INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2021

Ente: **Fondazione Villa d'Argento**

Centro di Servizi: **Casa per Anziani di Silea**

Novembre 2021

SOMMARIO

1. PREMESSA 1

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE 3

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI 4

4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE 5

   a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA 5

   b. SERVIZI SANITARI 6

   c. SERVIZI SOCIALI 6

   d. PERSONALE 7

   e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA 8

   IN SINTESI... 9

5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei) 11

6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ 12

7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA 15

8. COMMENTI 17

1. PREMESSA

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nel Centro di Servizi[1] (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2021, consentendo una comparazione dei risultati sia con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione precedente sia con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2021.

L'indagine ha lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e dell'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio offerto.
In particolare, gli elementi di cui è stata indagata la qualità percepita sono i seguenti:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)
- Gestione e comfort degli spazi interni
- Facilità di accesso e contatto con la struttura
- Animazione della struttura
- Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)
- Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)
- Servizi sociali
- Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia

Ad integrazione di questi elementi, nel 2021 sono state oggetto di valutazione anche le modalità di comunicazione e rapporto tra CdS e familiari degli ospiti nel periodo dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 i cui risultati sono riportati nell'Allegato 1.

La rilevazione relativa al 2021 è stata realizzata nei mesi compresi tra dicembre 2020 e settembre 2021 presso gli Enti aderenti a SENIOR*net* che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni[2]. Complessivamente, alla data di rilascio del presente documento, hanno collaborato all'indagine 31 Enti per un totale di 45 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.465 questionari (tasso di collaborazione medio: 48%; valore minimo: 15% - valore massimo: 84%).

Data la presenza in alcuni Enti di ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti alla soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite)

---

[1] Per Centro di servizi si definisce la struttura socio-sanitaria che aggrega una o più Unità di Offerta (UDO).
Con UDO si intendono gli elementi di base della organizzazione dei Centri di Servizi secondo le tipologie previste nella DGR 84/2007, che vengono distinte all'interno dei Centri al variare del livello assistenziale per il quale sono autorizzati/accreditati (es. UDO per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (1° livello), UDO per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (2° livello), Nucleo/Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.), Nucleo/Sezione Stati Vegetativi Permanenti (S.V.P.), Comunità Alloggio per persone anziane, ...)

[2] Il questionario utilizzato è stato elaborato nella comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIOR*net* nel 2015 che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti.

Lo strumento di indagine è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti (in ricovero non temporaneo) presenti in struttura nel periodo in cui è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione (dicembre 2020 – settembre 2021).

Il questionario rileva i seguenti elementi:

- Giudizio di soddisfazione in merito alle componenti di qualità e frequenza del verificarsi di eventi sentinella
- Grado di importanza delle componenti di qualità
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto dalla struttura
- Aspetti positivi/negativi ed eventuali proposte di miglioramento
- Dati socio-demografici

Nel presente report per ciascuno dei punti elencati sono riportati i principali risultati, ponendo a confronto i familiari che afferiscono al proprio CdS con l'intero campione dei familiari che ha partecipato complessivamente alla rilevazione.
Per ogni singola variabile qualitativa viene presentata una tabella riepilogativa delle frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.
Per le variabili numeriche, invece, è presente inizialmente una tabella che riporta i principali indicatori di sintesi della distribuzione nel CdS:

- media
- deviazione standard
- valore minimo
- valore massimo
- numerosità dei rispondenti
- percentuale di giudizi negativi, ovvero la percentuale di familiari sul totale di rispondenti che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 (su una scala di valutazione 1-5).

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 5 al valore di massima soddisfazione o importanza.
A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi del CdS e quelli calcolati sull'intero campione.
A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione precedente.
Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti alcuni confronti in forma di figura mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento sia rispetto all'intero campione sia rispetto alla passata rilevazione.

La parte finale del report di ricerca è, infine, dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- Azzurro
- Blu
- Giallo
- Verde

n. questionari completati: **21**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 20
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 1

Tasso di collaborazione: **30,4%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Azzurro	2	*28,6%*
Blu	5	*21,7%*
Giallo	4	*22,2%*
Verde	2	*9,5%*
n.i.	8	

Periodo di rilevazione: dal 19/03/21 al 02/04/21 per gli ospiti in ricovero non temporaneo
dal 20/05/21 al 25/05/21 per gli ospiti in ricovero temporaneo

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato on-line per gli ospiti in ricovero non temporaneo

Questionario auto-compilato cartaceo per gli ospiti in ricovero temporaneo

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti in ricovero non temporaneo è stato inviato il questionario per posta o tramite sistemi di messaggistica (es. Whatsapp)

Ai familiari degli ospiti in ricovero temporaneo è stato consegnato il questionario alcuni giorni prima della dimissione.

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per i familiari degli ospiti in ricovero non temporaneo è stata fatta direttamente on-line.

La raccolta dei questionari per i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo è stata fatta da un operatore in struttura.

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione[3]	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	1	4,8	116	8,6
da 51 a 65 anni	6	28,6	551	41,0
da 66 a 75 anni	2	9,5	215	16,0
oltre i 75 anni	12	57,1	463	34,4
Totale	**21**	**100,0**	**1.345**	**100,0**

Figura 3. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	2	9,5	285	21,2
da sei mesi a due anni	7	33,3	455	33,8
più di due anni	12	57,1	606	45,0
totale	**21**	**100,0**	**1.346**	**100,0**

Figura 4. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	-	-	83	7,3
1/2 volte alla settimana	-	-	582	51,0
almeno 2 volte al mese	-	-	302	26,4
1 volta al mese	-	-	93	8,1
meno di una volta al mese	-	-	60	5,3
mai	-	-	22	1,9
totale	**-**	**100,0**	**1.142**	**100,0**

[3] *Campione*: 1.465 questionari ottenuti da 45 CdS della Regione Veneto appartenenti a 31 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2020 e settembre 2021

4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Per ciascuna delle componenti di qualità indagate nel questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.
Per le aree in cui sono state poste domande esperienziali, è presente una tabella con le frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per tutte le 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'.
Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.
Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

a. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 5. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
7. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	0,9	2	5	20	5,0
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	-	-	-	-	-	-
Processi assistenziali di cura	**4,1**	**0,9**	**2**	**5**	**20**	**5,0**

Figura 5.1 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
7. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	4,3	-0,2
11. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	-	4,4	-
Processi assistenziali di cura	**4,1**	**4,3**[4]	**-0,2**

[4] Media calcolata con la sola domanda in comune

b. SERVIZI SANITARI

Figura 6. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
8. È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,2	0,8	3	5	20	-
9. È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	3,9	1,0	2	5	20	10,0
10. È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,7	1,1	1	5	20	10,0
Servizi sanitari	**3,9**	**0,9**	**2**	**5**	**20**	**5,0**

Figura 6.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
8. È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,2	4,4	-0,2
9. È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	3,9	4,4	-0,5
10. È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,7	4,0	-0,3
Servizi sanitari	**3,9**	**4,3**	**-0,4**

c. SERVIZI SOCIALI

Figura 7. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	0,7	3	5	21	-

Figura 7.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

d. PERSONALE

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione *"16. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"*

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	0	-	30	2,3
si, qualche volta	1	5,0	196	15,2
no, mai	19	95,0	1055	82,4
totale	**20**	**100,0**	**1.281**	**100,0**

Figura 9. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	-	-	-	-	-	-
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,6	3	5	21	-
+. È soddisfatto/a delle informazioni e della disponibilità del personale amministrativo? [5]	4,3	0,9	2	5	20	5,0
Personale	**4,7**	**0,6**	**3**	**5**	**21**	**-**

Figura 9.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	-	4,2	-
14. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	4,7	-
+. È soddisfatto/a delle informazioni e della disponibilità del personale amministrativo?	4,3	-	-
Personale	**4,7**	**4,7[6]**	**-**

[5] Domanda non presente nel questionario somministrato agli altri CdS presenti nel campione pertanto non è stata conteggiata per la media globale relativa alla componente Personale

[6] Media calcolata con la sola domanda in comune

e. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 10. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	0,7	3	5	21	-
17. È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,7	1,2	1	5	21	14,3
18. È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,0	2	5	21	4,8
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	**4,0**	**0,8**	**2**	**5**	**21**	**9,5**

Figura 10.1 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
15. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	4,2	-
17. È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,7	4,0	-0,3
18. È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	3,9	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	**4,0**	**4,0**	**-**

IN SINTESI...

Figura 11. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	-	-	-	-	-	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	-	-	-	-	-	-
Gestione e comfort degli spazi interni	-	-	-	-	-	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	-	-	-	-	-	-
Animazione della struttura	-	-	-	-	-	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	0,9	2	5	20	5,0
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	3,9	0,9	2	5	20	5,0
Servizi sociali	4,4	0,7	3	5	21	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,6	3	5	21	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	0,8	2	5	21	9,5

Figura 11.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione

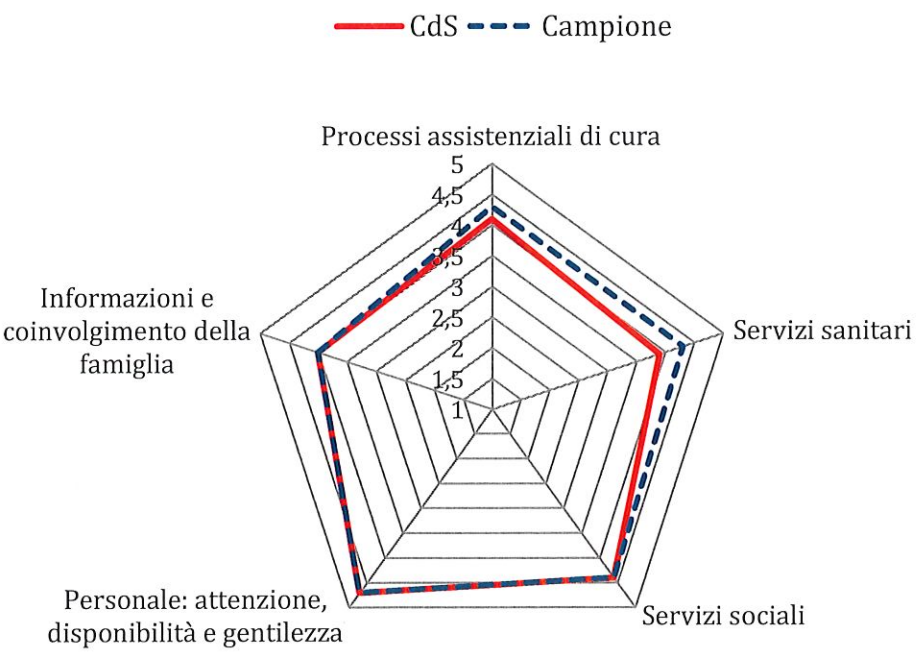
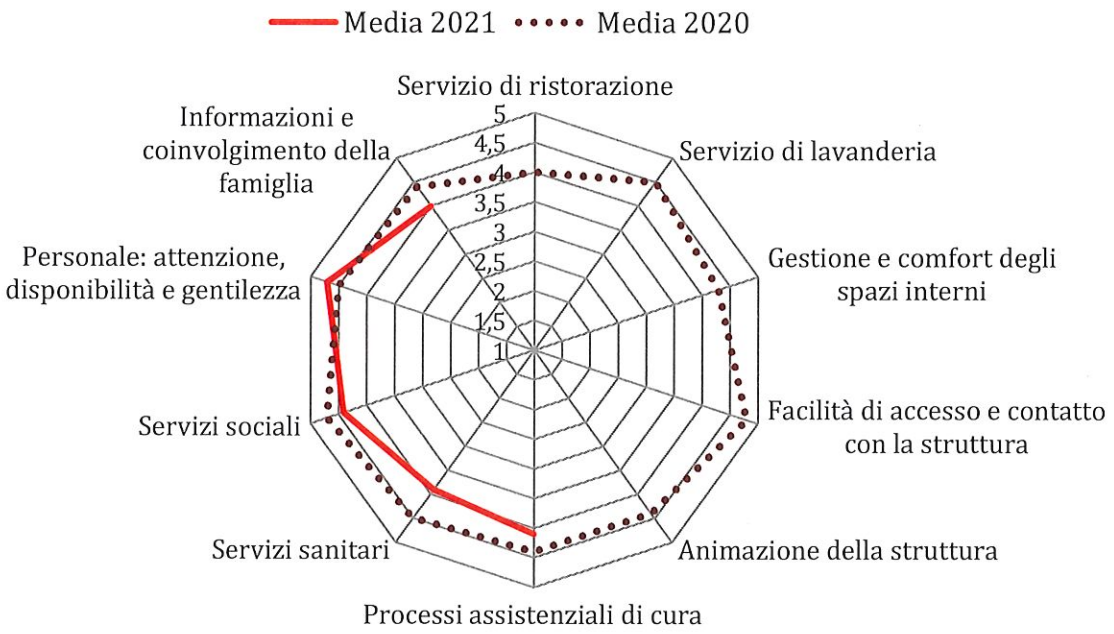


Figura 11.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020

	Media 2021	Media 2020	Δ
Servizio di ristorazione	-	4,0	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	-	4,5	-
Gestione e comfort degli spazi interni	-	4,3	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	-	4,8	-
Animazione della struttura	-	4,4	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,4	-0,3
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	3,9	4,5	-0,6
Servizi sociali	4,4	4,7	-0,3
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	4,5	0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	4,4	-0,4

Figura 11.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020



5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)

1 questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 12. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,0	-	4	4	1	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	-	4	4	1	-
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	3,0	-	3	3	1	-
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	-	-	-	-	-	-

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2021 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione[7]	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,0	4,5	-0,5
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,0	4,6	-0,6
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	3,0	4,3	-1,3
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	-	3,6	-

[7] Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 39 questionari

6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il proprio giudizio di importanza va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'.

Figura 12. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,4	0,9	3	5	21
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	0,9	2	5	21
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,8	3	5	21
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	1,0	2	5	21
Animazione della struttura	4,4	0,7	3	5	21
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	0,8	3	5	21
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,6	0,7	3	5	21
Servizi sociali	4,6	0,7	3	5	21
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,9	2	5	21
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,4	0,8	3	5	21

Figura 12.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione

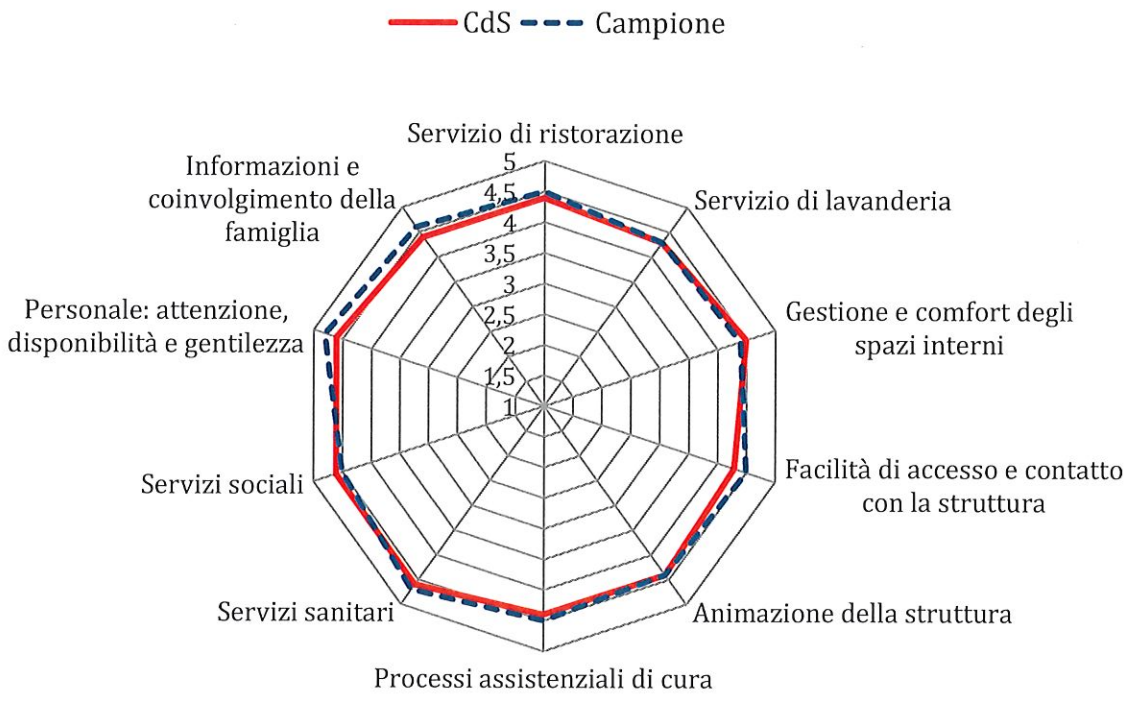


Figura 12.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

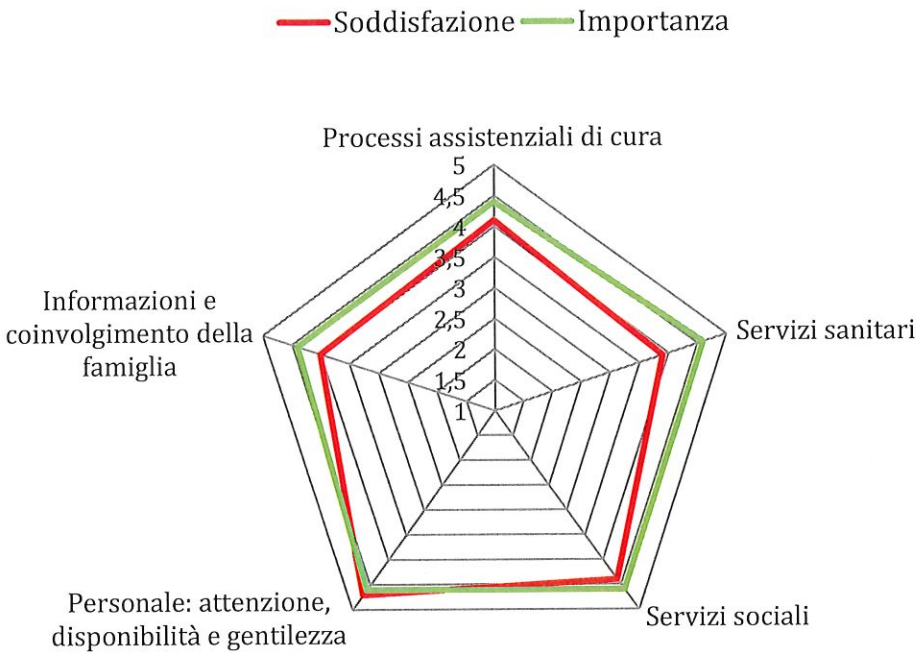
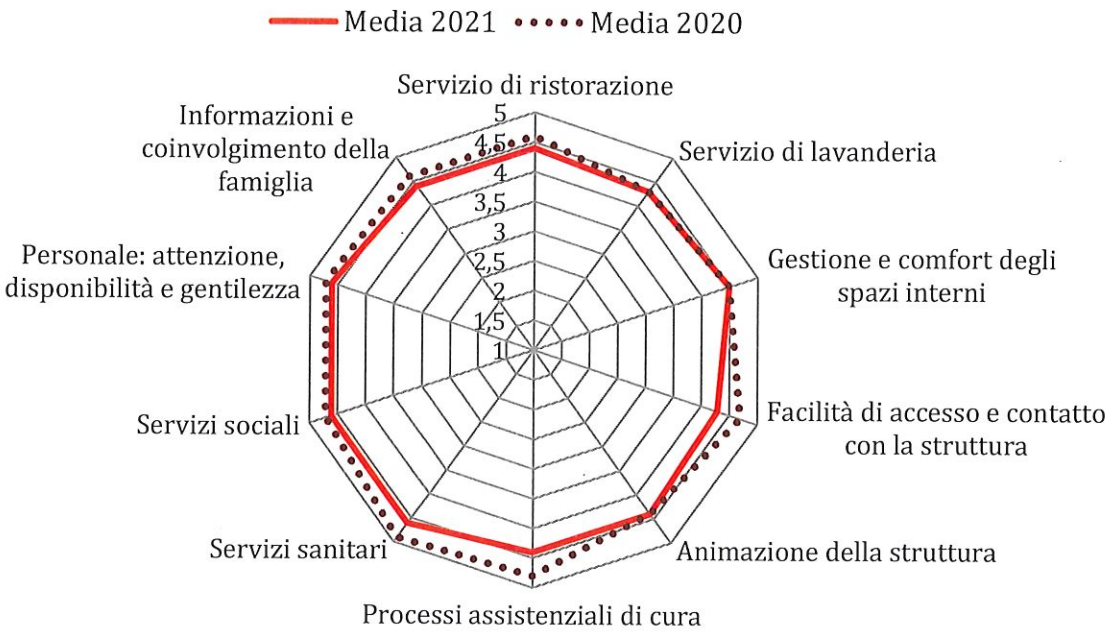


Figura 12.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020

	Media 2021	Media 2020	Δ
Servizio di ristorazione	4,4	4,6	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,3	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	4,5	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	4,7	-0,4
Animazione della struttura	4,4	4,4	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	4,8	-0,4
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,6	4,9	-0,3
Servizi sociali	4,6	4,7	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	4,7	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,4	4,6	-0,2

Figura 12.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020



7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

Figura 13. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	0,7	3	5	21	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,2	0,8	3	5	20	-

Figura 14. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione *"Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?"*

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,2	0,7	3	5	21	-

Figura 15. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione *"Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"*

	CdS		**Campione**	
	n	**%**	**n**	**%**
si	18	85,7	1158	89,2
no	0	-	28	2,2
non so	3	14,3	112	8,6
totale	**21**	**100,0**	**1.298**	**100,0**

Figura 16. *"Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"*

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
-	-	-	-	-	-

Figura 17. 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	4,5	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,2	4,1	0,1
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?	-	4,3	-

Figura 17.1 Soddisfazione- valore medio del CdS nel 2021 vs valore medio del CdS nel 2020 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2021	Media 2020	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,5	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,2	4,1	0,1
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?	-	4,5	-

8. COMMENTI

Nel presente capitolo sono 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.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.
In caso di riferimenti a più macro-categorie, la risposta è stata scorporata e riportata per quanto di competenza in ciascuna delle categorie interessate.

- Aspetti del servizio da **migliorare** *(numero rispondenti=0; 0% del totale)*
  - Servizio ristorazione:
    - -
  - Servizio lavanderia:
    - -
  - Ambiente e gestione degli spazi:
    - -
  - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
    - -
  - Animazione:
    - -
  - Processi assistenziali di cura:
    - -
  - Servizi sanitari:
    - -
  - Servizi sociali:
    - -
  - Personale:
    - -
  - Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
    - -

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** *(numero rispondenti=0; 0% del totale)*
  - Servizio ristorazione:
    - -
  - Servizio lavanderia:
    - -
  - Ambiente e gestione degli spazi:
    - -
  - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
    - -
  - Animazione:
    - -

- Processi assistenziali di cura:
    - -
- Servizi sanitari:
    - -
- Servizi sociali:
    - -
- Personale:
    - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
    - -

- **Azioni** da realizzare **per migliorare il servizio** *(numero rispondenti=1; 4,8% del totale)*
    - Servizio ristorazione:
        - -
    - Servizio lavanderia:
        - -
    - Ambiente e gestione degli spazi:
        - -
    - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
        - -
    - Animazione:
        - -
    - Processi assistenziali di cura:
        - -
    - Servizi sanitari:
        - *Richiederei sedute di logopedia dedicate, al momento inesistenti e di fisioterapia specifiche per le sue problematiche fisiche, che attualmente sono molto generiche*
    - Servizi sociali:
        - -
    - Personale:
        - *Credo che ci vorrebbe più personale preparato e più stabilità nei rapporti con gli ospiti che soffrono il continuo cambiamento dello stesso*
    - Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
        - -

Main partner:

Special partner:

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2021

ALLEGATO - COVID-19

Ente: **Fondazione Villa d'Argento**

Centro di Servizi: **Casa per Anziani di Silea**

Novembre 2021

2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

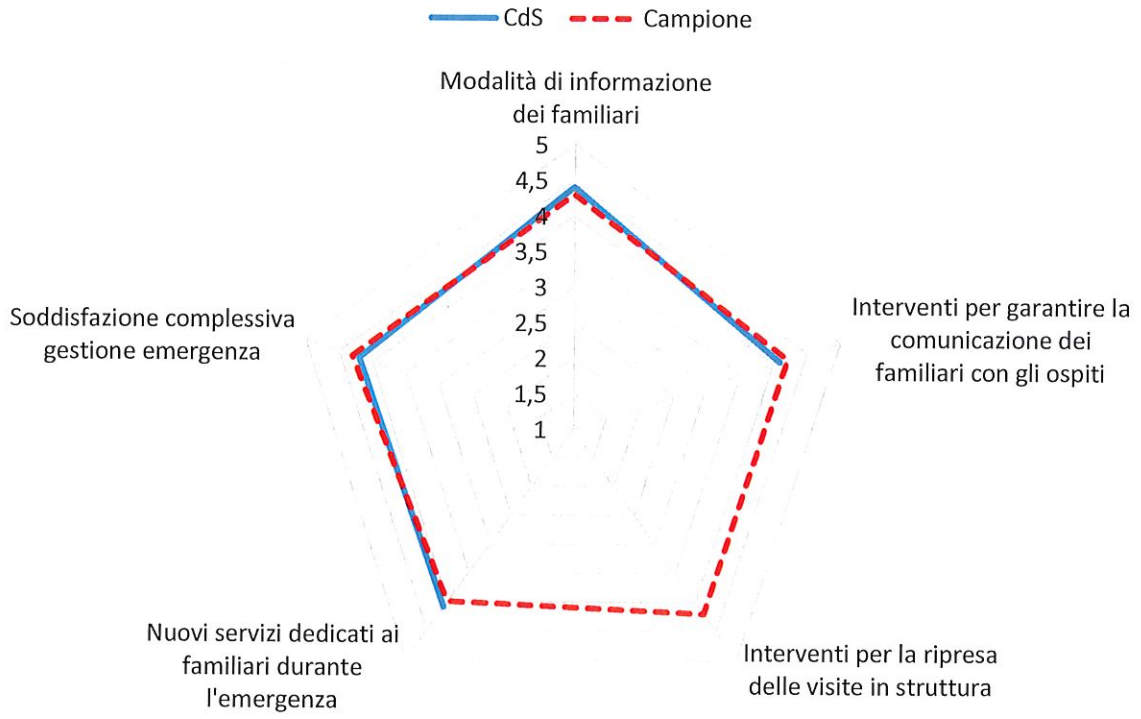
Figura 5. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,2	0,8	3	5	21	-

Figura 5.1 Soddisfazione complessiva - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,2	4,3	-0,1

Figura 5.2 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2021



3. COMMENTI

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza della domanda a risposta aperta prevista nel questionario "*6. Quali suggerimenti avrebbe per migliorare il rapporto fra familiari e ospiti della struttura in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?*", successivamente raggruppate in macro-categorie.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.
In caso di riferimenti a più macro-categorie, la risposta è stata scorporata e riportata per quanto di competenza in ciascuna delle categorie interessate.

- Aspetti da **migliorare** *(numero rispondenti=4; 19,0% del totale)*

  - Modalità di visita:
    - *Dovrebbero dare la possibilità anche ai minori tra i 10 e i 18 anni di far visita ai nonni, visto che non c'è assolutamente contatto tra visitatori e ospiti che si possono vedere solo attraverso un vetro*
    - *Trovo che le persone residenti a silea potrebbero continuare a comunicare nel ballatoio con il familiare*

  - Videochiamate:
    - *La videochiamata dovrebbe avvenire con uno schermo più grande*

  - Aggiornamenti sull'ospite:
    - *Maggiori informazioni dettagliate e complete sulla situazione della struttura e in particolare sul mio familiare*

Main partner:

Special partner: