

# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2024

Ente: **Ser.S.A. srl**

Centro di Servizi: **Residenza "Gaggia Lante"**

Agosto 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 Servizi<sup>1</sup> (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 rilevazioni<sup>2</sup>. 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.

---

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

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

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

Il questionario rileva i seguenti elementi:

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

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

- Bucaneve
- Ciclamino
- Fiordaliso
- Lillà
- Margherita
- Mimosa
- Stella alpina

n. questionari completati: **59**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 56
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 3

Tasso di collaborazione: **40,4%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Bucaneve	8	47%
Ciclamino	8	33%
Fiordaliso	13	50%
Lillà	3	30%
Margherita	8	40%
Mimosa	6	27%
Stella alpina	13	48%

Periodo di rilevazione: dal 28/03/24 al 03/05/24

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato o compilato con il supporto di un operatore on-line
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato inviato il questionario con presentazione tramite broadcast whatsapp o tramite avvisi cartacei in struttura con QR-code
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta direttamente on-line

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	5	9,1	135	7,1
da 51 a 65 anni	20	36,4	671	35,2
da 66 a 75 anni	10	18,2	319	16,7
oltre i 75 anni	20	36,4	783	41,0
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>1.908</b>	<b>100,0</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	9	16,4	332	17,4
da sei mesi a due anni	24	43,6	712	37,3
più di due anni	22	40,0	863	45,3
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>1.907</b>	<b>100,0</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	23	41,8	697	37,2
1/2 volte alla settimana	26	47,3	886	47,2
almeno 2 volte al mese	3	5,5	169	9,0
1 volta al mese	1	1,8	62	3,3
meno di una volta al mese	2	3,6	48	2,6
mai	0	0,0	14	0,7
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>1.876</b>	<b>100,0</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	3	5,5	203	11,6
1/2 volte alla settimana	10	18,2	195	11,1
almeno 2 volte al mese	3	5,5	96	5,5
1 volta al mese	4	7,3	86	4,9
meno di una volta al mese	2	3,6	141	8,0
mai	33	60,0	1.034	58,9
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>1.755</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> 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 <sup>4</sup>	% giudizi "non rilevabile" <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	1,0	1	5	5,1	30,5	59

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

	Media CdS	Media Campione <sup>7</sup>	$\Delta$ <sup>8</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	4,0	-

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	1,7	19	1,0
si, qualche volta	0	0,0	142	7,2
no, mai	25	42,4	1.027	52,4
non rilevabile	33	55,9	771	39,4
<b>totale</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>1.959</b>	<b>100,0</b>

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

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

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

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

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

## b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 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	5	8,5	178	8,8
si, qualche volta	11	18,6	700	34,4
no, mai	34	57,6	970	47,7
non rilevabile	9	15,3	185	9,1
<b>totale</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>2.033</b>	<b>100,0</b>

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?	4,5	0,6	3	5	0,0	16,9	59

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,5	4,3	0,2



### 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	0,0	28	1,4
si, qualche volta	5	8,5	243	11,9
no, mai	47	79,7	1.509	73,8
non rilevabile	7	11,9	265	13,0
<b>totale</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>2.045</b>	<b>100,0</b>

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?	4,6	0,7	3	5	0,0	0,0	59
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?	4,1	1,0	1	5	6,8	0,0	59
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, ..)?	4,4	0,9	1	5	5,1	3,4	59
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,4	0,9	1	5	3,4	0,0	59
<b>Gestione e comfort degli spazi interni<sup>9</sup></b>	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3,4</b>	<b>0,0</b>	<b>59</b>

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

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

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

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

Figura 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?	4,2	1,1	1	5	10,2	0,0	59
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,9	1,3	1	5	18,6	5,1	59
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,0</b>	<b>1,1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>15,3</b>	<b>0,0</b>	<b>59</b>

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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,2	4,3	-0,1
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,9	4,2	-0,3
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,3</b>

#### 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, ...)?	4,3	1,0	1	5	5,1	1,7	59

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,3	4,3	-

## 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	1,7	51	2,5
si, qualche volta	7	11,9	416	20,8
no, mai	50	84,7	1.465	73,2
non rilevabile	1	1,7	69	3,4
<b>totale</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>2.001</b>	<b>100,0</b>

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	1,0	1	5	8,5	0,0	59
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,9	1	5	5,1	8,5	59
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6,8</b>	<b>0,0</b>	<b>59</b>

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

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

## 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?	4,0	1,1	1	5	11,9	1,7	59
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	1,0	1	5	6,8	1,7	59
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,7	1,3	1	5	16,9	20,3	59
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,1</b>	<b>1,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8,5</b>	<b>1,7</b>	<b>59</b>

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

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

## 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	0,9	1	5	5,1	0,0	59

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

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

## i. PERSONALE

Figura 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	2	3,4	67	3,3
si, qualche volta	8	13,6	409	20,0
no, mai	45	76,3	1.382	67,5
non rilevabile	4	6,8	188	9,2
<b>totale</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>2.046</b>	<b>100,0</b>

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	1,1	1	5	6,8	10,2	59
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	0,8	1	5	5,1	0,0	59
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6,8</b>	<b>0,0</b>	<b>59</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	4,2	0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	4,6	-
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>-</b>

#### 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	1	5	3,4	59
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	1,2	1	5	10,2	59
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	1,2	1	5	10,2	59
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>1,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8,5</b>	<b>59</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,3	4,2	0,1
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	4,0	0,1
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	4,0	0,1
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>0,1</b>

## 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	4,0	1,0	1	5	5,1	30,5	59
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,6	3	5	0,0	16,9	59
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,7	2	5	3,4	0,0	59
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,0	1,1	1	5	15,3	0,0	59
Animazione della struttura	4,3	1,0	1	5	5,1	1,7	59
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,9	1	5	6,8	0,0	59
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	1,0	1	5	8,5	1,7	59
Servizi sociali	4,4	0,9	1	5	5,1	0,0	59
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,9	1	5	6,8	0,0	59
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	1,0	1	5	8,5	-	59

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

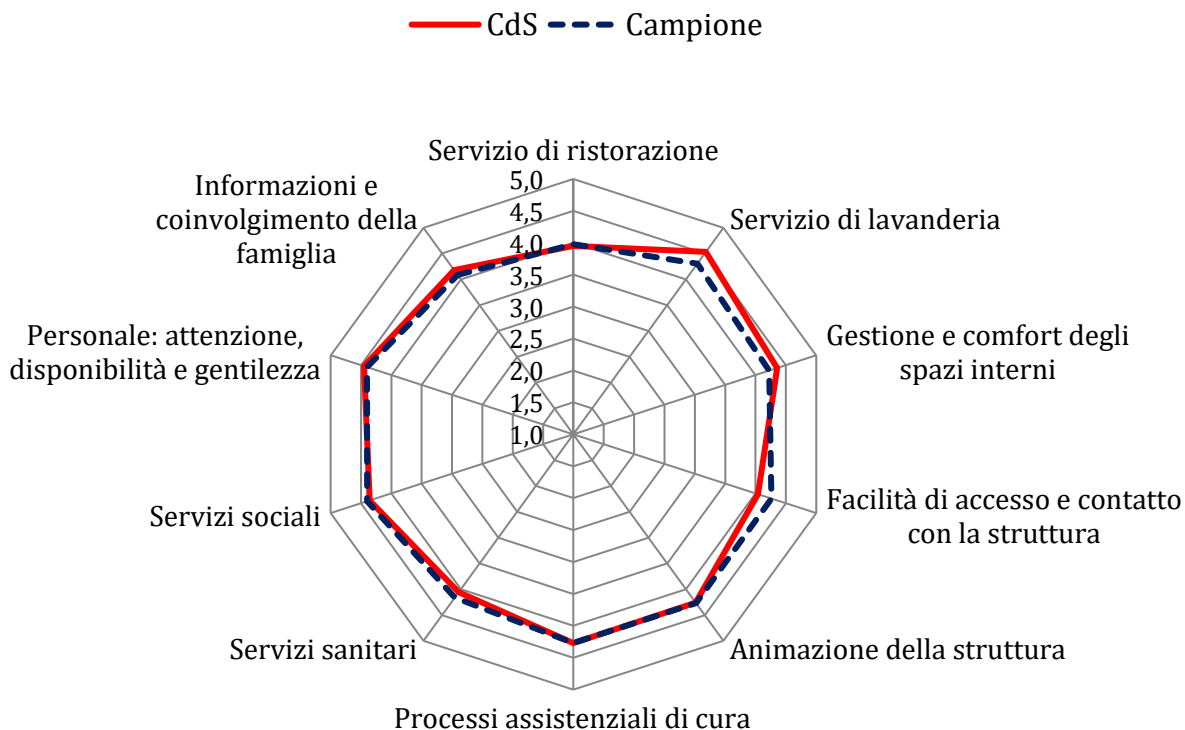
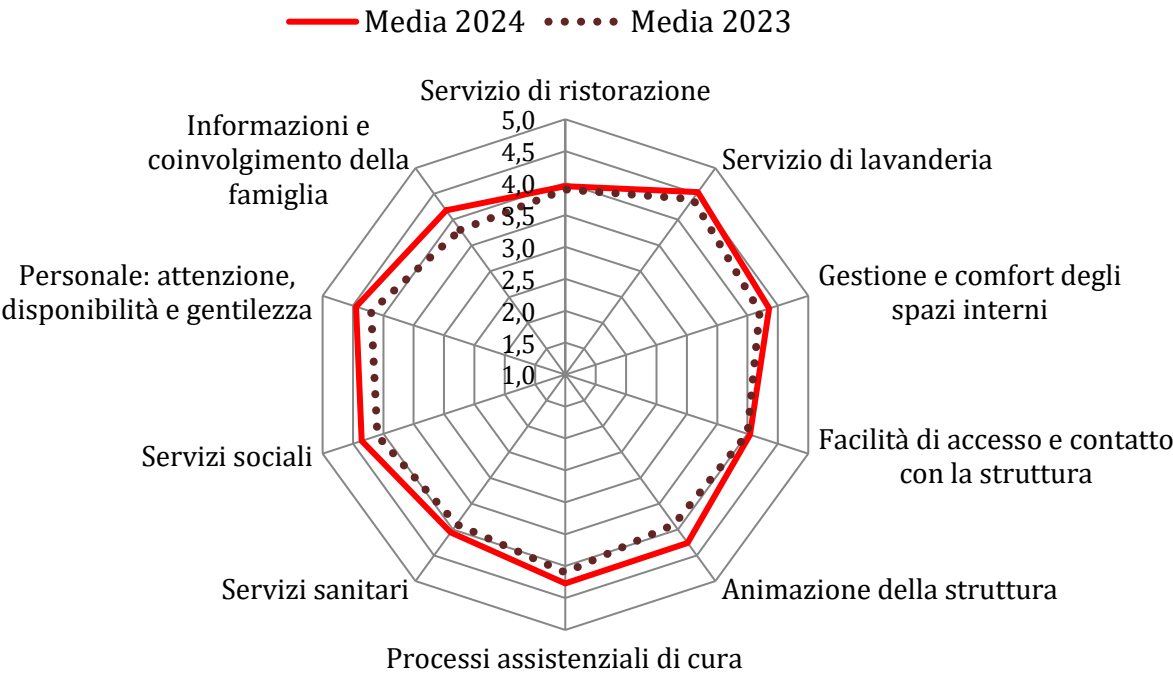


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023

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

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)

3 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	1,7	2	5	33,3	3
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	1,7	2	5	33,3	3
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	3,7	1,5	2	5	33,3	3
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, ... )	2,0	1,7	1	4	66,7	3

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

	Media CdS	Media Campione <sup>10</sup>	$\Delta$
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,0	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	3,7	4,5	-0,8
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, ... )	2,0	4,2	-2,2

<sup>10</sup> 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	4,4	0,8	2	5	56
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,4	0,8	2	5	56
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,6	3	5	56
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	56
Animazione della struttura	4,4	0,8	2	5	56
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	0,8	1	5	56
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,6	1,0	1	5	56
Servizi sociali	4,4	0,8	1	5	56
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,7	1	5	56
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,7	2	5	56

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

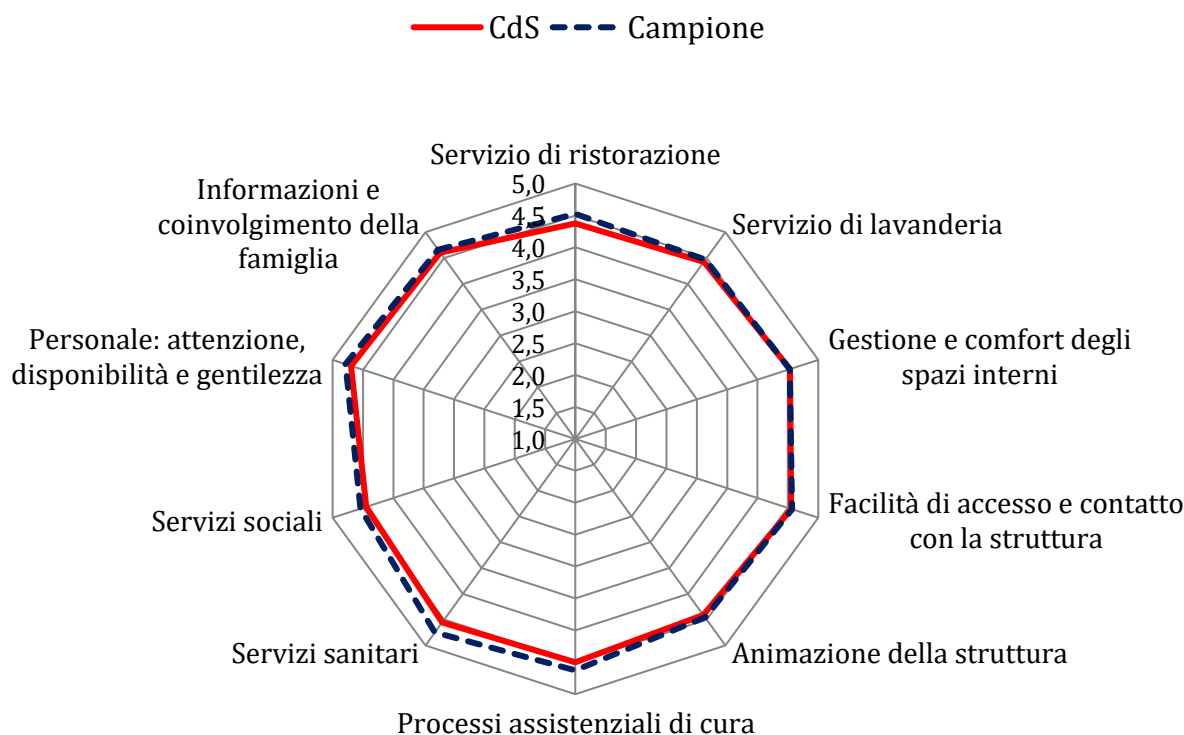


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

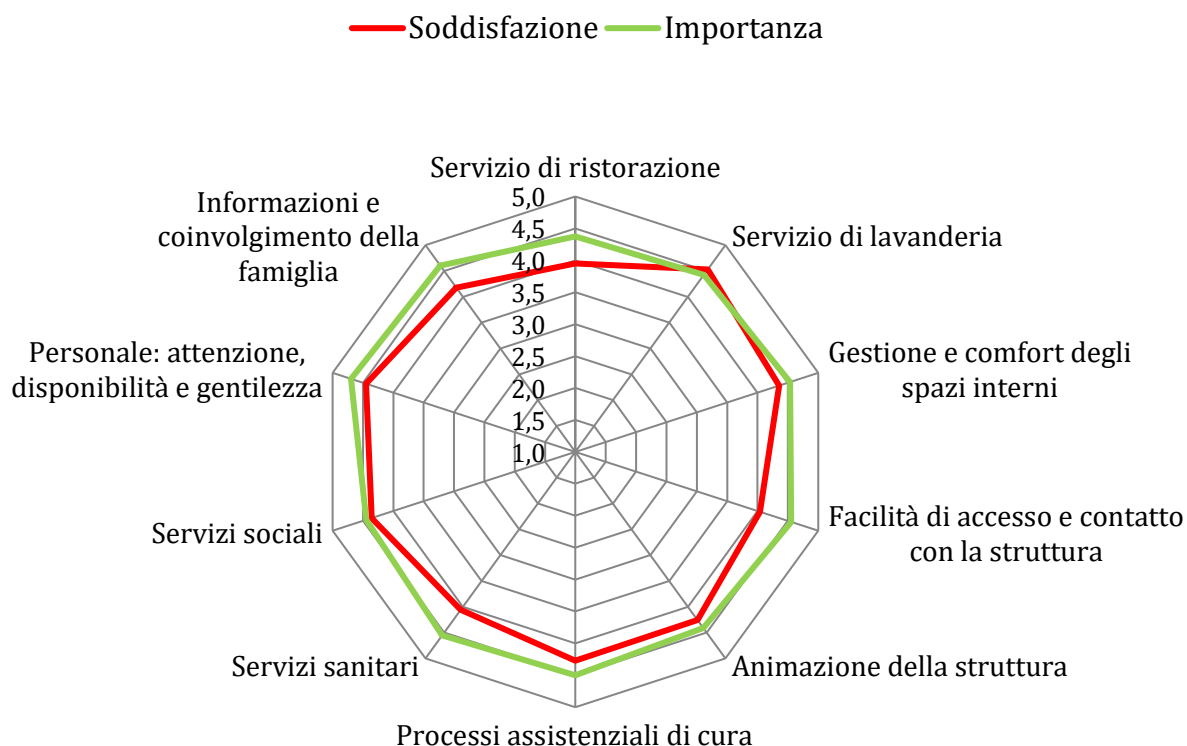
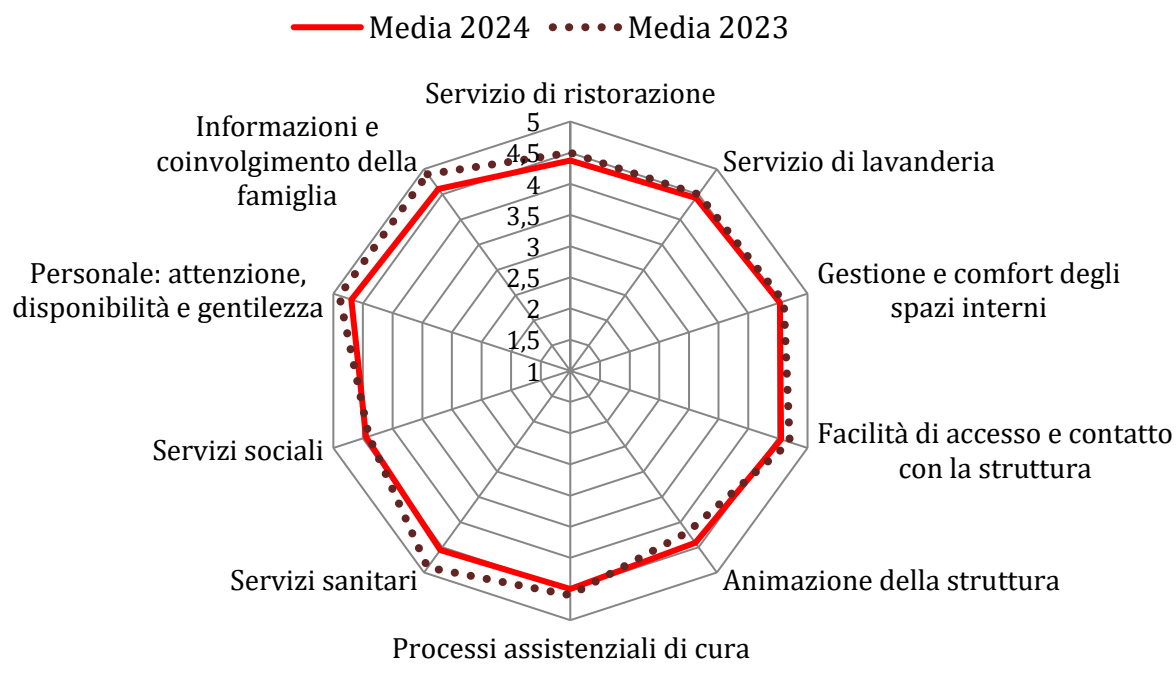


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023

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

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?	4,4	1,0	1	5	6,8	59
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,1	1	5	10,2	59

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	0,9	1	5	5,4	56

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	48	85,7	1.709	85,3
no	3	5,4	59	2,9
non so	5	8,9	235	11,7
<b>totale</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>2.003</b>	<b>100,0</b>

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,2	1,1	1	5	7,1	56

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,4	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,8	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?	4,2	4,2	-

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

	Media 2024	Media 2023	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	3,6	0,8
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	4,2	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,2	-

## 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=12; 20,3% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - *Attenzione alla disfagia*
  - *Cibi caldi*
  - *Varietà*
  - *È tutto positivo*
  - *Pienamente per me è più che soddisfacente*
  - *Positivo*
- Servizio lavanderia:
  - *Abbigliamento sempre pulito*
  - *Indumenti sempre puliti*
  - *Pulizia*
  - *Sempre pulito*
  - *Ben pulito*
  - *Buono*
  - *Cura*
  - *Ok*
  - *Positivo*
  - *Soddisfatta*
  - *Va tutto bene*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Buono*
  - *È tutto molto curato*
  - *Gli spazi sono a disposizione di tutti*
  - *Gli spazi sono sempre adeguatamente allestiti a seconda delle feste e delle stagioni*
  - *Spazi ampi e confortevoli arricchiti sempre da decorazioni a tema in base agli eventi dati dalle varie festività*
  - *In generale tutto molto positivo*
  - *Libertà di movimento*
  - *Ottimi*
  - *Positivi*
  - *Pulito*
  - *Pulizia, ordine*
  - *Va tutto bene*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Accoglienza*

- *Buoni*
- *Disponibilità*
- *Ok*
- *Positivo in generale*
- *Va tutto bene*
- Animazione:
  - *Animatori sempre sorridenti e cordiali che migliorano la giornata dei residenti*
  - *Buona la preparazione delle feste che cadenzano il tempo che passa*
  - *Buono e creativo*
  - *C'è un bel coinvolgimento nelle varie attività proposte*
  - *Ci sono diversi collegamenti con la comunità esterna*
  - *Coinvolgimento nelle attività*
  - *Gentilezza cordialità*
  - *Gli ospiti vengono coinvolti*
  - *Merenda in terrazza*
  - *Positivo*
  - *Va tutto bene*
- Processi assistenziali
  - *Cure amorevoli*
  - *Igiene della persona*
  - *Prontezza*
- Servizi sanitari:
  - *Attenzione al paziente*
  - *Fisioterapia*
  - *Molta attenzione alla salute del residente e c'è sempre la presenza di infermieri in loco*
- Servizi sociali:
  - *Ascolto gentilezza, disponibilità buoni*
  - *Attenzione massima*
  - *Buono*
  - *Ottimo*
  - *Persone preparate*
  - *Positivo*
  - *Sempre molto disponibili per qualsiasi dubbio e bisogno*
  - *Tutti molto disponibili*
  - *Va tutto bene*
- Personale:
  - *Disponibilità e attenzione*
  - *Gentilezza, attenzione, cure*
  - *Il personale è molto gentile e disponibile*
  - *Lodevole il lavoro degli OSS*
  - *Molto attenti*
  - *Ottimo*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Buona*
  - *Massima comunicazione*
  - *Serietà*

- *Si è sempre informati*
- *Siamo sempre coinvolti*

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=8; 13,6% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - *Accostamenti dei vari ospiti nella sala pranzo da valutare con più attenzione*
  - *Mantenere la temperatura dei cibi caldi*
  - *Non si tiene conto dei gusti minimi degli ospiti*
  - *Orari dei pasti*
  - *Provare a somministrare cibo con un aspetto normale*
- Servizio lavanderia:
  - *Attenzione a quale capo va a chi*
  - *Evitare uno scambio di indumenti*
  - *Indumenti mescolati con quelli di altri ospiti*
  - *Lavaggio e restituzione biancheria pulita*
  - *Tempi di riconsegna scostanti*
  - *Non doverlo fare autonomamente*
  - *Non perdere i capi di vestiario e più attenzione ai capi delicati*
  - *Non scambiare la biancheria e possibilmente rovinarla un po' meno*
  - *Rovinare meno roba*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Allestire meglio lo spazio esterno*
  - *Mobili della camera e il bagno della camera*
  - *Non ci sono abbastanza spazi*
  - *Umidità infiltrazioni infissi*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Ascensori nelle ore di punta o passaggio via scale*
  - *Orario personale*
- Animazione:
  - *Essere più presenti con animazione*
- Processi assistenziali:
  - *Attenzione nel dare acqua da bere*
- Servizi sanitari:
  - *Assiduità nell'aiuto alla deambulazione a chi ne ha bisogno per mantenere un minimo di mobilità*
  - *Attenzione maggiore nel momento che l'anziano perde peso. Mi pare di capire che il dr. minimizza questo aspetto e non si faccia abbastanza*
  - *Comunicazione dello stato di salute e accertamenti eseguiti periodicamente*
  - *Fisioterapia*
  - *I medici*
  - *Medico di base*
  - *La comunicazione e disponibilità del medico*
  - *Non far passare una broncopolmonite x covid*
- Servizi sociali:
  - —



- Personale:
  - o *C'è stato un grande ricambio di personale e non è facile conoscere tutti ed avere informazioni*
  - o *Da migliorare*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o *Comunicazione con il medico*
  - o *Comunicazione con la famiglia*
  - o *Non ci hanno mai coinvolti*

**- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=10; 16,9% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - o *Accontentare un po' di più i residenti anche solo se vogliono il cibo un po' più caldo*
- Servizio lavanderia:
  - o *Fare in modo che gli indumenti forniti dai familiari non vadano scambiati o addirittura persi. Capitato che il familiare abbia consegnato vestiti, pigiami asciugamani ecc. poi non trovati nell'armadio*
  - o *Migliorare la taggatura del vestiario*
  - o *Magari mettere in funzione la vecchia lavanderia e dare lavoro a persone del territorio*
  - o *Più attenzione*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o *Arredi della camera e bagno meno obsoleti*
  - o *Più tavoli*
  - o *Qualche gazebo per proteggersi dal sole per restare più all'aperto*
  - o *Rendere più accoglienti gli spazi comuni*
  - o *Servirebbero più spazi soprattutto durante l'inverno*
  - o *Sistemare ascensori soprattutto per il personale. Dovrebbero averne uno per la lavanderia (carrelli pieni di pannoloni) e uno per le carrozzine. Le persone in grado di camminare dovrebbero fare le scale*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o *Orari di visite più lunghi la sera*
  - o *Orari e tempi più consoni per comunicare*
- Animazione:
  - o *Coinvolgere anche quelli meno partecipativi*
  - o *Incrementare le attività è sempre positivo per gli ospiti.*
  - o *Secondo me bisognerebbe introdurre un'animazione strutturata perchè ora si vede solo che va la televisione e basta*
- Processi assistenziali:
  - o -
- Servizi sanitari:
  - o *Avere un medico disponibile a dialogare con la famiglia*
  - o *Indicare giorni a rotazione con cui parlare con il medico*
  - o *Medico parlasse coi familiari*
  - o *Medici più competenti*
  - o *Bisogna rispettare la terapia e fare più attenzione*
  - o *Durante il periodo invernale si potrebbe istituire una stanza dove far fare agli ospiti un po' di ginnastica dolce*

- *Imparare come lavorano i fisioterapisti*
- *Maggiore attività fisica e di deambulazione.*
- *Più ginnastica e fisioterapia*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale
  - *Assumere solo personale empatico e disponibile con gli ospiti. Non è un lavoro che si può fare solo per lo stipendio a fine mese.*
  - *Basta ascoltarli, non sono numeri ma persone e chi lavora per il 27 quello non è il loro posto*
  - *Corsi di preparazione*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - -

*Main partner:*

