

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2023

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

Centro di Servizi: **Sede di Paese**

Novembre 2023

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	4
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	5
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	6
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	7
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	8
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	9
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	9
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	10
g. SERVIZI SANITARI	10
h. SERVIZI SOCIALI	11
i. PERSONALE	11
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	12
IN SINTESI...	13
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	15
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	16
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	19
8. COMMENTI	21

1. PREMESSA

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nel Centro di Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2023, 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 2023.

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 2023 è stata realizzata nei mesi compresi tra dicembre 2022 e settembre 2023 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni². Complessivamente nel 2023 hanno collaborato all'indagine 31 Enti per un totale di 45 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.649 questionari (tasso di collaborazione medio: 34,5%; valore minimo: 10,8% - valore massimo: 71,9%).

Data la presenza in alcuni Enti di ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti la soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite)

Lo strumento di indagine è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti (in ricovero non temporaneo) presenti in struttura nel periodo in cui è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione.

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

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

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

Il questionario rileva i seguenti elementi:

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

Nel presente report per ciascuno dei punti elencati sono riportati i principali risultati, ponendo a confronto i familiari che afferiscono al proprio CdS con l'intero campione dei familiari che hanno partecipato complessivamente alla rilevazione del 2023.

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. Per i servizi a carattere alberghiero e di accessibilità al CdS (ristorazione, lavanderia, facilità di accesso, gestione degli spazi e animazione) non è possibile porre a confronto il dato dell'attuale rilevazione con il campione complessivo del 2022 poiché le componenti nel 2022 non sono state valutate a causa delle restrizioni all'accesso stabilite per contrastare la diffusione della pandemia.

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:

- A - Smeraldo
- B - Turchese

n. questionari completati: **28**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 28
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **31,8%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
A - Smeraldo	5	11,4%
B - Turchese	8	18,2%
n.i.	15	

Periodo di rilevazione: dal 14/07/23 al 11/08/23

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo e on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato inviato il questionario cartaceo tramite posta ordinaria oppure è stato inviato il link al questionario tramite mail

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta tramite box/contenitore in struttura, con consegna in segreteria oppure direttamente on-line

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ³	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	0	-	112	7,5
da 51 a 65 anni	10	41,7	583	39,0
da 66 a 75 anni	5	20,8	253	16,9
oltre i 75 anni	9	37,5	545	36,5
Totale	24	100,0	1.493	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	3	12,5	250	16,7
da sei mesi a due anni	13	54,2	588	39,4
più di due anni	8	33,3	656	43,9
Totale	24	100,0	1.494	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	10	40,0	403	27,1
1/2 volte alla settimana	11	44,0	850	57,1
almeno 2 volte al mese	2	8,0	138	9,3
1 volta al mese	0	-	65	4,4
meno di una volta al mese	0	-	20	1,3
mai	2	8,0	12	0,8
totale	25	100,0	1.490	100,0

³ Campione: 1.649 questionari ottenuti da 45 CdS della Regione Veneto appartenenti a 31 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2023 e settembre 2023

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

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ⁴	% giudizi "non rilevabile" ⁵	N ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,6	1,3	1	5	14,3	21,4	28

Figura 5.1 Servizio di ristorazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁷	Δ ⁸
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,6	4,0	-0,4

Figura 6. 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	3,6	10	0,6
si, qualche volta	3	10,7	60	3,8
no, mai	12	42,9	661	42,2
non rilevabile	12	42,9	837	53,4
totale	28	100,0	1.568	100,0

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

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

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

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

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

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 7. 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	0	-	124	7,7
si, qualche volta	17	63,0	499	31,0
no, mai	4	14,8	748	46,5
non rilevabile	6	22,2	238	14,8
totale	27	100,0	1.609	100,0

Figura 8. 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?	3,8	1,1	1	5	10,7	14,3	28

Figura 8.1 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?	3,8	4,3	-0,5

c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 9. 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	-	15	1,0
si, qualche volta	4	14,3	112	7,2
no, mai	20	71,4	992	63,4
non rilevabile	4	14,3	446	28,5
totale	28	100,0	1.565	100,0

Figura 10. 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	0,9	2	5	7,4	7,4	27
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,7	1,2	1	5	17,9	7,1	28
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, ..)?	4,1	1,0	2	5	11,5	11,5	26
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	1,1	2	5	14,3	7,1	28
Gestione e comfort degli spazi interni⁹	4,0	0,9	2	5	7,1	7,1	28

Figura 10.1 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	4,5	-0,1
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,7	4,2	-0,5
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, ..)?	4,1	4,4	-0,3
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	4,1	-0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,0	4,3	-0,3

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

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 11. 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	1,0	1	5	7,4	3,7	27
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,3	1,0	2	5	7,1	-	28
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	0,9	2	5	7,1	-	28

Figura 11.1. 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	4,2	0,1
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,3	4,2	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	4,2	0,1

e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 12. 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	0,8	2	5	3,6	7,1	28

Figura 12.1 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, ...)?	4,3	4,2	0,1

f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 13. 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	-	36	2,3
si, qualche volta	3	10,7	323	20,4
no, mai	23	82,1	1.164	73,6
non rilevabile	2	7,1	59	3,7
totale	28	100,0	1.582	100,0

Figura 14. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,8	1,1	1	5	10,7	-	28
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	3	5	-	14,3	28
Processi assistenziali di cura	4,0	1,0	1	5	10,7	-	28

Figura 14.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,8	4,2	-0,4
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	4,5	-0,1
Processi assistenziali di cura	4,0	4,3	-0,3

g. SERVIZI SANITARI

Figura 15. 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?	4,3	0,9	1	5	3,6	3,6	28
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	1	5	3,6	3,6	28
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	7,1	14,3	28
Servizi sanitari	4,2	0,9	1	5	3,6	3,6	28

Figura 15.1 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?	4,3	4,3	-
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	4,4	-
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	3,9	0,1
Servizi sanitari	4,2	4,2	-

h. SERVIZI SOCIALI

Figura 16. 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	2	5	7,1	-	28

Figura 16.1 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 17. 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	-	36	2,2
si, qualche volta	8	28,6	274	17,1
no, mai	16	57,1	1.133	70,7
non rilevabile	4	14,3	159	9,9
totale	28	100,0	1.602	100,0

Figura 18. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,9	1,3	1	5	17,9	10,7	28
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,4	1,0	1	5	3,6	-	28
Personale	4,2	1,0	2	5	10,7	-	28

Figura 18.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 19. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,0	0,8	2	5	3,6	28
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	1,0	1	5	7,1	28
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	1,1	1	5	10,7	28
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,9	1	5	7,1	28

Figura 19.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

IN SINTESI...

Figura 20. 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	1,3	1	5	14,3	21,4	28
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,8	1,1	1	5	10,7	14,3	28
Gestione e comfort degli spazi interni	4,0	0,9	2	5	7,1	7,1	28
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	0,9	2	5	7,1	-	28
Animazione della struttura	4,3	0,8	2	5	3,6	7,1	28
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,0	1,0	1	5	10,7	-	28
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	0,9	1	5	3,6	3,6	28
Servizi sociali	4,3	0,9	2	5	7,1	-	28
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	1,0	2	5	10,7	-	28
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,9	1	5	7,1	-	28

