



## Indagine 2025

Ente: **IPAB La Casa di Schio**

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

Dicembre 2025

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA	3
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	5
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	6
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	7
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	7
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	8
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	9
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	10
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	10
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	11
g. SERVIZI SANITARI	12
h. SERVIZI SOCIALI	12
i. PERSONALE	13
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	14
IN SINTESI...	15
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	17
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	18
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	21
8. COMMENTI	23

## 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 (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2025, 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 2025.

L'indagine ha lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e dell'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio offerto.

In particolare, gli elementi di cui è stata indagata la qualità percepita sono i seguenti:

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

La rilevazione di confronto del 2025 è stata realizzata nei mesi compresi tra gennaio 2025 e luglio 2025 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni. Complessivamente nel 2025 hanno collaborato all'indagine 44 Enti per un totale di 67 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2923 questionari (tasso di collaborazione medio: 43.1%; valore minimo: 10.4% - valore massimo: 100%).

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.

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 2025.

Per ogni singola variabile qualitativa viene presentata una tabella riepilogativa delle frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per le variabili numeriche, invece, è presente inizialmente una tabella che riporta i principali indicatori di sintesi della distribuzione nel CdS:

- media
- deviazione standard
- valore minimo
- valore massimo
- numerosità dei rispondenti
- percentuale di giudizi negativi, ovvero la percentuale di familiari sul totale di rispondenti che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 (su una scala di valutazione 1-5).

A seguito del periodo pandemico da Covid-19, alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e pertanto non valutabili. Per una corretta interpretazione del dato è stata integrata la percentuale di giudizi “non rilevabile” corrispondente alla percentuale di familiari sul totale dei rispondenti che ha compilato la modalità “non rilevabile”.

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 5 al valore di massima soddisfazione o importanza.

A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi del CdS e quelli calcolati sul campione di riferimento.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell’anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione precedente.

Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti alcuni confronti in forma di figura mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento sia rispetto all’intero campione sia rispetto alla passata rilevazione.

La parte finale del report di ricerca è, infine, dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

## 2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

---

Nuclei:

- valletta - verde
- valletta - giallo
- giardino - rosso
- giardino - rosa
- giardino - blu

n. questionari completati: **58**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 57
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 1

Tasso di collaborazione: **31,7%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
valletta - verde	15	30,6%
valletta - giallo	16	34,0%
giardino - rosso	12	31,6%
giardino - rosa	4	26,7%
giardino - blu	10	29,4%

Periodo di rilevazione: dal 20/10/25 al 24/11/25

Metodologia di somministrazione:

- quest autocompilato cartaceo
- quest autocompilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

- invio per posta
- distribuzione c/o l'urp di entrambe le sedi

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

- box/contenitore
- on-line

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	3	5,5	179	6,6
da 51 a 65 anni	26	47,3	1087	39,9
da 66 a 75 anni	4	7,3	480	17,6
oltre i 75 anni	22	40	980	36
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>2726</b>	<b>100</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	11	20	471	17,3
da sei mesi a due anni	25	45,5	974	35,7
più di due anni	19	34,5	1284	47,1
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>2729</b>	<b>100</b>

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	27	49,1	1039	38,5
1/2 volte alla settimana	24	43,6	1296	48
almeno 2 volte al mese	3	5,5	217	8
1 volta al mese	1	1,8	89	3,3
meno di una volta al mese	0	0	45	1,7
mai	0	0	13	0,5
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>2699</b>	<b>100</b>

Campione: 2923 questionari ottenuti da: 67 CdS della Regione Veneto appartenenti a 44 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di Gennaio 2025 e Luglio 2025

#### 4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Per ciascuna delle componenti di qualità indagate nel questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per le aree in cui sono state poste domande esperienziali, è presente una tabella con le frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

##### a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Figura 6. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi <sup>1</sup>	% giudizi "non rilevabile" <sup>2</sup>	N <sup>3</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,2	0,8	2	5	1,7	17,2	58

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

	Media CdS	Media Campione <sup>4</sup>	$\Delta$ <sup>5</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,2	4	0,2

Figura 7. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	1,7	22	0,8
si, qualche volta	3	5,2	203	7,5
no, mai	38	65,5	1594	58,5
non rilevabile	16	27,6	905	33,2
<b>totale</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2724</b>	<b>100</b>

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

<sup>2</sup> A causa della pandemia da Covid-19 alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e, pertanto, non valutabili

<sup>3</sup> Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

<sup>4</sup> La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

<sup>5</sup> Valori positivi del Delta sulle medie ( $\Delta$ ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

## b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "3. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	CdS		Campione	
	n	%	N	%
si, spesso	4	6,9	215	7,5
si, qualche volta	27	46,6	967	33,8
no, mai	25	43,1	1449	50,7
non rilevabile	2	3,4	225	7,9
<b>totale</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2857</b>	<b>100</b>

Figura 9. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	0,8	2	5	1,7	1,7	58

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	4,3	0

### c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 10. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	1,7	51	1,8
si, qualche volta	17	29,3	355	12,4
no, mai	40	69	2249	78,8
non rilevabile	0	0	199	7
<b>totale</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2855</b>	<b>100</b>

Figura 11. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,1	0,9	1	5	5,2	0	58
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?	3,9	1	1	5	8,6	0	58
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,3	0,8	2	5	3,4	0	58
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	1,2	1	5	17,2	0	58
<b>Gestione e comfort degli spazi interni<sup>6</sup></b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6,9</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Figura 11.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,1	4,4	-0,3
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?	3,9	3,8	0,1
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,3	4,3	0
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,9	4,2	-0,3
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4</b>	<b>4,2</b>	<b>-0,2</b>

<sup>6</sup> Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

#### d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 12. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,4	0,9	2	5	6,9	0	58
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,9	1	1	5	8,6	0	58
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Figura 12.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,4	4,4	0
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,9	4,2	-0,3
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,1</b>

#### e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 13. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,2	0,9	2	5	6,9	0	58

Figura 13.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,2	4,3	-0,1

## f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 14. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	5,2	60	2,2
si, qualche volta	11	19	546	19,6
no, mai	41	70,7	2110	75,7
non rilevabile	3	5,2	73	2,6
<b>totale</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2789</b>	<b>100</b>

Figura 15. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	0,9	1	5	6,9	0	58
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,7	3	5	0	12,1	58
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5,2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Figura 15.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

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

## g. SERVIZI SANITARI

Figura 16. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	1	1	5	8,6	0	58
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,1	1	1	5	6,9	0	58
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,7	1,4	1	5	17,2	15,5	58
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10,3</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Figura 16.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

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

## h. SERVIZI SOCIALI

Figura 17. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,1	0,9	2	5	7	0	57

Figura 17.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,1	4,4	-0,3

## i. PERSONALE

Figura 18. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	4	6,9	89	3,1
si, qualche volta	16	27,6	605	21,3
no, mai	35	60,3	1929	67,8
non rilevabile	3	5,2	223	7,8
<b>totale</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2846</b>	<b>100</b>

Figura 19. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	1	1	5	6,9	10,3	58
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,7	2	5	1,7	0	58
<b>Personale</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5,2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Figura 19.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

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

## j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 20. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,8	1,1	1	5	10,3	58
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,8	1,1	1	5	12,1	58
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,7	1,2	1	5	13,8	58
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>3,8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>58</b>

Figura 20.1 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	$\Delta$
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,8	4,2	-0,4
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,8	4,1	-0,3
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,7	4,1	-0,4
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>-0,3</b>

## IN SINTESI...

Figura 21. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
Servizio di ristorazione	4,2	0,8	2	5	1,7	17,2	58
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	0,8	2	5	1,7	1,7	58
Gestione e comfort degli spazi interni	4	0,8	2	5	6,9	0	58
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,8	1	5	5,2	0	58
Animazione della struttura	4,2	0,9	2	5	6,9	0	58
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,8	2	5	5,2	0	58
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4	1	1	5	10,3	0	58
Servizi sociali	4,1	0,9	2	5	7	0	57
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,8	2	5	5,2	0	58
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	1	1	5	19	0	58

Figura 21.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2025

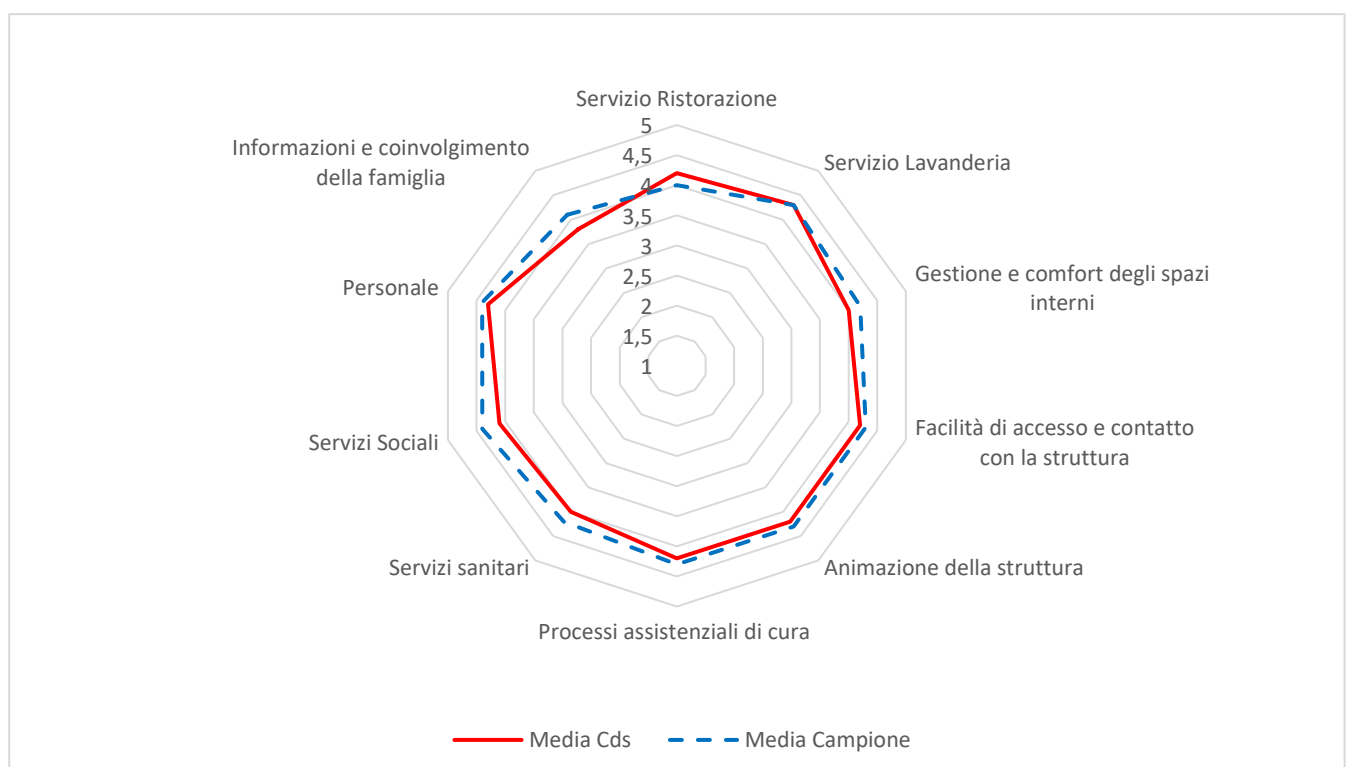
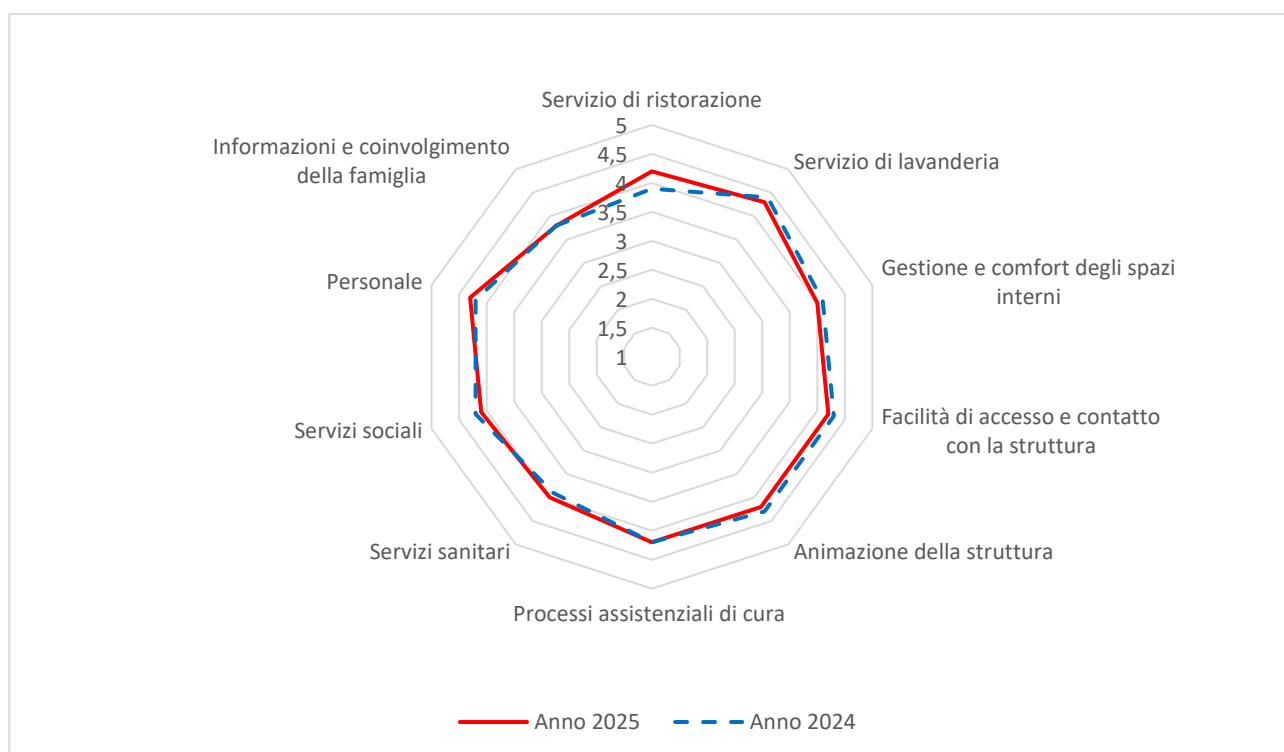


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	$\Delta$
Servizio di ristorazione	4,2	3,9	0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,4	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4	4,1	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	4,3	-0,1
Animazione della struttura	4,2	4,3	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	4,2	0
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4	3,9	0,2
Servizi sociali	4,1	4,2	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	4,2	0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	3,8	0

Figura 21.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024



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

1 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 21. Sintesi dei risultati per il CdS.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
<b>Informazioni</b> Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	5	0	5	5	0	1
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5	0	5	5	0	1
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	5	0	5	5	0	1
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, ...)	5	0	5	5	0	1

Figura 21.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2024 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	5	4,6	0,4
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5	4,6	0,4
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	5	4,6	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, ...)	5	4,1	0,9

Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 60 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 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,7	0,5	3	5	58
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,7	2	5	58
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,6	3	5	58
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	3	5	58
Animazione della struttura	4,6	0,7	3	5	58
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,5	3	5	57
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,6	2	5	58
Servizi sociali	4,5	0,7	3	5	57
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,5	2	5	58
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,6	3	5	58

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2025

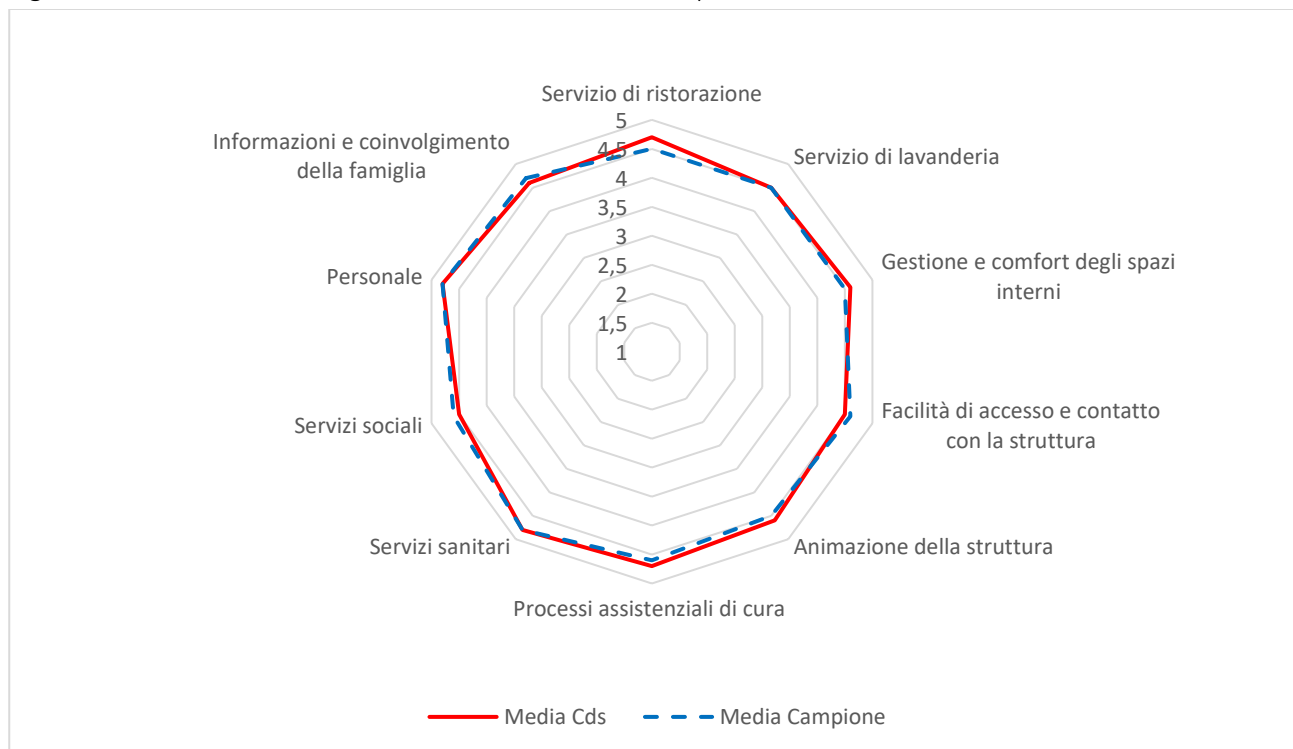


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

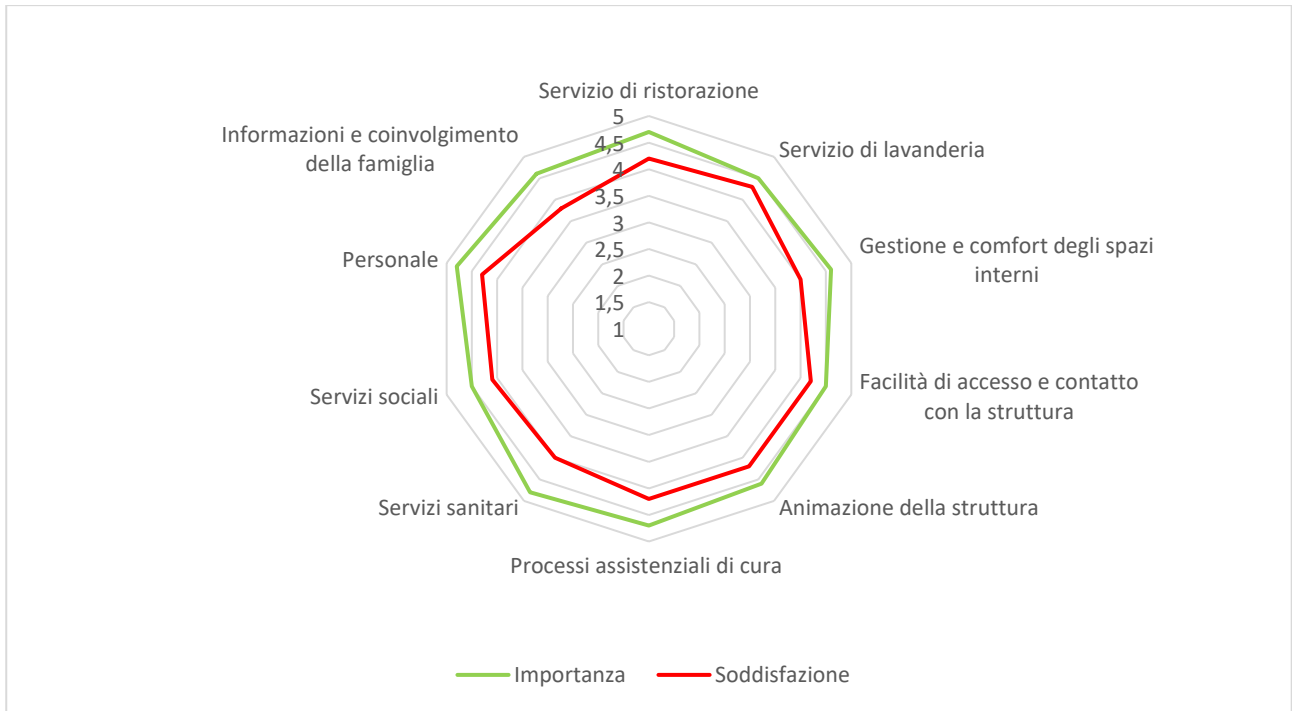
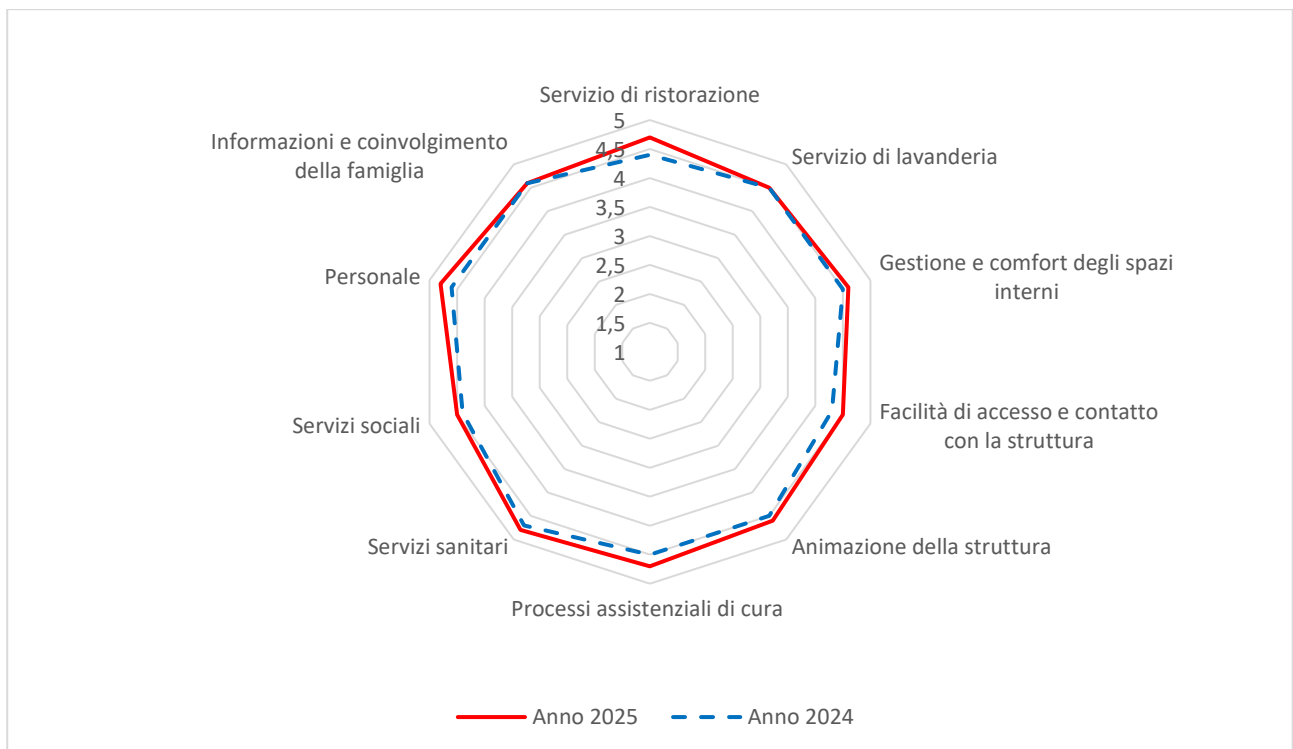


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	Δ
Servizio di ristorazione	4,7	4,4	0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,5	-0
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,5	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,3	0,2
Animazione della struttura	4,6	4,5	0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,5	0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,7	0,1
Servizi sociali	4,5	4,4	0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,6	0.2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	4,6	0

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024



## 7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

Figura 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	0,9	2	5	6,9	58
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,3	1,1	1	5	21,4	56

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4,1	0,8	2	5	3,4	58

Figura 25. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	43	74,1	2465	86,6
no	0	0	69	2,4
non so	15	25,9	313	11
Totale	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>2847</b>	<b>100</b>

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

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4	1,1	1	5	12,1	58

Figura 27. 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?	4,2	4,4	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,3	3,9	-0,6
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	4,3	-0,3

Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024 e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media 2025	Media 2024	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	4,2	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,3	3	0,3
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,1	4,2	-0
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4	3,9	0,1

## 8. COMMENTI

---

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

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

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

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (*numero rispondenti=26; 44,8% del totale*)

- *Servizio ristorazione*

- o cucina interna*
- o varietà del menù; iniziative occasionali: pizza al bar, castagne...*
- o bontà dei pasti*
- o spazi ampi*
- o orari e qualità*
- o alimentazione sana e variata*
- o buon cibo*
- o varietà del cibo proposto*
- o molto attenti alle esigenze del papà*
- o i pranzi fatti al bar (pizzeria, carne ai ferri ecc)*

- *Servizio lavanderia*

- o servizio di etichettatura*
- o l'addetta al guardaroba*
- o celerità*
- o gentilezza e disponibilità delle guardarobiere*
- o capi puliti*
- o mi sembra ottima la pulizia dei capi*
- o personale gentilissimo e biancheria pulita*
- o gentilezza della signora che segue la lavanderia*

- *Gestione comfort*

- o buoni spazi sia interni che esterni*
- o ottimo il servizio bar*
- o presenza del bar e giardino*
- o spazi ampi*
- o sala pranzo e tv*
- o un bel bar attrezzato ...*
- o ampi, luminosi, ordinati*
- o la struttura si trova in un luogo molto bello con un bellissimo parco*
- o il giardino*

- *Facilità accesso*

- o sono sempre disponibili telefonicamente*
- o adeguati*
- o disponibilità*

- o positivo*
- o accesso libero*
- o orari di visite*
- o ottimi*
- o possibilità di accesso senza particolari limitazioni*

*- Animazione*

- o quantità degli eventi*
- o frequenza delle attività*
- o educatrice competente*
- o le animatrici sono carine e disponibili*
- o periodici concerti*
- o continue attività adeguate all'ospite*
- o uscite e attività*
- o bello quando c'è qualcuno che suona e canta giù al bar*
- o molte attività offerte*
- o momenti di ritrovo e gruppo attività*

*- Processi assistenziali*

- o adeguati*
- o colloquio iniziale con team*
- o pulizia della persona*

*- Servizi sanitari*

- o fisioterapista del nucleo rosso molto motivata e in gamba*
- o adeguati*
- o fisioterapista*
- o cure abbastanza presenti*
- o a discrezione del sanitario di turno, notiamo cure e attenzioni più o meno sollecite ed efficaci*
- o il medico*
- o personale infermieristico valido*
- o cura della persona buona*
- o personale molto preparato*
- o medici e infermiere eccellenti e molto umani*
- o assistenza giornaliera*

*- Servizi sociali*

- o la presenza costante negli uffici*
- o disponibilità*
- o assistenti sociali molto disponibili*
- o ascolto, empatia, collaborazione*
- o disponibilità del personale*

*- Personale*

- o personale disponibile e gentile*
- o diverse professionalità coinvolte (assistente sociale, psicologo)*
- o tutto il personale è gentile (tranne una persona che secondo me è inadeguata al ruolo)*
- o disponibilità, gentilezza e sorrisi*
- o adeguato*

- o discreta gentilezza, disponibilità e attenzione*
- o persone sorridenti che salutano e cantano.*
- o personale disponibile, informato*
- o disponibilità di tutti, cordialità, pazienza*
- o sempre educato*
- o alcuni più, alcuni meno, però di media trovo il personale gentile e disponibile*
- o sono quasi tutti molto gentili*

- *Informazioni*

- o costanza nel dare informazioni*
- o la famiglia potenzialmente può interagire con tutte le figure professionali coinvolte*

- *Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=29; 50% del totale)*

- *Servizio ristorazione*

- o qualità e quantità del cibo*
- o le temperature*
- o varietà: molto spesso c'è carne di maiale...*
- o distanza erogazione tra primo e secondo piatto*
- o a volte le porzioni sono scarse*
- o variazione dei menù (troppo spesso con polpette e hamburger)*
- o migliorare la merenda*

- *Servizio lavanderia*

- o lavaggio scadente dei capi in lana*
- o più attenzione nel vesterio*
- o i capi di abbigliamento arrivano con tempi lunghi al paziente*
- o lavanderia con tempi troppo lunghi per garantire un ricambio corretto degli abiti dell'ospite, senza dover ricorrere a vestiti presi da altri, con taglie, colori non appropriati, rendendo l'ospite poco presentabile e all'apparenza poco curato e dignitoso, soprattutto se deve uscire dalla struttura*
- o la tempistica è un po' lunga*
- o stiratura*
- o tempi troppo lunghi nella consegna del vestiario*
- o vengono rovinati molti capi*
- o ogni aspetto sarebbe da migliorare: il tipo di lavaggi effettuati, lo smistamento, i tempi di lavoro, risarcimento danni*
- o tempi di attesa etichettatura*
- o qualche capo riciclato con i buchi sarebbe da buttare*
- o più velocità nel turn over dei vestiti (ci mettono molto a ritornare)*
- o capi rovinati o smarriti.*

- *Gestione comfort*

- o spazi per comunicare che non siano il bar o il corridoio*
- o essendoci un parco importante ma non facilitato al transito di carrozzine, si potrebbe rendere più agevole*
- o spazi insufficienti*
- o manca un luogo dove svolgere le attività ricreative*
- o gli spazi comuni sono piccoli*
- o mi piacerebbe qualche attività in più nella sala grande dove c'è la tv*
- o servirebbe una stanza da poter rimanere tranquilli*

- o aria condizionata estiva*
- o temperatura troppo bassa*
- o si consiglia di vietare l'accesso ai cani*
- o gli ospiti autosufficienti potrebbero andare a letto un po' più tardi*

*- Facilità accesso*

- o asfalto: si diceva che veniva rifatto nel 2025...*
- o curare la pavimentazione esterna, in molti punti inadatta al passaggio di carrozzine*
- o è urgente il recupero della pavimentazione esterna che è indecente*
- o un percorso per arrivare al centro in sicurezza.*
- o parcheggi per automobili dei portatori di handicap insufficienti*
- o poter accedere con l'auto all'interno*
- o mettere contatti chiari sul sito di tutti i professionisti*
- o controllo degli accessi*

*- Animazione*

- o la presenza di animazione nel weekend*
- o quando si fanno i concerti nella zona bar si sente molto rimbombo*
- o l'animazione è discontinua e, secondo me, insufficiente (soprattutto il pomeriggio)*
- o quando manca l'educatrice non viene nè sostituita nè fatto nessun tipo di attività*
- o maggiore presenza dell'educatrice durante la settimana*
- o variare di più la tipologia che trovo molto ripetitiva*
- o tutte le attività di animazione sono dedicate esclusivamente a persone con un certo livello di autosufficienza*
- o difficoltà a portare in uscita ospiti non autosufficienti costretti in carrozzina o con problematiche di alimentazione*

*- Processi assistenziali*

- o cambiarlo più spesso se è sporco*
- o maggiore attenzione ai bisogni dell'ospite, perché ciascuno ha bisogni propri soprattutto coloro che non parlano*
- o collocazione del paziente in un nucleo compatibile con le sue capacità cognitive e relazionali*
- o potenziare gli interventi di pulizia (manicure, pedicure e parrucchiere)*
- o pedicure*

*- Servizi sanitari*

- o maggior tempo dedicato alla riabilitazione*
- o medico presente nullo, non sa nulla*
- o processi riabilitativi scarsi*
- o l'aspetto riabilitativo è assente, manca fisioterapia*
- o ci aspetteremmo che ogni tanto un medico ci aggiornasse, se non di persona con messaggistica di qualche tipo.*
- o carenza personale in alcune giornate*
- o mi sarebbe piaciuto un po' di più cure fisiatriche soprattutto appena entrata in struttura*

*- Servizi sociali*

- o maggior presenza nel reparto*
- o ascolto problematiche*

- *Personale*

- o figure presenti in struttura, come psicologa e logopedista, non capiamo perché non vivono il reparto in maniera attiva*
- o alcune oss non particolarmente gentili*
- o solo una frazione del personale è attento, disponibile e gentile. la restante frazione non lo è*
- o più umanità e attenzione alle esigenze degli ospiti*
- o più attenzione all'anziano*
- o dimostrare maggiore empatia nei confronti degli ospiti e non dare fretta agli ospiti quando devono svolgere le loro funzioni quotidiane (vestirsi, andare in bagno, etc)*
- o il personale è decisamente insufficiente*
- o ci vorrebbe più personale..*
- o è decisamente da migliorare.*

- *Informazioni*

- o più chiarezza e coinvolgimento*
- o più informazioni ai familiari*
- o è difficoltoso poter parlare con qualcuno o chiedere informazioni perchè il personale è sempre molto impegnato oppure si ricevono risposte evasive o si viene rimandati ad altri .*
- o accordarsi su un metodo di comunicazione. dare informazioni coerenti e chiare*
- o noi familiari avremmo avuto piacere di essere contattati dal personale sanitario riguardo la salute e la cura della nostra mamma ... dobbiamo essere sempre noi a chiedere informazioni*
- o maggiori informazioni*

- *Altro*

- o pensare e lavorare su progetti in cui i famigliari possano essere parte attiva, possano dare dei fattivi contributi d'aiuto nel consentire un benessere agli anziani. I famigliari sono ridotti a meri soggetti passivi , senza considerazione quando invece sono una massa critica che opportunamente informata possono contribuire a migliorare il clima ambientale nell'interesse di tutti*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=30; 51,7% del totale)

- *Servizio ristorazione*

- o da rivedere la distribuzione e turnazione nel distribuire il cibo*
- o varietà pietanze*
- o più carne di manzo*
- o più attenzione*
- o scaldare meglio le pietanze*
- o inserire piatti nuovi*

- *Servizio lavanderia*

- o consegna capi da 2 a 3 gg*
- o tempistiche (trascorrono mediamente 15/20 giorni) e prevedere lavaggi che non danneggino i capi. Migliorare l'attenzione da parte del personale nell'aggiungere una coperta quando le temperature calano nella stanza o ciò che necessita per il comfort dell'ospite*
- o tempistiche e lavaggi appropriati senza danneggiare i capi e aumentare le coperte sui letti poichè le stanze alla sera hanno temperature particolarmente fredde*
- o maggior controllo degli indumenti*
- o più attenzione nella riconsegna dei capi*

- o cambiare lavanderia e personale addetto*
- o sarebbe positivo avere lavanderia interna*
- o controllo ditte esterne in modo da rintracciare tutti i capi da lavare*

*- Gestione comfort*

- o spazi per attività che non sia sempre la sala da pranzo*
- o creare una sala con un spazio e privacy per stare un pochino col familiare, che non sia il bar affollato o la sala da pranzo*
- o servirebbero più spazi interni per le visite con i parenti*
- o aumentare gli spazi interni specialmente d'inverno*
- o creare più salottini accessibili nel week-end per la stagione invernale*
- o spazi meno affollati (bar)*
- o creare un salottino su ogni piano per non essere costretti a scendere sempre al bar*
- o adibire una stanza senza dover usare quella da pranzo e dover ogni volta perdere tempo a spostare tavoli e sedie...*
- o avere una stanza senza dovere andare al bar*
- o fare una struttura esterna, magari nel parco, per stare con il familiare*
- o animali da cortile nel parco (es. qualche gallina in un recinto)*
- o arieggiare di più camere e corridoi*
- o sistema di chiamata dell'ascensore da cambiare, pavimentazione esterna da sistemare, aumentare spazio bar, pulizia e regolazione delle carrozzine*

*- Facilità accesso*

- o sistemare il manto stradale della strada d'ingresso*
- o passaggi pedonali esterni da migliorare*
- o sistemazione del terreno e pavimentazione aree esterne*
- o aumentare i parcheggi esterni*
- o utilizzazione migliore dei parcheggi interni disponibili*
- o migliorare la comunicazione con la famiglia attraverso un aggiornamento costante della situazione. informare la famiglia sul referente da contattare e come contattarlo.*

*- Animazione*

- o uscite brevi o piccole gite con l'aiuto del volontariato*
- o portare all'aperto gli ospiti con regolarità. prevedere animazione specifica per i decadimenti cognitivi*
- o proporre uscite specifiche per questa tipologia di problemi*
- o organizzare qualcosa di intrattenimento anche nel weekend*
- o prevedere attività nei weekend*
- o potenziare e aumentare i momenti di animazione in modo che tutti gli ospiti possano venire coinvolti anche quelli che hanno particolare decadimento cognitivo*
- o inventarsi qualcosa oltre alla tv*
- o aggiungere delle attività più coinvolgenti, tipo disegnare, teatro, ecc.*
- o inviare foto delle attività*
- o studiare attività ludiche anche per persone affette da demenza*
- o avere una persona che sostituisca educatrice quando è assente*

*- Processi assistenziali*

- o alzata mattutina: qualche volta l'ospite in tarda mattinata è ancora a letto*
- o processi assistenziali da condividere periodicamente con la famiglia.*

o porre maggiore attenzione al contesto ed essere presenti in ciò che si fa .. es. sul bisogno cambio pannolone all'opsite o sull'aggiungere una coperta sul letto, mettere una maglia in più perchè l'anziano potrebbe aver freddo...

o servizio pedicure frequenti

- Servizi sanitari

o cambiare medico

o serve medico definitivo

o creare collaborazioni per assistenza dell' anziano in caso di ricovero in ospedale. Dare accesso al medico della struttura del fascicolo sanitario elettronico del paziente.

o terapie, esercizi di mobilità, riabilitazione motoria, fisioterapia

o ci vorrebbe un fisioterapista che possa fare terapie ai pazienti anche se a letto...

o potenziare attività con fisioterapia e logopedia. condividere con la famiglia il piano terapeutico (non a voce).

o ci vorrebbe più fisioterapia perchè per quelli in carrozzella che camminano pochissimo non fanno niente

o potenziare i momenti dedicati alla riabilitazione

o avvisare i famigliari di cambio terapie, medicinali, situazioni di malessere del famigliare

- Servizi sociali

o maggior presenza nel reparto

- Personale

o più pazienza e gentilezza

o le operatrici dovrebbero essere più formate e selezionate visto che si tratta di lavorare con persone indifese e fragili, ci vuole sensibilità ed empatia

o assumere personale nuovo e competente

o diminuzione della frequenza del piano di emergenza.

o aumentare il personale in essere

o dare più tempo agli operatori per le cure di igiene e vestizione.

- Informazioni

o relazionare meglio e dare feedback periodici

o invio regolare delle attività fatte dal familiare sia per l'aspetto sociale che sanitario, anche via mail

o organizzare un colloquio settimanale anche di soli 10 minuti tra medico e famigliari per aggiornare la situazione globale

o individuare una persona che settimanalmente aggiorni la famiglia sulla situazione dell'anziano.

o possibilità di avere momenti dedicati con gli operatori che seguono l'ospite. Nessuno ha tempo/voglia di intrattenersi con i famigliari.

o dare riscontro alle richieste di chiarimento

o più coinvolgimento da parte del medico e del familiare

o fare in modo che i famigliari siano una risorsa, magari poter coinvolgerli con attività di volontariato o di intrattenimento. fare in modo che siano parte attiva all'interno della struttura.

o il contatto con il personale che si prende cura dell'ospite. Stabilire un'orario con un referente operatore (no il coordinatore!) che lavora in quel nucleo e quindi conosce la reale condizione dell'ospite. Il contatto di cui molte volte si ha necessità non è con la struttura tantomeno con il personale apicale ma semplicemente con l'operatore che si prende cura/veste/mette a letto il proprio famigliare

*Main partner:*

