



UMBERTO I

Centro di servizi

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

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

2024





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 2024 questionari ottenuti da 55 CdS della Regione Veneto appartenenti a 42 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di analisi. La rilevazione per l'Umberto Primo è stata effettuato nei mesi tra febbraio e giugno 2024 (fonte Sinodè).



PERIODO DI RILEVAZIONE	Dal 01/06/2023 al 15/07/2023	Dal 15/03/2024 al 31/05/2024	Campione
Tasso di collaborazione	57,1%	52,4%	38,3%
Modalità di somministrazione del questionario	Questionario auto compilato cartaceo e on-line+con aiuto di operatore	Questionario auto compilato on line e cartaceo	Cartaceo auto compilato e/o con aiuto Somministrazione e on-line
Modalità di raccolta dei questionari compilati	Direttamente tramite web+box in struttura		Direttamente tramite web+box in struttura

Età della persona rispondente



Anni	2022	2023	2024	Campione
	%	%	%	%
Meno di 50	2,7	4,1	14,8	7,1
Da 51 a 65	52,6	20,4	45,9	35,2
Da 66 a 75	23,7	12,2	11,5	16,7
Oltre i 75	-	63,3	27,9	41,0

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

	2022	2023	2024	Campione
	%	%	%	%
Meno di sei mesi	44,9	24,0	14,8	17,4
Da sei mesi a due anni	18,4	40,0	52,5	37,3
Più di due anni	36,7	36,0	32,8	45,3



Quante volte si reca a far visita al Suo familiare



	2022	2023	2024	Campione
	%	%	%	%
Tutti i giorni o quasi	8,2	34,0	31,1	37,2
1/2 volte alla settimana	57,2	56,0	47,5	47,2
Almeno 2 volte al mese	12,2	6,0	16,4	9,0
1 volta al mese	16,3	4,0	1,6	3,3
Meno di una volta al mese	4,1	-	3,3	2,6
Mai	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”.

Servizio di ristorazione

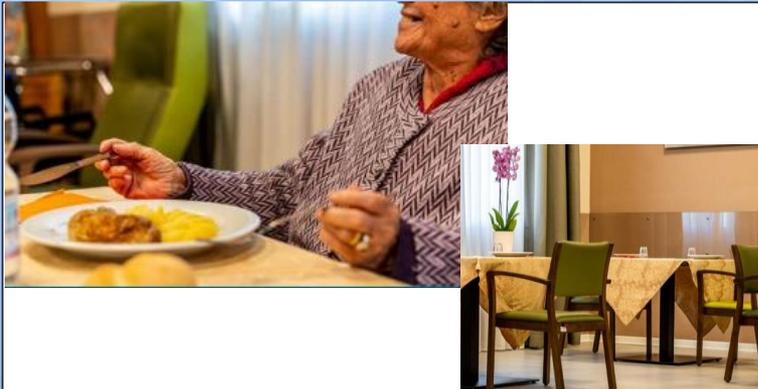


Figura 6. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ⁴	% giudizi "non rilevabile" ⁵	N ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	0,9	2	5	1,5	31,8	45

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 ⁷	Δ ⁸
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	4,0	-



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	1,0	2	5	6,1	21,2	52

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?	4,0	4,3	-0,3



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?	4,2	0,9	1	5	1,5	0,0	66
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,7	3	5	0,0	10,6	59
Processi assistenziali di cura	4,3	0,8	1	5	1,5	0,0	66

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?	4,2	4,2	-
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	4,4	0,1
Processi assistenziali di cura	4,3	4,3	-



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?	4,3	0,8	2	5	1,5	1,5	65
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,8	3	5	0,0	4,5	63
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,6	1,2	1	5	16,7	10,6	59
Servizi sanitari	4,1	0,8	2	5	6,1	4,5	63

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?	4,3	4,2	0,1
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?	3,6	3,8	-0,2
Servizi sanitari	4,1	4,2	-0,1



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?	4,2	1,0	1	5	4,5	0,0	66

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?	4,2	4,4	-0,2





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	1,0	1	5	3,0	10,6	59
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,6	3	5	0,0	0,0	66
Personale	4,4	0,7	2	5	1,5	0,0	66

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?	4,1	4,2	-0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	4,6	0,1
Personale	4,4	4,4	-

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?	4,3	0,9	1	5	3,0	66
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	9,1	66
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	12,1	66
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,8	1	5	7,6	66

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?	4,3	4,2	0,1
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	4,0	-
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	4,0	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	4,1	-



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	0,9	2	5	1,5	31,8	45
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	1,0	2	5	6,1	21,2	62
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,8	2	5	9,1	1,5	65
Facilità di accesso e contatto con la struttura	3,7	1,2	1	5	25,8	1,5	65
Animazione della struttura	4,4	0,8	1	5	1,5	3,0	64
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,8	1	5	25,8	1,5	66
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	0,8	2	5	6,1	4,5	63
Servizi sociali	4,2	1,0	1	5	4,5	0,0	66
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,7	2	5	1,5	0,0	66
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,8	1	5	7,6	-	66

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



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?	4,4	0,7	3	5	0,0	66
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	1,1	1	5	12,1	66

Figura 27. Soddisfazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

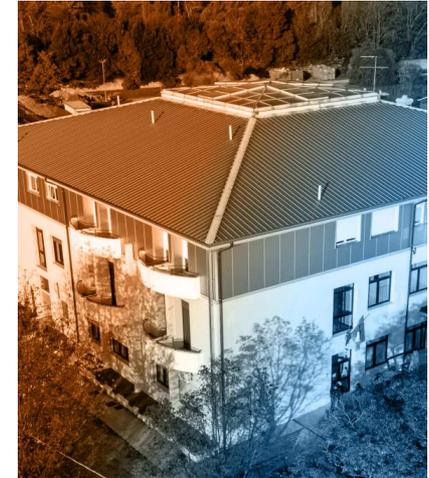
	Media CdS	Media Campione	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,4	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	3,8	-
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	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	-

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=14; 21,2% del totale*)
 - Servizio ristorazione:
 - o *Molte e varie proposte alternative anche per fuori pasto*
 - Servizio lavanderia:
 - o *Etichettatura dei capi*
 - o *Il ripristino veloce del cambio biancheria*
 - o *Lavanderia adeguata*
 - Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Riservatezza*
 - o *Spazi ampi con possibilità di muoversi con la carrozzina, gradevole anche l'esterno*
 - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - o *Facile accesso*
 - o *Facile ma controllato*
 - o *Orari visite*
 - o *Percorso accesso*
 - o *Tutto il personale disponibile e accogliente*
 - Animazione:
 - o *Animatori bravissimi e sempre molto attenti a coinvolgere gli ospiti*
 - o *Animatori molto accoglienti e competenti*
 - o *Ci sono stati incontri molto belli, il pranzo prima di Natale, e la creazione del lampadario*
 - o *Frequente e positiva animazione*
 - o *Molte attività e varie*
 - o *Molto bravi gli educatori*
 - o *Personale cordiale gentile con tutti gli ospiti*
 - o *Le persone che si occupano di questa importantissima parte sono un fiore all'occhiello della struttura per la qualità delle attività e per la creatività impiegata*



COMMENTI

- *Il dottor C. è molto bravo e ci informa in modo chiaro sulle condizioni della paziente*
- *La presenza costante del medico*
- *Medico dedicato, preparato e molto disponibile*
- *Medico molto attento*
- *Lodevole l'attenzione alla salute degli ospiti*
- *Presenti e disponibili*
- *Servizio medico infermieristico particolarmente competente*

Servizi sociali:

- *Chiarezza nelle informazioni e disponibilità*

Personale:

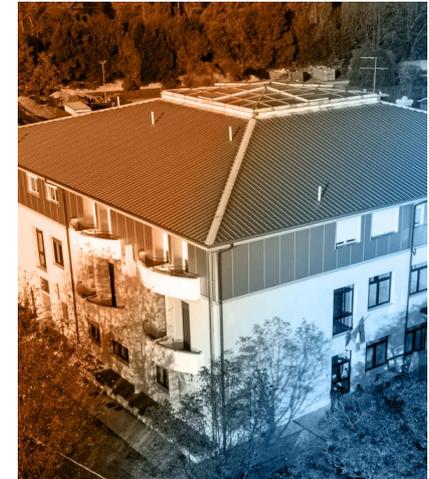
- *Cortesìa del personale del nucleo Girasole*
- *Personale nucleo Girasole ottimo*
- *Apprezzabili la cura e la gentilezza*
- *Gentilezza e disponibilità*
- *Gentilezza, disponibilità e pazienza soprattutto con gli ospiti della struttura*
- *Il personale è molto gentile con i pazienti e i familiari, alcuni di più*
- *Il personale si è dimostrato sempre disponibile e gentile*
- *In generale personale gentile e sorridente*
- *Maggior parte del personale competente*
- *Personale pronto e disponibile*
- *Sempre gentili e disponibili*
- *Sono tutti molto gentili*
- *Tutti bravi e disponibili*
- *Tutto il personale è molto gentile*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Attenzione per i familiari soprattutto nell'accompagnarli nel percorso di accettazione della malattia*
- *Attenzione rivolta ai familiari per l'accettazione della malattia*
- *Ci siamo sentiti sempre coinvolti, anche con chiamate a casa da parte del personale per esigenze del nostro papà*
- *Ci sono, ma per me è solo telefonicamente*
- *Molta attenzione anche con i familiari*
- *Sono sempre disponibili ed accettano volentieri i familiari anche nelle attività svolte, ogni tanto organizzano anche serate con i familiari, poche ma le fanno*

Altro:

- *In generale abbiamo avuto una buona esperienza con la struttura*



- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=7; 10,6% del totale)
 - Servizio ristorazione:
 - o *Alimentazione*
 - o *La varietà degli alimenti*
 - o *Ai pazienti diabetici non devono essere date bevande dolci (es. acqua e menta dolce)*
 - Servizio lavanderia:
 - o
 - o *Dispositivi di sicurezza - coperte per gli ospiti*



- o *Forse gli scambi di abbigliamento tra ospiti*
- o *Trovo spesso tra gli indumenti della mamma altri che non sono suoi*
- o *Potrebbe essere posta più attenzione ai capi delicati*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *D'inverno non c'è molto spazio comune*
 - o *La compagnia e le attività*
 - o *Privacy visite*
 - o *Sedute per gli ospiti*
 - o *Spazi di incontro con familiari*
 - o *Spesso all'interno c'è congestione*
 - o *Purtroppo, specialmente nei giorni di cattivo tempo, gli spazi del piano terra risultano inadeguati per poter colloquiare con il proprio caro/a, perché manca un po' di privacy tra le varie famiglie*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - o *Orari di visita degli ospiti*
 - o *La possibilità di avere un accesso più semplice e vicino al parcheggio*
 - o *Maggior flessibilità degli orari di visita*
- Animazione:
 - o *Servizi di intrattenimento degli ospiti, spesso lasciati a se stessi*
- Processi assistenziali:
 - o *Trovare i familiari a letto per mancanza di personale*
- Servizi sanitari:
 - o *Sicuramente la fisioterapia, penso che il tempo dedicato ad ogni ospite sia esiguo*
 - o *In alcuni casi la riabilitazione e ginnastica di gruppo non riesce a coinvolgere alcuni ospiti quasi privi di autosufficienza*
- Servizi sociali:
 - o *Atteggiamento del personale verso i familiari*
 - o *Orari degli assistenti sociali*
- Personale:
 - o *A volte gli operatori sono poco attenti*
 - o *Alcuni operatori assolutamente poco competenti*
 - o *Coordinazione*
 - o *In diverse occasioni, sempre con gli stessi operatori, è capitato di dover chiedere di portare in bagno l'ospite; con scuse diverse gli operatori cercavano di non ottemperare alla richiesta perché o vicini all'orario di pranzo-cena o per problemi di salute dell'ospite, utilizzando come scusa la presenza del pannolone*
 - o *Migliorare l'attenzione e disponibilità ad ascoltare anche il punto di vista dei famigliari e di come loro trovano il proprio caro*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - o *Comunicazione*

- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=12; 18,2% del totale)

- Servizio ristorazione:

- -

- Servizio lavanderia:

- *Maggior ricambi e maggiori sollecitazioni quando c'è da rinnovare il guardaroba*

- *Non si devono mescolare gli indumenti*
- *Valutare gli indumenti da far indossare all'ospite in base alle stagioni e alle sue condizioni (se allettato o deambulante)*
- *Cambio dei propri abiti più spesso*
- *Cambi più frequenti*
- *Cambiare abbigliamento tutti i giorni (specialmente l'intimo)*
- *Avvisare tempestivamente i familiari*
- *Controllare il nome all'interno*
- *Dispositivi più puliti e non rotti - disponibilità di una coperta per ogni ospite*
- *Più attenzione*

Ambiente e gestione degli spazi:

- *Alcuni ospiti chiassosi e rissosi andrebbero messi in un altro nucleo*
- *Fare attenzione che il familiare non si trovi da solo*
- *Sarebbe bello che lo spazio esterno fosse recintato in modo che gli ospiti potessero uscire anche in autonomia a passeggiare in giardino con la bella stagione.*
- *Possibilità di creare diversi spazi per visita famigliari con un po' di privacy*
- *Più spazi riservati alle visite dei famigliari*
- *Spazi con più privacy per incontri con i famigliari*
- *Posti per poter stare da soli con il proprio famigliare*
- *Ci vorrebbero più spazi per stare in tranquillità con i pazienti, inserendo sedie e tavolini*
- *Accompagnarlo in zone più confortevoli con altri ospiti o in modo che possa vedere la tv*
- *Adeguare magari la zona "messa" all'accoglienza*
- *Disponibilità di più sedute più confortevoli*



- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=12; 18,2% del totale)

Facilità di accesso e contatto con la struttura:

- *La possibilità di avere un accesso più semplice e vicino al parcheggio*
- *Maggior flessibilità degli orari di visita*
- *Ampliare gli spazi di ricevimento e allargare il tempo di visita*
- *Inserire un orario serale per tenere conto di chi lavora*
- *Maggiore elasticità negli orari di visita*
- *Orari che possono venire incontro a chi lavora in orari di giornata*
- *Orari di visita variabili per stagione. (Es: in estate c'è più luce e tempo bello quindi si può stare fuori di più)*

Animazione:

- *Assunzione personale addetto a tali mansioni*
- *Più spesso incontri con familiari coinvolgendo parenti, pittura, lavoretti, pranzo*
- *Spesso sono da soli in salone quando vado a fare visita, forse per la mancanza di personale, forse si potrebbero cercare di volontari che possono dare una mano*

Processi assistenziali:

- *Cercare di migliorare la possibilità di avere delle linee comuni di assistenza da parte di tutto il personale. A volte il servizio cambiava a seconda del personale in turno*
- *Maggiore attenzione e sensibilità nello spostamento dell'ospite da una stanza all'altra*
- *Tenere in maggiore considerazione il parere dell'ospite in caso di spostamento*
- *Un po' più di igiene personale. Non è sufficiente cambiare solo la biancheria e gli indumenti. A volte il paziente non è pulito*
- *Assunzione di maggior personale addetto*



Servizi sanitari:

- *Maggior disponibilità di medici e Infermiere*
- *Avere la possibilità di ricevere informazioni qualora ci fossero problematiche anche senza richiesta specifica dei famigliari. Prestare più attenzione e coerenza nelle varie attività infermieristiche*
- *Cercare di far muovere di più l'ospite, farlo camminare*
- *Comunicare ai familiari eventi con precisione*
- *Fare più attività riabilitativa*
- *Fare riabilitazione, movimento, attività*
- *Assunzione di maggior personale addetto*

Servizi sociali:

- *Disponibilità anche telefonica*

Personale

- *Maggior presenza*
- *Assumere personale con competenze specifiche*
- *Assunzione di personale addetto alla fisioterapia e intrattenimento*
- *Assunzione di più personale addetto*
- *Migliorare il coordinamento tra il personale nella gestione degli ospiti, ponendo più attenzione alle caratteristiche di ognuno*
- *Soprattutto nei giorni in cui non sono presenti gli educatori, due persone per badare agli ospiti al piano terra sono poche; sarebbe utile che vi sia un'altra persona; inoltre alcuni operatori non sempre si mostrano in accordo tra di loro e in più occasioni ho riscontrato del malessere tra di loro; chiaramente tali atteggiamenti non sono utili né agli ospiti, né ai familiari presenti*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Coinvolgere di più i famigliari nelle decisioni, variazioni di terapia e cambiamenti dell'ospite*
- *A tutt'oggi io non so bene la terapia del nostro caro, né come viene variata; troverei utile nonché doveroso informare la famiglia sempre sulla terapia in essere e sulle variazioni che si intendono fare*
- *Migliorare la comunicazione*
- *Trovare qualcuno anche dopo orario di visita pomeridiana*
- *Dovrebbero essere più chiari i ruoli per evitare troppi passaggi di informazioni*
- *Le varie riunioni potrebbero essere fatte anche on-line per poter partecipare anche in orari difficoltosi dal punto di vista lavorativo*
- *Sarebbe utile poter usare metodi online (es. Meet) per le varie riunioni (non tutti possono essere presenti in orario di lavoro)*



Animazione:

- *Servizi di intrattenimento degli ospiti, spesso lasciati a se stessi*

Processi assistenziali:

- *Trovare i familiari a letto per mancanza di personale*

Servizi sanitari:

- *Sicuramente la fisioterapia, penso che il tempo dedicato ad ogni ospite sia esiguo*
- *In alcuni casi la riabilitazione e ginnastica di gruppo non riesce a coinvolgere alcuni ospiti quasi privi di autosufficienza*

Servizi sociali:

- *Atteggiamento del personale verso i familiari*
- *Orari degli assistenti sociali*

Personale:

- *A volte gli operatori sono poco attenti*
- *Alcuni operatori assolutamente poco competenti*
- *Coordinazione*
- *In diverse occasioni, sempre con gli stessi operatori, è capitato di dover chiedere di portare in bagno l'ospite; con scuse diverse gli operatori cercavano di non ottemperare alla richiesta perché o vicini all'orario di pranzo-cena o per problemi di salute dell'ospite, utilizzando come scusa la presenza del pannolone*
- *Migliorare l'attenzione e disponibilità ad ascoltare anche il punto di vista dei famigliari e di come loro trovano il proprio caro*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Comunicazione*



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Excellent
 Good



Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2024 vs valore medio del CdS nel 2023 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2024	Media 2023	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,3	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	4,0	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,3	- 0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,4	-0,2

Considerazioni conclusive

Il tasso di collaborazione è leggermente calato rispetto a precedente valutazione

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

I dati sono stati raccolti prima del trasloco ai nuovi locali



Azioni di miglioramento (in corso e da pianificare):

1. Si proseguirà con progetti speciali che consentano l'avvicinamento residente – familiare;
2. Orari visite: sono stati ampliati gli orari, le visite possono essere effettuate dal lunedì alla domenica, festivi compresi. Le limitazioni sono previste rispetto a momenti specifici come i pasti, soprattutto per il nucleo Alzheimer. In casi particolari, su indicazione dell'equipe possono esserci delle eccezioni agli orari di visita con richiesta al csa, inoltre per i fine vita non ci sono limitazioni di orario neanche in fascia notturna;
3. Personale formazione continua;
4. L'Ambiente e la gestione degli spazi di condivisione sono stati rimodulati nella nuova struttura.



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

