesi a due anni	15	34,1	848	35,2
più di due anni	20	45,5	1146	47,5
Totale	44	100	2412	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	16	36,4	911	38,2
1/2 volte alla settimana	26	59,1	1145	48
almeno 2 volte al mese	1	2,3	193	8,1
1 volta al mese	1	2,3	77	3,2
meno di una volta al mese	0	0	45	1,9
mai	0	0	13	0,5
Totale	44	100	2384	100

¹ **Campione:** 2.526 questionari ottenuti da 59 CdS della Regione Veneto appartenenti a 38 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di gennaio 2025 e luglio 2025

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 ²	% giudizi "non rilevabile" ³	N ⁴
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,8	1	1	5	6,4	17	47

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 ⁵	Δ ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,8	4	-0,2

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	0	16	0,6
si, qualche volta	4	178	7,2
no, mai	24	1447	58,5
non rilevabile	18	834	33,7
totale	46	2475	100

² % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

³ A causa della pandemia da Covid-19 alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e, pertanto, non valutabili

⁴ Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

⁵ La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁶ 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	3	6,4	183
si, qualche volta	18	38,3	829
no, mai	19	40,4	1268
non rilevabile	7	14,9	204
totale	47	100	2485
			100

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?	4,2	0,9	2	5	4,3	12,8	47

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?	4,2	4,3	-0,1

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	0	37	1,5
si, qualche volta	6	307	12,4
no, mai	40	1941	78,6
non rilevabile	2	182	7,4
totale	48	2468	100

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?	4,5	0,7	3	5	0	0	46
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,1	1	5	14,6	0	48
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,2	0,8	2	5	2,1	0	47
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,2	0,9	2	5	4,2	0	48
Gestione e comfort degli spazi interni⁷	4,2	0,7	2	5	2,1	0	48

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?	4,5	4,4	0,1
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	3,8	0
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,2	4,3	-0,1
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,2	4,2	0
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	4,2	0

⁷ 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?	4,7	0,6	3	5	0	0	48
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,5	0,8	1	5	2,1	2,1	48
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	2	5	2,1	0	48

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?	4,7	4,4	0,3
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,5	4,2	0,3
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,3	0,3

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, ...)?	4,5	0,7	2	5	2,1	0	48

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, ...)?	4,5	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	0	48	2
si, qualche volta	15	31,2	459
no, mai	33	68,8	1839
non rilevabile	0	0	61
totale	48	100	2407

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?	4	1	2	5	10,6	0	47
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,7	2	5	2,1	17	47
Processi assistenziali di cura	4,2	0,8	2	5	8,3	0	48

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?	4	4,2	-0,2
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	4,4	0,1
Processi assistenziali di cura	4,2	4,3	-0,1

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?	4,4	0,8	3	5	0	4,3	47
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,7	3	5	0	2,1	48
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestiti al Suo familiare?	4,3	1	1	5	2,1	12,8	47
Servizi sanitari	4,4	0,7	2	5	2,1	2,1	48

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?	4,4	4,3	0,1
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	4,3	0,1
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestiti al Suo familiare?	4,3	3,9	0,4
Servizi sanitari	4,4	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?	4,6	0,6	3	5	0	0	48

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?	4,6	4,4	0,2

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	1	2,1	75	3,1
si, qualche volta	10	20,8	520	21,1
no, mai	35	72,9	1666	67,8
non rilevabile	2	4,2	198	8,1
totale	48	100	2459	100

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?	4,3	0,9	1	5	4,3	12,8	47
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	2	5	4,3	0	47
Personale	4,4	0,8	2	5	6,4	0	47

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?	4,3	4,2	0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,6	-0,1
Personale	4,4	4,4	0

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?	4,3	0,9	2	5	2,1	48
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	0,7	3	5	0	48
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,3	0,9	2	5	2,1	47
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,7	2	5	4,2	48

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?	4,3	4,3	0
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	4,1	0,2
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,3	4,1	0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	4,2	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	3,8	1	1	5	6,4	17	47
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,2	0,9	2	5	4,3	12,8	47
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,7	2	5	2,1	0	48
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	2	5	2,1	0	48
Animazione della struttura	4,5	0,7	2	5	2,1	0	48
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,8	2	5	8,3	0	48
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	0,7	2	5	2,1	2,1	48
Servizi sociali	4,6	0,6	3	5	0	0	48
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,8	2	5	6,4	0	47
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,7	2	5	4,2	0	48

Figura 21.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2025

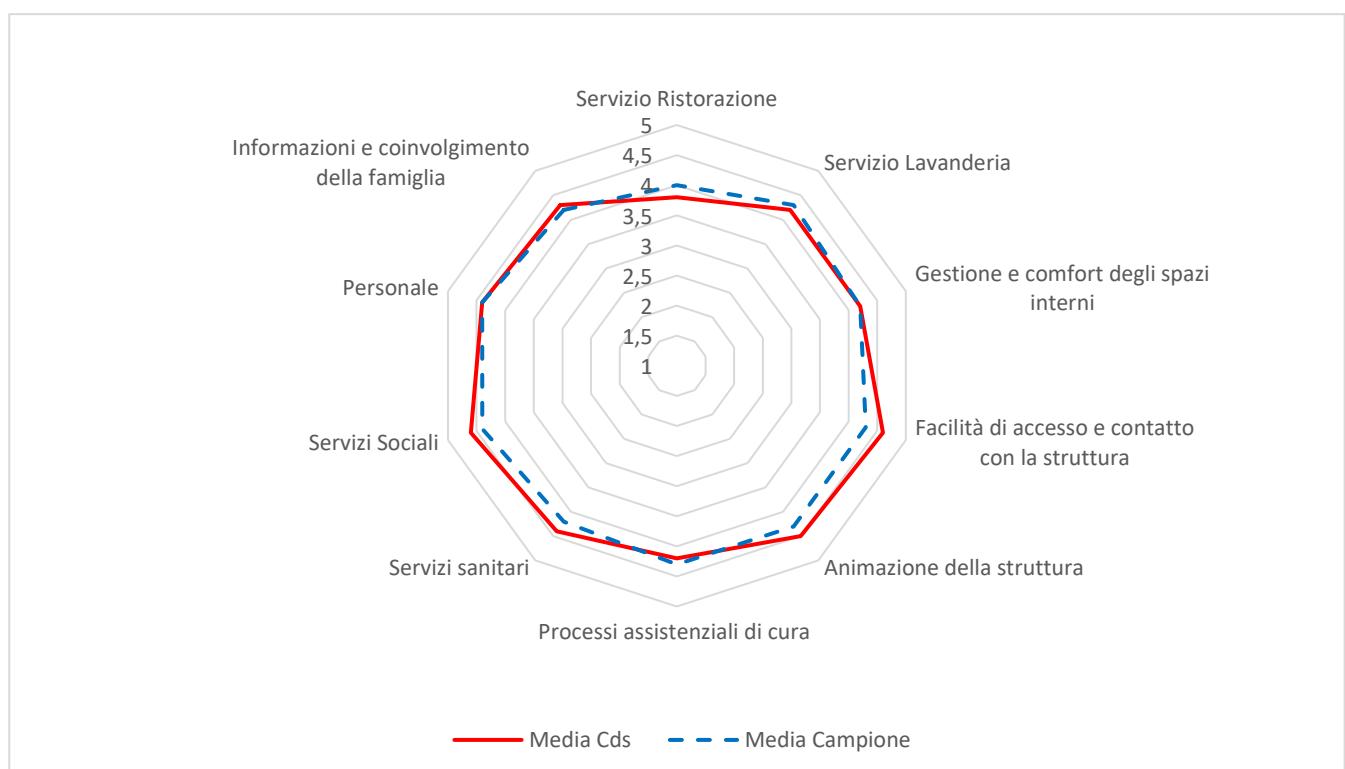
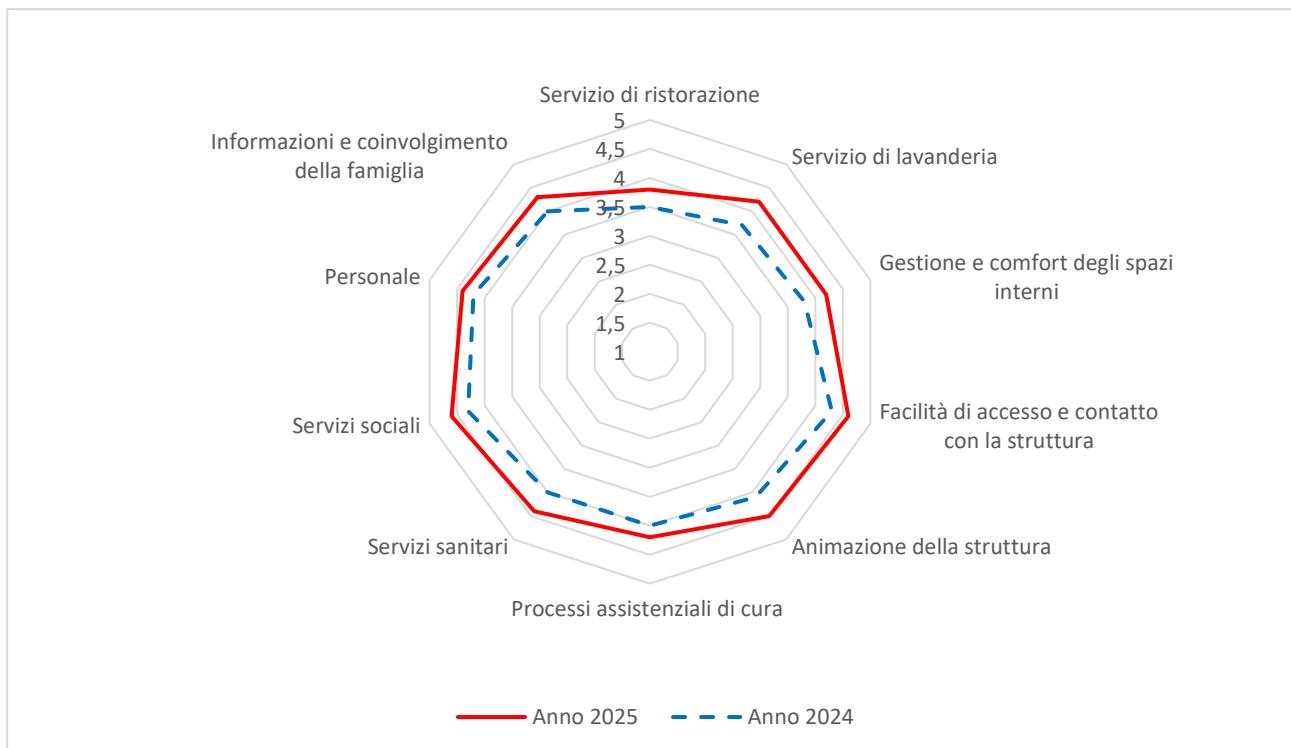


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	Δ
Servizio di ristorazione	3,8	3,5	0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	3,7	0,5
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	3,8	0,4
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,3	0,3
Animazione della struttura	4,5	4,1	0,4
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	4	0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	4	0,4
Servizi sociali	4,6	4,3	0,3
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	4,2	0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	4	0,3

Figura 21.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024



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

1 questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 21. Sintesi dei risultati per il CdS.

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

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

	Media CdS	Media Campione ⁸	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	5	4,6	0,4
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5	4,6	0,4
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	5	4,6	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, ...)	4	4,1	-0,1

⁸ Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 59 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	4,4	0,7	2	5	47
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,3	0,7	2	5	47
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,7	3	5	47
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	47
Animazione della struttura	4,5	0,7	2	5	47
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,6	2	5	47
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,4	3	5	47
Servizi sociali	4,5	0,6	3	5	47
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,5	3	5	47
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	3	5	47

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2025

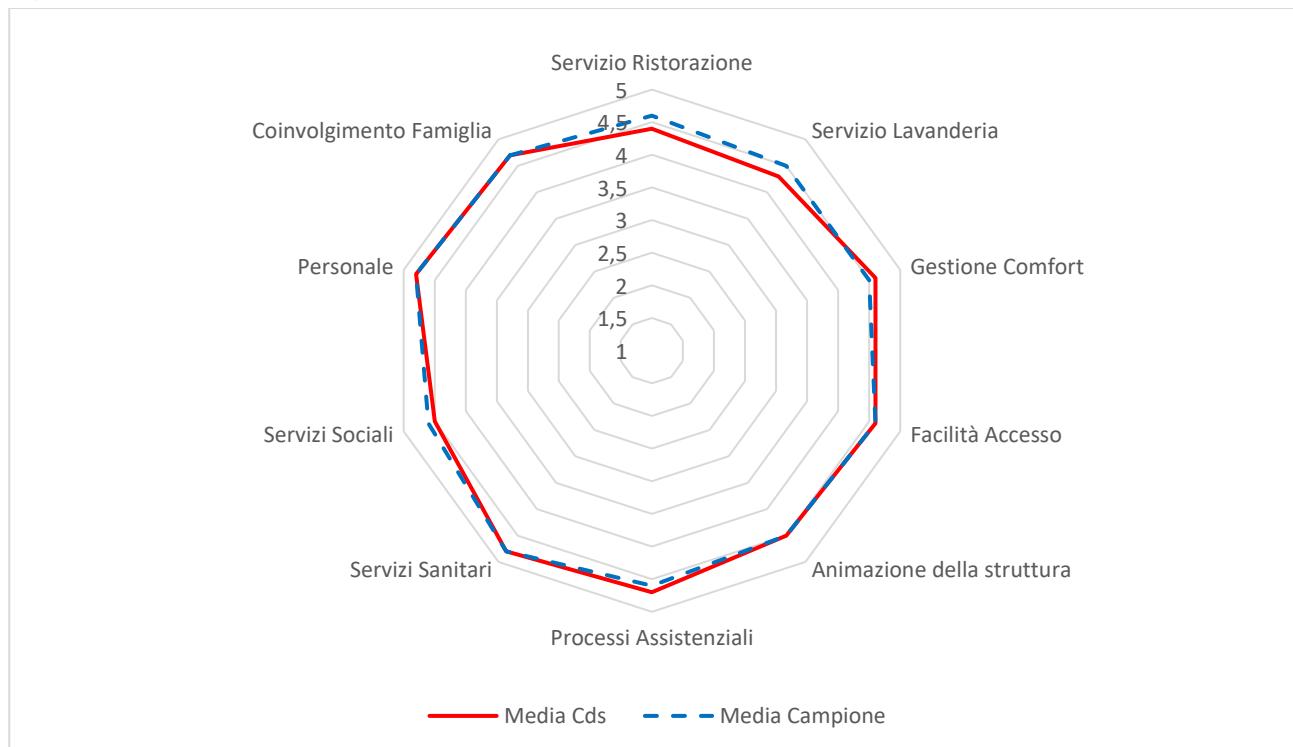


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

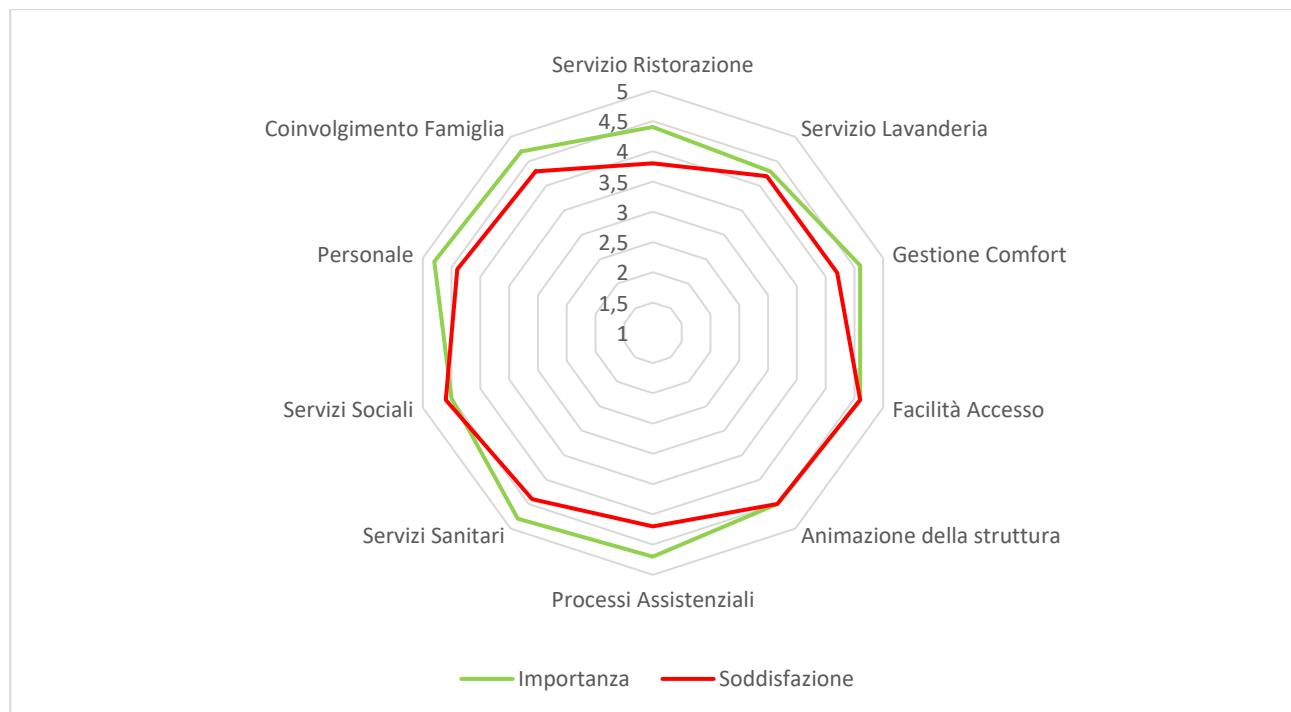
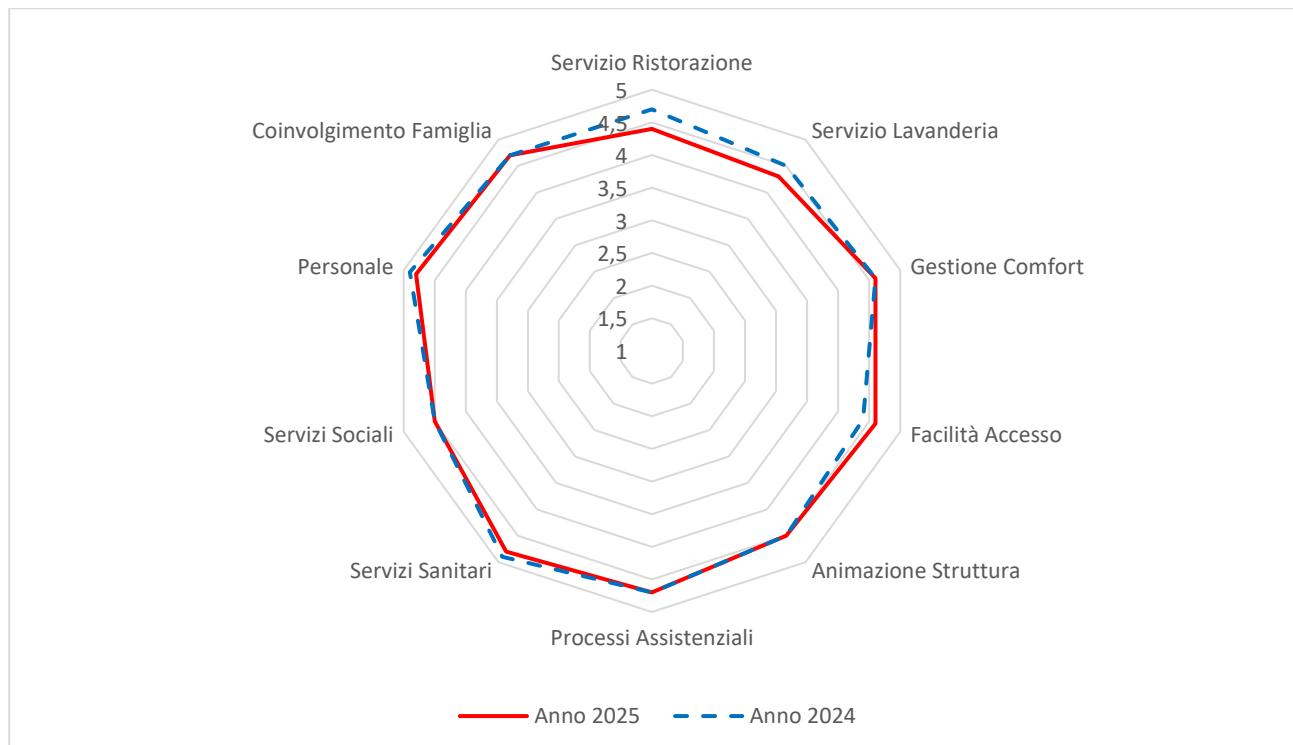


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	Δ
Servizio di ristorazione	4,4	4,7	-0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,5	-0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,6	0
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,4	0,2
Animazione della struttura	4,5	4,5	0
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,7	0
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,9	-0,1
Servizi sociali	4,5	4,5	0
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,9	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,7	0

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024



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?	4,5	0,7	2	5	2,1	47
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4	0,8	2	5	2,1	47

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,3	0,7	3	5	0	47

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	87,2	2136	86,9
no	0	0	60	2,4
non so	6	12,8	262	10,7
Totale	47	100	2458	100

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,3	0,8	3	5	0	47

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?	4,5	4,4	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4	3,9	0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,3	0

Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del Cds nel 2025 vs valore medio del Cds nel 2024 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2025	Media 2024	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,5	4,2	0,4
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4	3,4	0,6
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	3,9	0,4
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	3,9	0,3

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=21; 43,8% del totale*)

- *Servizio ristorazione*

- cibo buono e vario*
- varietà*
- ogni ospite ha una dieta personalizzata e cercano di accontentare nel limite del possibile le richieste alimentari degli ospiti*
- la nonna è molto difficile in termini culinari, ma è molto soddisfatta dei pasti*
- varietà delle pietanze*
- adeguato*
- menù settimanale esposto*
- buono*

- *Servizio lavanderia*

- buono*
- c'è attenzione a non smarrire gli indumenti*
- nulla da aggiungere*

- *Gestione comfort*

- è stata spostata una scrivania in camera, che dov'era posizionata impediva accesso con il deambulatore alla terrazza*
- ampiezza*
- spazi grandi e accessibili*
- gli spazi sono adeguati*
- ampi e luminosi*
- adeguati*
- buono*

- *Facilità accesso*

- come essere a casa*
- massima disponibilità*
- la disponibilità*
- positivo*
- buona*
- nulla da segnalare*

- *Animazione*

- si prestano molto bene*
- molte attività sempre seguite bene sia dal personale che dalle educatrici*
- molto presente e attenta*

- o cercano in ogni occasione di far interagire gli ospiti con animazioni variegate*
 - o ottima*
 - o varietà nelle attività*
 - o operatrici molto brave*
 - o nulla da segnalare*
 - o buono*

- *Processi assistenziali*

- o buoni*

- *Servizi sanitari*

- o molto attenti*
 - o disponibilità all'ascolto*
 - o presenza medico*
 - o ogni ospite viene seguito in modo cruciale e approndito avvisando i parenti prossimi dei
menti o delle variazioni.*
 - o siamo davvero felici di come la nonna viene seguita*
 - o professionali e competenti*
 - o nella norma*
 - o buono*

- *Servizi sociali*

- o sempre disponibile
o gentilezza o buoni*

- Personale

- o competenza e gentilezza sempre trovata*
 - o buona e cordiale*
 - o personale gentile*
 - o personale attento e disponibile*
 - o il personale cerca di entrare in rapporto con l'ospite in maniera gioiosa e scherzosa senza forzando la mano*
 - o molto disponibili*
 - o sempre disponibili e gentili anche se stanchi*
 - o oss e infermieri eccellenti*
 - o ci sono persone che lavorano con passione e professionalità*
 - o alcuni operatori molto bravi altri meno*
 - o buono*

- *Informazioni*

- *Altro*

- o nella norma*
- o siamo soddisfatti su tutto*

- Aspetti del servizio **da migliorare** (numero rispondenti=19; 39,6% del totale)

- *Servizio ristorazione*

- o è da migliorare la qualità e quantità del cibo*
- o non sempre il menù indicato corrisponde a quello servito*
- o cottura e gustosità*
- o palatabilità*
- o scelta del menù*
- o temperature; varietà delle pietanze*
- o condimento della pasta*
- o menù più vario; spesso le pietanze arrivano fredde*
- o più precisione nell'assistenza alla somministrazione di cibi e bevande*
- o assistenza durante i pasti*
- o personale addetto ai pasti*

- *Servizio lavanderia*

- o spesso vengono persi i capi, tempi di lavaggio molto lunghi*
- o non sempre tornano capi del familiare consegnati alla lavanderia*
- o attenzione alla perdita dei capi*
- o evitare scambi di biancheria tra ospiti, attenzione al lavaggio indumenti*
- o gestione dei capi*
- o più cura nella gestione in caso di danneggiamenti, non vengono riparate e nemmeno avvisano che bisogna sistemare, vestono ugualmente, senza bottoni o con buchi*
- o tempi lunghi per l'etichettatura dell'abbigliamento*
- o riduzione tempi attesa nel rientro capi lavati*
- o puntualità*
- o lenzuola diverse*

- *Gestione comfort*

- o arredamento molto datato*
- o arredamento camere*
- o ridurre gli spazi e creare piccoli nuclei*
- o pochi angoli per intrattenimento*
- o qualche tavolo in più*
- o poltrone poche*
- o poltrone per riposo*
- o è capitato di trovare puzza di fumo elettronico nei bagni degli ospiti*

- *Facilità accesso*

- o contatti con coordinatori*
- o gli orari degli uffici in caso di appuntamento*
- o a volte sono difficili i contatti telefonici*

- *Animazione*

- o buono ma saltuario*

- o sabato e domenica non c'è*
- o forse non adatto a tutti i tipi di ospiti*
- o è molto importante coinvolgere il maggior numero di persone*

- *Processi assistenziali*

- o docce*
- o carenti le cure assistenziali*

- *Servizi sanitari*

- o aumentare la fisioterapia anche per le persone allettate*
- o sincronizzare cure mediche con riabilitazione*
- o informazione ai familiari*
- o aggiornamenti più costanti sulla tipologia di cura*
- o tutto abbastanza bene*

- *Personale*

- o relazione del personale con gli ospiti, trattarli come persone*
- o maggiore attenzione da parte degli oss e degli infermieri verso l'ospite*

- *Informazioni*

- o attivare servizio wifi free per contattare familiari in videochiamata*

- *Altro*

- o manutenzione struttura non sempre attenta*
- o alla mattina si potrebbe ritardare l'alzata alle 8 (specialmente d'inverno)*

- **Azioni** da realizzare per migliorare il servizio (*numero rispondenti=16; 33,3% del totale*)

- *Servizio ristorazione*

- o la verdura non è mai condita e dicono senza sapore*
- o avere piu' cura nel dare sapore alle pietanze frullate*
- o inserire un menu' intermedio con cibi morbidi ma non frullati*
- o desiderio di verdura fresca (insalata)*
- o aggiungere piatti nel menù*
- o aumento del personale*

- *Servizio lavanderia*

- o profumare la biancheria*
- o maggiore cura*
- o stiratura e lavaggi a temperature meno elevate*

- *Gestione comfort*

- o creare nel salone qualcosa che lo renda più accogliente...es. piccola mostra di quadri, angolo fiorito...*
- o rimodernare le zone vecchie*
- o un giardino più curato*
- o accesso al giardino*
- o arieggiate di più*
- o cambiare aria più spesso nelle camere*

- *Facilità accesso*

- o fornire un recapito diretto e/o orari dedicati*
- o dedicare un giorno a chi non riesce a essere presente negli orari dell'ufficio*

- *Animazione*

- o purtroppo al pomeriggio ci sono poche animazioni*

- *Processi assistenziali*

- o sono tre mesi e non ho visto ancora un piano di cura*
- o controllare meglio la persona e pulirla se si è sporcata*

- *Servizi sanitari*

- o colloqui almeno bimestrali relativi allo stato di salute del familiare, redigere e condividere un piano dettagliato per le cure e i processi riabilitativi previsti*
- o aumentare le sedute dei processi riabilitativi*

- *Personale*

- o serve più personale per poter garantire un'adeguata attenzione a tutti i pazienti. La "mancanza" di cura e la fretta sono quasi sempre dovute ai troppi pazienti in carico a ciascun oss*
- o sono troppo pochi e anche troppo bravi*
- o aggiungere personale*
- o migliore valutazione e più attenzione al personale, altrimenti se ne vanno*
- o più occasioni per confrontarsi su vari aspetti*
- o effettuare qualche giro di controllo nelle stanze, per monitorare gli ospiti che rimangono a letto o che si ritirano in camera*
- o maggiore controllo sull'operato del personale*
- o alcuni elementi da monitorare*

- *Informazioni*

- o colloqui almeno bimestrali*
- o più occasioni per confrontarsi su vari aspetti*
- o avere più informazioni*

- *Altro*

- o più attenzione*
- o un supporto periodico da parte di uno specialista (psichiatra/neurologo) per monitorare il paziente*

Main partner:

