



UMBERTO I  
casa di riposo

*La vita può essere capita solo  
all'indietro*

*ma va vissuta in avanti*

*Kierkegaard*

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

---



Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nella

## **Casa di Riposo Umberto Primo**

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

**Campione:** i dati di confronto sono relativi ai 860 questionari ottenuti da 26 CdS della Regione Veneto appartenenti a 22 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2019 e settembre 2020. La rilevazione per l'Uberto Primo è stata effettuato nei soli mesi di luglio e agosto 2020 (fonte Sinodè).

## INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

<b>PERIODO DI RILEVAZIONE</b>	<b>dal 05/03/2015 al 31/03/2015</b>	<b>Dal 01/09/2016 al 06/10/2016</b>	<b>Dal 11/02/2019 Al 30/04/2019</b>	<b>Dal 09/07/2020 Al 31/08/2020</b>
<b>n. questionari completati</b>	38	79	94	20
<b>Tasso di collaborazione</b>	dato non disponibile	74,4%	88%	23%
<b>Modalità di somministrazione del questionario</b>	Consegna tramite posta	Somministrazione guidata tramite colloquio	Consegnato in struttura	Questionario auto compilato on-line
<b>Modalità di raccolta dei questionari compilati</b>	Urna in ingresso	Riconsegna a mano al responsabile di progetto e urna in ingresso	Riconsegna a mano al responsabile di progetto e urna in ingresso	Direttamente tramite web

Tasso di collaborazione medio del campione 42%

## Età della persona rispondente

	2019	2020	Campione
Anni	%	%	%
<b>Meno di 50</b>	7,8	11,7	7,5
<b>Da 51 a 65</b>	30	64,8	36,7
<b>Da 66 a 75</b>	16,7	0	15,3
<b>Oltre i 75</b>	45,5	23,5	40,5

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

	2019	2020	Campione
	%	%	%
<b>Meno di sei mesi</b>	19,8	17,6	11,9
<b>Da sei mesi a due anni</b>	33	17,6	37,6
<b>Più di due anni</b>	47,2	64,8	50,5

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

	2019	2020	Campione
	%	%	%
<b>Tutti i giorni o quasi</b>	52,1	23,5	36,5
<b>½ volte alla settimana</b>	35,2	23,5	46,0
<b>Almeno 2 volte al mese</b>	8,5	23,5	11,4
<b>1 volta al mese</b>	4,2	29,5	3,1
<b>Meno di una volta al mese</b>	0	0	1,5
<b>Mai</b>	0	0	1,5



**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”.**



1.I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene,...)?

2019		2020		Campione		$\Delta$ (2020- campione)
M	Ds	M	Ds	M	Ds	
4,1	0,9	3,8	1	4,1	/	-0,3

Valori positivi del Delta sulle medie ( $\Delta$ ) indicano che la performance della Casa di Riposo Umberto I è migliore di quella del campione





2. "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?"

	2019	2020	Campione
	%	%	%
<b>si, spesso</b>	<b>4,5</b>	5	<b>6,5</b>
<b>si, qualche volta</b>	<b>27,3</b>	40	<b>32</b>
<b>no, mai</b>	<b>68,2</b>	55	<b>61,5</b>

3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?

2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020-campione)
M	Ds	M	Ds	M	
4,5	0,7	4	1	4,5	0,5



4. “Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?”

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Campione</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>si, spesso</b>	<b>2,2</b>	<b>5</b>	<b>1,7</b>
<b>si, qualche volta</b>	<b>3,3</b>	<b>10</b>	<b>9,8</b>
<b>no, mai</b>	<b>94,5</b>	<b>85</b>	<b>88,5</b>

## Gestione e comfort degli spazi interni

	2019	2020		Campione	$\Delta$ (2020-campione)
	M	M	Ds	M	
5.La <b>temperatura</b> degli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo,...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	4,0	1,1	4,4	-0,4
6.La <b>qualità dell'aria</b> (es. odore, areazione,...) nella struttura è adeguata?	4,0	3,8	1,2	14,0	-0,2
7.Gli <b>ambienti sono puliti</b> e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine,...)?	4,5	3,8	1,2	4,4	-0,6
8.Gli <b>spazi dove può stare con il suo familiare</b> quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti,..)?	4,1	3,3	1,3	4,1	-0,8
<b>GESTIONE E CONFORT DEGLI SPAZI INTERNI</b>	4,2	3,7	1,1	4,2	-0,5

## Facilità di accesso e contatto con la struttura



	2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020-campione)
	M	Ds	M	Ds	M	
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,7	0,6	3,6	1,3	4,5	-0,9
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	0,9	3,7	1,2	4,3	-0,6
<b>FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA</b>	4,5	0,6	3,6	1,2	4,4	-0,8



11.La struttura è vivace (es.si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione...)?

2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020-campione)
M	Ds	M	Ds	M	
4,4	0,9	4,3	1,1	4,5	-0,2




13. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Campione</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>si, spesso</b>	<b>2,7</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>
<b>si, qualche volta</b>	<b>25,7</b>	<b>4</b>	<b>18,8</b>
<b>no, mai</b>	<b>71,6</b>	<b>15</b>	<b>80,7</b>



	2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	
12.E' contento/a delle <b>cure di base</b> (igiene,aiuto nella somministrazione di cibo,vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	4	1,1	4,4	-0,4
17.La <b>privacy</b> e la dignità del suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,8	4,2	0,9	4,5	-0,3
<b>PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA</b>	4,4	0,7	4,1	0,9	4,4	-0,3

## Servizi sanitari

	2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	
14.E' contento/a delle <b>cure mediche</b> prestate al Suo familiare?	4,4	0,8	4,1	1,1	4,4	-0,3
15.E' contento/a delle cure <b>infermieristiche</b> prestate al suo familiare?	4,4	0,9	4,1	1,1	4,5	-0,4
16.E' contento/a dei <b>processi riabilitativi</b> (fisioterapista, logopedista,...) prestatati al Suo familiare?	4,5	0,9	3,9	1,2	4,0	-0,1
<b>SERVIZI SANITARI</b>	4,4	0,8	4	1	4,3	-0,3





18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche,...) offerto dalla struttura è adeguato?

2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020- campione)
M	Ds	M	Ds	M	
4,6	0,7	4,3	0,7	4,5	-0,2




22. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?

	2019	2020	Campione
	%	%	
si, spesso	2,2	5,3	1,3
si, qualche volta	22,8	15,8	18,4
no, mai	75,0	78,9	80,3

	2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	
19. Il personale è <b>attento</b> ai gusti, alle abitudini degli ospiti?	4,4	0,8	4,1	0,9	4,4	-0,3
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo <b>cortese e rispettoso</b> ?	4,6	0,6	4,6	0,8	4,7	-0,1
<b>PERSONALE</b>	4,5	0,6	4,3	0,7	4,5	-0,2


## Informazioni e coinvolgimento della famiglia

	2019		2020		Campione	$\Delta$ (2020- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	
È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,3	0,9	4,3	0,9	4,2	0,1
23.E' <b>informato</b> sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	1,2	3,6	1,3	4,2	-0,6
24.E' <b>coinvolto</b> come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	1,2	3,5	1,3	4,1	-0,6
<b>INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>	4,2	0,9	3,8	1	4,2	-0,4

## IN SINTESI

	Media 2020	Media 2019	$\Delta$
Servizio di ristorazione	3,8	4,1	-0,3
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,0	4,5	-0,5
Gestione e comfort degli spazi interni	3,7	4,2	-0,5
Facilità di accesso e contatto con la struttura	3,6	4,5	-0,9
Animazione della struttura	4,3	4,4	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,4	-0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	4,4	-0,4
Servizi sociali	4,3	4,6	-0,3
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	4,5	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,8	4,2	-0,4

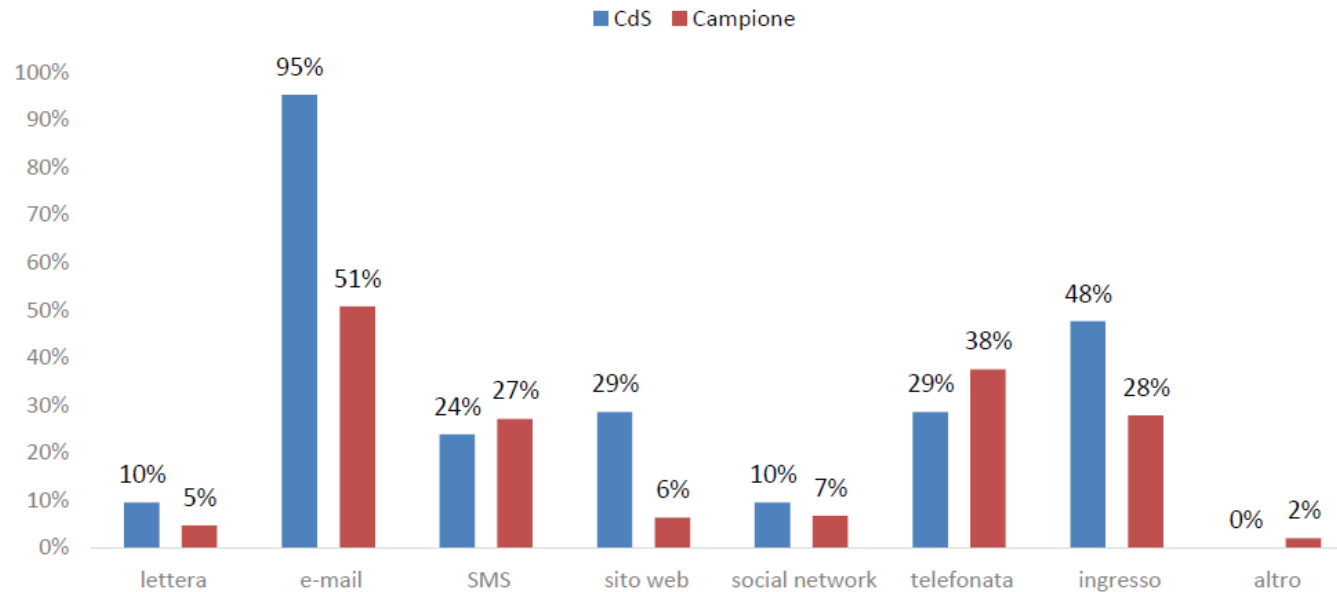
## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

	M 2019	M 2020	M (campione)	Δ (2020- campione)
25.Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,5	4,3	4,6	-0,3
26.Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	3,8	4,0	-0,2
28.Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4	4,4	-0,4
30.Secondo lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	4,3	4,4	-0,1

1. Il tasso di partecipazione all'indagine è nettamente inferiore rispetto alla precedenti indagine, sicuramente a causa della nuova modalità di somministrazione (telematica)
2. La tendenza che si evince dal risultato del risultato complessivo evidenzia un leggero peggioramento della soddisfazione rispetto alla precedente probabilmente dovuto al momento della rilevazione (COVI-19)
3. Quest'anno infatti si è provveduto anche ad una ulteriore indagine con un allegato COVI-19

# MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMIGLIARI

Attraverso quali modalità è stato informato delle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?



	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	4,6	4,5	0,1

*La struttura ha messo in atto degli interventi per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?"*

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	21	100,0	569	98,0
no	0	-	3	0,5
non lo so	0	-	9	1,5
<b>totale</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>581</b>	<b>100,0</b>



Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari

“Telefonate/Video-chiamate”

Telefonate/Video-chiamate										
Distribuzione di frequenza utilizzo <sup>2</sup>				Grado di soddisfazione <sup>3</sup> - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	N	%						
Si	21	100,0	538	95,1	4,1	1,0	1	5	21	4,8
No	0	-	20	3,5						
modalità non prevista	0	-	8	1,4						
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>566</b>	<b>100,0</b>						

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	4,1	4,3	-0,2

## Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari

### “Social network”

Social network										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
Si	7	33,3	47	9,5	4,3	0,8	3	5	7	-
No	14	66,7	356	71,6						
modalità non prevista	0	-	94	18,9						
<b>totale</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>497</b>	<b>100,0</b>						

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	4,3	4,4	-0,1

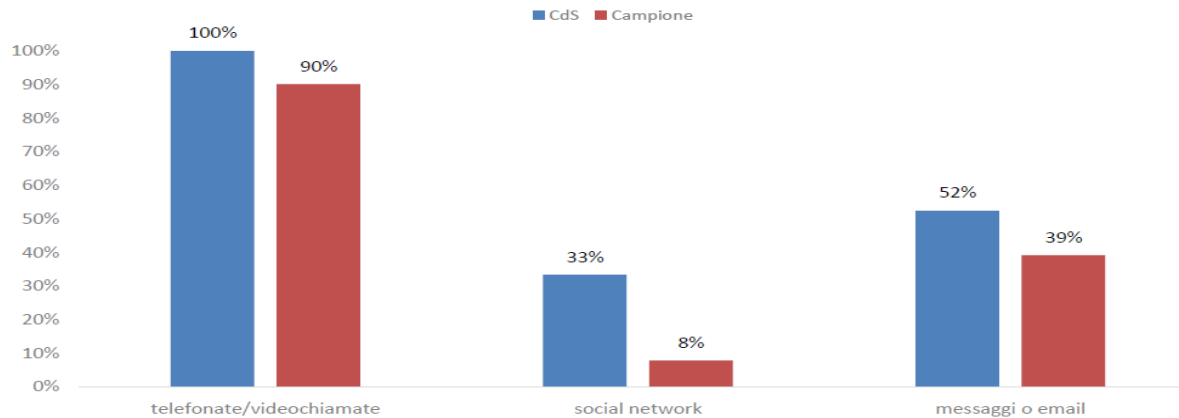
## Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari

### “Sistemi di messaggistica o e-mail”

Sistemi di messaggistica o e-mail										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
si	11	52,4	234	46,0	4,3	0,8	3	5	11	-
no	10	47,6	235	46,1						
modalità non prevista	0	-	40	7,9						
<b>totale</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>509</b>	<b>100,0</b>						

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	4,3	4,5	-0,2

Interventi per garantire la comunicazione con i familiari degli ospiti – Frequenze percentuali di utilizzo di ciascun intervento per il CdS



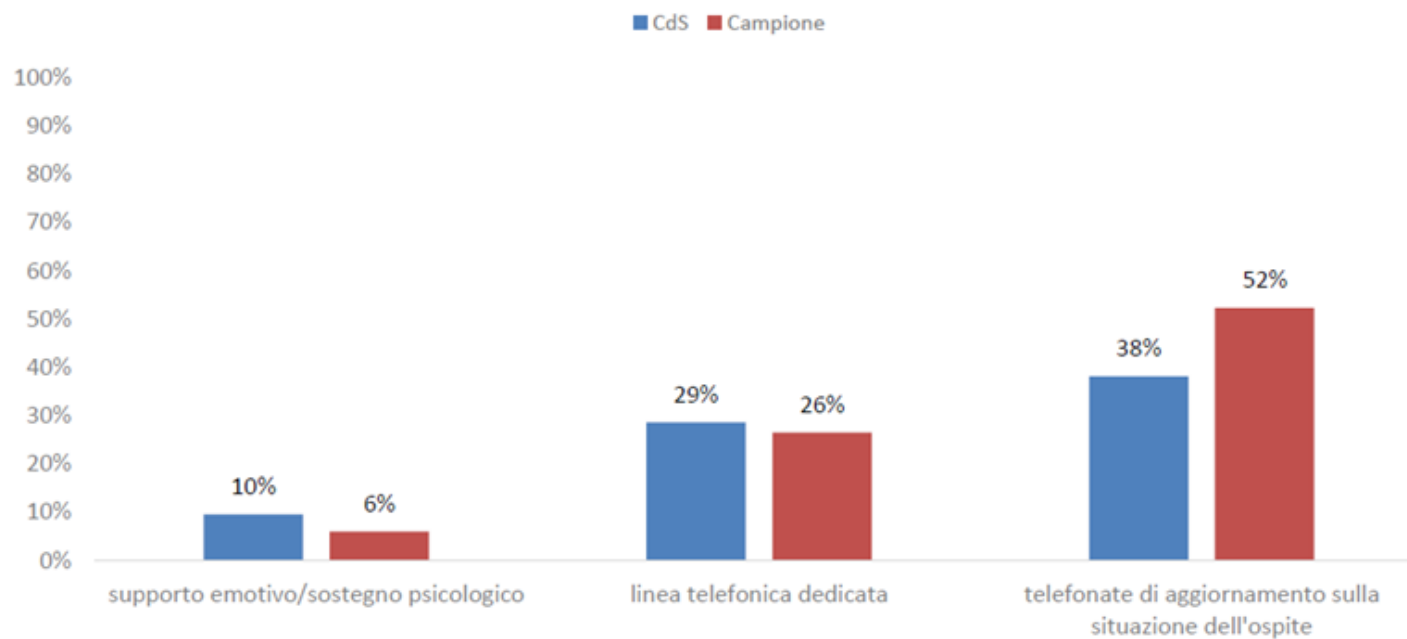
Modalità di comunicazione fra ospiti e familiari –  
Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in  
valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	3,8	4,2	-0,4

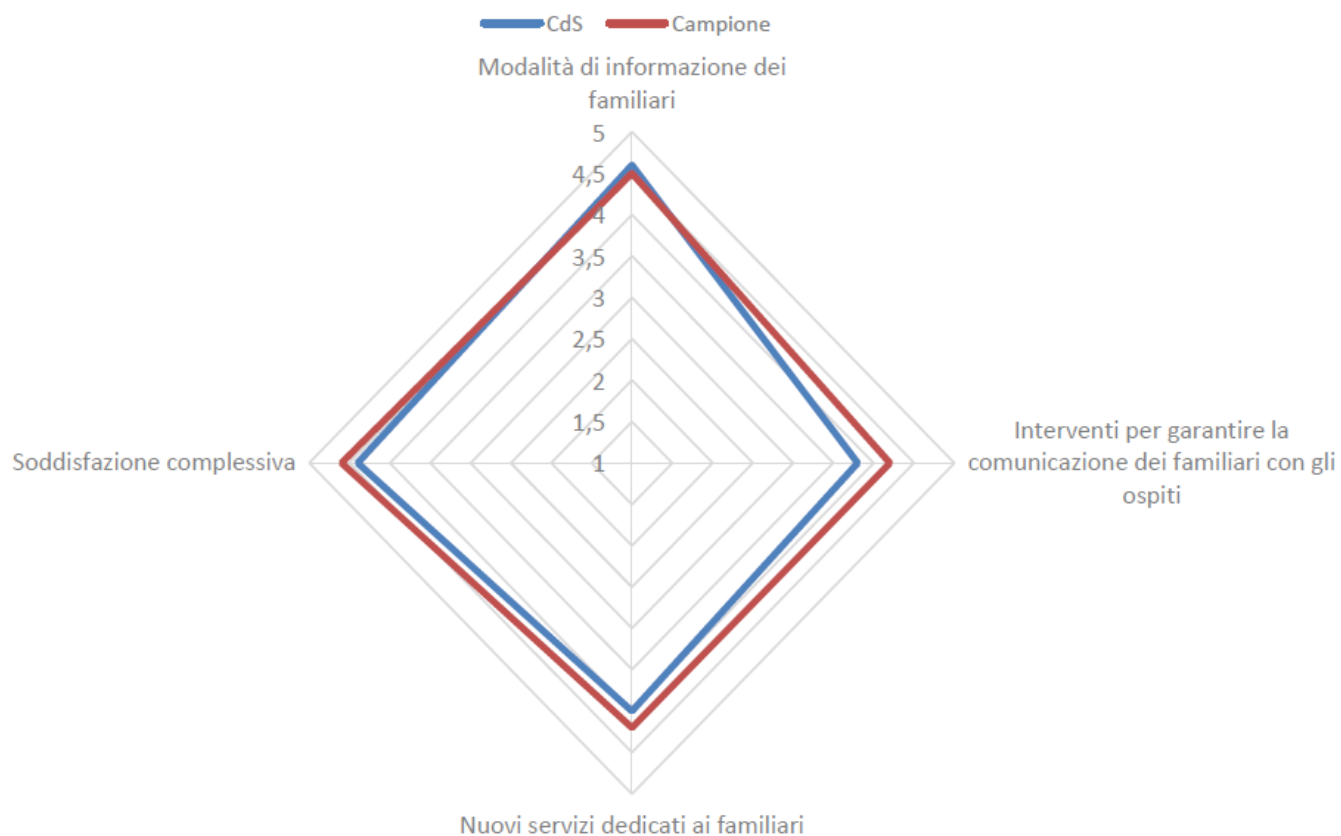
“La struttura durante l’emergenza coronavirus ha attivato anche dei nuovi servizi dedicati ai familiari (es. sostegno psicologico per i familiari degli ospiti, linea telefonica dedicata, telefonate di aggiornamento sulla situazione dell’ospite, ...)?”  
 - Confronto fra CdS e campione

	Supporto emotivo/ sostegno psicologico				Linea telefonica dedicata				Telefonate di aggiornamento sulla situazione dell’ospite			
	CdS		Campione		CdS		Campione		CdS		Campione	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
si	7	33,3	103	19,3	8	38,1	204	38,8	10	47,6	342	61,7
no	5	23,8	152	28,5	7	33,3	139	26,5	7	33,3	116	21,0
non lo so	9	42,9	278	52,2	6	28,6	182	34,7	4	19,0	96	17,3
<b>totale</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>533</b>	<b>100,0</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>554</b>	<b>100,0</b>

## Frequenze percentuali di utilizzo di ciascun servizio per il CdS



	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,4	4,6	-0,2



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