Figura 20.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2023

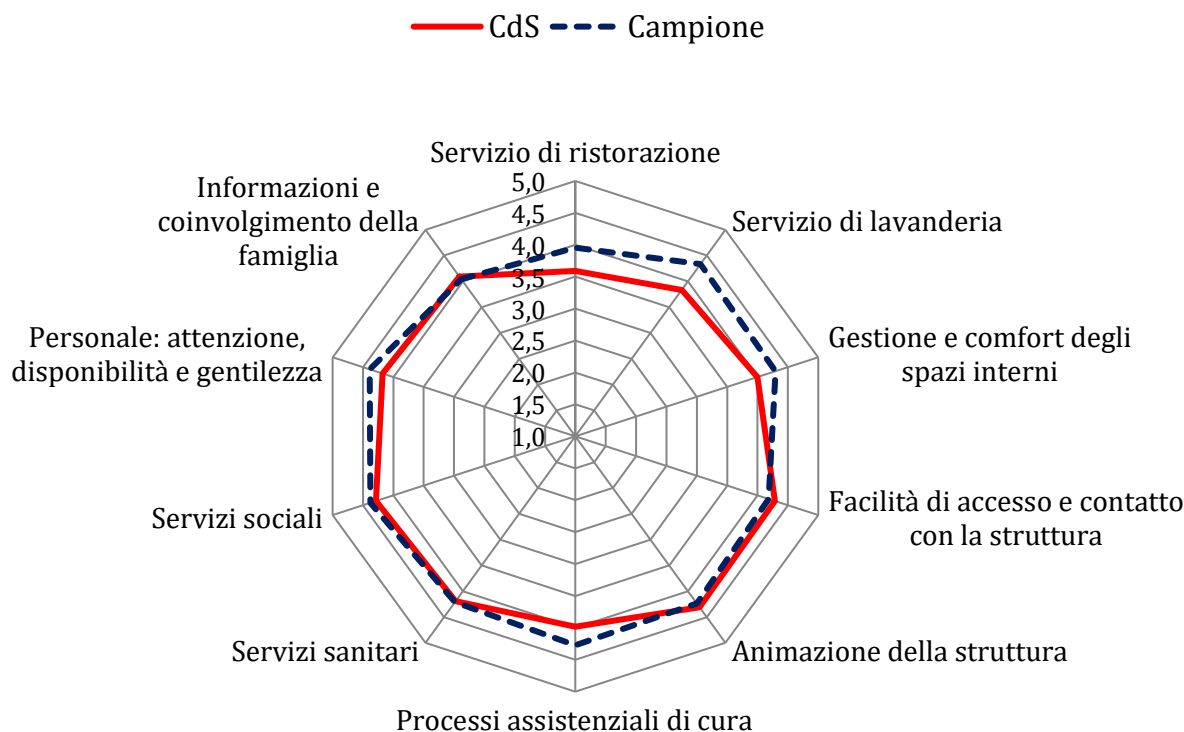
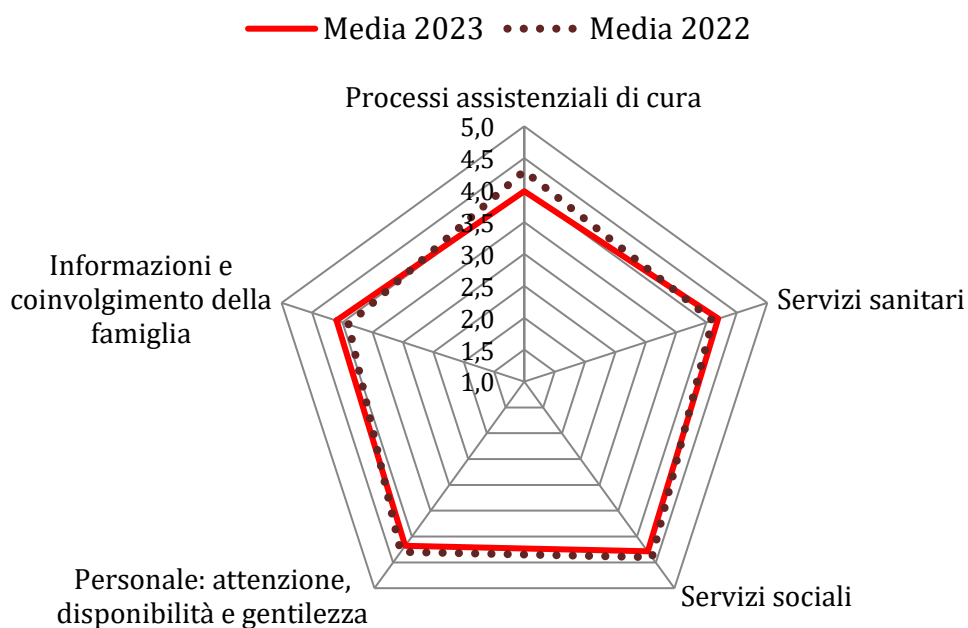


Figura 20.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022

	Media 2023	Media 2022	Δ
Servizio di ristorazione	3,6	-	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,8	-	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,0	-	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	-	-
Animazione della struttura	4,3	-	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,0	4,3	-0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	4,1	0,1
Servizi sociali	4,3	4,4	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	4,3	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	3,9	0,2

Figura 20.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022



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	4,3	1,1	1	5	27
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	1,2	1	5	25
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	1,0	1	5	26
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,9	1	5	27
Animazione della struttura	4,3	1,0	1	5	27
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,8	2	5	26
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,6	2	5	25
Servizi sociali	4,6	0,9	1	5	26
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	1,1	1	5	27
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,9	1	5	27

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2023

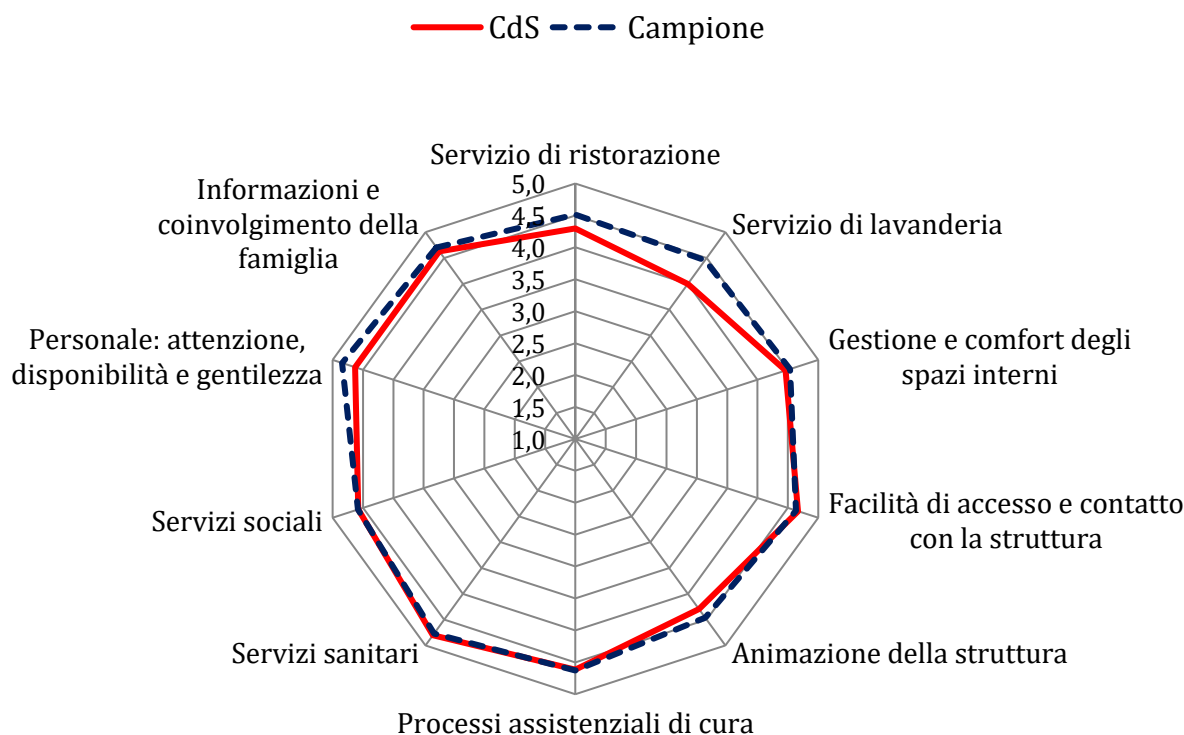


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

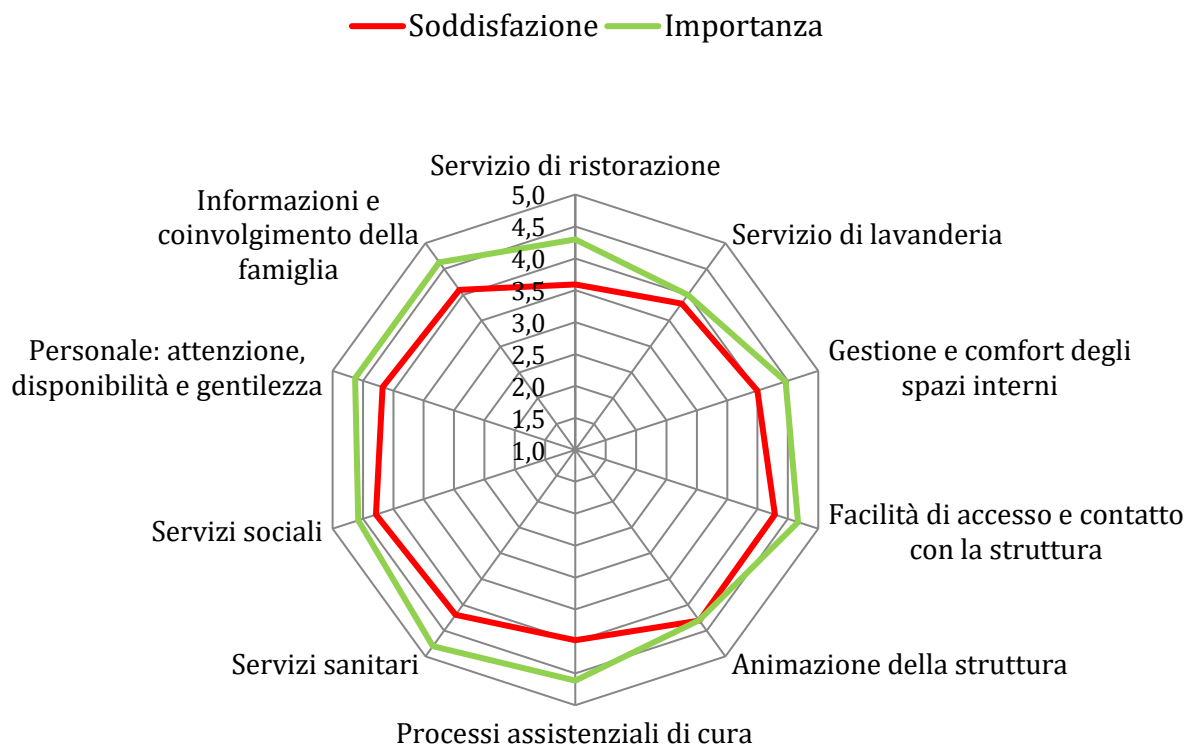
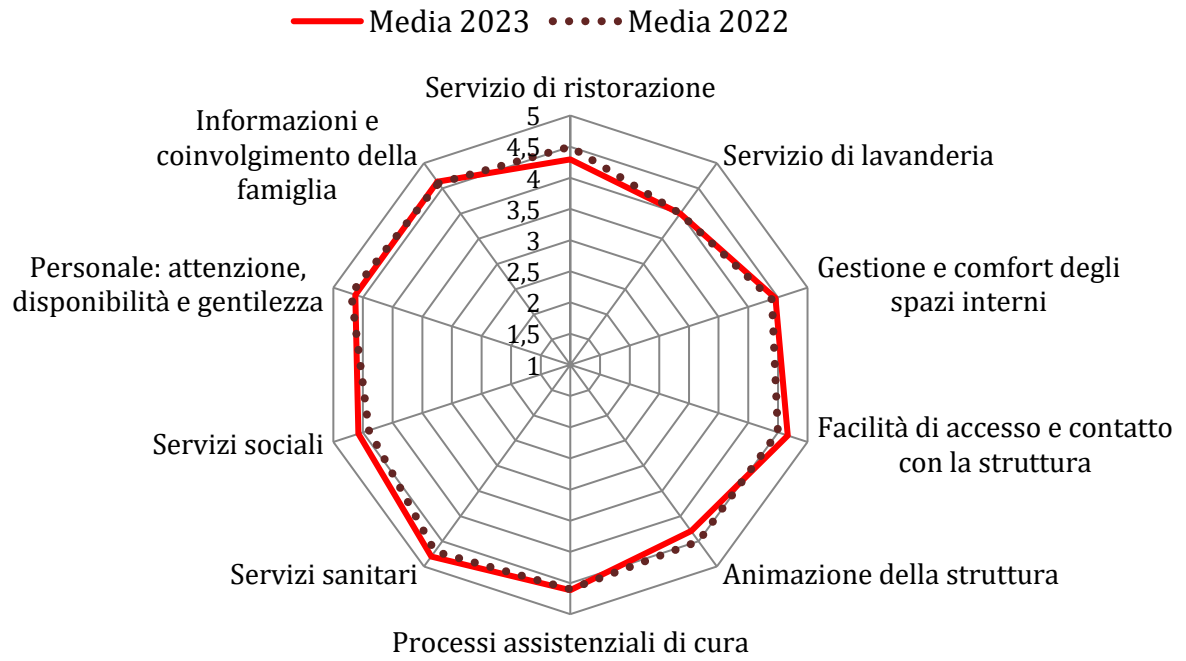


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022

	Media 2023	Media 2022	Δ
Servizio di ristorazione	4,3	4,5	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	4,0	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	4,4	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,5	0,2
Animazione della struttura	4,3	4,5	-0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	4,6	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,7	0,1
Servizi sociali	4,6	4,4	0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	4,7	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	4,6	-

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022



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?	3,9	0,8	2	5	7,1	28
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	1,1	2	5	11,1	27

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
3,9	0,8	2	5	7,4	27

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	21	77,8	1.347	86,3
no	0	-	44	2,8
non so	6	22,2	169	10,8
totale	27	100,0	1.560	100,0

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,1	0,8	2	5	3,7	27

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

Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2023 vs valore medio del CdS nel 2022 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2023	Media 2022	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	3,9	4,4	-0,5
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	3,7	0,4
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,9	4,1	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,1	-

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=9; 32,1% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - *Bene*
 - *Cibi buoni e ben cucinati*
 - *Cibo buono*
 - *La qualità, la quantità e la varietà del cibo sono adeguate*
 - *Menù buono e variegato*
 - *Negli ultimi mesi mi è stato segnalato un buon miglioramento*
 - *Qualità e quantità del cibo*
 - *Varietà cibi*
 - *Vario e di buona qualità*
- Servizio lavanderia:
 - *Abiti puliti*
 - *Salvaguardia dei tessuti*
 - *Tempistica e lavaggi meno aggressivi*
 - *Ultimamente vi siete adoperati per un servizio migliore*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Bene*
 - *Salone secondo piano*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Bene*
 - *Buona*
 - *Contatti facili*
 - *Possibilità di contattare telefonicamente la struttura*
- Animazione:
 - *Bene*
 - *Chi si occupa dell'animazione è molto attento a far partecipare gli ospiti; dunque, la valutazione è positiva anche se ci sarebbe bisogno di coinvolgere altre persone (volontari)*
 - *Frequente e varia*
 - *Varia e abbastanza regolare*
- Processi assistenziali
 - *Privacy rispettata*
- Servizi sanitari:
 - *Bene*
 - *C'è sempre molta disponibilità*
 - *Cura e attenzione al paziente*

- *Medici e infermieri professionali e competenti*
- *Medico curante e infermiere*
- *Molto buoni*
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Bene*
 - *Fondamentalmente gentili con la persona quasi tutti*
 - *I pazienti sono ascoltati*
 - *Personale molto gentile*
 - *Alcuni operatori molto disponibili e competenti*
 - *Bene con il mio familiare, con altri meno*
 - *La gentilezza delle persone che lavorano*
 - *Ok verso i parenti*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Con alcuni professionisti la comunicazione è costante*
 - *Famiglia sempre coinvolta e informata*
 - *Possibilità di contattare periodicamente coloro che seguono gli ospiti*

- **Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=11; 39,3% del totale)**

- Servizio ristorazione:
 - *Anticipare colazione*
 - *Attenzione e cura nella scelta della dieta al paziente*
 - *Inoltre, gli orari dei vari pasti sono da rivedere posticipandoli almeno di 3/4 d'ora*
 - *Non ci sono alternative alle portate principali che sono dure e poco appetibili per chi ha problemi dentali*
 - *Porzioni scarse. A volte le porzioni sembrano dimezzate*
 - *Porzioni troppo piccole a volte. Sembra che la somministrazione non sia sempre uguale*
 - *Variare di più il menù*
- Servizio lavanderia:
 - *Attenzione allo smarrimento dei capi*
 - *Biancheria letto e indumenti intimi*
 - *Maggior attenzione per evitare di sbagliare con i capi di abbigliamento, talvolta confusi con quelli di altri ospiti anche per quanto riguarda la biancheria da lavare a domicilio*
 - *Mancata consegna delle indicazioni richieste come, ad esempio, il lavaggio dei capi non richiesto*
 - *Migliore attenzione ai capi di lana*
 - *Molte volte i capi sono rovinati perché lavati con alte temperature*
 - *Più attenzione*
 - *Più cura per gli indumenti personali*
 - *Pulizia*
 - *Servizio troppo lento*
 - *Tempistiche*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Ci sono poche poltrone*
 - *Consiglio di spegnere i fari esterni il pomeriggio*

- *Manca una zona dove parlare con riservatezza con il familiare. Soprattutto se questo ha problemi di udito.*
- *Più privacy durante la visita col familiare*
- *Poca privacy, non ci sono spazi riservati*
- *Pulizia*
- *Tendaggi in camera mancanti da tempo*
- *Non esagerate con il raffrescamento in camera*
- *Facilità di accesso e contatto con la struttura:*
 - *Orari poco consoni ai familiari che lavorano*
- *Animazione:*
 - *Avere più di una educatrice che si occupa dell'animazione*
- *Processi assistenziali:*
 - *Controlli dell'ospite (anche solo visivi) più frequenti*
 - *Igiene*
 - *Mancanza di supporto o umanità per l'espletazione dei bisogni corporali dell'ospite in carrozzina; in data 21/07 alla richiesta di un familiare di portare l'anziano in bagno, l'operatrice ha risposto "cosa pensa? Io sono da sola con 40 persone"*
- *Servizi sanitari:*
 - *Aumentare le attività riabilitative*
 - *Cercare un aiuto alle fisioterapiste*
 - *Fisioterapia*
 - *Modificare orari riabilitazione (sono troppo vicini al pranzo)*
- *Servizi sociali:*
 - -
- *Personale:*
 - *Alcuni addetti hanno atteggiamenti superficiali sia con gli ospiti che con i familiari; nello specifico con gli ospiti hanno molta fretta nell'eseguire i compiti giornalieri*
 - *Alcuni operatori sono poco gentili con pazienti e familiari*
 - *Migliorare livello di disponibilità a portare in bagno le persone*
 - *Più gentilezza con l'ospite*
 - *Poco personale*
 - *Raro caso un po' indisponente*
- *Informazioni e coinvolgimento della famiglia:*
 - *Mancano completamente contatti con il familiare referente di nucleo*
 - *Non sono sempre puntuali*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=8; 28,6% del totale)**

- *Servizio ristorazione:*
 - *Controllo. Inserimento della figura di familiare assaggiatore (a turno)*
 - *Più controllo. Introduzione del familiare assaggiatore (a turno) con scheda di opinione alla fine del pasto da parte dello stesso*
 - *Eliminare la pizza perché riscaldata è dura. La pasta è dura e con poco condimento. Il personale non ascolta le richieste*
 - *Posticipare orario cena*
 - *Si ripetono sempre le stesse pietanze, sempre poco calde e molto spesso non ci sono le porzioni per tutti*

- *Variare di più il menù*
- *Posticipare cena e permettere alle persone più lucide di guardare il tg e andare a letto un po' dopo*
- Servizio lavanderia:
 - *Attenzione alla candeggina; stirare meglio i capi*
 - *Controllare il servizio*
 - *Lavaggi meno aggressivi e controllo*
 - *Lavaggi meno aggressivi e più controllo dei tempi di riconsegna*
 - *Organizzazione nella divisione della biancheria*
 - *Più cura*
 - *Rinnovo biancheria letti*
 - *Tende in camera da sistemare, manca da tempo*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Creare degli spazi dedicati*
 - *Salette dove sostare*
 - *Creare una zona ad hoc per parlare con tranquillità*
 - *Creare zona in più dove le persone più tranquille possano riposare in poltrona dopo pranzo. Nel dopopranzo cercare di suddividere persone più tranquille, che desiderano riposare in poltrona, da quelli che disturbano*
 - *Fornitura di poltrone elettriche anche per i giornalieri il cui numero insufficiente provoca discussioni fra utenti*
 - *Qualche sedia in più*
 - *Riparare il bagno guasto da mesi evitando che debbano aspettare che si liberi l'altro*
 - *Migliorare manutenzione del verde*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Ampliare gli orari di visita*
 - *Consentire orari prolungati, specie al pomeriggio*
- Animazione:
 - *Affiancare l'educatrice che si occupa dell'animazione da un volontario formato*
 - *Variegare, per esempio vedi Villorba e Povegliano*
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - *Condivisione con il gruppo di professionisti che si occupa del familiare, 1 volta/l'anno, della situazione del familiare*
 - *Migliorare la comunicazione delle informazioni sulle cure mediche*
- Servizi sociali:
 - -
- Personale
 - *Dovrebbe essere vostra cura verificare in modo adeguato se il personale ha rispetto della persona fragile, il familiare ha remora nel riferire episodi spiacevoli per evitare comportamenti ancora più scorretti da parte di alcuni operatori*
 - *Verifica saltuaria con gli ospiti sul reale comportamento di tutti gli operatori verso di loro*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Fra le competenze del referente dovrebbe esserci anche "indire una riunione con i familiari"*

Main partner:

