



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2022

Ente: **Cesana Malanotti**

Centro di Servizi: **Papa Luciani e Nucleo Calpene**

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:

- Palù
- San Fris
- Molet
- Calpene

n. questionari completati: **41**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 40
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 1

Tasso di collaborazione: **31,1%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Palù	19	59,4%
San Fris	10	33,3%
Molet	0	0%
Calpene	8	25,8%
n.i.	4	-

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	5	15,6	118	10,5
da 51 a 65 anni	24	75,0	534	47,5
da 66 a 75 anni	3	9,4	222	19,7
oltre i 75 anni	0	-	251	22,3
Totale	32	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	20,0	203	16,7
da sei mesi a due anni	13	37,1	523	43,0
più di due anni	15	42,9	489	40,3
Totale	35	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	5	14,3	127	10,7
1/2 volte alla settimana	19	54,3	720	60,5
almeno 2 volte al mese	6	17,1	200	16,8
1 volta al mese	5	14,3	81	6,8
meno di una volta al mese	0	-	53	4,5
mai	0	-	10	0,7
totale	35	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	1,1	1	5	40	12,5
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	1,0	1	5	36	2,8
Processi assistenziali di cura	4,0	1,0	1	5	40	10,0

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?	4,3	4,3	-
Processi assistenziali di cura	4,0	4,2	-0,2

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?	4,1	1,0	1	5	39	5,2
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,9	1	5	39	2,6
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,7	1,3	1	5	35	22,8
Servizi sanitari	4,0	0,9	1,3	5	39	7,7

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?	4,1	4,2	-0,1
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?	3,7	3,8	-0,1
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?	4,1	1,0	1	5	40	5,0

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?	4,1	4,2	-0,1

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	1	2,5	45	3,6
si, qualche volta	7	17,5	264	20,9
no, mai	32	80,0	953	75,5
totale	40	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?	3,8	1,1	1	5	36	5,6
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	0,7	3	5	40	-
Personale	4,3	0,8	2	5	40	2,5

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?	3,8	4,1	-0,3
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	4,6	-
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?	4,0	1,1	1	5	40	10,0
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,8	1,1	1	5	40	10,0
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	1,2	1	5	40	17,5
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,0	1	5	40	17,5

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

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)	4,0	1,0	1	5	40	10,0
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	0,9	1,3	5	39	7,7
Servizi sociali	4,1	1,0	1	5	40	5,0
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,8	2	5	40	2,5
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,0	1	5	40	17,5

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

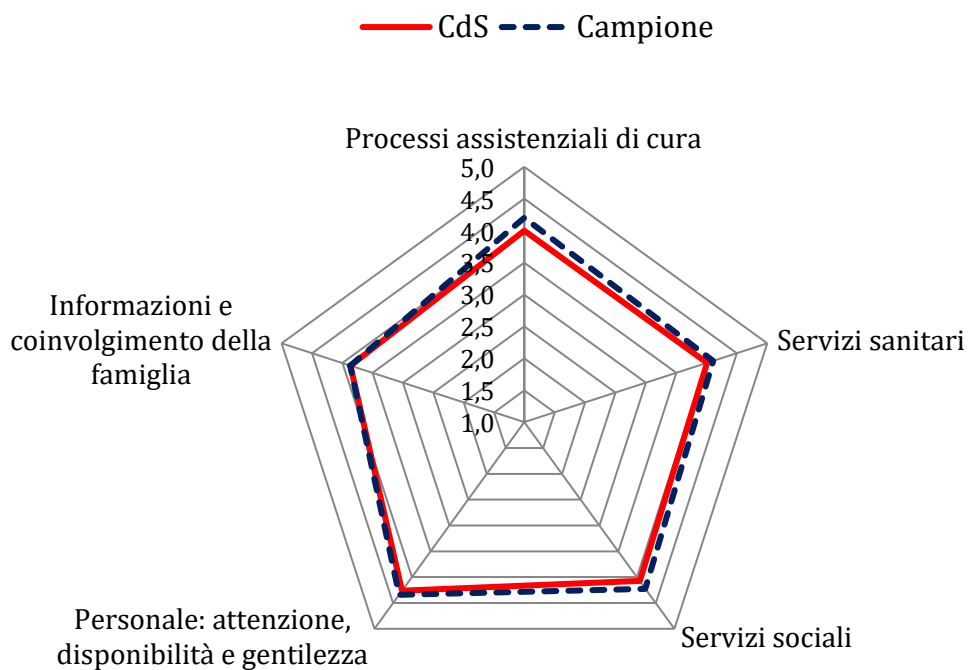
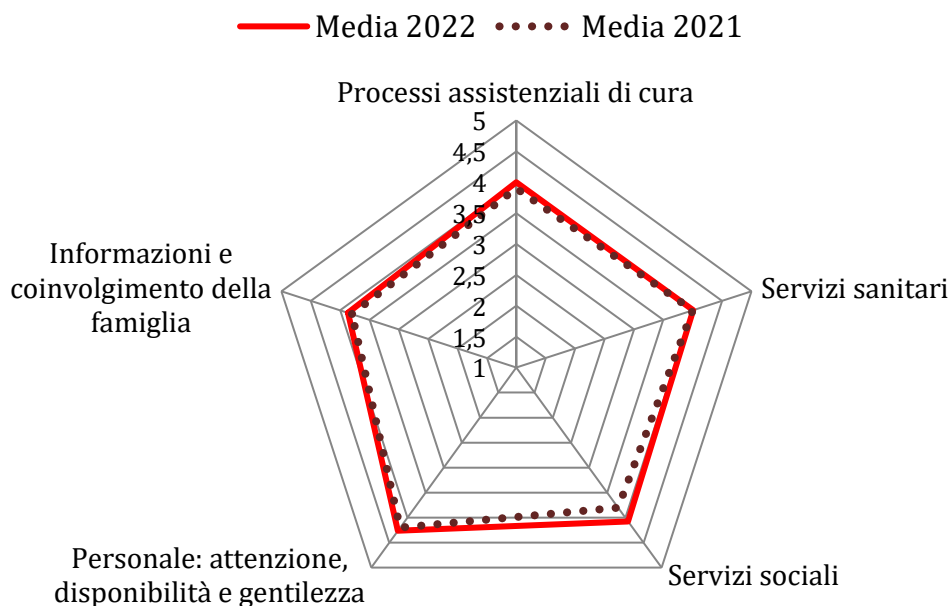


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

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

1 questionario 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	1,0	-	1	1	1	100
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	1,0	-	1	1	1	100
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	1,0	-	1	1	1	100
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, ...)	1,0	-	1	1	1	100

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	1,0	4,5	-3,5
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	1,0	4,5	-3,5
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	1,0	4,4	-3,4
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, ...)	1,0	3,9	-2,9

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	1,0	1	5	35
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,9	2	5	35
Gestione e comfort degli spazi interni	4,7	0,7	2	5	35
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,6	3	5	35
Animazione della struttura	4,5	0,7	3	5	35
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,6	3	5	35
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,9	0,4	3	5	35
Servizi sociali	4,6	0,7	3	5	35
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,5	3	5	35
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,8	0,5	3	5	35

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

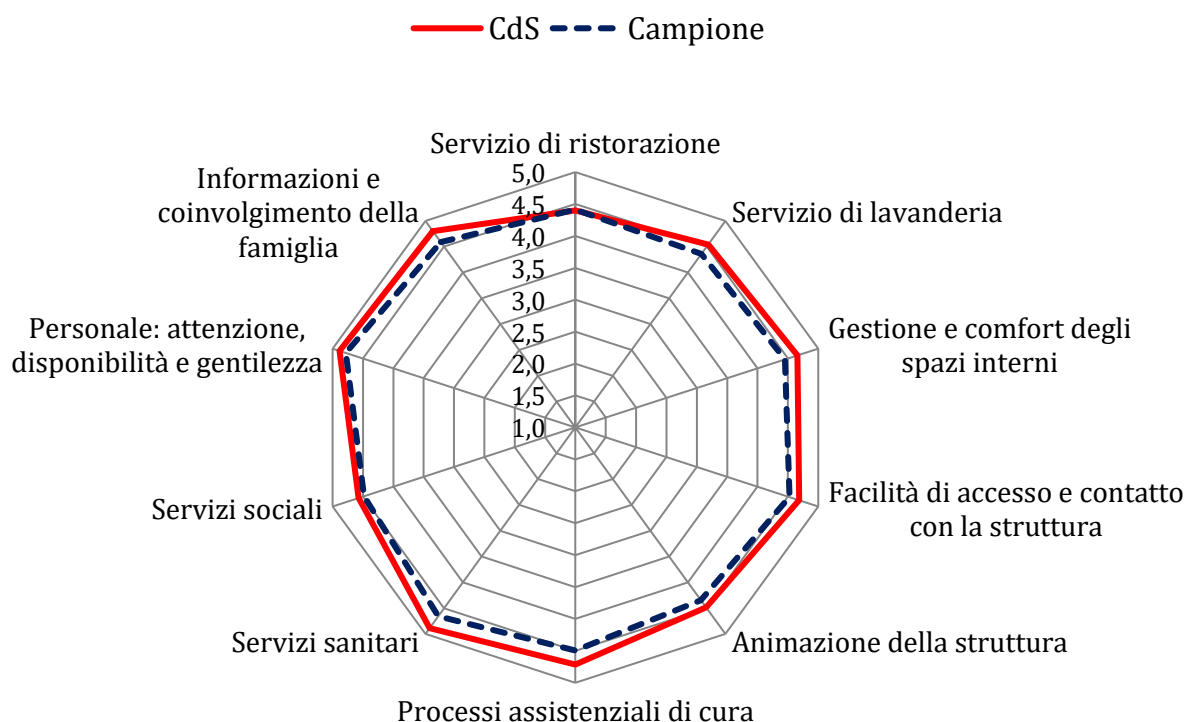


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS⁵

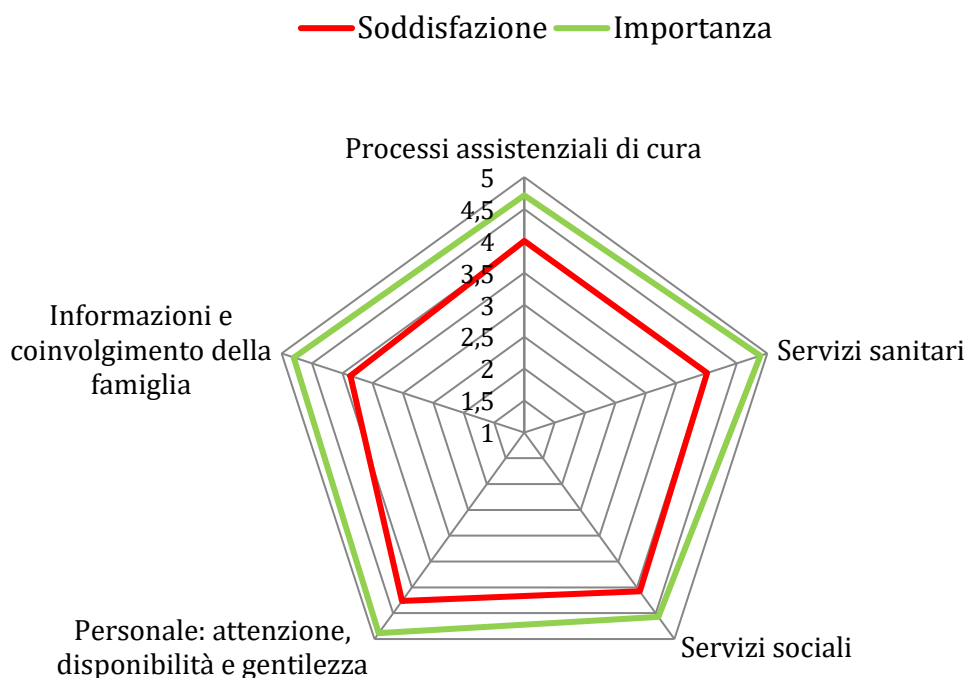
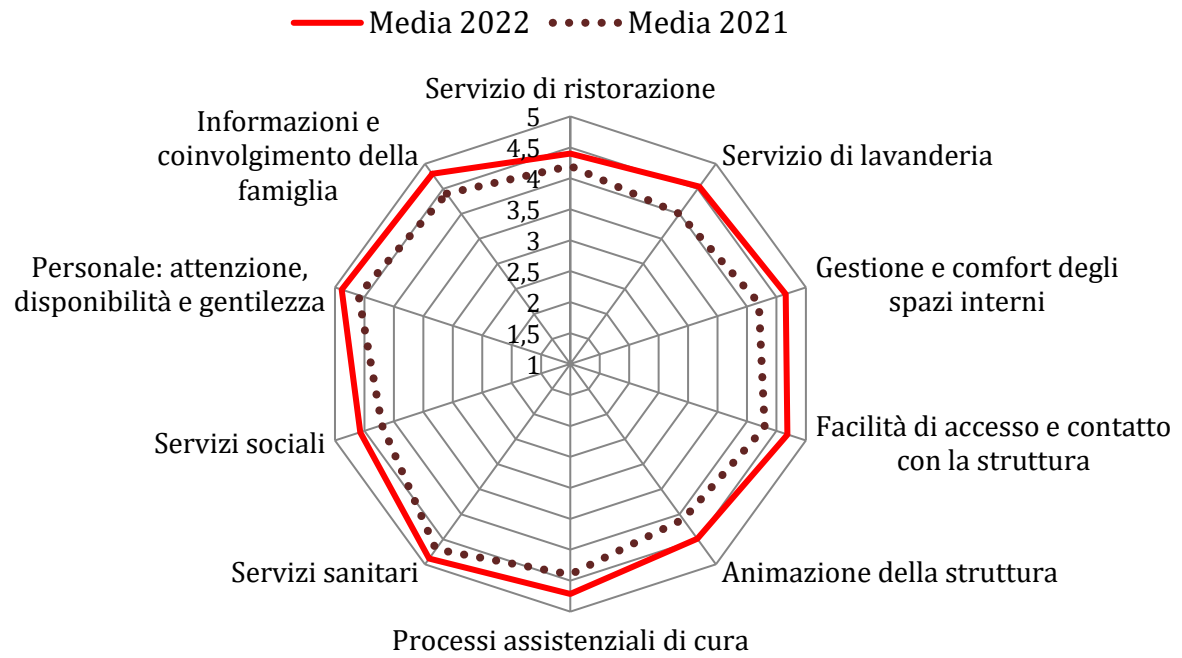


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

	Media 2022	Media 2021	Δ
Servizio di ristorazione	4,4	4,2	0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,0	0,5
Gestione e comfort degli spazi interni	4,7	4,2	0,5
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,3	0,4
Animazione della struttura	4,5	4,1	0,4
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,4	0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,9	4,7	0,2
Servizi sociali	4,6	4,2	0,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	4,6	0,3
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,8	4,4	0,4

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	0,9	2	5	40	7,5
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,0	2	5	40	10,0

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
4,1	0,8	2	5	35	2,9

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	30	85,7	1.025	84,3
no	0	-	37	3,0
non so	5	14,3	154	12,7
totale	35	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
4,2	0,8	2	5	35	2,9

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?	4,1	4,2	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,2	-

Figura 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	4,2	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,7	0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,1	4,0	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,0	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=8; 19,5% del totale*)
 - Servizio ristorazione:
 - *Colazione spesso fredda*
 - *Il cibo che è assolutamente pessimo; non danno da mangiare a sufficienza soprattutto a chi non è anziano, niente frutta di nessun tipo; è una vergogna e paghiamo*
 - *Informazioni più frequenti sul mio parente rispetto all' alimentazione*
 - Servizio lavanderia:
 - *La stiratura*
 - *Molta biancheria arriva in ritardo o va persa*
 - *Non può restare via un mese per un taccheggio, capi di lana rovinati e biancheria sparita*
 - *Spesso il vestiario risulta danneggiato e rimpicciolito.*
 - *Tempi troppo lunghi per la riconsegna del guardaroba*
 - *Velocizzare il lavaggio e l'etichettatura*
 - Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Pulizia del pavimento della camera andrebbe migliorato*
 - Facilità di accesso:
 - -
 - Animazione:
 - *Attualmente non abbiamo informazioni precise sulle attività svolte.*
 - *Come giudicare se non si può entrare*
 - *Le animazioni di gruppo dovrebbero esserci più spesso*
 - *Le uscite dei ragazzi non esistono quasi più*
 - *Per gli allettati animazione quasi assente*
 - Processi assistenziali
 - *Igiene dentale*
 - Servizi sanitari:
 - *Accesso degli specialisti in struttura*
 - *Attualmente non abbiamo informazioni precise sulle attività svolte.*
 - *Per gli allettati i processi riabilitativi sono limitatissimi*
 - *Più feedback tra il medico e i familiari sullo stato di salute del familiare ospite, almeno una volta al mese, anche solo telefonicamente.*
 - *Poco dialogo tra psicologa e ospite*
 - Servizi sociali:
 - *Maggiore disponibilità in sede*
 - *Nel periodo della pandemia le assistenti avrebbero dovuto essere più vicine alle famiglie*

- *Non ho mai avuto contatti con le assistenti sociali sentite al momento dell'inserimento del familiare in struttura, peccato!*
- Personale:
 - *Dare più ascolto alle necessità personali degli ospiti, tipo necessità di essere portato in bagno e seguito.*
 - *Non si può avere enfasi se non si crea con il tempo*
 - *Troppi avvicendamenti del personale.*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- **Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti=5; 12,2% del totale)**

- Servizio ristorazione:
 - -
- Servizio lavanderia:
 - *La biancheria è pulita*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Aree ampie e luminose, quiete dell'ambiente*
 - *Posso dire che anche in periodo covid gli spazi hanno permesso una buona gestione delle viste*
 - *Regna ordine e igiene*
- Facilità di accesso:
 - *Le chiamate durante la restrizione*
 - *Rispondono al telefono*
- Animazione:
 - -
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - *Ottime cure, deciso miglioramento delle condizioni di salute*
- Servizi sociali:
 - *Gentilezza e attenzione*
- Personale:
 - *Gentilezza del personale.*
 - *Il personale che incontriamo è cortese*
 - *Personale accogliente e disponibile*
 - *Sempre gentili*
 - *Tutti molto gentili e disponibili*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *A richiesta è sempre possibile essere informati*
 - *Gentilezza e cortesia nel coinvolgere i familiari anche nei difficili di chiusura e quarantena*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=7; 17,1% del totale)**

- Servizio ristorazione:
 - *Fare sempre attenzione a proporre cibo diverso anche se frullato*
 - *Più frutta in estate*

- *Più varietà*
- *Più varietà di secondi piatti per cena*
- *Non attendere molto prima di imboccare con la colazione*
- *Scegliere alimenti fisiologicamente più sani*
- Servizio lavanderia:
 - *Maggiore attenzione a non perdere indumenti*
 - *Più controlli dell'abbigliamento personale degli ospiti*
 - *Rivedere le procedure di lavaggio per evitare il danneggiamento dei tessuti.*
 - *Etichettatura più veloce e più attenzione nel lavaggio dei capi delicati*
 - *Vorrei fosse possibile vedere il guardaroba*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Arieggiare più spesso, a volte ristagnano odori sgradevoli*
 - *Poter accedere almeno nella entrata*
 - *Migliorare la personalizzazione della stanza degli ospiti per evitare che i comfort di un ospite prevalgano su quelli del suo compagno di stanza.*
 - *Servono nuovi spazi esterni*
- Facilità di accesso:
 - *Aggiornare il cartellone informativo delle attività*
 - *Farla bene e con frequenza*
 - *Qualche attività di scrittura semplice da svolgere a letto o disegno*
 - *Più uscite e animazione dove possibile*
- Animazione:
 - -
- Processi assistenziali:
 - *Stimolare all' uso del WC nonostante il pannolone*
- Servizi sanitari:
 - *Accertarsi che quanto prescritto sia seguito alla lettera, con particolare attenzione alle terapie con vincoli di orario*
- Servizi sociali:
 - *Proporrei più tempo da dedicare al proprio familiare anche solo per una chiacchierata*
 - *Riprendere i progetti annuali dove si descrivono le attività per gli ospiti.*
- Personale
 - *Poter sapere a chi ci si rivolge*
 - *Suggerisco che tutto il personale abbia sul grembiule il proprio nome ben leggibile (scritto in stampatello maiuscolo anche solo su uno scotch di carta, per es.)*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Informare puntualmente i familiari degli avvicendamenti del personale e migliorare lo scambio di informazioni fra referenti degli ospiti e familiari.*
 - *In caso di visite mediche esterne alla struttura contattare i familiari*
 - *Stabilire dei colloqui a scadenza regolare*

Main partner:

