



# 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**

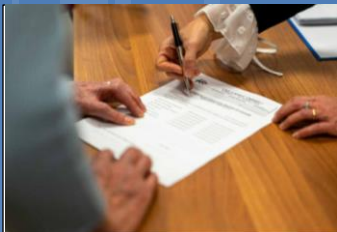
consentendo anche una comparazione dei propri risultati con quelli riferiti all'intero **campione** di partecipanti.

**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
<b>Tasso di collaborazione</b>	57,1%	52,4%	38,3%
<b>Modalità di somministrazione del questionario</b>	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
<b>Modalità di raccolta dei questionari compilati</b>	Direttamente tramite web+box in struttura		Direttamente tramite web+box in struttura

## Età della persona rispondente



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

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

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



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



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

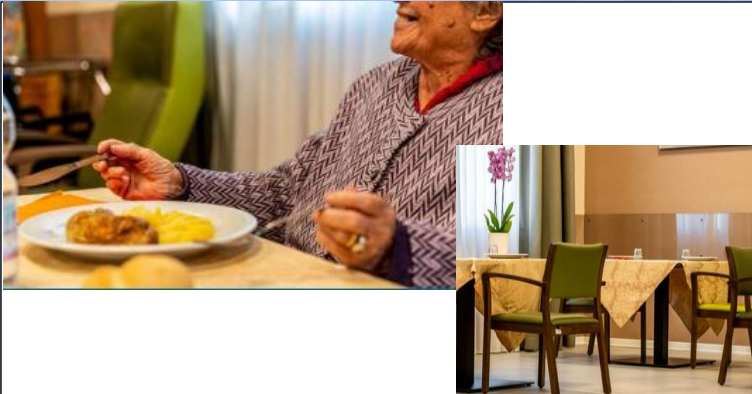


Figura 6. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi <sup>4</sup>	% giudizi "non rilevabile" <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>
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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione <sup>7</sup>	$\Delta$ <sup>8</sup>
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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>	<b>66</b>

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

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



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
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,1</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6,1</b>	<b>4,5</b>	<b>63</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	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
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>-0,1</b>



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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>	<b>66</b>

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

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	4,2	-0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	4,6	0,1
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>-</b>

## 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
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,1</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7,6</b>	<b>66</b>

Figura 20.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	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	-
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>-</b>



**IN SINTESI...**

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

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
Servizio di ristorazione	4,0	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

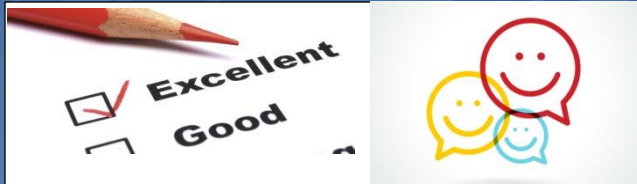


Figura 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	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 ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
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	-

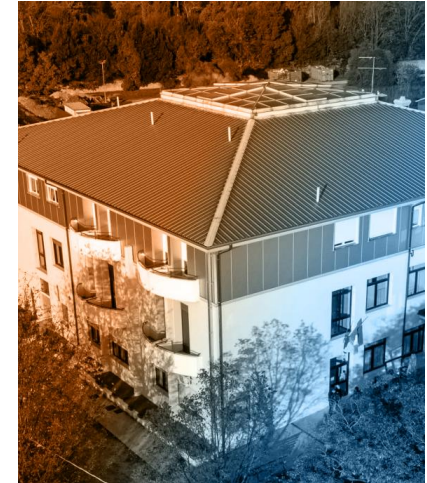


Verranno di seguito riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- 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:

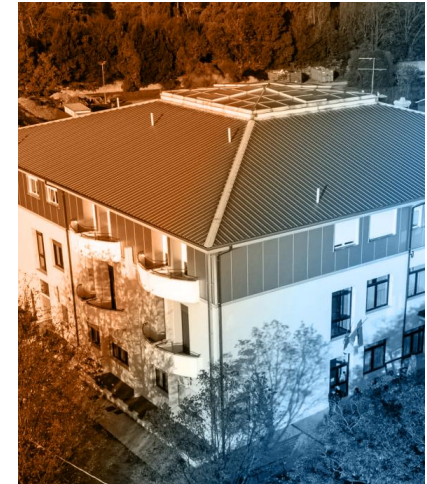
- *Cortesìa del personale del nucleo Girasole*
- *Personale nucleo Girasole ottimo*
- *Apprezzabili la cura e la gentilezza*
- *Gentilezza e disponibilità*
- *Gentilezza, disponibilità e pazienza soprattutto con gli ospiti della struttura*
- *Il personale è molto gentile con i pazienti e i familiari, 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 famigliari 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 famigliari 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*

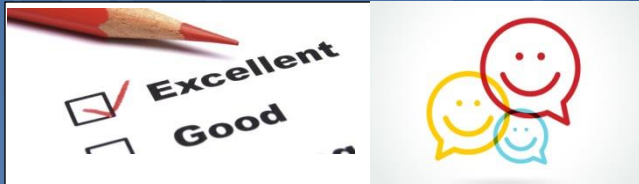
## Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Comunicazione*





# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



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

	Media 2024	Media 2023	$\Delta$
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

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**

