



Indagine 2025

Ente: **IPAB La Casa di Schio**

Centro di Servizi: **Sede di Via Valbella**

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:

- girasole
- ciclamino
- genziana

n. questionari completati: **43**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 43
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 0

Tasso di collaborazione: **39,8%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
girasole	11	23,9%
ciclamino	9	40,9%
genziana	14	35,0%

Periodo di rilevazione: dal 24/10/25 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	2	4,9	179	6,6
da 51 a 65 anni	19	46,3	1087	39,9
da 66 a 75 anni	4	9,8	480	17,6
oltre i 75 anni	16	39	980	36
Totale	41	100	2726	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	10	24,4	471	17,3
da sei mesi a due anni	14	34,1	974	35,7
più di due anni	17	41,5	1284	47,1
Totale	41	100	2729	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	23	56,1	1039	38,5
1/2 volte alla settimana	17	41,5	1296	48
almeno 2 volte al mese	1	2,4	217	8
1 volta al mese	0	0	89	3,3
meno di una volta al mese	0	0	45	1,7
mai	0	0	13	0,5
Totale	41	100	2699	100

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 ¹	% giudizi "non rilevabile" ²	N ³
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4	0,9	1	5	4,8	11,9	42

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

	Media CdS	Media Campione ⁴	Δ ⁵
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4	4	0

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	0	0	22	0,8
si, qualche volta	5	11,6	203	7,5
no, mai	29	67,4	1594	58,5
non rilevabile	9	20,9	905	33,2
totale	43	100	2724	100

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

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

³ Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

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

⁵ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) 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	6	14	215	7,5
si, qualche volta	17	39,5	967	33,8
no, mai	20	46,5	1449	50,7
non rilevabile	0	0	225	7,9
totale	43	100	2857	100

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	0,9	1	5	4,7	9,3	43

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

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

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	8	18,6	51	1,8
si, qualche volta	6	14	355	12,4
no, mai	27	62,8	2249	78,8
non rilevabile	2	4,7	199	7
totale	43	100	2855	100

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	1	1	5	11,6	0	43
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	1,2	1	5	23,3	0	43
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, ..)?	3,4	1,3	1	5	23,3	0	43
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,2	0,8	3	5	0	2,3	43
Gestione e comfort degli spazi interni⁶	3,7	0,8	1	5	9,3	0	43

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
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?	3,3	3,8	-0,5
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, ..)?	3,4	4,3	-0,9
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,2	4,2	0
Gestione e comfort degli spazi interni	3,7	4,2	-0,5

⁶ 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?	4,3	1,2	1	5	9,3	4,7	43
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4	1,2	1	5	11,6	7	43
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	1,1	1	5	9,3	4,7	43

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 (Δ)

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

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, ...)?	4,1	1,1	1	5	9,5	2,4	42

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

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

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	2	4,9	60	2,2
si, qualche volta	15	36,6	546	19,6
no, mai	24	58,5	2110	75,7
non rilevabile	0	0	73	2,6
totale	41	100	2789	100

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?	3,8	1	2	5	14	0	43
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	0,9	1	5	4,8	4,8	42
Processi assistenziali di cura	4	0,9	2	5	11,6	0	43

Figura 15.1 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
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,8	4,1	-0,3
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	4,5	-0,3
Processi assistenziali di cura	4	4,3	-0,3

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	5	12,5	0	40
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,9	2	5	7,1	2,4	42
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,4	1,4	1	5	18,6	27,9	43
Servizi sanitari	4	0,9	1	5	11,9	2,4	42

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

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

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?	4,3	0,9	1	5	4,8	0	42

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

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

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	1	2,3	89	3,1
si, qualche volta	14	32,6	605	21,3
no, mai	25	58,1	1929	67,8
non rilevabile	3	7	223	7,8
totale	43	100	2846	100

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?	3,8	1,3	1	5	16,3	9,3	43
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,9	1	5	2,3	0	43
Personale	4,2	0,9	1	5	9,3	0	43

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,8	4,2	-0,4
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,6	-0,1
Personale	4,2	4,4	-0,2

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?	3,9	1,1	1	5	11,9	42
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4	1,2	1	5	14	43
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	1,2	1	5	14	43
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4	1	1	5	14	43

Figura 20.1 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
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,9	4,2	-0,3
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4	4,1	-0,1
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	4,1	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4	4,1	-0,1

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	0,9	1	5	4,8	11,9	42
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4	0,9	1	5	4,7	9,3	43
Gestione e comfort degli spazi interni	3,7	0,8	1	5	9,3	0	43
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	1,1	1	5	9,3	4,7	43
Animazione della struttura	4,1	1,1	1	5	9,5	2,4	42
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4	0,9	2	5	11,6	0	43
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4	0,9	1	5	11,9	2,4	42
Servizi sociali	4,3	0,9	1	5	4,8	0	42
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	0,9	1	5	9,3	0	43
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4	1	1	5	14	0	43

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

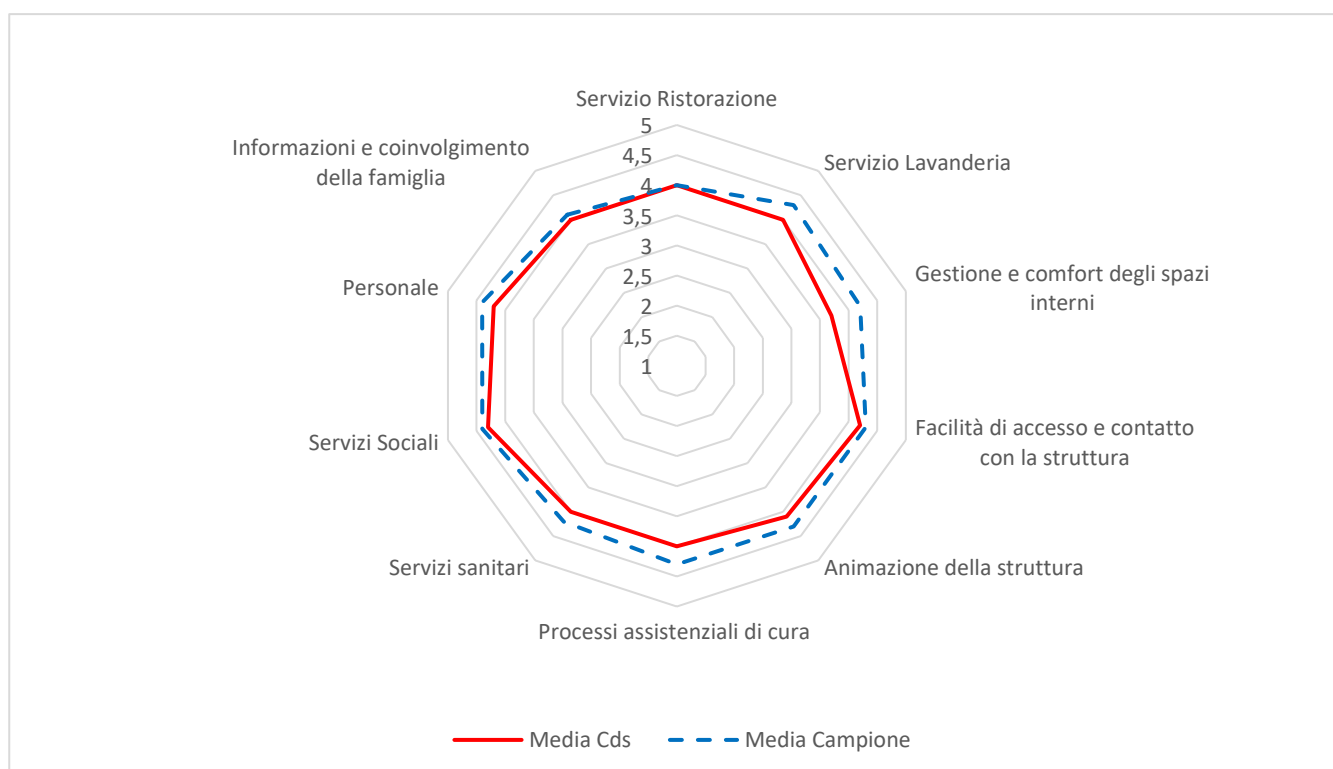
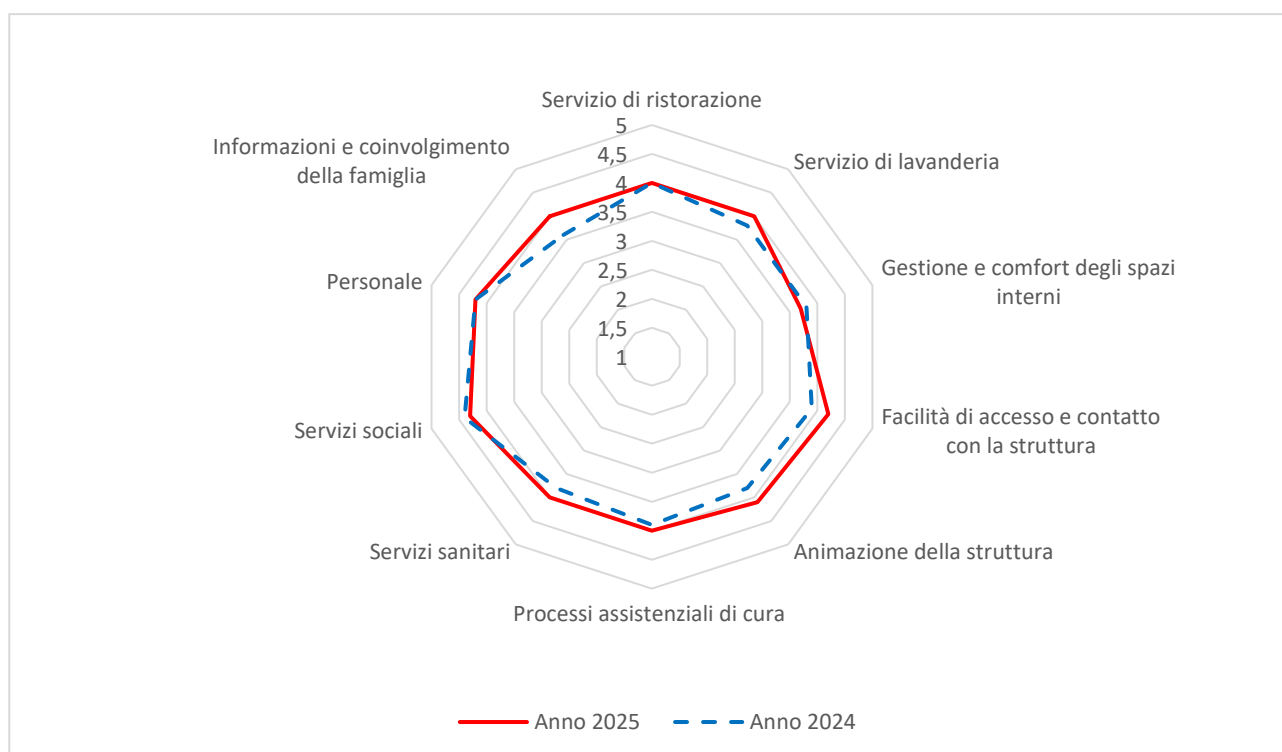


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	Δ
Servizio di ristorazione	4	4	-0
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4	3,8	0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	3,7	3,8	-0
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	3,9	0,2
Animazione della struttura	4,1	3,8	0,3
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4	3,9	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4	3,8	0,1
Servizi sociali	4,3	4,4	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	4,2	-0
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4	3,6	0,4

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)

Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

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	4,6	0,5	3	5	42
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,7	2	5	42
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,5	4	5	43
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	41
Animazione della struttura	4,4	0,9	2	5	43
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	2	5	41
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,5	3	5	43
Servizi sociali	4,5	0,7	2	5	42
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,4	3	5	41
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	2	5	43

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

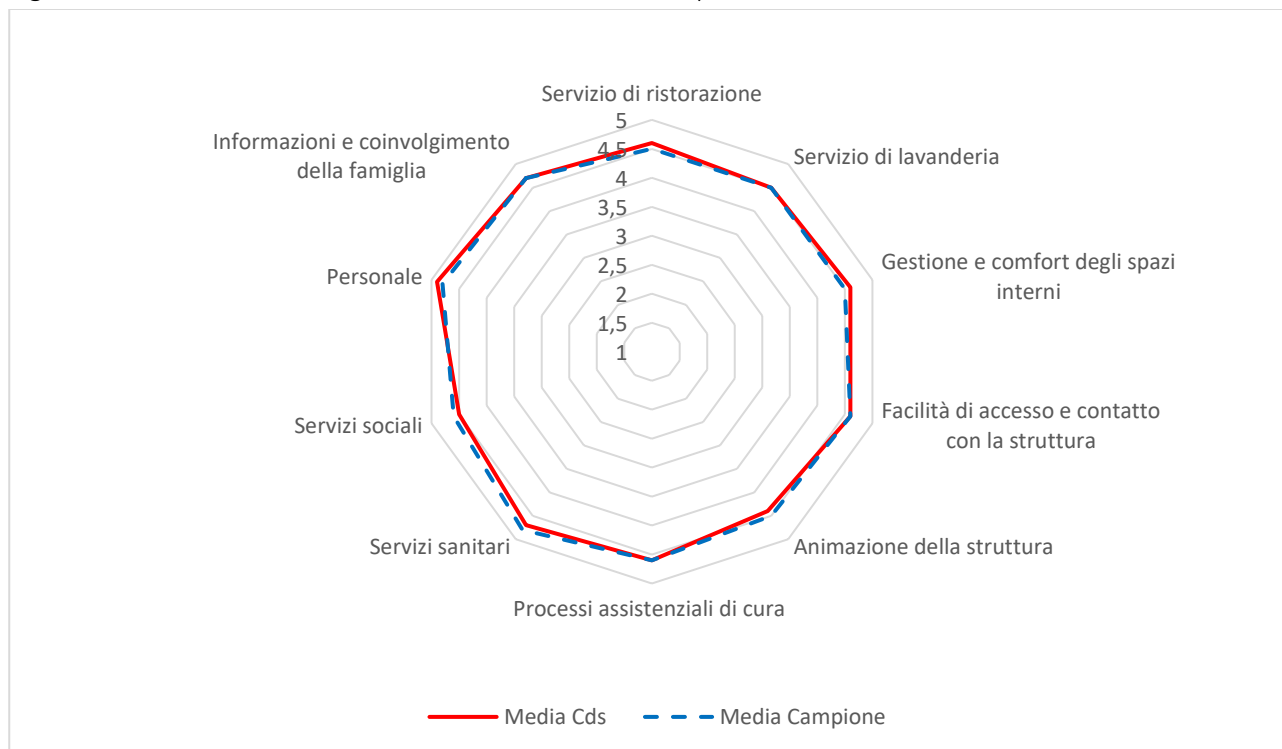


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

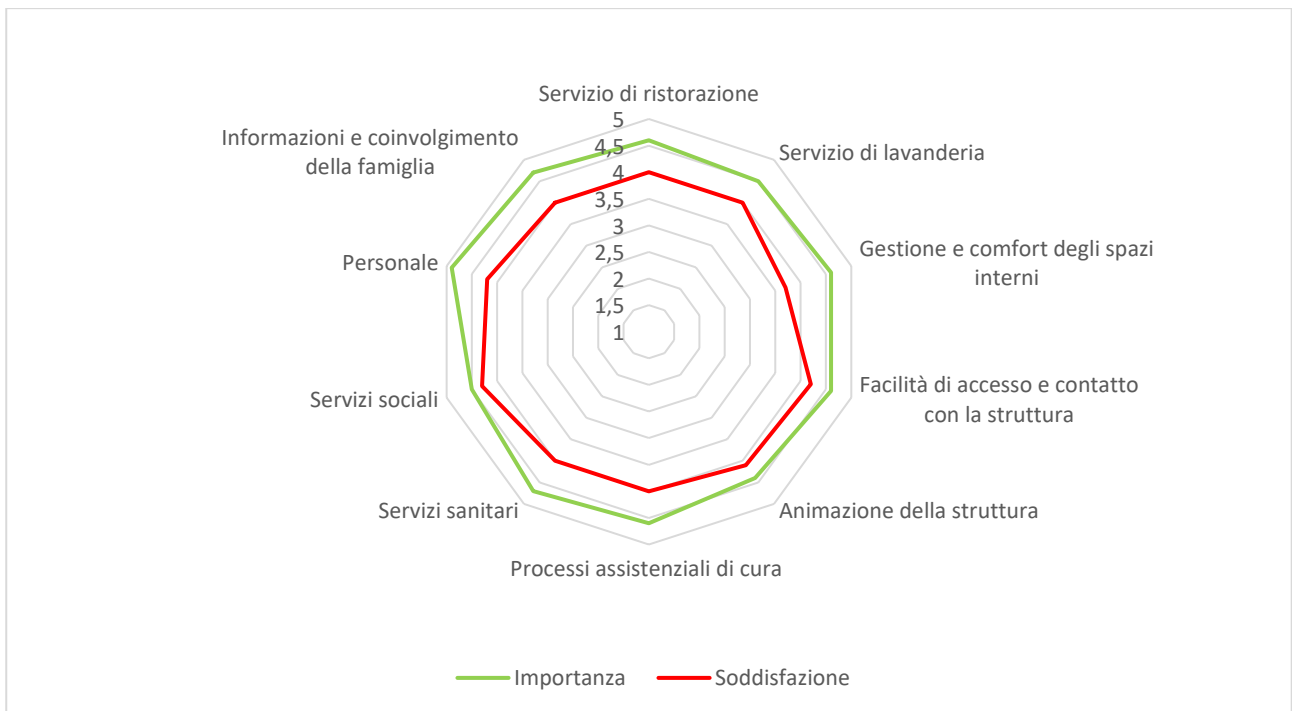
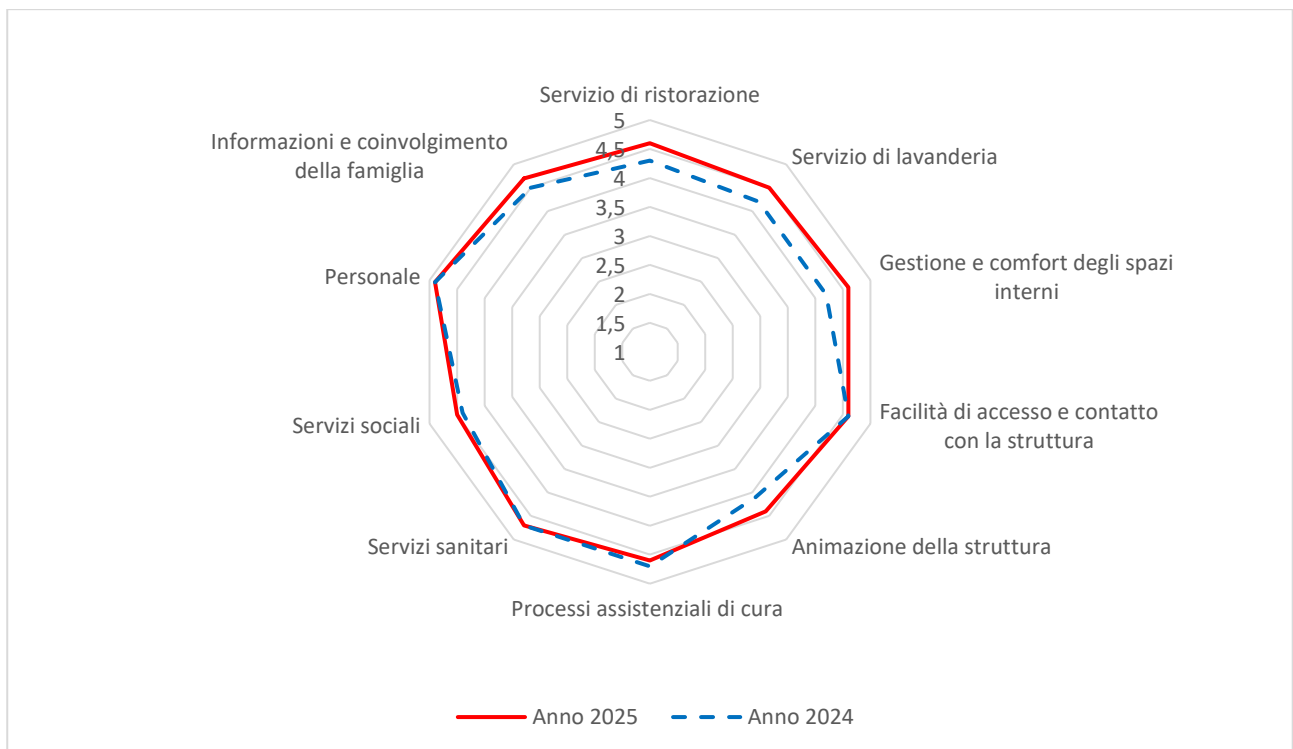


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2025 vs valore medio del CdS nel 2024

	Media 2025	Media 2024	Δ
Servizio di ristorazione	4,6	4,3	0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,2	0,3
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,2	0,4
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,6	-0
Animazione della struttura	4,4	4,1	0,3
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	4,7	-0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,7	0,1
Servizi sociali	4,5	4,4	0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	4,9	0
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,5	0,2

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?	4,3	0,9	1	5	4,7	43
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	1	1	5	11,9	42

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	0,8	2	5	7,3	41

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	36	85,7	2465	86,6
no	3	7,1	69	2,4
non so	3	7,1	313	11
Totale	42	100	2847	100

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
3,9	1	1	5	7	43

Figura 27. 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?	4,3	4,4	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3,9	-0,4
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4	4,2	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	4,3	-0,4

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

	Media 2025	Media 2024	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4	0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3	0,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4	3,7	0,3
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	3,7	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 **particolarmente positivi** (*numero rispondenti=15; 34,9% del totale*)

- *Servizio ristorazione*

- o buona anche la merenda, passano più volte*
- o si mangia bene*
- o varietà*
- o piatti saporiti*
- o personale molto paziente e disponibile*
- o consistenza cibi adeguati*
- o menù*
- o rispetto rigoroso delle indicazioni mediche alimentari*

- *Servizio lavanderia*

- o cambi periodici*
- o personale gentile e disponibile*
- o sempre tutto super pulito*
- o preciso e puntuale*

- *Gestione comfort*

- o molti spazio per tutti*
- o personale gentile e disponibile*

- *Facilità accesso*

- o orari buoni per le visite*
- o accesso facilitato*
- o i permessi per arrivare davanti alle porte*
- o tutti disponibili*

- *Animazione*

- o canti, attività, intrattenimento*
- o buona*
- o attività costanti*
- o varia e frequente per residenti del nucleo girasole*

- *Processi assistenziali*

- o buoni*
- o comunicazioni dei problemi*

- *Servizi sanitari*

- o sempre disponibili ad un confronto*

- o personale medico, infermieristico e assistenziale molto preciso e disponibile*
- o il personale è molto disponibile a parlare con i familiari*
- o i residenti sono seguiti con molta attenzione*
- o la super disponibilità di tutto il personale*
- o presenza costante*

- Servizi sociali

- o molto disponibili*
- o efficienti*

- Personale

- o sempre sorridenti e gentili*
- o personale disponibile e affettuoso*
- o alcuni operatori sono disponibili e si vede che amano il proprio lavoro*
- o molto umani, disponibili e gentili*
- o umanità e disponibilità di tutto il personale del reparto*
- o il personale è veramente splendido e riesce ad essere gentile con tutti*
- o alcuni operatori molto disponibili e gentili con i residenti della struttura*
- o tutto il personale è gentile e disponibile*
- o tutti con tanta umanità*
- o il sorriso e qualche carezza preziosa*

- Informazioni

- o sempre informati sulla situazione di salute*
- o l'aggiornamento continuo con la famiglia*
- o adeguate*

- Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=19; 44,2% del totale)

- Servizio ristorazione

- o varietà*
- o la qualità e varietà gustativa dei monopasti*

- Servizio lavanderia

- o il servizio di rammendo è mediocre*
- o non smarrire e rovinare il vestiario*
- o più attenzione nello smistare i capi*
- o spesso non ha i suoi indumenti*
- o abiti persi e macchiati; lunghi tempi di attesa; richiesti abiti troppo grandi che non rispettano la dignità della persona*
- o fare in modo che i capi belli non spariscano*
- o tempi di consegna troppo lunghi, più attenzione allo smistamento degli indumenti personali*
- o far tornare i capi lavati più velocemente*
- o miglioramento qualità lavaggio*
- o velocità con cui ritornano i capi di abbigliamento*

- Gestione comfort

- o la temperatura della stanza e dei corridoi è bassa di notte*
- o in inverno/mezza stagione, riscaldamento camere troppo basso*

- o *illuminazione alquanto deprimente*
- o *più attenzione nell'arieggiare i locali assicurandosi che la persona allettata o impossibilitata a muoversi sia ben coperta*
- o *migliorare la pulizia in tutti gli spazi*
- o *gestione presenza in caso di persona in coma e maggiore privacy*
- o *il bagno*

- *Facilità accesso*
 - o *orari di visita che non agevolano le visite da parte dei famigliari che lavorano*

- *Animazione*
 - o *molto scarsa e scadente*

- *Processi assistenziali*
 - o *il nuovo sistema di doccia a letto non è confortevole e la pulizia non è accurata*
 - o *lasciare i residenti non autosufficienti in sale comuni, senza la supervisione attiva di un operatore è una pratica che deve essere superata*
 - o *parrucchiera non riesce a fare i capelli ogni 15 giorni x mancanza di tempo da parte del personale*
 - o *maggior attenzione al taglio capelli e barba*
 - o *tempo da dedicare a ogni residente*

- *Servizi sanitari*
 - o *servizio medico più attento alle persone*
 - o *almeno fare ciò che "vendete" da brochure*
 - o *riabilitazione non effettuata a tutti per mancanza di tempo da parte della fisioterapista*

- *Servizi sociali*
 - o *fare socializzare gli ospiti e non lasciarli seduti in sala mensa, portarli nel salone sempre*

- *Personale*
 - o *abbiamo riscontrato più volte che nella sala comune gli ospiti rimangono spesso soli, a volte con persone che gridano, si lamentano, piangono e non c'è nessuno degli operatori*
 - o *ricambio e implementazione personale oss*
 - o *migliorare la gentilezza di alcuni operatori*
 - o *mancanza di tempo per offrire adeguatamente attenzione, disponibilità e gentilezza*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=21; 48,8% del totale)

- *Servizio ristorazione*
 - o *gli orari sono troppo flessibili, a volte a mezzogiorno hanno già finito di mangiare, altre volte finiscono dopo le 13.30 e gli ospiti sono stanchi*
 - o *rinnovo stoviglie, a volte rotte o sporche*
 - o *un po' più di organizzazione con le persone che distribuiscono i pasti, a volte sono spaesati e non sanno a chi dare i piatti, non conoscono gli ospiti*
 - o *menù più vario*
 - o *più varietà nella frutta*
 - o *più personale per poter svolgere attività ricreative*
 - o *più variazione cibi*

- o ridurre i prodotti confezionati e usare frutta e verdura fresche (mela cotta invece di melina)
- no zuppe con asparagi o carciofi fuori stagione)
- Servizio lavanderia
 - o comunicare alla famiglia se c'è bisogno di altri indumenti
 - o accelerare i tempi del vestiario del paziente
 - o consegne più veloci
 - o la possibilità che qualche capo (es. lana) venga lavato dai familiari
 - o cambiare lavanderia
 - o i tag dovrebbero essere apposti più velocemente e il rientro del vestiario pulito più veloce
 - o velocizzare tempi di consegna biancheria, armadi più ordinati
- Gestione comfort
 - o più manutenzione degli spazi esterni e più sedie o panchine
 - o più caldo negli ambienti
 - o più tavolini
 - o rendere l'ambiente più luminoso e "felice"
 - o qualche angolo confortevole per far visita ai nostri cari
 - o spazi appropriati per residenti a fine vita e familiari, più pulizia sedie e spazi in comune
 - o sarebbe bello poter migliorare il giardino privato nel nucleo protetto
 - o usare paravento più adeguati a garantire privacy e suddividere gli spazi in modo equo
- Facilità accesso
 - o più presenza in portineria
 - o sistemare il sentierino dal parcheggio in caso di pioggia
 - o estendere l'orario di visita nel dopo cena
- Animazione
 - o musica classica
 - o c'è necessità di più animazione
 - o rendere il personale più preparato
 - o alcuni ospiti non partecipano alle attività di gruppo, forse servirebbero percorsi individuali
 - o attività di compagnia individualizzata
 - o proporre più attività e diversificare
 - o un maggior tempo a disposizione per far semplicemente compagnia ai residenti senza familiari, spesso abbandonati a sè
- Processi assistenziali
 - o ripristinare il servizio doccia in bagno per le persone non allettate
 - o igiene personale; bagni adeguati; più cambi panno
 - o più ascolto alle richieste del residente anziano per semplici esigenze quotidiane come l'essere accompagnato al bagno
 - o dalla somministrazione di un farmaco, all'imboccare, al fare un'iniezione (meglio natica che coscia che è più dolorosa) l'anziano dovrebbe essere avvisato di quello che si sta per fare, sorvegliato più di frequente, imboccato e non ingozzato, dissetato anche se non chiede da bere.
 - o il personale di ogni grado dovrebbe disporre di maggior tempo per svolgere le sue mansioni da adeguare ai tempi lenti degli ospiti

- *Servizi sanitari*

- o informare i familiari quando vengono fatti gli esami del sangue o altre terapie con relativi risultati*
- o attività in palestra da implementare*
- o coinvolgimento familiari per conoscenza delle abitudini del residente*
- o servizio di psicologia esteso a tutti non solo a casi di patologia*
- o implementare il personale per l'assistenza: è un passo fondamentale per garantire cure di qualità, sicurezza e benessere, sia per l'anziano che per la famiglia*

- *Personale*

- o accettare le critiche, purchè costruttive*
- o sarebbe utile una figura presente sempre, soprattutto quando in sala comune gli ospiti sono più di 10*
- o più sorveglianza, attenzione, disponibilità e gentilezza*
- o formazione di alcuni operatori al rispetto del residente*
- o più educazione e più rispetto*
- o maggior coinvolgimento dei volontari, se e dove possibile*

- *Informazioni*

- o chiamare quando succede qualcosa*
- o più comunicazione*
- o migliorare l'interazione tra familiari, infermieri e tutor*
- o non basta una riunione all'anno, almeno 2*
- o essere più coinvolti, non si conoscono le terapie somministrate né esiti di esami clinici*
- o più informazioni su abitudini/usi del residente*

Main partner:

