



# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2022

Ente: **IPAB “La Casa” di Schio**

Centro di Servizi: **Sede di Via Baratto**

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

---

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

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

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

Il questionario rileva i seguenti elementi:

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

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

- Giardino Blu
- Giardino Rosso
- Valletta Giallo
- Valletta Verde

n. questionari completati: **37**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 37
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **19,6%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

<i>Non temporanei</i>	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Giardino Blu	7	20,6%
Giardino Rosso	10	17,9%
Valletta Giallo	8	17,0%
Valletta Verde	12	23,1%

Periodo di rilevazione: dal 13/06/22 al 20/07/22

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato cartaceo
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato inviato il questionario tramite posta
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta utilizzando un box/contenitore in struttura

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>3</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	2	5,6	118	10,5
da 51 a 65 anni	8	22,2	534	47,5
da 66 a 75 anni	5	13,9	222	19,7
oltre i 75 anni	21	58,3	251	22,3
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>1.125</b>	<b>100,0</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	5	13,9	203	16,7
da sei mesi a due anni	17	47,2	523	43,0
più di due anni	14	38,9	489	40,3
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>1.215</b>	<b>100,0</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	0	-	127	10,7
1/2 volte alla settimana	32	91,4%	720	60,5
almeno 2 volte al mese	2	5,7%	200	16,8
1 volta al mese	1	2,9%	81	6,8
meno di una volta al mese	0	-	53	4,5
mai	0	-	10	0,7
<b>totale</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>1.173</b>	<b>100,0</b>

---

<sup>3</sup> 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?	3,5	1,1	1	5	37	16,2
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	3,9	1,1	1	5	33	9,1
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>3,7</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>10,8</b>

Figura 5.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,5	4,1	-0,6
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	3,9	4,3	-0,4
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>3,7</b>	<b>4,2</b>	<b>-0,5</b>

## 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?	3,3	1,3	1	5	37	27,0
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	3,6	1,0	1	5	36	16,7
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,3	1,3	1	5	35	31,5
<b>Servizi sanitari</b>	<b>3,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>27,8</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	3,3	4,2	-0,9
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	3,6	4,3	-0,7
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,3	3,8	-0,5
<b>Servizi sanitari</b>	<b>3,4</b>	<b>4,1</b>	<b>-0,7</b>

## 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?	3,6	1,2	1	5	37	16,2

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	3,6	4,2	-0,6



#### 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	4	11,1	45	3,6
si, qualche volta	8	22,2	264	20,9
no, mai	24	66,7	953	75,5
<b>totale</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>1.262</b>	<b>100,0</b>

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?	3,3	1,0	1	5	36	19,5
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,2	1,0	1	5	36	8,4
<b>Personale</b>	<b>3,8</b>	<b>1,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>16,2</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,3	4,1	-0,8
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,2	4,6	-0,4
<b>Personale</b>	<b>3,8</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,5</b>

#### 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?	3,1	1,3	1	5	37	35,1
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	2,7	1,5	1	5	35	48,6
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	2,6	1,4	1	5	36	47,2
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>2,8</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>48,6</b>

Figura 10.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,1	4,0	-0,9
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	2,7	3,8	-1,1
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	2,6	3,8	-1,2
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>2,8</b>	<b>3,9</b>	<b>-1,1</b>

**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)	3,7	0,9	1	5	37	10,8
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	3,4	1,0	1	5	36	27,8
Servizi sociali	3,6	1,2	1	5	37	16,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	3,8	1,0	1	5	37	16,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	2,8	1,3	1	5	37	48,6

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

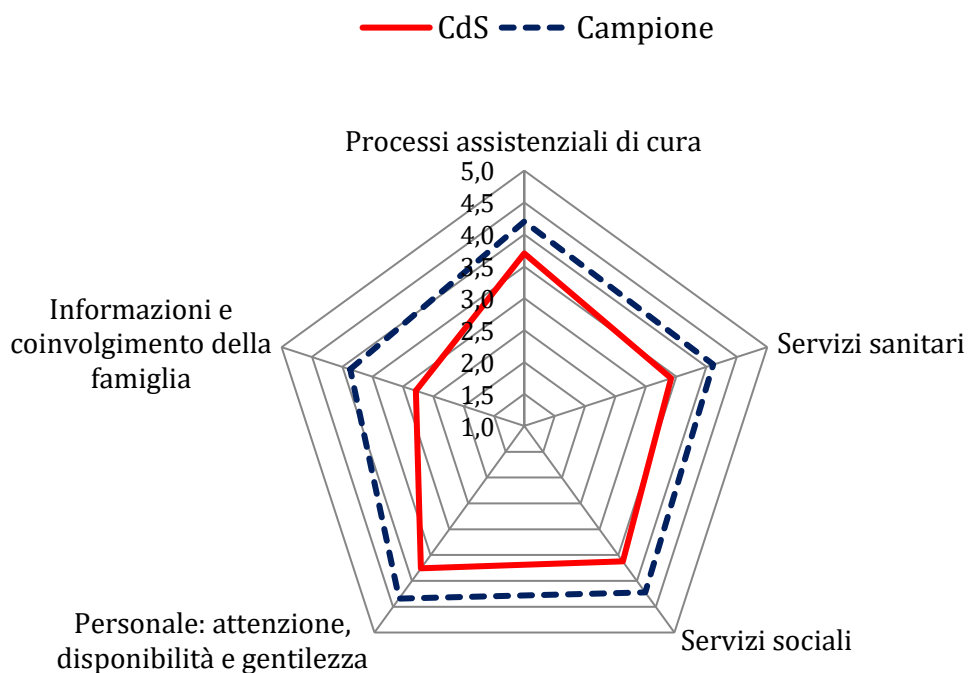
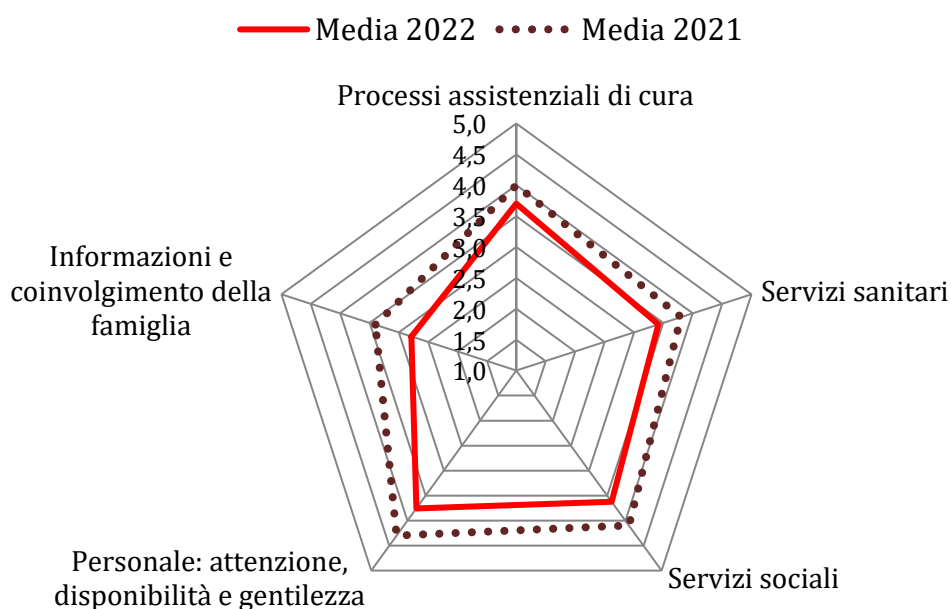


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

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

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	3,9	1,1	1	5	35
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,9	1,1	1	5	35
Gestione e comfort degli spazi interni	3,9	1,0	1	5	35
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,1	1,1	1	5	36
Animazione della struttura	4,2	1,0	1	5	36
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	1,0	1	5	36
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	1,2	1	5	36
Servizi sociali	4,0	1,2	1	5	35
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,7	2	5	37
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	1,2	1	5	37

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

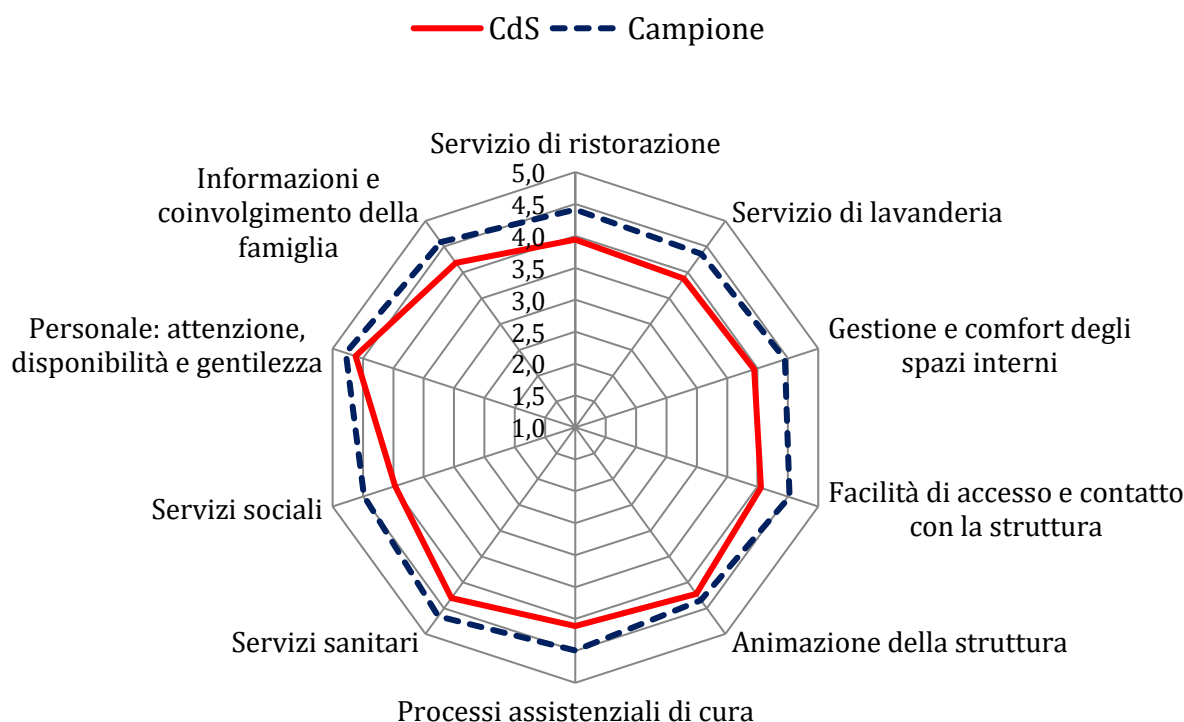


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS<sup>4</sup>

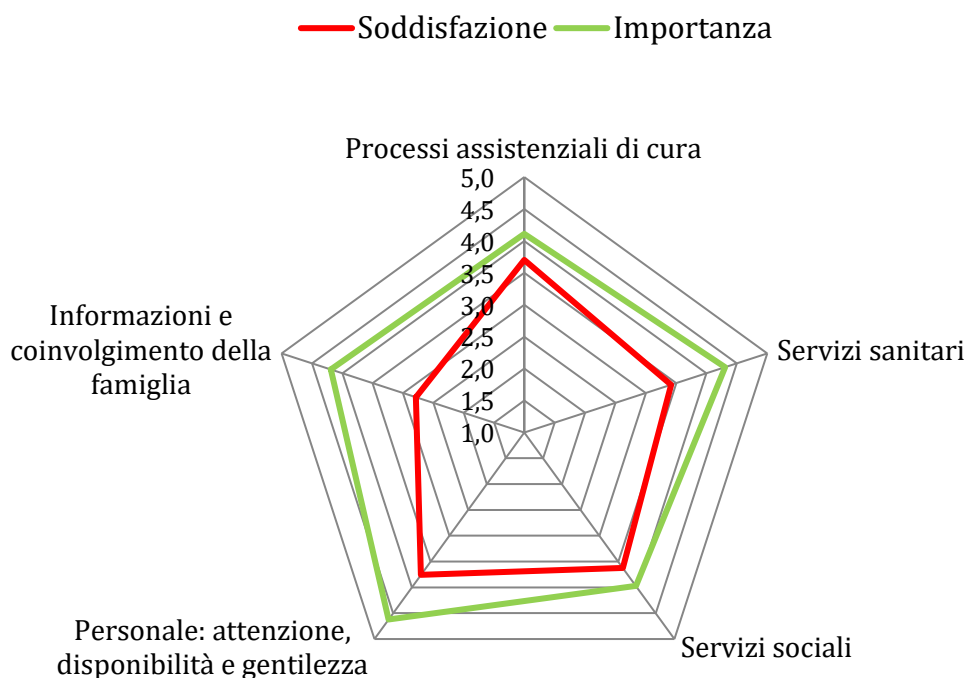
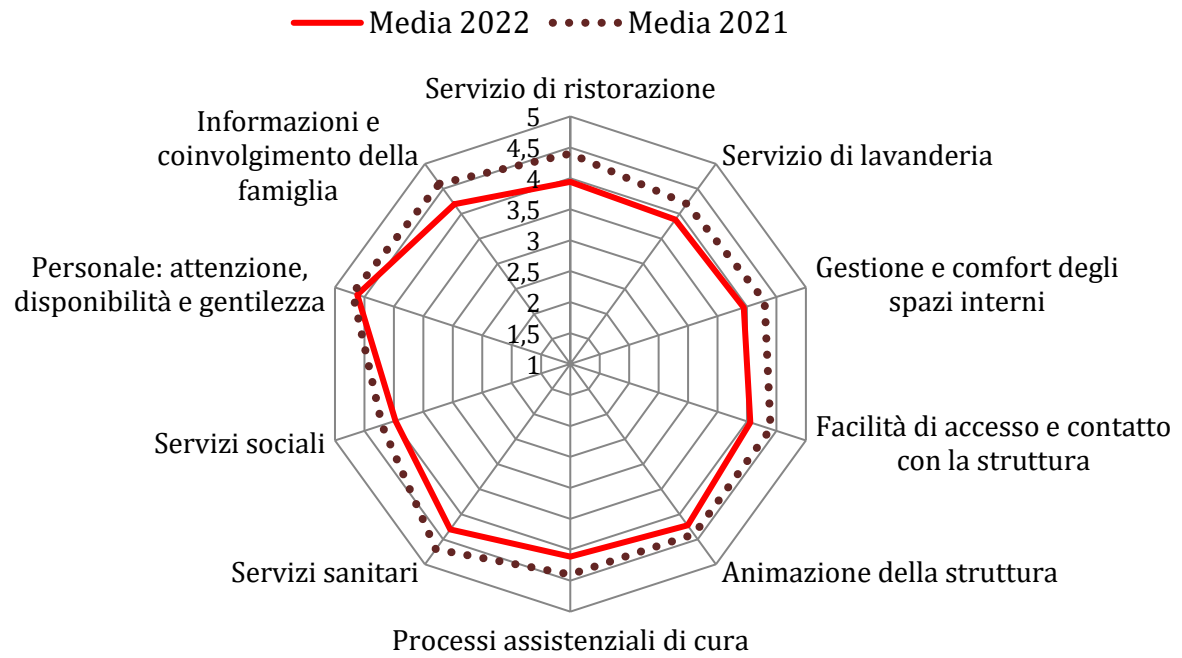


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2022 vs valore medio del CdS nel 2021

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

<sup>4</sup> 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?	3,7	1,1	2	5	37	16,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	2,9	1,3	1	5	36	44,5

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	1,0	1	5	37	16,2

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	23	63,9	1.025	84,3
no	4	11,1	37	3,0
non so	9	25,0	154	12,7
<b>totale</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>1.216</b>	<b>100,0</b>

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
3,6	1,3	1	5	37	18,9

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	3,7	4,3	-0,6
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	2,9	3,9	-1,0
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?	3,6	4,2	-0,6

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

	Media 2022	Media 2021	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	3,7	4,0	-0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	2,9	3,4	-0,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,5	3,9	-0,4
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,6	3,8	-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=11; 29,7% del totale)
  - Servizio ristorazione:
    - *A volte porzioni scarse, cena manca frutta*
    - *Più frutta e verdura mista*
    - *Qualità cena*
    - *Variazione menù*
  - Servizio lavanderia:
    - *Conoscenza di quello che è disponibile*
    - *Figura tutor*
    - *Mancano maglie e camicie*
    - *Più veloci nella riconsegna capi*
    - *Restituzione tempestiva degli indumenti portati a lavare senza che siano persi*
    - *Sarebbe auspicabile gli ospiti indossassero la propria biancheria*
    - *Spesso è vestita con abiti non suoi, neanche scarpe*
    - *Trovo spesso il mio familiare con abbigliamento non suo*
    - *Suddivisione biancheria*
  - Ambiente e gestione degli spazi:
    - *Più spazio per comunicare con l'ospite*
  - Facilità di accesso:
    - *Personale poco reperibile*
  - Animazione:
    - *Più coinvolgimento, più proposte*
  - Processi assistenziali
    - *Igiene personale*
    - *Il servizio parrucchiera dovrebbe essere più frequente con opzioni in più per chi lo desidera*
  - Servizi sanitari:
    - *Cure, analisi ed esami per prevenire e curare aggravamenti delle patologie delle quali sono soggetti gli ospiti*
    - *Il servizio di psicoterapia dovrebbe fare molto di più, è inesistente*
    - *Informazioni sulle scelte di cure mediche*
    - *Non ci sono i medici, manca l'assistenza sanitaria*
    - *Non basta dire che sta bene, prima a casa sapevamo tutto di visite e medicine*
    - *Comunicazioni alla famiglia*
    - *Non vengo informato, ad esempio 4° dose*
    - *Supporto infermieristico e medico*

- *Servono medici*
- *Tutto*
- Servizi sociali:
  - -
- Personale:
  - *A tu per tu con il personale non ci viene data risposta, risposto con altra domanda*
  - *Meno lamentele da parte del personale. Non far sentire l'ospite come un peso e in tutta fretta*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Comunicazione*
  - *Comunicazione da migliorare deve essere costante*
  - *Dare più informazioni d'iniziativa della struttura su tutte le attività svolte*
  - *Informare sulla situazione dell'ospite periodicamente*
  - *L'informazione alla famiglia è quasi assente pertanto andrebbe migliorata*
  - *Tutto*

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=6; 16,2% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - *Menù vario, ottimo cibo*
  - *Varietà del menù, cibo buono mai pervenute lamentele*
- Servizio lavanderia:
  - *Pulizia*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *Spazi verdi esterni, molto curati nella zona dell'ingresso*
- Facilità di accesso:
  - *Rintracciabilità del personale, risponde in tempi brevi, disponibile, chiarezza dei contatti e degli accessi*
- Animazione:
  - *Clima familiare*
  - *Ottima attenzione alle esigenze*
  - *Video WhatsApp molto gradito, bellissimo mese di giugno dove abbiamo visto mamma nelle foto. È bello vederla coinvolta*
  - *Molto buono*
- Processi assistenziali:
  - -
- Servizi sanitari:
  - *A mia segnalazione di affaticamento è stata visitata e poi sono stata contattata da Dott Broccardo*
  - *Efficace, comunicazione chiara tra ente e familiari sulle condizioni, sugli interventi e sulle problematiche dell'ospite*
- Servizi sociali:
  - *Molto attenti alla persona e alla situazione familiare, competenti, accoglienti e preparati allo stesso tempo. Personale preparato, bravi!*
- Personale:
  - *Buona disponibilità*
  - *Competente, disponibile, gentile attento*

- *Gentili e disponibili (non tutti)*
- *Molto gentili, disponibili, attente*
- *Personale preparato e gentilissimo*
- *Ragazze bravissime*
- **Informazioni e coinvolgimento della famiglia:**
  - *Chiarezza e trasparenza*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=9; 24,3% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - *Inserimento in menù di cibi presenti fino a poco tempo fa, miglioramento delle merende*
  - *Variare il menù, pasta meno cotta e rotta*
- Servizio lavanderia:
  - *Poter entrare nella camera 2/3 volte all'anno per vedere se la biancheria ha bisogno di un cambio*
  - *Controllo da parte dei familiari del vestiario disponibile*
  - *Migliorare il tracciamento e garantire processi meno distruttivi*
  - *Migliorare l'ordine, capita che siano stati smarriti capi nel cambio stagionale*
  - *Più ordine negli armadi*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - *In vista delle visite invernali trovare spazi interni adeguati e grandi per poter stare con l'ospite in sicurezza*
  - *Installare una tv negli spazi comuni e internet*
  - *Sistemare area verde dietro mensa Casa Albergo San Francesco sotto le magnolie*
- Facilità di accesso:
  - *Accesso con fratelli e sorelle anziane con l'auto nel parcheggio interno, aprire le visite anche al sabato e la domenica se no i parenti che lavorano quando potranno vedere il famigliare?*
  - *Garantire maggior accessibilità agli spazi esterni*
  - *Più orari liberi e giorni per le visite*
- Animazione:
  - *Maggior coinvolgimento nelle attività per le persone in carrozzina o che non riescono a deambulare da sole*
- Processi assistenziali:
  -
- Servizi sanitari:
  - *Riduzione turn over personale sanitario*
  - *Ad esempio, bollettino medico ogni 3 mesi*
  - *Breve comunicazione ai familiari sul contesto salute*
  - *Informare i familiari via mail almeno una volta al mese*
  - *Maggior info su stato del proprio familiare, sapere se ci sono cambi nelle cure*
  - *Maggior comunicazione con il personale dei diversi servizi*
  - *Più attenzione e cura, la fisioterapia anche per le persone in carrozzina, processo riabilitativo carente*
  - *Presenza medica costante che è in rapporto con i familiari*
  - *Trovare al più presto un medico di plesso. Sollecitare aussl 7 in ogni modo*
- Servizi sociali:
  - *Garantire un feedback almeno semestrale*

- Personale
  - *Assumere altro personale*
  - *Assumere personale*
  - *Fanno il massimo ma sono pochi*
  - *Ripristino dell'attività dei volontari che dovrebbero fare un percorso di formazione*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Aggiornare il sito su cambiamenti e notizie*
  - *Compilare una situazione generale dell'ospite mensile o trimestrale ed inviarla via mail al familiare di riferimento*
  - *Partecipazione dei familiari alle valutazioni multidisciplinari*

Main partner:

