



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2022

Ente: **Cesana Malanotti**

Centro di Servizi: **Casa del Sole**

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:

- Margherita
- Quadrifoglio
- Nuvola

n. questionari completati: **12**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 12
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **24,5%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

| <i>Non temporanei</i> | n. questionari completati | Tasso di collaborazione |
|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| Margherita | 0 | 0% |
| Quadrifoglio | 8 | 33,3% |
| Nuvola | 4 | 16,7% |

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 | 8,3 | 118 | 10,5 |
| da 51 a 65 anni | 9 | 75,0 | 534 | 47,5 |
| da 66 a 75 anni | 2 | 16,7 | 222 | 19,7 |
| oltre i 75 anni | 0 | - | 251 | 22,3 |
| Totale | 12 | 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 | 1 | 8,3 | 203 | 16,7 |
| da sei mesi a due anni | 7 | 58,3 | 523 | 43,0 |
| più di due anni | 4 | 33,3 | 489 | 40,3 |
| Totale | 12 | 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 | 3 | 25,0 | 127 | 10,7 |
| 1/2 volte alla settimana | 6 | 50,0 | 720 | 60,5 |
| almeno 2 volte al mese | 2 | 16,7 | 200 | 16,8 |
| 1 volta al mese | 1 | 8,3 | 81 | 6,8 |
| meno di una volta al mese | 0 | - | 53 | 4,5 |
| mai | 0 | - | 10 | 0,7 |
| totale | 12 | 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? | 3,8 | 0,9 | 2 | 5 | 12 | 8,3 |
| 11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura? | 3,4 | 1,1 | 2 | 5 | 9 | 27,3 |
| Processi assistenziali di cura | 3,8 | 1,0 | 2 | 5 | 12 | 16,7 |

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? | 3,8 | 4,1 | -0,3 |
| 11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura? | 3,4 | 4,3 | -0,9 |
| Processi assistenziali di cura | 3,8 | 4,2 | -0,4 |

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? | 3,2 | 1,3 | 1 | 5 | 11 | 27,3 |
| 9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare? | 3,5 | 1,1 | 2 | 5 | 10 | 30,0 |
| 10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare? | 2,6 | 1,2 | 1 | 4 | 9 | 33,3 |
| Servizi sanitari | 3,1 | 1,2 | 1 | 4 | 10 | 30,0 |

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? | 3,2 | 4,2 | -1,0 |
| 9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare? | 3,5 | 4,3 | -0,8 |
| 10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare? | 2,6 | 3,8 | -1,2 |
| Servizi sanitari | 3,1 | 4,1 | -1,0 |

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? | 3,9 | 0,5 | 3 | 5 | 12 | - |

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? | 3,9 | 4,2 | -0,3 |

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 | 0 | - | 45 | 3,6 |
| si, qualche volta | 5 | 41,7 | 264 | 20,9 |
| no, mai | 7 | 58,3 | 953 | 75,5 |
| totale | 12 | 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? | 3,1 | 0,9 | 2 | 4 | 9 | 33,3 |
| 14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso? | 4,5 | 0,9 | 2 | 5 | 12 | 8,3 |
| Personale | 4,0 | 0,8 | 2 | 5 | 12 | 8,3 |

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? | 3,1 | 4,1 | -1,0 |
| 14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso? | 4,5 | 4,6 | -0,1 |
| Personale | 4,0 | 4,3 | -0,3 |

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? | 3,8 | 1,2 | 1 | 5 | 12 | 16,7 |
| 17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare? | 3,6 | 1,0 | 2 | 5 | 12 | 8,3 |
| 18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 3,8 | 0,9 | 3 | 5 | 12 | - |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,7 | 0,9 | 2 | 5 | 12 | 16,7 |

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? | 3,8 | 4,0 | -0,2 |
| 17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare? | 3,6 | 3,8 | -0,2 |
| 18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 3,8 | 3,8 | - |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,7 | 3,9 | -0,2 |

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) | 3,8 | 1,0 | 2 | 5 | 12 | 16,7 |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 3,1 | 1,2 | 1 | 4 | 10 | 30,0 |
| Servizi sociali | 3,9 | 0,5 | 3 | 5 | 12 | - |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza | 4,0 | 0,8 | 2 | 5 | 12 | 8,3 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,7 | 0,9 | 2 | 5 | 12 | 16,7 |

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

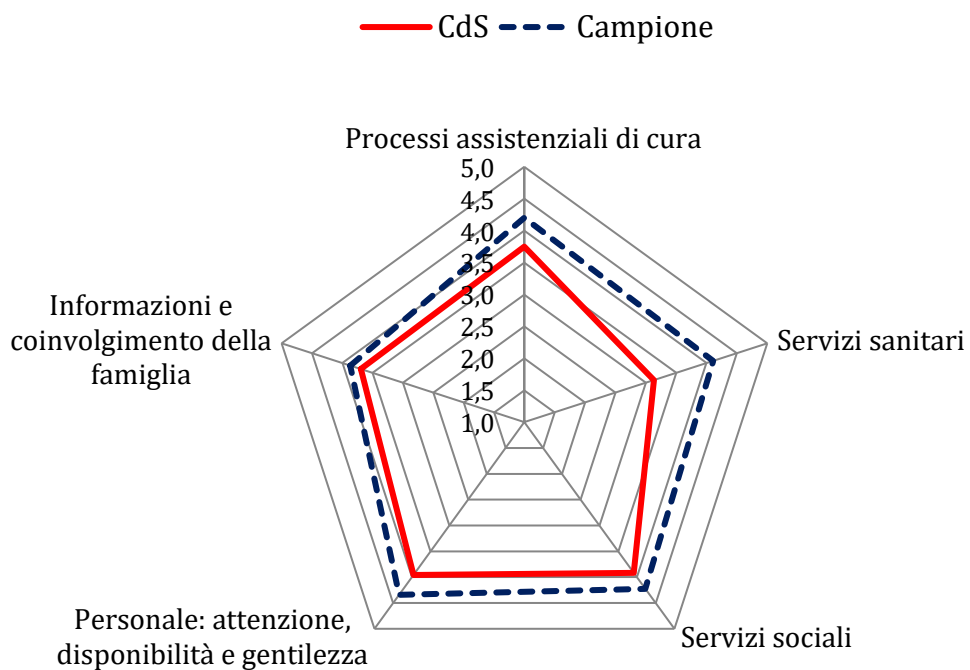
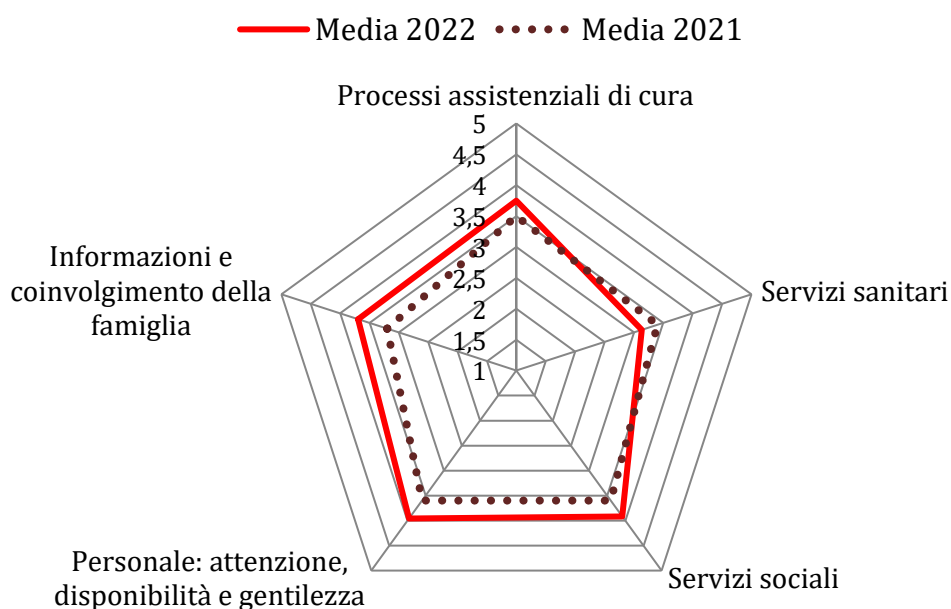


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

| | Media 2022 | Media 2021 | Δ |
|--|------------|------------|----------|
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy) | 3,8 | 3,5 | 0,3 |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 3,1 | 3,4 | -0,3 |
| Servizi sociali | 3,9 | 3,6 | 0,3 |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza | 4,0 | 3,6 | 0,4 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 3,7 | 3,2 | 0,5 |

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)

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 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

| | media | dev.std. | min | max | N |
|--|-------|----------|-----|-----|----|
| Servizio di ristorazione | 4,6 | 0,7 | 3 | 5 | 12 |
| Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..) | 4,3 | 0,9 | 2 | 5 | 12 |
| Gestione e comfort degli spazi interni | 4,7 | 0,5 | 4 | 5 | 12 |
| Facilità di accesso e contatto con la struttura | 4,6 | 0,5 | 4 | 5 | 12 |
| Animazione della struttura | 4,6 | 0,7 | 3 | 5 | 12 |
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy) | 4,5 | 0,7 | 3 | 5 | 12 |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 4,6 | 0,5 | 4 | 5 | 12 |
| Servizi sociali | 4,6 | 0,7 | 3 | 5 | 12 |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza | 4,8 | 0,5 | 4 | 5 | 12 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 4,3 | 0,7 | 3 | 5 | 12 |

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

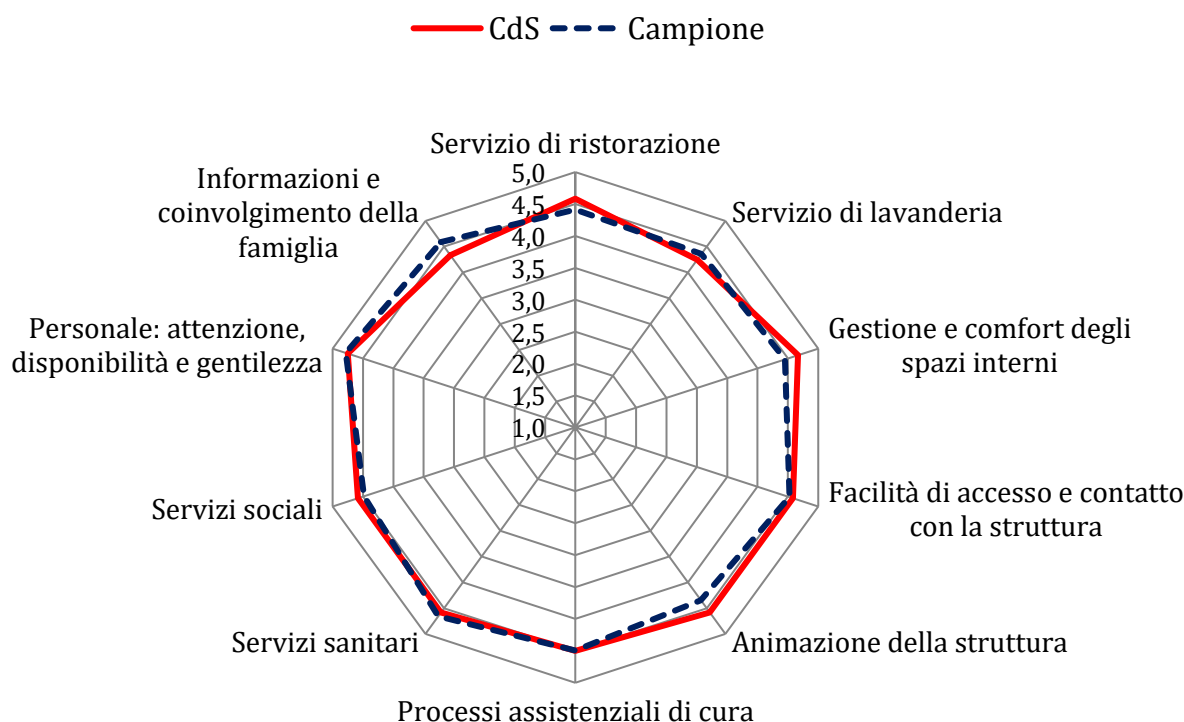


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS⁴

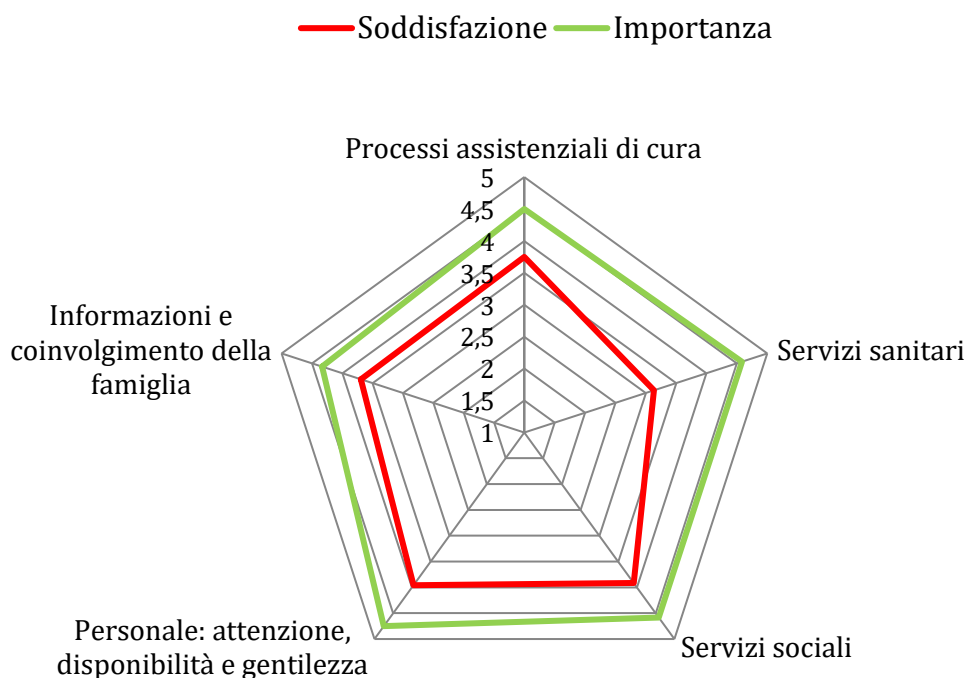
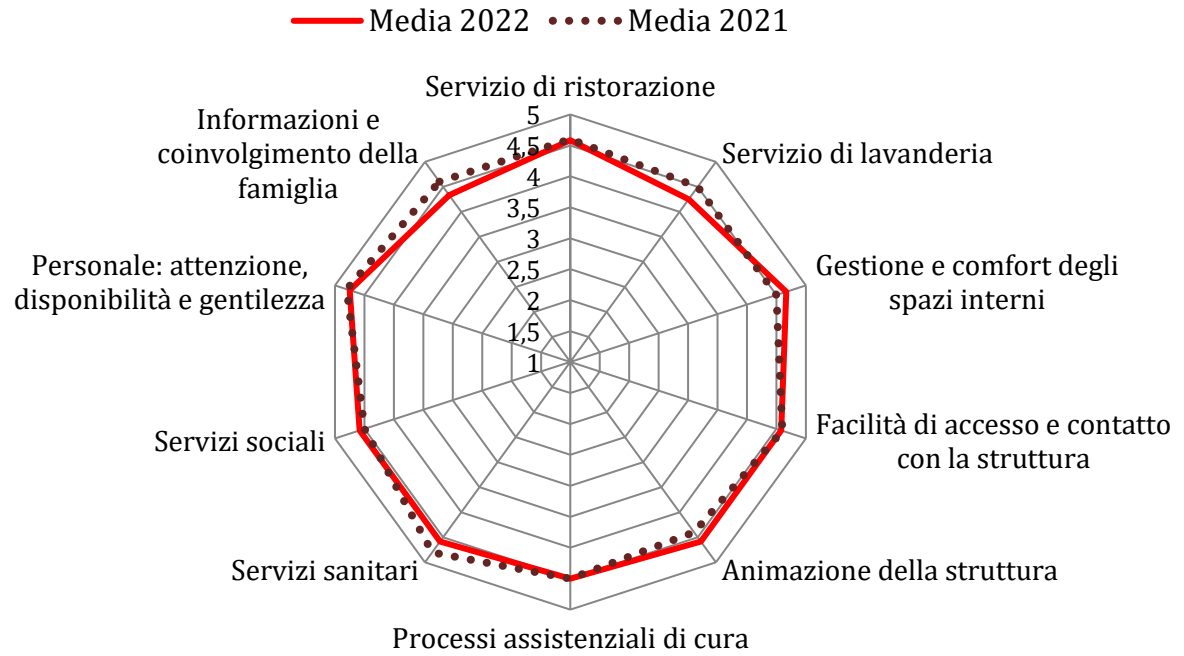


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

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

⁴ 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? | 3,6 | 0,9 | 2 | 5 | 12 | 16,7 |
| Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura? | 3,5 | 1,3 | 1 | 5 | 12 | 25,0 |

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 |
|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 3,5 | 0,8 | 2 | 4 | 12 | 16,7 |

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 | 7 | 58,3 | 1.025 | 84,3 |
| no | 3 | 25,0 | 37 | 3,0 |
| non so | 2 | 16,7 | 154 | 12,7 |
| totale | 12 | 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 |
|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 3,5 | 1,2 | 1 | 5 | 12 | 25,0 |

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? | 3,6 | 4,3 | -0,7 |
| Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura? | 3,5 | 3,9 | -0,4 |
| Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura? | 3,5 | 4,2 | -0,7 |
| Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare? | 3,5 | 4,2 | -0,7 |

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? | 3,6 | 3,6 | - |
| Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura? | 3,5 | 3,3 | 0,2 |
| Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura? | 3,5 | 4,1 | -0,6 |
| Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare? | 3,5 | 3,8 | -0,3 |

8. COMMENTI

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

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

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

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=3; 25,0% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - o *Variare il menù, personalizzarlo in base alle singole esigenze, e non avere sempre pranzi riscaldati*
- Servizio lavanderia:
 - o *Maggiori attenzioni*
 - o *Più velocità nella riconsegna dei panni lavati. Più velocità nell'etichettare i vestiti nuovi*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *La camera di mia madre ha le maniglie rotte dell'armadio. In bagno non c'è una mensola per l'appoggio di spazzolino, dentifricio etc. e cosa più scandalosa, non c'è un bidet!*
- Facilità di accesso:
 - o -
- Animazione:
 - o -
- Processi assistenziali
 - o -
- Servizi sanitari:
 - o *Tutti. Non c'è attenzione a nulla. In primis dal medico e poi da alcuni infermieri ed alcuni oss. Si scocciano pure di fare una medicazione.*
- Servizi sociali:
 - o *Un po' più di empatia ed umanità non guasterebbero*
- Personale:
 - o *Alcuni operatori particolarmente sgarbati*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - o -

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=1; 8,3% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - o *Personale gentile e disponibile*
- Servizio lavanderia:
 - o -
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *La camera da su un piccolo giardino*
- Facilità di accesso:
 - o -

- Animazione:
 - -
- Processi assistenziali:
 - *Fiducia della struttura*
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - *Tutti disponibili e gentili*
- Personale:
 - *Un paio di oss ed un paio di infermieri molto umani*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=3; 25,0% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - -
- Servizio lavanderia:
 - *Debellare il problema taccheggiamenti ai danni degli ospiti*
 - *Evitare scambio vestiario*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Cambiare alcuni mobili ormai vetusti, e mettere ciò che manca*
 - *TV in ogni camera*
- Facilità di accesso:
 - -
- Animazione:
 - *Assumere animatori che si dedichino agli ospiti non solo organizzando una tombola alla settimana, ma cercando di coinvolgerli in cose affini ad ognuno di loro, fosse anche solo una chiacchierata, od una passeggiata*
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - *Cambiare le persone che non hanno capito che hanno a che fare con esseri umani e non numeri*
- Servizi sociali:
 - *Formare delle persone che abbiano a cuore le vite che gli vengono affidate, e non pensino solo allo stipendio*
- Personale
 - *Personale che abbia voglia di lavorare*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Coinvolgere di più i familiari anche sulle semplici cose.*

Main partner:

