



Indagine 2025

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

Centro di Servizi: Paese

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:

- nucleo a
- nucleo b

n. questionari completati: **33**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 33
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 0

Tasso di collaborazione: **37,5%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari compilati	Tasso di collaborazione
nucleo a	15	-%
nucleo b	8	-%

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	3	9,1	162	6,7
da 51 a 65 anni	14	42,4	954	39,6
da 66 a 75 anni	8	24,2	424	17,6
oltre i 75 anni	8	24,2	869	36,1
Totale	33	100	2409	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	5	15,2	418	17,3
da sei mesi a due anni	17	51,5	848	35,2
più di due anni	11	33,3	1146	47,5
Totale	33	100	2412	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	12	37,5	911	38,2
1/2 volte alla settimana	17	53,1	1145	48
almeno 2 volte al mese	3	9,4	193	8,1
1 volta al mese	0	0	77	3,2
meno di una volta al mese	0	0	45	1,9
mai	0	0	13	0,5
Totale	32	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, ...)?	3,6	1,1	1	5	15,2	15,2	33

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, ...)?	3,6	4	-0,4

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	0	16	0,6
si, qualche volta	4	12,1	178	7,2
no, mai	20	60,6	1447	58,5
non rilevabile	9	27,3	834	33,7
totale	33	100	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	9,4	183
si, qualche volta	14	43,8	829
no, mai	10	31,2	1268
non rilevabile	5	15,6	204
totale	32	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?	3,9	1	2	5	15,2	3	33

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?	3,9	4,3	-0,4

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	3	9,7	12,4
no, mai	27	87,1	78,6
non rilevabile	1	3,2	7,4
totale	31	100	2468

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?	4,4	0,8	2	5	3,1	0	32
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,4	1	1	5	18,8	0	32
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	1	1	5	6,1	3	33
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,2	1,1	1	5	12,1	0	33
Gestione e comfort degli spazi interni⁷	4	0,7	2	5	6,1	0	33

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?	4,4	4,4	0
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,4	3,8	-0,4
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	4,2	-0,2

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?	4,3	0,9	2	5	6,1	0	33
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4	1,2	1	5	15,2	3	33
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,9	2	5	9,1	0	33

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

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	3	0	33

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	1	3	48
si, qualche volta	8	24,2	459
no, mai	24	72,7	1839
non rilevabile	0	0	61
totale	33	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?	4,2	1	1	5	6,1	0	33
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,6	3	5	0	3	33
Processi assistenziali di cura	4,3	0,7	2	5	3	0	33

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?	4,2	4,2	0
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	4,3	4,3	0

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?	4,6	0,8	2	5	3	0	33
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,5	0,9	2	5	9,1	0	33
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,9	1,2	1	5	12,1	9,1	33
Servizi sanitari	4,3	0,9	1	5	9,1	0	33

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?	4,6	4,3	0,3
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,5	4,3	0,2
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,9	3,9	0
Servizi sanitari	4,3	4,2	0,1

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?	4,3	0,9	1	5	3	0	33

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?	4,3	4,4	-0,1

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	75	3,1
si, qualche volta	9	29	21,1
no, mai	19	61,3	67,8
non rilevabile	3	9,7	8,1
totale	31	100	2459

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?	4,1	1	2	5	9,1	3	33
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,7	3	5	0	0	33
Personale	4,3	0,8	2	5	6,1	0	33

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?	4,1	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	4,3	4,4	-0,1

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	1,1	1	5	6,1	33
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	1,2	1	5	15,2	33
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,3	0,9	2	5	6,1	33
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,9	2	5	6,1	33

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	4,3	-0,3
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
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	4,2	4,2	0

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	3,6	1,1	1	5	15,2	15,2	33
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	3,9	1	2	5	15,2	3	33
Gestione e comfort degli spazi interni	4	0,7	2	5	6,1	0	33
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,9	2	5	9,1	0	33
Animazione della struttura	4,5	0,7	2	5	3	0	33
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,7	2	5	3	0	33
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,9	1	5	9,1	0	33
Servizi sociali	4,3	0,9	1	5	3	0	33
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,8	2	5	6,1	0	33
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,9	2	5	6,1	0	33

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

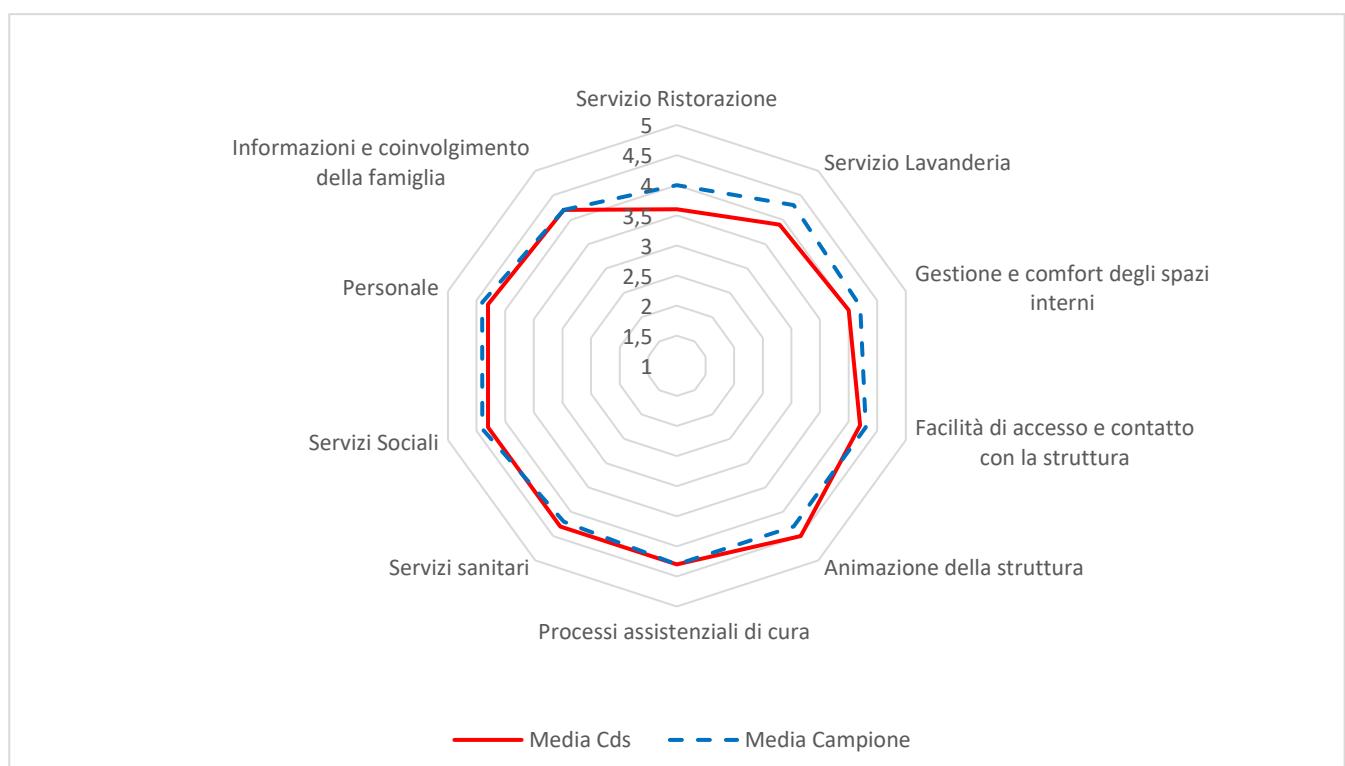
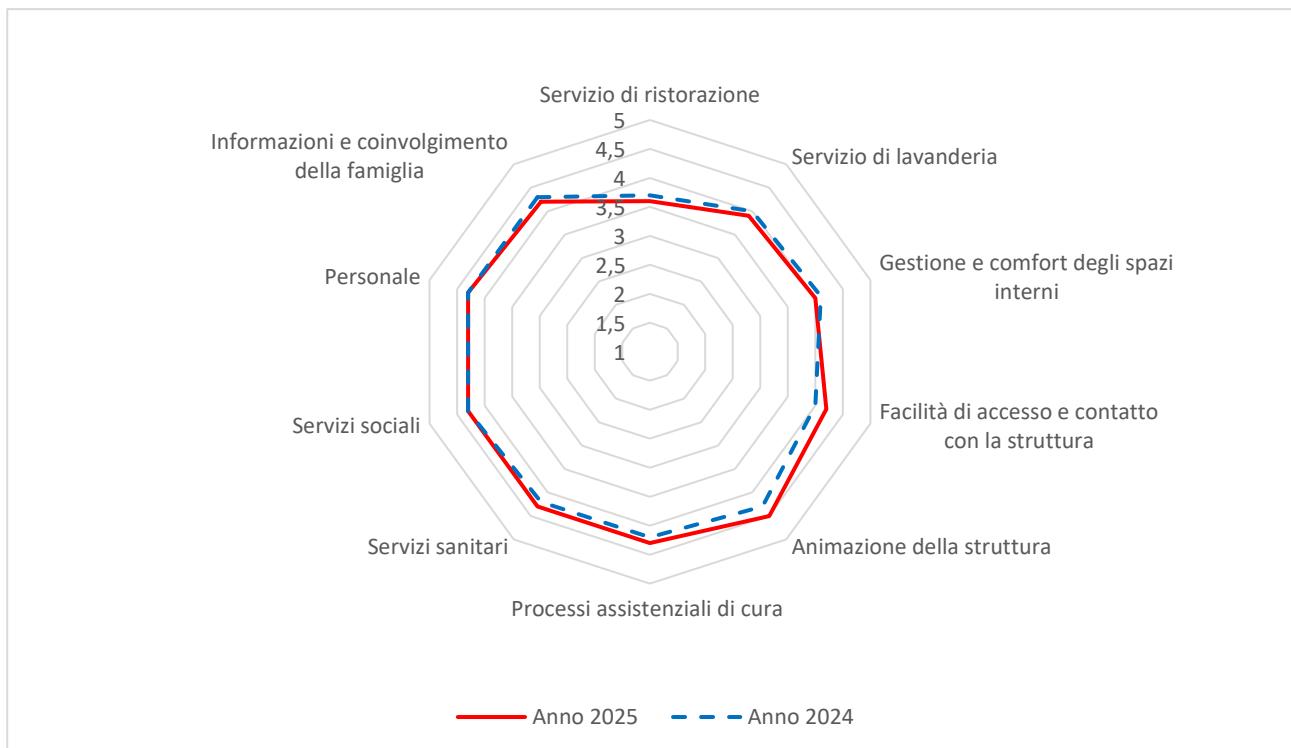


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

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

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)

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 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	1	1	5	32
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,1	1,1	1	5	31
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,8	2	5	33
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,9	1	5	33
Animazione della struttura	4,5	1	1	5	33
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,8	1	5	33
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,7	1	5	33
Servizi sociali	4,7	0,7	2	5	33
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,7	1	5	33
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,8	1	5	33

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

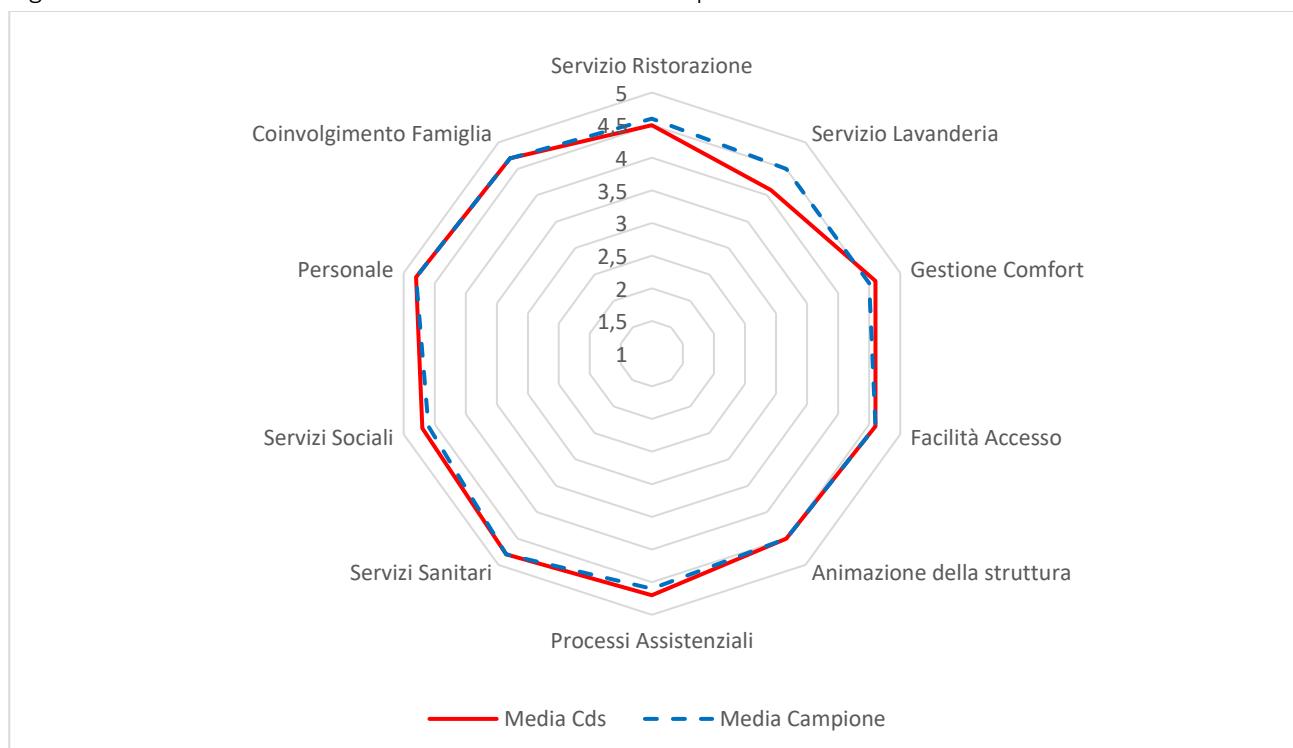


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

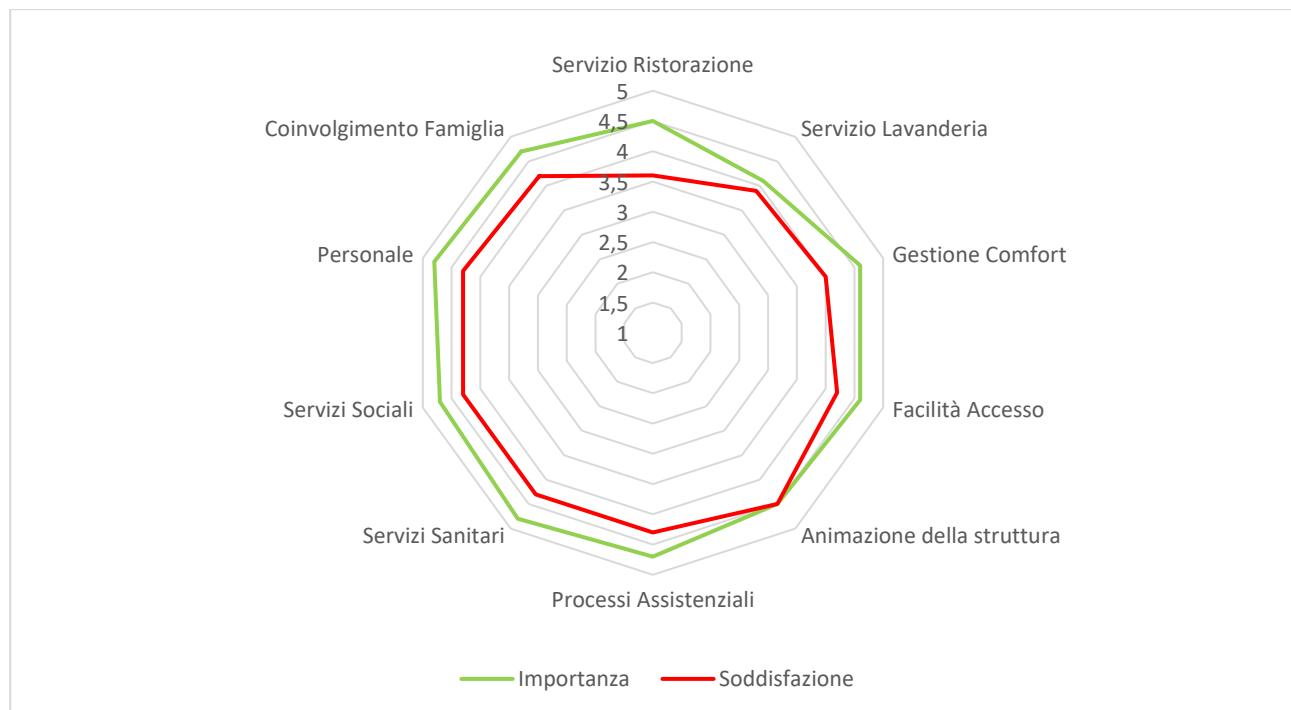
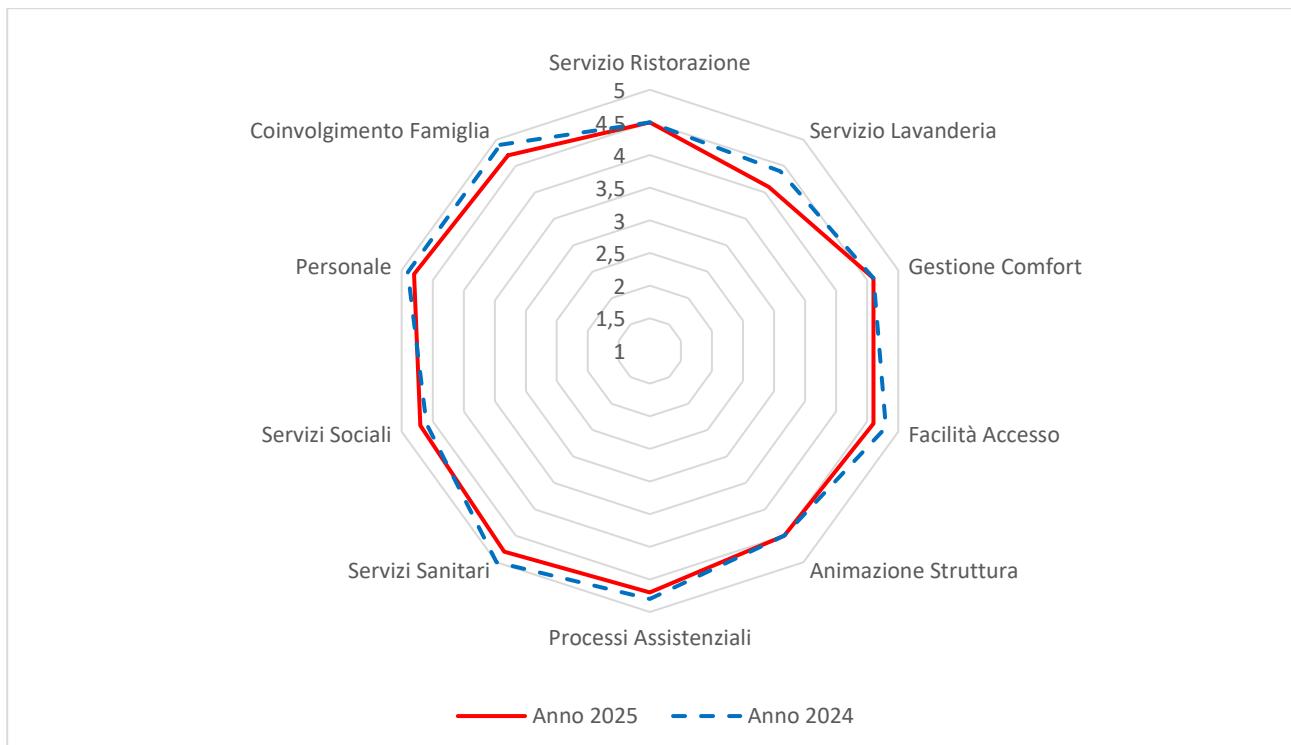


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del Cds nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

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

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	3	5	0	33
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	1,1	1	5	12,1	33

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,3	0,8	2	5	3,1	32

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	29	87,9	2136	86,9
no	0	0	60	2,4
non so	4	12,1	262	10,7
Totale	33	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	0,7	2	5	3	33

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?	3,6	3,9	-0,3
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	4,4	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	3,6	0
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	4,2	0,1

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=13; 39,4% del totale*)

- *Servizio ristorazione*

- o varietà dei piatti*
- o somministrazione dei pasti, attenti alle esigenze individuali*
- o cibo dal gusto buono*
- o servizio differenziato a seconda delle necessità degli ospiti*
- o primi piatti*

- *Servizio lavanderia*

- o armadio personale*
- o biancheria in ordine e pulita*
- o vestiti puliti*
- o pulizia*

- *Gestione comfort*

- o salone ampio*
- o spazi interni e giardino sempre ben tenuti ed accoglienti*
- o pulizia*
- o struttura accogliente*

- *Facilità accesso*

- o orari accessibili*
- o possibilità di accesso*
- o il personale è sempre disponibile*

- *Animazione*

- o le molte attività ricreative che vengono fatte sono senz'altro un aspetto positivo*
- o bravissime le operatrici*
- o brave M. e I.*
- o educatrici meravigliose*
- o gli ospiti vengono sempre coinvolti nelle varie attività*
- o tipologia adeguata agli ospiti*
- o molto positivo*
- o tutto bene*

- *Processi assistenziali*

- o attenzione all'igiene personale dell'ospite*
- o spesso sono stati applicati auricolari personali della persona in maniera non corretta.*

- *Servizi sanitari*
 - o *personale infermieristico sempre disponibile*
 - o *vengono presi in carico a 360 gradi*
 - o *medico sempre disponibile al dialogo*
 - o *tutto bene*
 - *Servizi sociali*
 - o *reattività nelle risposte*
 - *Personale*
 - o *personale attento e disponibile*
 - o *personale sempre disponibile*
 - o *in linea di massima tutto il personale è gentile e disponibile*
 - o *molti sono gentili*
 - o *molte oss e ausiliaire attente e disponibili*
 - *Informazioni*
 - o *comunicazioni tempestive*
 - o *veniamo sempre informati dalla struttura su tutto*
 - o *tipologia delle comunicazioni*
 - *Altro*
 - o *dimensione della struttura*
- Aspetti del servizio **da migliorare** (numero rispondenti=13; 39,4% del totale)
- *Servizio ristorazione*
 - o *quantità cibo e consistenza*
 - o *orari dei pasti*
 - o *il pesce da sosteremo....non apprezzato*
 - o *il cibo non è sempre di buona qualità*
 - o *qualità e varietà*
 - o *più varietà nei cibi*
 - o *qualità e temperature dei pasti*
 - o *distribuzione e quantità secondi piatti (spesso gli ultimi hanno porzioni minime)*
 - *Servizio lavanderia*
 - o *cambio lenzuola e federe più spesso*
 - o *qualità della biancheria da camera*
 - o *biancheria da letto*
 - o *tempi di consegna della lavanderia*
 - o *cura e puntualità nella riconsegna*
 - o *ritardi nelle riconsegne, capi smarriti*
 - o *riconsegna dei capi di abbigliamento lenta*
 - o *ciclo di restituzione e riordino negli armadi*
 - o *spesso vengono persi e poi recuperati alcuni capi di vestiario*
 - o *hanno perso un capo che ho portato a dicembre e nonostante le varie richieste non ho mai ricevuto una risposta*
 - o *stirare meglio*

- Gestione comfort
 - o tv
 - o poco spazi zona tv . Troppe persone tutte insieme che disturbano chi vuole ascoltare la tv
 - o presidi per gli ospiti
 - o cura nell'aerazione e nell'assorbimento degli odori
 - o momenti privati tra familiari e ospite
 - o cura dell'ambiente esterno
- Facilità accesso
 - o più reperibilità telefonica in termini di risposte
 - o spesso al telefono non risponde
 - o a volte non e' stato possibile parlare con mio padre chiamando la struttura
 - o referente unico
 - o orari di visita migliorabili
- Animazione
 - o chi è autonomo e "presente" ne usufruisce gli altri no
 - o incrementare le occasioni
 - o inattività sabato e domenica
- Processi assistenziali
 - o meno allettamento per comodità
 - o non saprei che processi siano stati attivati
 - o formazione personale nell'uso degli apparecchi acustici e manutenzione minima degli occhiali
- Servizi sanitari
 - o attenzione e cura nel prevenire o causare danni fisici e/o psicologici
 - o riaprire palestra per attività motoria
 - o poca attività motoria
 - o processi riabilitativi, mobilità
 - o riabilitazione personalizzata
- Personale
 - o fattori individuali che dovrebbero appartenere a tutti
 - o dedicare più attenzione agli ospiti
 - o attenzione
 - o si nota una turnazione troppo frequente del personale
 - o alcuni operatori sono demotivati e/o hanno un atteggiamento seccato. In caso di necessità devo chiedere sempre agli stessi (ad alcuni operatori non ho coraggio di parlare)
 - o predisposizione al lavoro: gli ospiti non sono oggetti
 - o disponibilità, educazione e gentilezza verso l'ospite
 - o qualcuno ha dato risposte poco gentili alla residente
- Informazioni
 - o scarso

- *Altro*

- o gli ospiti dovrebbero essere trattati tutti nella stessa maniera.*
- o ausili (carrozzine in riparazione)*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=11; 33,3% del totale)**

- *Servizio ristorazione*

- o sicuramente pazienza nel somministrare e rispettare i gusti dell'ospite. In difetto di questo l'ospite si nutre poco*
- o cena almeno alle 18.30*
- o organizzare meglio la distribuzione e aumentare il cibo dei 2 piatti*
- o cottura migliore; menù di stagione*
- o maggiore appetibilità*
- o più mirato alle esigenze specifiche dell'ospite*
- o migliorare e variare di più il menù*

- *Servizio lavanderia*

- o le federe vanno cambiate ed anche i cuscini quando sono sporchi di cibo o altro e le scarpe non vanno messe sul cuscino della carrozzina*
- o biancheria più adeguata*
- o migliore organizzazione e cura*
- o da rinnovare*

- *Gestione comfort*

- o sarebbero utili almeno 2 tv/piano*
- o trovare un altro posto dove mettere poltrone dove le persone possono stare tranquille*
- o creare spazi di incontro più riservati per le visite*
- o qualche poltroncina in più per i visitatori*
- o manutenzione bagni e ausili in uso ai residenti*
- o manutenzione all'immobile*

- *Facilità accesso*

- o sarebbe utile il recapito mobile*
- o individuare un referente che non sia presente solo la mattina*
- o una reception più strutturata e attiva*
- o portare l'orario di visita pomeridiano fino alle 20/21 per consentire a chi lavora di visitare il famigliare.*

- *Animazione*

- o animazione minima pur senza partecipazione anche per gli ospiti che sembrano "assenti"*
- o assolutamente far presenziare anche chi non è "presente" al 100% altrimenti il cervello si spegne definitivamente senza vedere ne sentire*
- o coinvolgere di più l'ospite dove mostra più disinteresse*
- o va benissimo così com'è*

- *Processi assistenziali*

- o appunto. sono stati attivati processi assistenziali di cura ?*
- o formare il personale nell'uso degli apparecchi acustici e manutenzione occhiali*
- o maggiore attenzione e disponibilità nell'accompagnare gli ospiti al bagno senza lungh*

attese

- *Servizi sanitari*

- o dedicare più tempo*
- o le infermiere dovrebbero prendersi più responsabilità mediche senza attendere la dottoressa*
- o responsabilità*
- o riabilitazione singola a seconda delle esigenze*
- o stimolare di più i processi riabilitativi*

- *Servizi sociali*

- o sarebbe utile ricevere aggiornamenti periodici*

- *Personale*

- o spiegazioni e motivazioni. Il personale ha a che fare con persone sole e fragili*
- o ridurre la turnazione e formazione sulle modalità di comunicazione degli operatori*
- o le infermiere dovrebbero "comandare" sugli operatori (per le alzate o altro) e non viceversa (da "governo del nucleo")*
- o attenzione e più controllo*
- o migliorare il comportamento di alcune oss*
- o aumentare il personale anche per poter alzare gli ospiti al mattino*

- *Informazioni*

- o informare i familiari una tantum senza dover prendere iniziativa*
- o ascoltare, chiedere ed informare, coinvolgere*
- o sarebbe utile ricevere aggiornamenti periodici, anche via e-mail*
- o incrementare scambio informazioni*
- o creare un servizio online con informazioni quotidiane sull'ospite (alzate, salute): da aggiornare già di prima mattina*

- *Altro*

- o migliorare i tempi della manutenzione degli ausili personali dei residente*
- o ottimizzare i tempi di riparazione delle carrozzine e maggior cura e pulizia delle stesse*
- o evitare la permanenza a letto per carenza di personale*

Main partner:

