



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2022

Ente: **Cesana Malanotti**

Centro di Servizi: **Casa Arcobaleno**

Ottobre 2022

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	5
b. SERVIZI SANITARI	6
c. SERVIZI SOCIALI	6
d. PERSONALE	7
e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	8
IN SINTESI...	9
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	11
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	12
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	15
8. COMMENTI	17

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 2022, 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 2022.

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:

- 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

Ad integrazione di questi elementi, nelle rilevazioni 2021 e 2022 sono state oggetto di valutazione anche le modalità di comunicazione e rapporto tra CdS e familiari degli ospiti nel periodo dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 i cui risultati sono riportati nell'Allegato 1.

La rilevazione di confronto del 2022 è stata realizzata nei mesi compresi tra febbraio 2022 e settembre 2022 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni². Complessivamente nel 2022 hanno collaborato all'indagine 24 Enti per un totale di 37 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.324 questionari (tasso di collaborazione medio: 36%; valore minimo: 12% - valore massimo: 69%).

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 2022.

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).

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 del 2021.

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:

- Azzurro
- Arancione
- Verde
- Rosso

n. questionari completati: **47**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 45
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 2

Tasso di collaborazione: **36,7%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Azzurro	16	50,0%
Arancione	9	28,1%
Verde	9	26,5%
Rosso	10	33,3%
n.i.	3	-

Periodo di rilevazione: dal 10/05/22 al 10/06/22

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato inviato il link al questionario tramite messaggio di posta elettronica preceduto da avviso cartaceo in struttura

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 ³	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	1	3,0	118	10,5
da 51 a 65 anni	26	78,8	534	47,5
da 66 a 75 anni	6	18,2	222	19,7
oltre i 75 anni	0	-	251	22,3
Totale	33	100,0	1.125	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	7	17,5	203	16,7
da sei mesi a due anni	21	52,5	523	43,0
più di due anni	12	30,0	489	40,3
Totale	40	100,0	1.215	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	9	22,5	127	10,7
1/2 volte alla settimana	24	60,0	720	60,5
almeno 2 volte al mese	4	10,0	200	16,8
1 volta al mese	1	2,5	81	6,8
meno di una volta al mese	2	5,0	53	4,5
mai	0	-	10	0,7
totale	40	100,0	1.173	100,0

³ Campione: 1.324 questionari ottenuti da 37 CdS della Regione Veneto appartenenti a 24 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2022 e settembre 2022

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. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 5. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	0,8	2	5	43	4,7
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	0,8	2	5	38	2,6
Processi assistenziali di cura	4,1	0,8	2	5	43	4,7

Figura 5.1 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
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	4,1	-
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	4,3	-0,1
Processi assistenziali di cura	4,1	4,2	-0,1

b. SERVIZI SANITARI

Figura 6. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	42	9,5
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,9	1	5	42	2,4
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,5	1,3	1	5	34	20,6
Servizi sanitari	4,0	1,0	1	5	42	9,5

Figura 6.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,0	4,2	-0,2
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	4,3	-0,1
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,5	3,8	-0,3
Servizi sanitari	4,0	4,1	-0,1

c. SERVIZI SOCIALI

Figura 7. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,0	1,1	1	5	45	8,9

Figura 7.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,0	4,2	-0,2

d. PERSONALE

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "16. 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	4,4	45	3,6
si, qualche volta	8	17,8	264	20,9
no, mai	35	77,8	953	75,5
totale	45	100,0	1.262	100,0

Figura 9. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	0,9	1	5	39	5,2
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	2	5	45	4,4
Personale	4,3	0,7	1	5	45	4,4

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	4,1	-0,1
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,6	-0,1
Personale	4,3	4,3	-

e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 10. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,7	1,2	1	5	45	15,6
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	1,3	1	5	45	15,6
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,7	1,4	1	5	45	20,0
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	1,2	1	5	45	20,0

Figura 10.1 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
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,7	4,0	-0,3
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	3,8	0,1
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,7	3,8	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	3,9	-0,1

IN SINTESI...

Figura 11. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	0,8	2	5	43	4,7
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	1,0	1	5	42	9,5
Servizi sociali	4,0	1,1	1	5	45	8,9
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,7	1	5	45	4,4
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	1,2	1	5	45	20,0

Figura 11.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

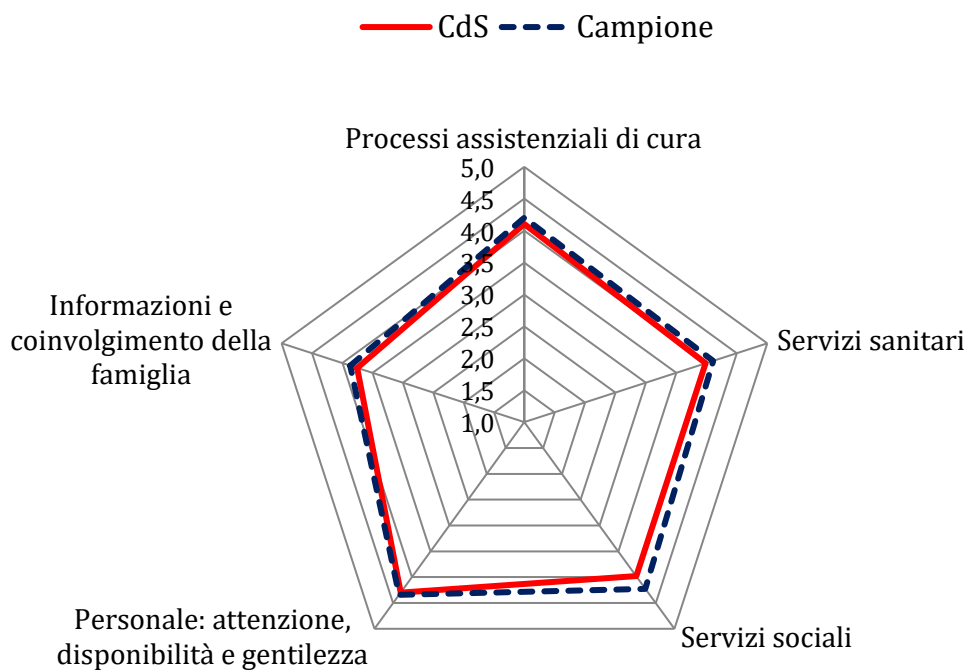
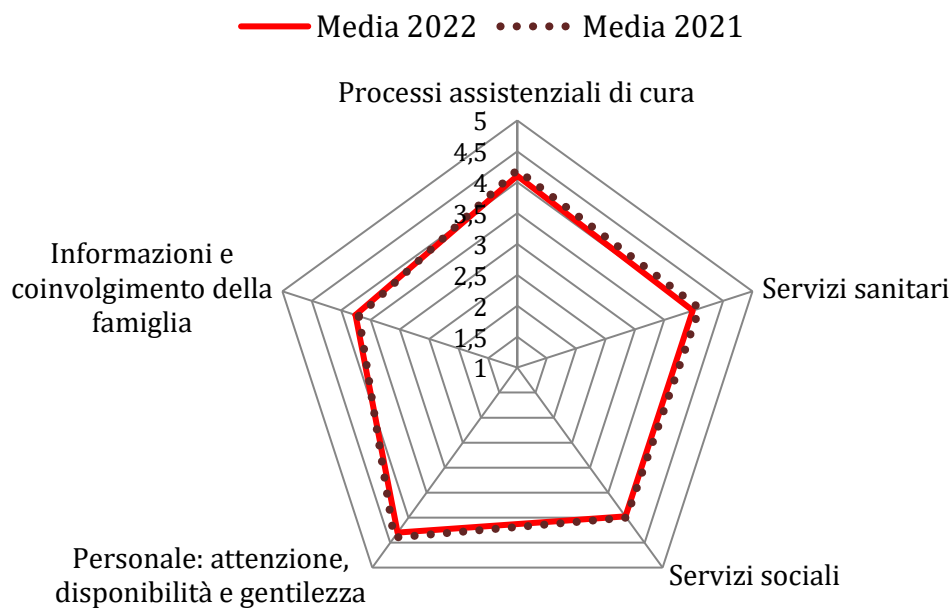


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	Δ
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,2	-0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	4,1	-0,1
Servizi sociali	4,0	4,0	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	4,4	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	3,7	0,1

Figura 11.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



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

2 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 12. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	3,5	2,1	2	5	2	50,0
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	1,4	3	5	2	-
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	1,4	3	5	2	-
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	3,0	-	3	3	2	-

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁴	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	3,5	4,5	-1,0
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	4,5	-0,5
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,0	4,4	-0,4
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	3,0	3,9	-0,9

⁴ Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 75 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 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,4	0,8	2	5	41
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,7	2	5	41
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,8	1	5	41
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,8	1	5	41
Animazione della struttura	4,4	0,7	2	5	41
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	0,7	2	5	40
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,5	0,9	1	5	41
Servizi sociali	4,6	0,8	1	5	41
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,4	3	5	41
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,8	1	5	41

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

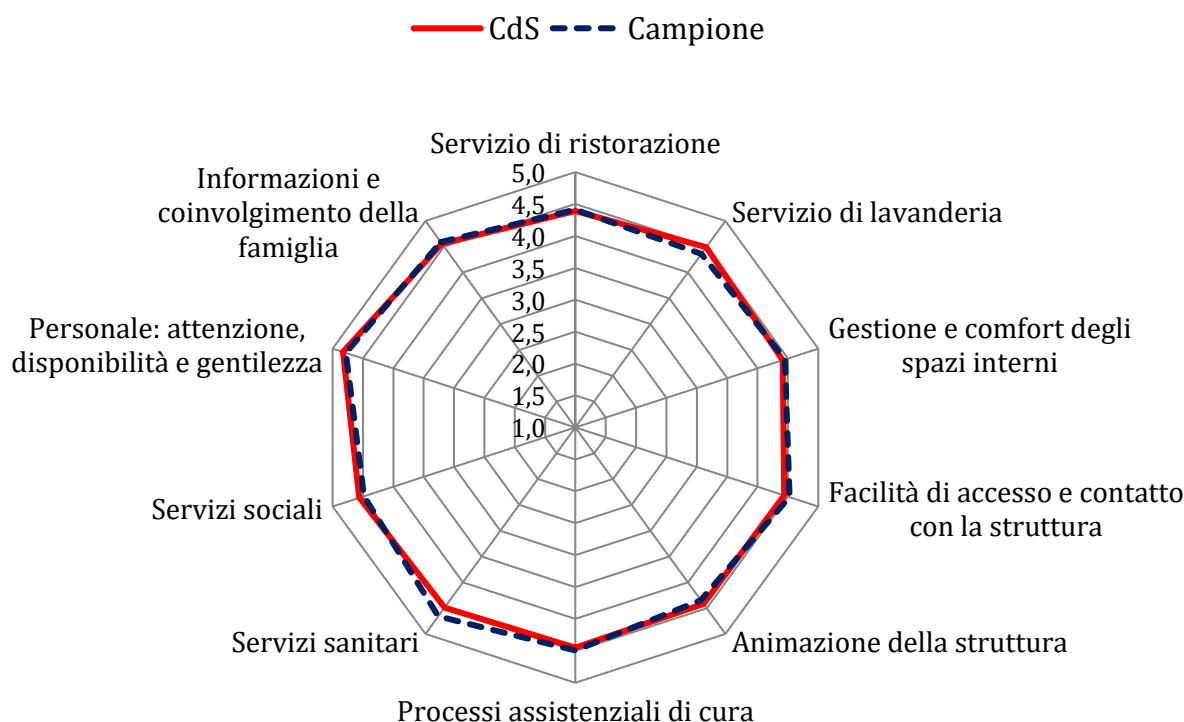


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS⁵

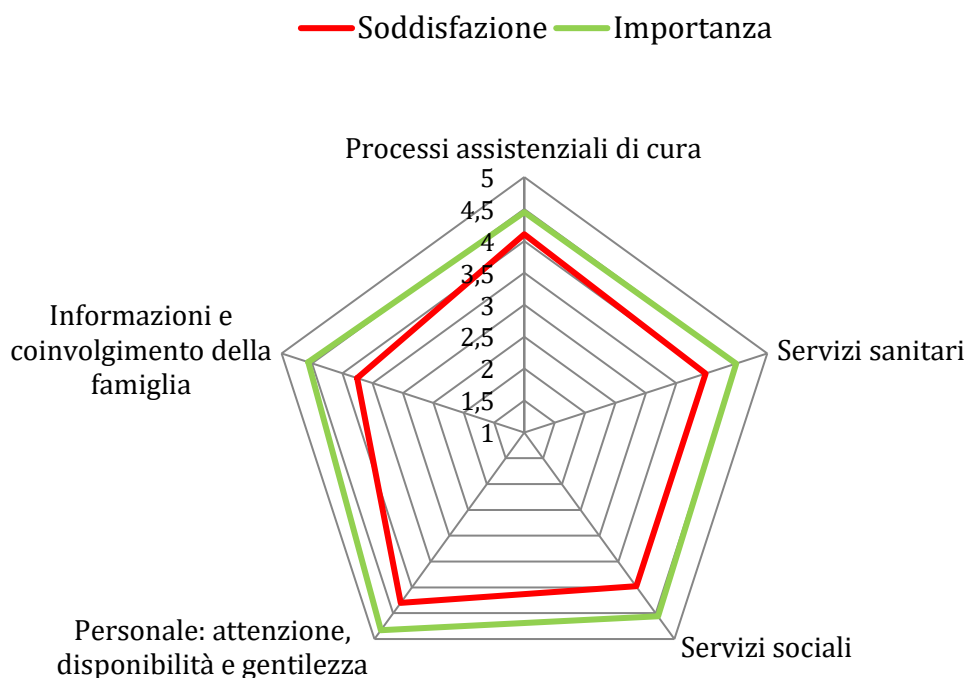
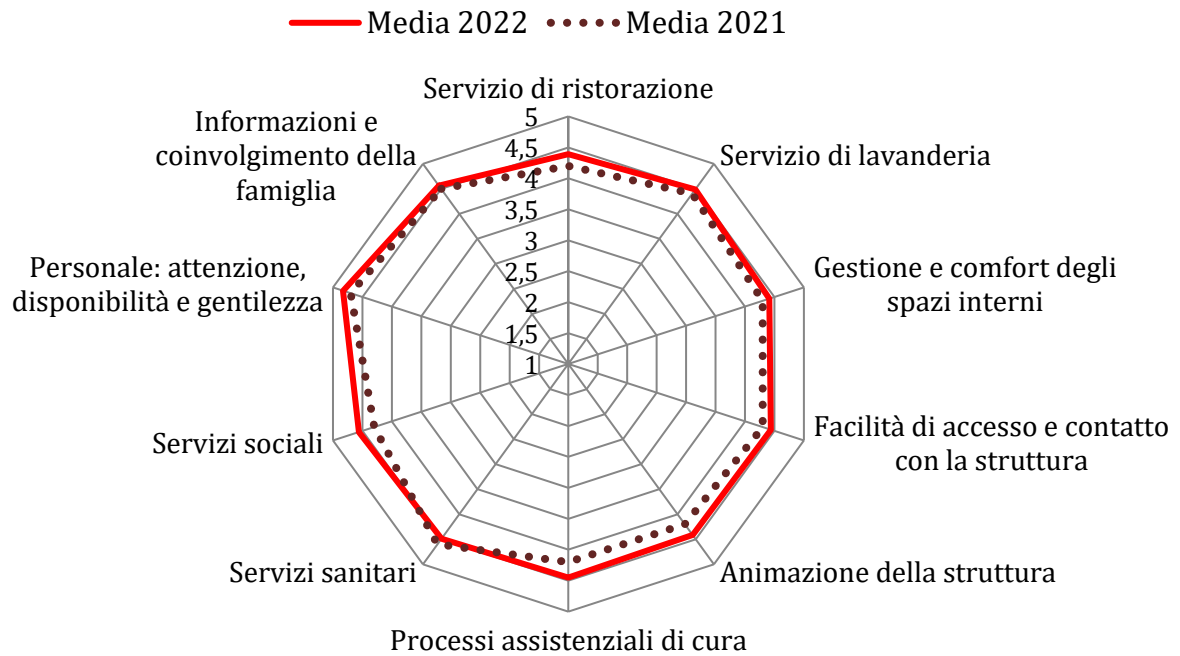


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	Δ
Servizio di ristorazione	4,4	4,2	0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,4	0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	4,3	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	4,3	0,1
Animazione della struttura	4,4	4,2	0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	4,2	0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,5	4,6	-0,1
Servizi sociali	4,6	4,3	0,3
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,7	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	4,5	0,1

⁵ Le componenti "Servizio di ristorazione", "Servizio di lavanderia", "Gestione e comfort degli spazi", "Facilità di accesso e contatto con la struttura" e "Animazione della struttura" non sono state indagate nella rilevazione 2022

Figura 12.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021



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 13. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	0,8	2	5	45	4,4
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,0	1	5	45	8,8

Figura 14. 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	N	% giudizi negativi
4,0	1,0	1	5	42	4,8

Figura 15. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	35	83,3	1.025	84,3
no	2	4,8	37	3,0
non so	5	11,9	154	12,7
totale	42	100,0	1.216	100,0

Figura 16. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,0	0,9	2	5	41	4,9

Figura 17. Soddisfazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

Figura 17.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2022	Media 2021	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	4,4	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	4,0	-0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	4,1	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,0	4,2	-0,2

8. COMMENTI

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=9; 19,1% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - o *Attenzione al cibo offerto per persone in dieta*
 - o *Attenzione alla dieta*
 - o *Diversificare le pietanze, non sempre le stesse pietanze ogni settimana ma variare in base alla loro esigenza naturale*
 - o *In realtà io ignoro cosa lei mangi, e da quand'è dentro è diventata scheletrica.*
 - o *Menù più vario*
 - o *Proporre pasti diversi spesso, non come ora... sempre gli stessi ogni settimana!!*
- Servizio lavanderia:
 - o *Attenzione al ciclo di lavaggio per capi delicati.*
 - o *Capi andati rovinati e smarriti!!! E nessuno sa mai darti risposte!*
 - o *Spariscono abiti o non vengono stirati affatto, molti capi rovinati*
 - o *Stiratura*
 - o *Stiro*
 - o *Tempi di attesa per la consegna del guardaroba pulito*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Più spazi comuni per stare con ospiti (tavoli + sedie)*
 - o *Più tavoli e sedie a disposizione dei parenti in visita!!!*
- Facilità di accesso:
 - o *Ci si sente un po' straniati entrando in struttura e non trovare mai nessuno fisso alla reception che ti possa accogliere*
 - o *Contatti telefonici.*
 - o *No comment*
 - o *Non si riesce sempre a comunicare telefonicamente con i nuclei*
 - o *Festivi inesistente!! Nessun controllo entrate green pass festivi!*
- Animazione:
 - o *Poca animazione*
- Processi assistenziali
 - o *Di pomeriggio è sempre a letto*
 - o *Non ho modo di controllarle da fuori, la sensazione è che alcune cose vengano trascurate come ad esempio nel caso di mia mamma infezione alle unghie e infezione alle vie urinarie trascurate. A volte mi sembrava come se non vedesse il sole da troppo tempo e non lo capisco sempre, perchè non monitoro la sua giornata e non capisco le sue attività. Spero venga alzata spesso e non sia sempre a letto*

- Servizi sanitari:
 - *Aggiornamenti stato di salute e di risposta alle cure*
 - *Attenzione dei medici per le persone sufficienti dal punto di vista mentale*
 - *Cure, fisioterapisti inesistenti, manca personale, nessun interesse*
 - *Non so nulla*
 - *Più assistenza medica e il medico più aperto ai colloqui con figli senza distinzione di nessun genere.*
 - *Più operatori per una miglior cura degli anziani*
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Carenza personale nei giorni di festa*
 - *Persone con amore per il lavoro poche!*
 - *Poco personale*
 - *Le persone che lavorano all' interno di queste strutture devono avere rispetto e cuore! Non deve essere un lavoro solo per stipendio a fine mese! Ci vuole molto rispetto e cura per gli anziani sennò si cambi lavoro!*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=3; 6,4% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - -
- Servizio lavanderia:
 - *Capi puliti e cambiati con attenzione*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Giardino*
- Facilità di accesso:
 - -
- Animazione:
 - -
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *In generale sono tutti gentili e disponibili*
 - *Ok*
 - *Personale sempre disponibile*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Mi pare si venga informati di tutte le cose, a parte episodi e disguidi che a volte sono capitati e a parte la difficoltà del periodo vedo mia mamma abbastanza serena*
 - *Particolare disponibilità durante la pandemia*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=12; 25,5% del totale)
 - Servizio ristorazione:
 - o *Poter vedere un menù delle cose che mangia il familiare attraverso un report mensile o settimanale utile anche a capire l'andamento della sua salute*
 - o *Collaborare con enti sul territorio per fornire cibi di qualità a km0*
 - o *Istituire la mensa interna e variare i cibi*
 - o *Proposta settimanale anticipata del cibo*
 - Servizio lavanderia:
 - o *Attenzione agli abbinamenti dei vestiti e agli scambi di vestiario*
 - o *Istituire lavanderia e stireria in loco!*
 - o *Ritorno nella struttura del servizio lavanderia!*
 - o *Una maggiore attenzione al vestiario soprattutto delle persone attente ai propri indumenti*
 - Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Curare esterno con i fiori che danno gioia agli ospiti almeno nella vista!! Giardino mal curato erbacce da estirpare ovunque.*
 - o *Manca qualche salottino all'interno del nucleo*
 - o *Più tavoli e sedie in sala visite*
 - Facilità di accesso:
 - o *Personale più presente in portineria!*
 - o *Mettere una persona fissa al banco negli orari di ufficio oppure un interfono/pulsantiera per chiamare dalla reception il nucleo di cui si ha bisogno*
 - Animazione:
 - o *Consiglio: ripresa delle attività post covid*
 - o *Da aggiungere, più animazione più canti più attività, più personale!!!*
 - o *Non conosco come avvenga ma ritengo questa sia una attività importantissima*
 - o *Più personale per animazione, ogni nucleo deve avere più animazione e possibilità di passare con più gioia le lunghe giornate!*
 - o *Collaborare con realtà territoriali che possano esibirsi in RSA e anche coinvolgere gli ospiti in percorsi dedicati, che aiutino la loro espressione emotiva/relazionale attraverso le arti*
 - o *Convogliamento dell'ospite*
 - o *Dopo il covid incrementare le attività*
 - o *Più personale per animazione e "giochi".*
 - o *Servirebbe più personale*
 - Processi assistenziali:
 - o *Alzarla più spesso*
 - Servizi sanitari:
 - o *Assunzioni fisioterapisti!!!*
 - o *Dottori più presenti e più propensi ai colloqui. Siamo tutti figli e abbiamo gli stessi diritti.*
 - o *Maggior attenzione del medico su pazienti con valide capacità cognitive*
 - o *Prevedere comunicazioni periodiche senza necessità di richiesta da parte dei familiari*
 - o *Report mensile della situazione sanitaria della persona con dimostrazione di cure anche di problemi insorti*
 - Servizi sociali:
 - o -

- Personale
 - *Aumento del personale per una più attenta cura delle persone*
 - *Assunzioni personale qualificato più amante del lavoro chiamato a svolgere perché gli anziani hanno bisogno di rispetto e non di solitudine.*
 - *Fare assunzioni personale più qualificato!*
 - *Non far pesare ai familiari il carico di lavoro nei giorni di festa per mancanza di personale*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Colloqui con i familiari*
 - *Informazioni alla famiglia sul comportamento del proprio familiare soprattutto quando è di recente inserimento*
 - *Maggiori info riguardo lo stato di salute, le cure prestate*
 - *Più informazioni e meno discussioni.*
 - *Più informazioni sullo stato generale dell'ospite (due giorni con scariche liquide, inappetenza, sonnolenza)*
 - *Organizzare qualche colloquio con i familiari in relazione allo stato dell'ospite*

Main partner:

