



**UMBERTO I**  
Centro di servizi



*La vita può essere capita solo  
all'indietro  
ma va vissuta in avanti*

*Kierkegaard*

**INDAGINE DI  
SODDISFAZIONE  
DEI FAMILIARI**

**2025**



Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari dei residenti presenti nella **Casa di Riposo Umberto I** consentendo anche una comparazione dei propri risultati con quelli riferiti all'intero **campione** di partecipanti.

**Campione:** i dati di confronto sono relativi ai 2025 questionari ottenuti da 59 CdS della Regione Veneto appartenenti a 38 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di analisi. La rilevazione per l'Umberto Primo è stata effettuato nei mesi tra gennaio e luglio 2025 (fonte Sinodè).

## INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE



PERIODO DI RILEVAZIONE	Dal 15/03/2024 al 31/05/2024	Dal 30/01/2025 al 31/05/2025	Campione
<b>Tasso di collaborazione</b>	52,4%	51%	40%
<b>Modalità di somministrazione del questionario</b>	Questionario auto compilato online e cartaceo	Questionario auto compilato online e cartaceo	Cartaceo auto compilato e/o con aiuto somministrazione e online
<b>Modalità di raccolta dei questionari compilati</b>		Direttamente tramite web	Direttamente tramite web + box in struttura

## Età della persona rispondente



Annri	2023	2024	2025	Campione
	%	%	%	%
<b>Meno di 50</b>	4,1	14,8	9,6	6,7
<b>Da 51 a 65</b>	20,4	45,9	45,2	39,6
<b>Da 66 a 75</b>	12,2	11,5	13,7	17,6
<b>Oltre i 75</b>	63,3	27,9	31,5	36,1

**Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Campione</b>
	%	%	%	%
<b>Meno di sei mesi</b>	24,0	14,8	24,7	17,3
<b>Da sei mesi a due anni</b>	40,0	52,5	27,4	35,2
<b>Più di due anni</b>	36,0	32,8	47,9	47,5



## Quante volte si reca a far visita al Suo familiare



	2023	2024	2025	Campione
	%	%	%	%
<b>Tutti i giorni o quasi</b>	34,0	31,1	41,1	38,2
<b>½ volte alla settimana</b>	56,0	47,5	35,6	48,0
<b>Almeno 2 volte al mese</b>	6,0	16,4	11,0	8,1
<b>1 volta al mese</b>	4,0	1,6	9,6	3,2
<b>Meno di una volta al mese</b>	-	3,3	2,7	1,9
<b>Mai</b>	-	-	-	0,5



**Per alcune 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”.**

**Mentre per altre è stata utilizzata una scala da 1 a 3**

**con 1 “si, spesso”, 2 “si, qualche volta” e 3 “no, mai”.**

## Servizio di ristorazione



### Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	0,8	2	5	1,4	16,4	73

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

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

# Servizio di lavanderia



## Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,2	0,9	1	5	2,7	9,6	73

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette, ...) è pulita e in buone condizioni?	4,2	4,3	-0,1

# Gestione e confort degli spazi interni

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

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	0,7	2	5	1,4	2,7	73
La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,1	1	5	15,1	1,4	73
Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ...)?	4,4	0,7	2	5	1,4	1,4	73
Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4	1	1	5	9,6	0	73
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4,1</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2,7</b>	<b>0</b>	<b>73</b>

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

## Facilità di accesso e contatto con la struttura

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
Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	3,9	1,2	1	5	15,1	1,4	73
L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,8	1,2	1	5	13,7	1,4	73
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>3,8</b>	<b>1,1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>13,7</b>	<b>0</b>	<b>73</b>

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	$\Delta$
Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	3,9	4,4	-0,5
L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,8	4,2	-0,4
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>3,8</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,5</b>

## Animazione della struttura

### Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,4	0,8	2	5	4,1	2,7	73

### 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, ...)?	4,4	4,3	0,1

# Processi assistenziali di cura



## Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
13. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	0,9	2	5	8,2	0	73
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	0,8	1	5	2,7	1,4	73
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>	<b>0</b>	<b>73</b>

## 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. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	4,2	-0,1
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	4,4	-0,1
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>-0,1</b>

## Servizi sanitari



### Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
È contento/a delle cure mediche presentate al Suo familiare?	4,3	0,8	1	5	2,7	1,4	73
È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	1	5	5,5	1,4	73
È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,1	1	1	5	6,8	6,8	73
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>	<b>1,4</b>	<b>73</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
È contento/a delle cure mediche presentate al Suo familiare?	4,3	4,3	0
È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	4,3	0
È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,1	3,9	0,2
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>0,1</b>

## Servizi sociali



Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,2	0,9	1	5	5,5	0	73

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

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



## Personale



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?	4,3	0,8	2	5	2,7	6,8	73
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	0,6	3	5	0	0	73
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1,4</b>	<b>0</b>	<b>73</b>

Figura 15.1. 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?	4,3	4,2	0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	4,6	0
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>0</b>

## Informazioni e coinvolgimento della famiglia



### Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il Cds

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	0,9	1	5	4,1	0	73
È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	0,9	2	5	5,5	0	73
È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	1	1	5	5,5	0	73
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,7</b>	<b>0</b>	<b>73</b>

Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in

	Media CdS	Media Campione	Δ
È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	4,3	-0,1
È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>0</b>



## IN SINTESI...

Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi «non rilevabile»	N
Servizio di ristorazione	4,1	0,8	2	5	1,4	16,4	73
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)	4,2	0,9	1	5	2,7	9,6	73
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,7	2	5	2,7	0	73
Facilità di accesso e contatto con la struttura	3,8	1,1	1	5	13,7	0	73
Animazione della struttura	4,4	0,8	2	5	4,1	2,7	73
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,8	1	5	5,5	0	73
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,8	1	5	5,5	1,4	73
Servizi sociali	4,2	0,9	1	5	5,5	0	73
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,7	2	5	1,4	0	73
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,8	1	5	2,7	0	73

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



## Soddisfazione – Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	0,8	1	5	2,7	73
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	1	1	5	6,8	73

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?	4,4	4,4	0
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	3,9	-0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,3	0

Verranno di seguito 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 particolarmente positivi
- b. Aspetti del servizio da migliorare
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio

# COMMENTI

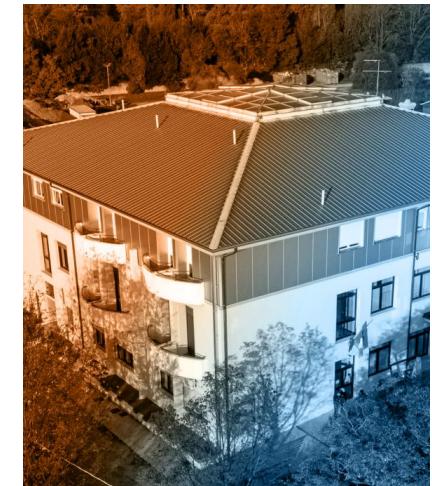
- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=20; 27,4% del totale)

- Servizio ristorazione

- o cibo buono
- o qualità, quantità, varietà
- o vario il cibo
- o location orari
- o servizio interno
- o la cordialità del personale
- o bene

- Servizio lavanderia

- o indumenti puliti
- o puliti
- o biancheria sempre ben lavata
- o abbigliamento sempre pulito
- o vestiti sempre in ordine
- o servizio interno
- o tutto bene
- o bene
- o bravissimi



- Gestione comfort

- o salottino spazioso per le visite dei familiari
- o trovarsi con gli altri familiari
- o adeguati e accoglienti
- o che ci lasciano la libertà di metterci dove vogliamo la libertà
- o si respira un aria serena
- o buona
- o tutto bene
- o bene
- o tutti ok



# COMMENTI

- Facilità accesso
  - o accesso e contatto semplici
  - o l'elasticità di alcuni operatori
  - o gentilezza e disponibilità
  - o personale sempre attento e disponibile
  - o sempre disponibili
  - o bene
- Animazione
  - o sempre tante attività
  - o sono coinvolgenti e sempre sorridenti gli animatori, bravissimi
  - o molto bravi gli educatori
  - o la disponibilità, la professionalità
  - o educatori molto bravi e coinvolgenti
  - o molto bene l'animazione, i ragazzi sono fantastici
  - o varietà
  - o viene fatta solo in un reparto
  - o eventi organizzati c/o centro diurno e con le scuole
  - o tutti bravissimi
  - o bellissime le attività
  - o giornate a tema
  - o corrispondenza epistolare con ragazzini
  - o bene
- Processi assistenziali
  - o molto attenti alle esigenze dell'ospite
  - o gli ospiti sono sempre in ordine
  - o sempre disponibili a seguire l'ospite
  - o attenzione
  - o positivo
  - o bene



# COMMENTI

- Servizi sanitari
  - o presenza interna di personale addetto alla riabilitazione
  - o le infermiere sono attente e serene
  - o molto attenti alle esigenze
  - o sempre sul pezzo
  - o presenza di 3 medici
  - o attenzione
  - o più attenzione
  - o le persone sono seguite
  - o bene
  - o positivo
- Servizi sociali
  - o bene
  - o positivo
  - o adeguata informativa
  - o cordialità
- Personale
  - o personale sempre gentile e disponibile
  - o disponibilità del personale
  - o tanti sono disponibili
  - o spesso raccontano un po' della loro vita agli utenti (fanno vedere foto dei cani, dicono dove sono andati in ferie o se si sposano...questo fa crescere il senso di comunità)
  - o personale sempre sorridente con grande disponibilità e professionalità
  - o sono molto contenta del personale: da lodare
  - o molto gentili
  - o gentilezza, disponibilità e sensibilità di tutto il personale
  - o passione per il lavoro
  - o tutto ottimo
  - o bene



# COMMENTI

- Informazioni
  - o familiari sempre informati
  - o adeguato coinvolgimento
  - o attuale comunicazione
  - o bene
  - o abbastanza buoni
- Altro
  - o cordialità fare
- Aspetti del servizio **da migliorare** (numero rispondenti=23; 31,5% del totale)

- Servizio ristorazione
  - o idratazione
  - o più frutta
  - o il tempo scarso che viene dedicato a nutrire l'ospite non in grado di farlo da solo e le modalità non sono soddisfacenti
  - o più spazi per i familiari



- Servizio lavanderia
  - o non perdere i vestiti nel cambio stagione
  - o controllo del vestiario se è apposto, spesso le cerniere dei pile sono rotte oppure manca il cursore
  - o che sia cambiato più spesso
  - o abbiamo trovato spesso papa' con maglia macchiata e che indossava da tre giorni
  - o più attenzione quando consegnano la biancheria
  - o etichette con il nome poco resistenti
  - o non sempre del resto gli ospiti sono tanti
  - o smistamento capi tra gli ospiti
  - o magari cucire

# COMMENTI

## - Gestione comfort

- o troppe sale e dispersione. Ci vuole più personale che controlli
- o poco spazio interno per condivisione di momenti con il mio familiare senza interferenze esterne
- o ci sono pochi spazi per i familiari dei nuclei per rimanere con il proprio caro.
- o prendere sedie e qualche tavolino in più.
- o avere più sedie
- o poche sedie per i familiari, difficile fare cerchi di sedie per chiacchierare, si finisce per disturbare chi guarda la tv (le tv sono piccole a differenza di quelle in camera e posizionate male)
- o affidare a ciascun ospite la propria poltrona
- o lo spazio non è tanto mancano tendaggi e panchine esterne
- o all'esterno
- o forse un po più di spazio

## - Facilità accesso

- o facilitare l'ingresso eliminando i codici negli orari di visite
- o orari non consoni con i miei orari lavorativi e in difficoltà durante la settimana settimana fargli visita
- o orario libero
- o aumentare orario visite
- o orari più flessibili
- o più tempo per stare con i familiari
- o i parcheggi distanti e nel periodo invernale poco illuminati

## - Animazione

- o poca animazione
- o più animazione
- o anche fare compagnia agli ospiti costretti a letto facendo qualche chiacchiera e facendoli leggere o guardare la televisione può servire
- o creare piccoli gruppi o qualche attività più mirata a persone più fragili, con esigenze rapporto uno a uno
- o fare per therapy
- o tv-film allegria-sport-documentari
- o più animazione nei reparti

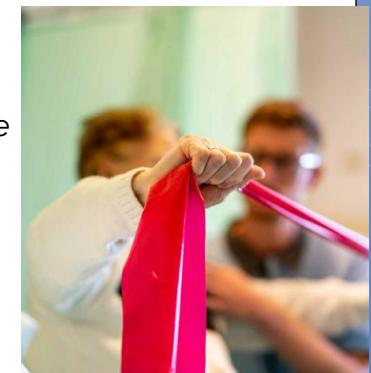
# COMMENTI

- Processi assistenziali
  - o fare più attenzione e dedicare più tempo agli ospiti. Non lasciarli soli per troppo tempo nelle camere o aree comuni
  - o a volte più attenzione
  - o maggior tempo da dedicare a ciascun ospite
  - o stare di più con le persone sole
  - o abbiamo trovato spesso papa' con barba incolta
- Servizi sanitari
  - o aumento delle prestazioni di fisioterapia
  - o una palestra più accessibile per chi vuole mantenere l'allenamento (ad ora è difficile per esempio fare la cyclette)
  - o non lasciare a letto per mancanza di personale
  - o personalizzazione della cura
  - o più attenzione a ciascun paziente (poco tempestivamente)
  - o manca la reperibilità nei giorni festivi e prefestivi
  - o più attenzione alle persone sole che non hanno famiglia
- Servizi sociali
  - o supportare maggiormente la famiglia nei rapporti con gli enti esterni per le varie pratiche
  - o c'è stato un bonus regionale per famiglie con persone non autosuff., il servizio poteva mandare una mail...
  - o comunicare di più certe informazioni
- Personale
  - o non abbastanza attenzione
  - o più presenti con gli ospiti
  - o gli operatori dovrebbero stare di più con gli ospiti - non in cucina o al telefonino
  - o vegliare meglio
  - o discrezione
  - o forse una maggiore comunicazione nei passaggi di consegna
  - o alcuni dovrebbero essere più cordiali
  - o più personale pomeridiano
  - o molto preparate gentili e disponibili

- Informazioni
  - o coinvoltimento
  - o variazioni organizzative sanitarie
  - o aumentare i feedback medici ai familiari
  - o più coinvolgimento con gli ospiti
  - o comunicazione più frequente dei problemi paziente
  - o coinvolgere di più
- Altro
  - o emergenze per mancanza personale

## Azioni da realizzare **per migliorare il servizio** (numero rispondenti=23; 31,5% del totale)

- Servizio ristorante
  - o più abbondante
  - o diversificare a seconda delle esigenze nutrizionali dell'ospite
  - o aumentare l'offerta liquidi diurna
  - o affidare a ciascun ospite il posto fisso per mangiare
  - o dedicare più tempo e con modi meno "invasivi"
  - o maggior coinvolgimento dei familiari, alcuni hanno la percezione che non sia sufficiente
  - o non ho idea di cosa mangi!
- Servizio lavanderia
  - o consegnare gli indumenti ai familiari che possono aggiustare/cucire
  - o cucire
  - o maggior accuratezza nel controllo e cambio
  - o più attenzione ad etichettare i capi consegnati
  - o ci sono scambi di biancheria
- Gestione comfort
  - o gli spazi piu' ampi cercare di suddividerli in modo da creare un'intimita' famigliare
  - o più riservatezza
  - o creare stanze privè molto accoglienti per il periodo invernale
  - o mettere le tende sulle vetrate, aumentare il numero delle sedie
  - o più poltrone/sedie
  - o più poltrone e panchine all'esterno
  - o qualche sedia in più



- o più spazi per i familiari. Era meglio quando eravamo giù nella sala insieme
- o inserire ulteriori sedie/poltroncine negli spazi comuni
- o spazi per fare salotto, tv posizionate meglio
- o gestire meglio il diurno che ha a disposizione tanto spazio a differenza dei residenti.
- o tende interne parasole
- o aggiungere qualche vegetale ornamentale?
- o arrengiare maggiormente la camera
- o operatori più presenti con gli ospiti

## - Facilità accesso

- o orari diversi
- o orari flessibili, non orari d'ufficio
- o più ore di apertura
- o orari più flessibili
- o aprire definitivamente la struttura
- o migliorare l'area parcheggi ospiti

## - Animazione

- o coinvolgere tutti i nuclei quando si fa animazione o fare animazione anche sul nucleo pensiero
- o più animazione
- o intensificare le attività
- o preparare dei progetti mirati uno o due volte la settimana
- o maggior coinvolgimento degli ospiti



- o pet therapy con animali di familiari
- o aggiungere la pet therapy
- o più animazione in tutti i reparti
- o più volontari
- o ineccepibile, sarebbe bello avere più percorsi per chi è più autonomo anche in piccoli gruppi e anche manuali
- o assicurarsi che almeno la televisione sia accesa nelle camere durante il giorno per far passare il tempo agli ospiti costretti a letto
- o si danno già tanto da fare

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



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

Il tasso di collaborazione è leggermente calato rispetto a la precedente valutazione.

La metodica di somministrazione è stata la stessa rispetto all'anno precedente.

La facilità di accesso e contatto con la struttura è la voce che si discosta di più, negativamente, dalla media del campione.

Il servizio lavanderia e il servizio sanitario sono migliorati rispetto alla somministrazione dell'anno precedente, avvicinandosi alla media del campione.



# Azioni di miglioramento (in corso e da pianificare):

1. Si proseguirà con progetti speciali che consentano l'avvicinamento residente – familiare: proseguimento del progetto «Sosteniamoci»; rinnovo nomine comitato familiari e riunioni con rappresentanti e amministrazione
2. Orari visite: si sta valutando un ampliamento. Rimangono le limitazioni previste rispetto a momenti specifici come i pasti, soprattutto per il nucleo Alzheimer. In casi particolari, su indicazione dell'équipe possono esserci delle eccezioni agli orari di visita con richiesta al cssa, inoltre per i fine vita non ci sono limitazioni di orario neanche in fascia notturna;
3. L'Ambiente e la gestione degli spazi: sono in corso di definizione gli accordi con ULSS2 Marca Trevigiana, Comune di Montebelluna, ATS, Consorzio Piave e Soprintendenza per la definizione di un progetto di riqualificazione dell'area a ovest della struttura, dove ricavare anche un parcheggio destinato all'Umberto I e spazi di verde accessibile all'utenza. Si intende valutare la possibilità di implementazione delle attrezzature per rendere maggiormente confortevole l'area verde a sud del Villaggio Protetto. Per gli ambienti interni si stanno studiando delle soluzioni per rendere gli spazi esistenti con maggiore privacy;
4. Personale formazione continua.





**GRAZIE  
A TUTTI VOI  
FAMILIARI  
PER LA DISPONIBILITÀ  
E LA PREZIOSA  
COLLABORAZIONE**

