



UMBERTO I

Centro di servizi

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



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

2022



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 1324 questionari ottenuti da 37 CdS della Regione Veneto appartenenti a 24 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di febbraio 2022 e settembre 2022. La rilevazione per l'Umberto Primo è stata effettuato nei mesi di aprile, maggio, giugno luglio e agosto 2022 (fonte Sinodè).

INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE



PERIODO DI RILEVAZIONE	Dal 09/07/2020 al 31/08/2020	Dal 15/04/2021 al 31/07/2021	Dal 01/04/2022 al 31/07/2022
N° questionari completati	20	56	54
Tasso di collaborazione	23%	48,7%	31,2%
Modalità di somministrazione del questionario	Questionario auto compilato on-line	Questionario auto compilato on-line	Questionario auto compilato on-line
Modalità di raccolta dei questionari compilati	Direttamente tramite web	Direttamente tramite web	Direttamente tramite web

Età della persona rispondente



Anni	2020	2021	2022	Campione
	%	%	%	%
Meno di 50	11,7	14,6	2,7	10,5
Da 51 a 65	64,8	58,3	52,6	47,5
Da 66 a 75	0	16,7	23,7	19,7
Oltre i 75	23,5	10,4	-	22,3

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

	2020	2021	2022	Campione
	%	%	%	%
Meno di sei mesi	17,6	33,3	44,9	16,7
Da sei mesi a due anni	17,6	37,5	18,4	43,0
Più di due anni	64,8	29,2	36,7	40,3



Quante volte si reca a far visita al Suo familiare



	2020	2021	2022	Campione
	%	%	%	%
Tutti i giorni o quasi	23,5	0	8,2	10,7
1/2 volte alla settimana	23,5	66,7	57,2	60,5
Almeno 2 volte al mese	23,5	18,8	12,2	16,8
1 volta al mese	29,5	2,1	16,3	6,8
Meno di una volta al mese	0	12,5	4,1	4,5
Mai	0	0	2,0	0,7



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”.

Processi assistenziali di cura



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,0	0,9	1	5	51	5,9
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,9	1	5	46	2,2
Processi assistenziali di cura	4,1	0,9	1	5	51	3,9

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

Servizi sanitari



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	1,0	1	5	49	6,1
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,1	1,0	1	5	48	4,2
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	1,2	1	5	42	9,5
Servizi sanitari	4,1	1,0	1	5	48	6,3

	Media CdS	Media Campione	Δ
8. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	4,2	-0,1
9. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,1	4,3	-0,2
10. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	3,8	0,2
Servizi sanitari	4,1	4,1	-

Servizi sociali



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,0	1,0	1	5	52	5,7

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



Personale



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	1,0	1	5	45	4,4
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	1	5	51	3,9
Personale	4,3	0,8	1	5	51	3,9

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

Informazioni e coinvolgimento della famiglia



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,1	1,0	1	5	51	9,8
17. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,8	1,2	1	5	51	15,6
18. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,6	1,3	1	5	51	25,7
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,0	1	5	51	21,6

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



IN SINTESI...

	Media 2022	Media 2021	Δ
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,1	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	4,0	0,1
Servizi sociali	4,0	4,1	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	4,3	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	3,6	0,3

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	0,9	1	5	51	3,9
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	1,1	1	5	51	13,7

	Media CdS	Media Campione	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,3	-
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?	4,2	4,2	-
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,2	-

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Excellent
 Good



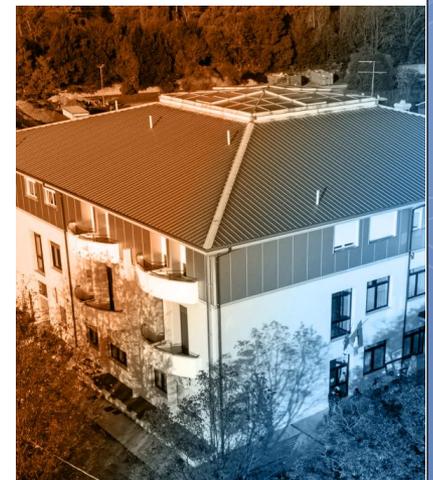
	Media 2022	Media 2021	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,2	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	3,7	0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	3,9	0,3
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,0	0,2

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

COMMENTI

- Aspetti del servizio da **migliorare** (*numero rispondenti=7; 13,0% del totale*)
 - Servizio ristorazione:
 - *Era meglio la società precedente come qualità del cibo*
 - *Non è possibile per noi verificare nessun servizio, in quanto non abbiamo mai potuto accedere ai locali della struttura, a parte i locali dei colloqui*
 - *Tenere conto delle esigenze dell'assistito e non fornire pasti troppo poco soddisfacenti*
 - Servizio lavanderia:
 - *Maggiore attenzione al fatto che ogni ospite usi il proprio guardaroba.*
 - *Non saprei perché devo ancora salire nel piano superiore perché mia mamma è entrata nel periodo covid*
 - *Non sempre gli abiti sono quelli dell'ospite, a volte ci si ritrova con vestiti non suoi*
 - *Più attenzione nella riconsegna*
 - *Un po' più cura degli indumenti*



- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Adeguamento degli spazi alle esigenze di persone sempre più giovani*
 - *Attendiamo con ansia il completamento del nuovo immobile nella speranza che i confort siano adeguati alla tipologia di ospite*
 - *I locali andrebbero modernizzati*
 - *Gli ospiti sono seduti su sedie scomode non reclinabili senza poggiatesta o su divani sgangherati*
 - *Migliorare la qualità delle luci interne e dei colori*
 - *Purtroppo, non ho mai visitato gli spazi interni e mi farebbe piacere vederli.*
- Facilità di accesso:
 - *Accessibilità e contatti*
 - *Difficoltà a interagire con responsabili di reparto o direzione, del medico non ne parliamo...impossibile un colloquio*
 - *Elasticità orari/giorni visita*
- Animazione:
 - *Il problema del mio assistito è che non è coinvolto in nessuna attività. Cosa si può fare?*
 - *Non abbiamo mai potuto partecipare a nessuna attività o eventi di animazione*



Personale:

- *Personale a volte scortese o inadeguato*
- *Maggior gentilezza e disponibilità verso i pazienti ricoverati*
- *Qualche figura professionale della struttura dimostra talvolta freddezza ed atteggiamento di scarsa gentilezza nei confronti di noi familiari.*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Manca la comunicazione*
- *Soprattutto nell'ultimo periodo, non siamo stati tempestivamente informati sul cambiamento di nucleo e di stanza del nostro familiare. La cosa si è verificata due volte ed in entrambi i casi abbiamo appreso del cambiamento per puro caso.*



Aspetti del servizio particolarmente positivi

Servizio ristorazione:

- *Proprio oggi il mio familiare mi ha detto di apprezzare molto il servizio di ristorazione. È sempre stata una buona forchetta.*
- *Il mio familiare mi sembra soddisfatto*
- *Soddisfatta*

Servizio lavanderia:

- *Sempre pulita*
- *Positivo*

Ambiente e gestione degli spazi:

- *Gli spazi mi sembrano adeguati*
- *Mi sembra adeguato*

Facilità di accesso:

- *Non ho mai incontrato problemi*
- *Servizio abbastanza soddisfacente*
- *Tutto regolare*

Animazione:

- *C'è abbastanza animazione soprattutto in questo periodo di pandemia.*
- *Nonostante la pandemia e l'impossibilità dell'intervento di figure esterne alla struttura, le iniziative di animazione sono proseguite con regolarità.*
- *Per il mio familiare è sufficiente*

Aspetti del servizio particolarmente positivi

Servizi sanitari:

- *Disponibilità quando chiamo e chiedo informazioni*
- *Vedo che il mio familiare sta meglio di quando era a casa*
- *Servizio soddisfacente*

Servizi sociali:

- *Positivo*
- *Soddisfatta*

Personale:

- *Alcuni operatori sensibili e gentili che fanno la differenza*
- *Gentilezza*
- *Le educatrici più a contatto col nostro familiare sono molto attente ed affettuose.*
- *Sempre bene. Gentili e bravi.*
- *Tutti molto gentili e disponibili*
- *Positivo*
- *Sono soddisfatta*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Trovo che siano molto corretti*

1. Il tasso di partecipazione all'indagine è stabile rispetto alla precedente indagine,
2. La tendenza che si evince dal risultato complessivo evidenzia un leggero miglioramento della soddisfazione rispetto alla precedente indagine
3. Anche quest'anno si è provveduto anche ad una ulteriore indagine con un allegato COVID-19

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la ripresa in condizioni di sicurezza delle visite in struttura da parte dei familiari agli ospiti (es. incontri controllati con sistemi di protezione, stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra, visite all'aperto, ...)?	4,0	4,2	-0,2



Azioni di miglioramento (in corso e da pianificare):

1. Migliorare gli interventi della struttura riguardo l'attività di informazione (ai diversi livelli) e di coinvolgimento delle famiglie,
2. Proseguire con progetti speciali che consentano l'avvicinamento residente – familiare
3. Perfezionare le modalità di gestione delle visite ora possibili tutti i giorni da lunedì a sabato
4. Dare risposta anche alle esigenze dei famigliari lontani, o per momenti particolari come le ricorrenze, gestendo il caso specifico



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

