



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2017

Ente: **ISTITUTO CESANA MALANOTTI**

Centro di Servizi: **Residenza Papa Luciani**

Gennaio 2018

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	5
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	6
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	6
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	7
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	8
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	9
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	9
g. SERVIZI SANITARI	10
h. SERVIZI SOCIALI	10
i. PERSONALE	11
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	12
IN SINTESI...	13
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	15
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	16
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	19
8. COMMENTI	21
ALLEGATI	24

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 Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2017, consentendo una comparazione dei risultati sia con quelli ottenuti dal CdS nella passata rilevazione sia con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2017².

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

La rilevazione è stata realizzata nei mesi compresi tra dicembre 2016 e dicembre 2017 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti già utilizzati nella precedente rilevazione³. Complessivamente, alla data di rilascio del presente documento, hanno collaborato all'indagine 17 Enti per un totale di 20 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.034 questionari (tasso di collaborazione medio: 51%; valore minimo: 24% - valore massimo: 100%).

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

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

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 2016 – maggio 2017).

¹Per 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 campione di confronto è basato sui risultati degli Enti che hanno realizzato l'indagine entro luglio 2017. I dati forniti dal Centro di Servizi dell'Istituto Cesana Malanotti sono pertanto esclusi dal campione complessivo

³ Il questionario utilizzato è stato elaborato nella comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIORnet nel 2015 che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti.

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 precedente annualità di rilevazione.

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.

In allegato sono riportati i principali risultati a seconda del soggetto rispondente: familiare o ospite.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- Calpene
- Molet
- Palù
- San Fris

n. questionari completati: **65**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 42
- questionari per ospiti in ricovero non temporaneo: 23

Tasso di collaborazione (solo per i famigliari degli utenti): **42%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione dei famigliari degli ospiti per nucleo⁴

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Calpene	10	33%
Palù	22	73%
San Fris	17	44%
Molet	6	-
n.i.	10	-

Periodo di rilevazione: da 15/11/2017 al 30/11/2017

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo per i famigliari e questionario compilato con il supporto di un operatore per gli ospiti

Modalità di somministrazione del questionario:

Questionario posizionato sui comodini degli ospiti ed avviso cartaceo in struttura.

La rilevazione della soddisfazione dei familiari è stata raccolta solo per gli utenti con impegnativa di residenzialità e non per gli utenti residenziali temporanei. La comunicazione ai familiari è avvenuta tramite avvisi esposti nelle bacheche di nucleo. I questionari comprensivi di lettera di accompagnamento indirizzata ai familiari degli ospiti residenziali esclusi i ricoveri temporanei, sono stati posizionati sui comodini degli ospiti. La rilevazione è avvenuta dal 15/11/2017 al 30/11/2017 ed i questionari compilati sono stati imbucati dai famigliari in appositi contenitori predisposti nei nuclei.

⁴ Il tasso di collaborazione è calcolabile solo per i familiari degli ospiti in quanto non è disponibile il dato sul numero di questionari distribuiti agli ospiti. In tabella sono pertanto riportate solo le informazioni relative ai familiari.

La rilevazione sulla soddisfazione degli ospiti è avvenuta nello stesso periodo ed è stata supportata per coloro che lo desideravano, dall'Animatore della sede

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

Raccolta mediante box o contenitore in struttura

Modalità di analisi dei questionari:

I questionari sono stati analizzati congiuntamente, senza distinzioni fra familiari e ospiti

Nota:

Non tutti i questionari restituiti hanno l'indicazione del nucleo di appartenenza e, pertanto, sono stati raggruppati logicamente per nuclei di appartenenza.

Inoltre, per il nucleo disabili, l'Assistente Sociale di riferimento è figura dipendente dall'ULSS 7 e non appartenente all'Istituto.

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ⁵	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	5	8,9%	56	7,3%
da 51 a 65 anni	11	19,6%	271	35,4%
da 66 a 75 anni	6	10,7%	111	14,5%
oltre i 75 anni	34	60,7%	328	42,8%
Totale	56		766	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	9	16,1%	112	14,6%
da sei mesi a due anni	18	32,1%	232	30,2%
più di due anni	29	51,8%	423	55,2%
totale	56		767	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	16	28,1%	344	45,7%
1/2 volte alla settimana	33	57,9%	316	42,0%
almeno 2 volte al mese	5	8,8%	53	7,0%
1 volta al mese	3	5,3%	24	3,2%
meno di una volta al mese	-	-	16	2,1%
mai	-	-	-	-
totale	57		753	

⁵Campione: 887 questionari ottenuti da 19 CdS della Regione Veneto appartenenti a 16 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2016 e maggio 2017

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. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Figura 5. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,9	0,8	2	5	62	4,8%

Figura 5.1 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, ...)?	3,9	3,9	-

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il 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?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	6	9,5%	62	7,8%
si, qualche volta	23	36,5%	325	40,7%
no, mai	34	54,0%	412	51,5%
totale	63		799	

⁶% giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

⁷La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁸Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

Figura 7. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	0,8	1	5	65	1,5%

Figura 7.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	4,4	-0,1

c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "4. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	4,8%	4	0,5%
si, qualche volta	17	27,4%	127	15,0%
no, mai	42	67,7%	714	84,5%
totale	62		845	

Figura 9. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	0,7	2	5	65	3,1%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	0,9	1	5	64	7,8%
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,1	1	2	5	65	9,2%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,4	0,6	3	5	65	-
Gestione e comfort degli spazi interni⁹	4,2	0,6	2	5	65	3,1%

⁹Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

Figura 9.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	4,4	-
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	3,8	-
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,1	4,4	-0,3
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,4	4,2	0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	4,2	-

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 10. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,6	0,7	1	5	65	1,5%
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	0,7	3	5	41	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	1	5	65	1,5%

Figura 10.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,6	4,8	-0,2
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	4,4	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,6	-0,1

e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 11. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,0	0,9	2	5	65	7,7%

Figura 11.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,0	4,4	-0,4

f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 12. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "13. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	7,5%	15	1,8%
si, qualche volta	13	32,5%	183	21,7%
no, mai	24	60,0%	646	76,5%
totale	40		844	

Figura 13. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,9	1	1	5	65	7,7%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	0,9	1	5	64	4,7%
Processi assistenziali di cura	4,1	0,8	1	5	65	4,6%

Figura 13.1 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
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,9	4,3	-0,4
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	4,5	-0,3
Processi assistenziali di cura	4,1	4,4	-0,3

g. SERVIZI SANITARI

Figura 14. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	0,7	2	5	65	1,5%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,7	2	5	65	1,5%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,7	1	1	5	63	11,1%
Servizi sanitari	4,0	0,7	2	5	65	3,1%

Figura 14.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	4,3	-0,2
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	4,4	-0,2
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,7	4,1	-0,4
Servizi sanitari	4,0	4,3	-0,3

h. SERVIZI SOCIALI

Figura 15. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	0,8	3	5	42	-

Figura 15.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	4,5	-0,2

i. PERSONALE

Figura 16. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "22. 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	2	3,1%	17	2,0%
si, qualche volta	24	36,9%	199	23,2%
no, mai	39	60,0%	640	74,8%
totale	65		856	

Figura 17. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,9	1	1	5	65	7,7%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,3	0,8	1	5	65	1,5%
Personale	4,1	0,8	1	5	65	3,1%

Figura 17.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,9	4,2	-0,3
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,3	4,6	-0,3
Personale	4,1	4,4	-0,3

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 18. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	0,9	2	5	64	6,3%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	1	1	5	65	6,2%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	0,9	2	5	65	9,2%

Figura 18.1 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
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	4,1	-0,1
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	4,1	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	4,1	-0,2

IN SINTESI...

Figura 19. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	3,9	0,8	2	5	62	4,8%
Servizio di lavanderia	4,3	0,8	1	5	65	1,5%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,6	2	5	65	3,1%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	1	5	65	1,5%
Animazione della struttura	4,0	0,9	2	5	65	7,7%
Processi assistenziali di cura	4,1	0,8	1	5	65	4,6%
Servizi sanitari	4,0	0,7	2	5	65	3,1%
Servizi sociali	4,3	0,8	3	5	42	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,1	0,8	1	5	65	3,1%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	0,9	2	5	65	9,2%

Figura 20. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione

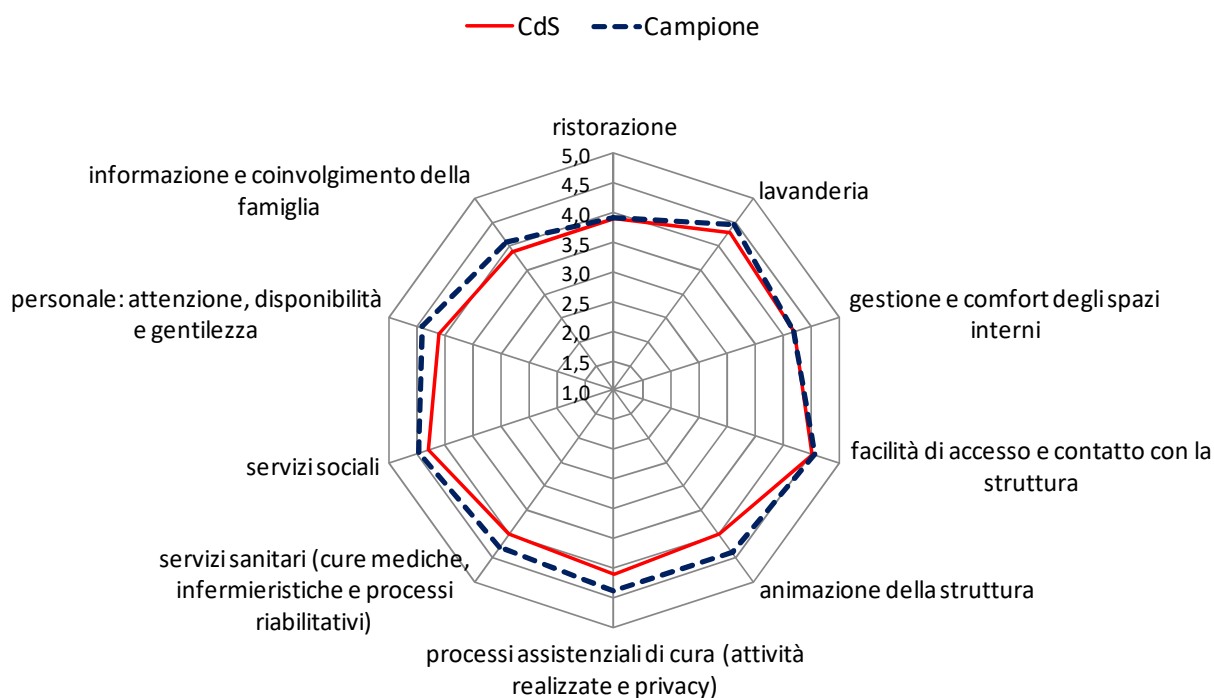
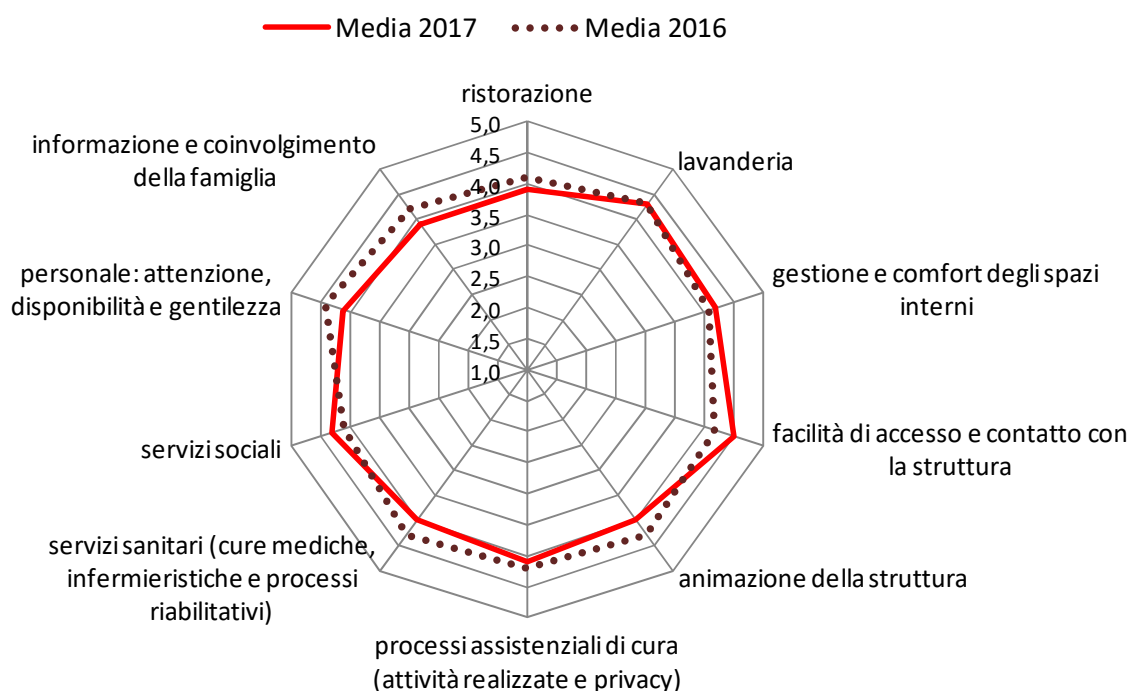


Figura 19.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ^{10}
Servizio di ristorazione	3,9	4,1	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,3	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	4,1	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,2	0,3
Animazione della struttura	4,0	4,3	-0,3
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,2	-0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	4,3	-0,3
Servizi sociali	4,3	4,1	0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,1	4,4	-0,3
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	4,2	-0,3

Figura 20.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016



¹⁰Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS nel 2017 è migliorata rispetto al 2016

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

Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

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 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,3	0,7	3	5	62
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	0,8	2	5	62
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,6	3	5	63
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	0,7	2	5	63
Animazione della struttura	4,2	0,9	1	5	63
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,7	2	5	60
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	0,7	2	5	63
Servizi sociali	4,2	0,8	1	5	63
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,8	3	5	63
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,8	1	5	62

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione

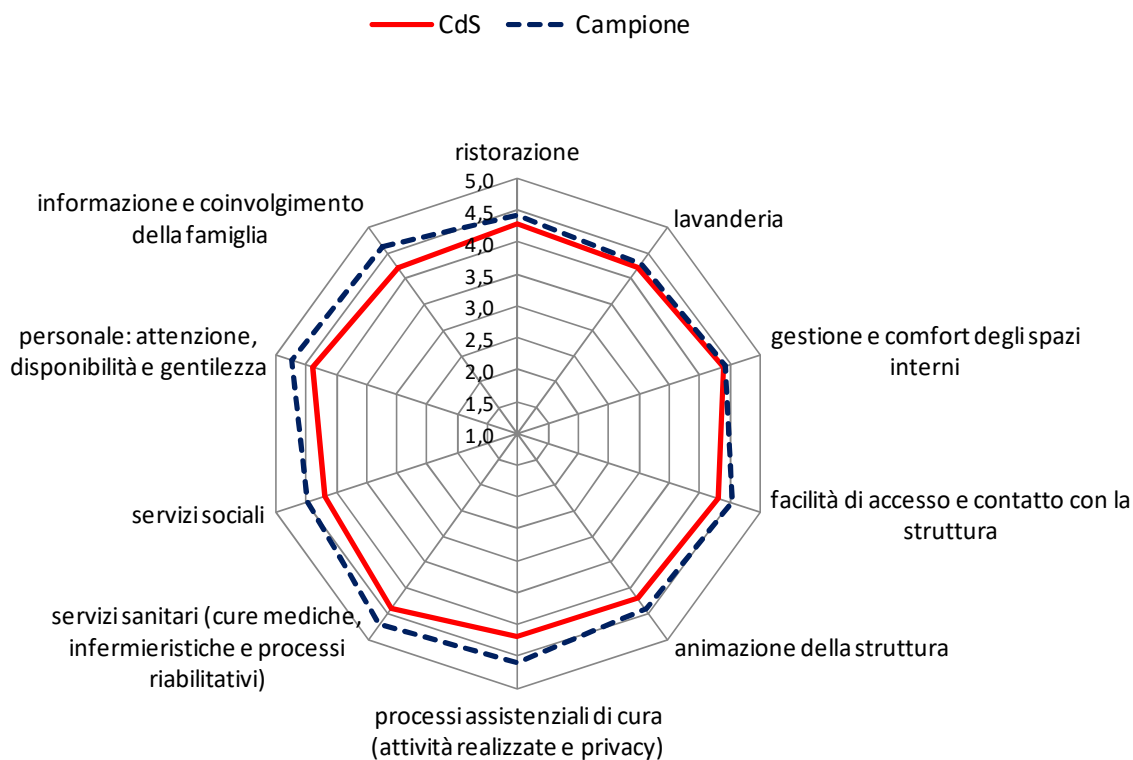


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

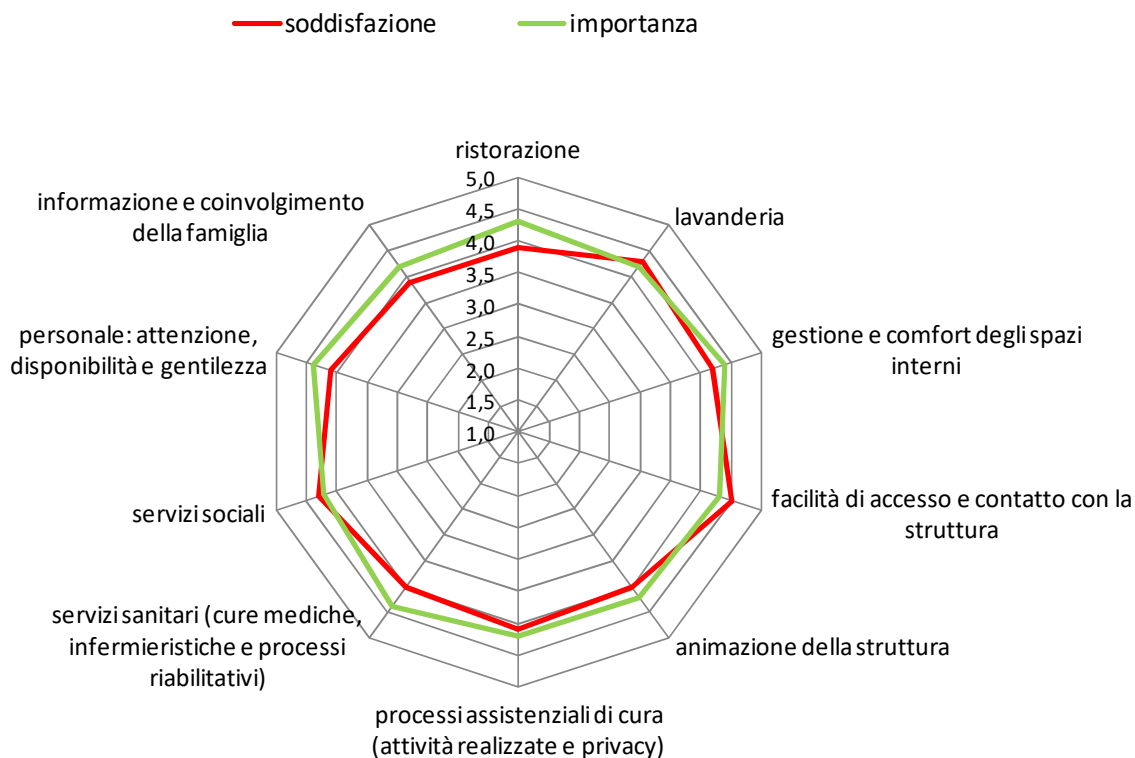
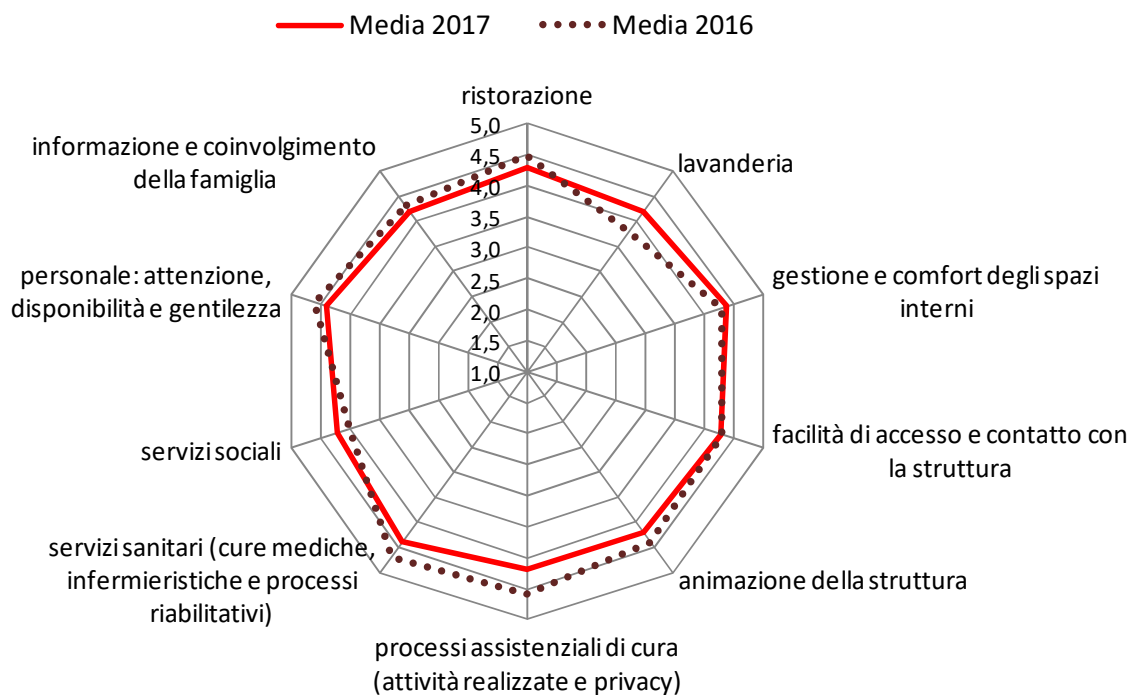


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ
Servizio di ristorazione	4,3	4,5	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,2	3,8	0,4
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	4,3	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	4,3	-
Animazione della struttura	4,2	4,4	-0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	4,6	-0,4
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	4,7	-0,3
Servizi sociali	4,2	4	0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	4,6	-0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	4,3	-0,1

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016



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 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	0,8	2	5	63	1,6%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	1,0	1	5	65	12,3%

Figura 24. 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
3,9	0,8	1	5	63	3,2%

Figura 25. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	53	84,1%	749	87,7%
no	1	1,6%	16	1,9%
non so	9	14,3%	89	10,4%
totale	63		854	

Figura 26. "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
4,0	0,8	2	5	63	6,3%

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?	4,3	4,5	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3,9	-0,4
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,9	4,3	-0,4
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,0	4,3	-0,3

Figura 27.1 Soddisfazione- valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2017	Media 2016	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,4	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3,8	-0,3
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,9	4,0	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,0	4,0	-

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.

- a. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=24)
- Servizio di ristorazione:
 - *qualità della cena servita*
 - *cambio tovaglie più spesso*
 - Servizio di lavanderia:
 - *servizio di lavanderia*
 - *ritardi della consegna dei capi lavati*
 - Cura della persona:
 - *il paziente (ospite) è molto spesso a letto senza una effettiva necessità o almeno si potrebbe far sì che non lo sia*
 - *igiene nel caso di incontinenza*
 - *cambio panni più spesso*
 - *pulizia della persona*
 - *attenzione alla posologia dei farmaci da somministrare*
 - *relazione personale-ospite*
 - *prodotti igiene*
 - *i ragazzi sono spesso soli*
 - Personale:
 - *qualche presenza in più nelle camere*
 - *personale più disponibile e meno maleducato*
 - *più personale*
 - *ci dovrebbe essere più personale per seguire meglio gli ospiti*
 - *il turnover del personale l'ha destabilizzata*
 - Servizi sanitari:
 - *attività psicologica/ psicoterapeutica*
 - *fisioterapia come frequenza*
 - *valutare meglio particolari esigenze mediche (fisioterapia, psichiatra, logopedista)*
 - Gestione degli spazi:
 - *tinteggiatura delle camere da letto*
 - *pulizia bagno e camera*
 - *spazi aperti, parco, panchine, alberi, camminamenti*
 - *temperatura invernale degli ambienti un po' più elevata*
 - Comunicazione:
 - *comunicazione più efficace, in particolar modo tra il personale dedito all'assistenza*
 - *poter conferire con il tutor una volta al mese per gestione abbigliamento ed eventuali*

- Altro:
 - *invio fattura retta ai familiari*
 - *calcolo retta valutando anche la situazione economico/medica dell'ospite*

b. Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti =27)

- Servizio di ristorazione:
 - *ristorante*
 - *il cibo le piace*
- Cura della persona:
 - *cure*
- Personale:
 - *il personale è gentile ma a volte poco professionale, non vengono quasi mai ascoltate le richieste*
 - *disponibilità del personale*
 - *ci sono operatrici molto attente ai bisogni dell'ospite, molto cordiali e disponibili verso i familiari*
 - *personale*
 - *la sensibilità nei confronti degli ospiti da parte degli operatori*
 - *disponibilità del personale a diretto contatto con il nostro familiare*
 - *le educatrici*
 - *cortesie*
- Gestione degli spazi interni:
 - *gli ambienti sono puliti*
 - *spazi*
 - *saloni interni*
 - *pulizia*
- Servizi sanitari:
 - *servizio sanitario*
 - *medico presente e puntuale come da orario indicato*
 - *assistenza medica*
- Animazione:
 - *le piace particolarmente l'attività di cucito anche se per un problema di vista non partecipa*
 - *il gioco della tombola la entusiasma molto*
 - *le piacciono soprattutto le feste*
 - *feste*
- Altro:
 - *libertà delle visite così si può controllare in ogni momento*
 - *orario*
- Generale:
 - *le piace la struttura in generale*
 - *la giornata complessiva è piacevole*
 - *una bella struttura se fosse un po' più viva*
 - *l'amicizia e la compagnia degli ospiti*
 - *molto soddisfatta in generale*

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =20)

- Cura della persona:
 - *migliorare la cura abbigliamento pulito e più frequente*
- Personale:
 - *possibilità di fornire al personale assistenziale mezzi e metodi affinché la comunicazione migliori durante i vari cambi turno e coi familiari*
 - *mantenere, ove possibile, le persone alle stesse mansioni (cucina, cambio) evitando la turnazione e valutando il settore dove la persona sia meglio competente e produttiva*
 - *avere più personale qualificato*
 - *incremento del personale (selezionato e preparato)*
 - *cambiare personale (70/100 non adeguato)*
 - *il personale deve essere socievole e paziente con le persone che non sono autosufficienti*
 - *disponibilità, cortesia, meno caffè in gruppo, più presenti in reparto*
 - *aumento personale*
 - *in questo ultimo anno (cambiamento personale) la struttura non è più la stessa*
 - *più disponibilità da parte del personale*
- Gestione degli spazi:
 - *stanze con soffitto da pulire e tinteggiare*
 - *parco*
 - *ottimizzare i consumi e l'utilizzo di materiale (evitare luci accese di giorno, riscaldamento attivo con finestre aperte)*
- Servizi sanitari:
 - *più riabilitazione per gli ospiti, sono sempre seduti e servizi sanitari scadenti e mezzi vecchi*
 - *avere dei ricevimenti fissi anche per le altre figure sanitarie presenti (fisioterapista, logopedista)*
 - *maggior supporto tecnico al personale infermieristico*
- Animazione:
 - *un'animazione più vivace dedicata anche ogni tanto a ogni singolo ospite*
 - *maggior tempo per animazione*
 - *maggiori visite all'esterno della struttura*
- Comunicazione:
 - *possibilità di fare degli incontri per esporre le problematiche*
 - *strumenti di comunicazione: passaggi di consegne e divulgazione rapida delle direttive sulla trattazione specifica di ogni familiare*
 - *più incontri durante l'anno, almeno 4, tra famiglia e personale riabilitativo, dietista, medico, logopedista, educatore e direzione, per eventuali informazioni sulla salute del nostro familiare, per i cambiamenti che avvengono. Più feedback informativo*
 - *le riunioni con i fam non le fate?*
 - *un referente che sia anche veramente responsabile di tutta la struttura personale compreso dove si possa comunicare le richieste che deve valutare e comunicare se possibile*
 - *introduzione di una risorsa psicoterapeuta di supporto ai familiari*
- Generale:
 - *per il mio problema va bene così*
 - *nel complesso il servizio offerto è positivo*

A. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DA PARTE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali risultati relativi ai soli familiari rispondenti all'indagine. 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 28. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità:

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,8	0,9	2	5	39	7,7%
Servizio di ristorazione	3,8	0,9	2	5	39	7,7%
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,2	0,9	1	5	42	2,4%
Servizio di lavanderia	4,2	0,9	1	5	42	2,4%
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,5	0,7	2	5	42	2,4%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,1	1	5	42	11,9%
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	3,9	1,1	2	5	42	14,3%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,5	0,6	3	5	42	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,7	2	5	42	4,8%
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	0,5	3	5	42	-
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	0,7	3	5	41	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	42	-
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	3,9	1	2	5	42	11,9%
Animazione della struttura	3,9	1	2	5	42	11,9%
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,8	1,1	1	5	42	11,9%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	0,9	1	5	42	4,8%
Processi assistenziali di cura	4,1	0,9	1	5	42	4,8%

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,2	0,8	3	5	42	-
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,8	2	5	42	2,4%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,5	1,2	1	5	40	17,5%
Servizi sanitari	4,0	0,8	2	5	42	4,8%
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	0,8	3	5	42	-
Servizi sociali	4,3	0,8	3	5	42	-
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,9	1	1	5	42	9,5%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,4	0,9	1	5	42	2,4%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,1	0,9	1	5	42	7,1%
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	1,0	2	5	42	9,5%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	1,1	1	5	42	9,5%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,0	2	5	42	14,3%

Figura 29. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "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?"

	n	%
si, spesso	6	15,0%
si, qualche volta	16	40,0%
no, mai	18	45,0%
totale	40	

Figura 30. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	n	%
si, spesso	1	2,6%
si, qualche volta	14	35,9%
no, mai	24	61,5%
totale	39	

Figura 31. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	n	%
--	---	---

si, spesso	3	7,5%
si, qualche volta	13	32,5%
no, mai	24	60,0%
totale	40	

Figura 32. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	n	%
si, spesso	2	4,8%
si, qualche volta	16	38,1%
no, mai	24	57,1%
totale	42	

Figura 33. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,4	0,8	3	5	39
Servizio di lavanderia	4,2	0,9	2	5	39
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,6	3	5	40
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	40
Animazione della struttura	4,1	1	1	5	40
Processi assistenziali di cura	4,3	0,8	2	5	37
Servizi sanitari	4,5	0,8	2	5	40
Servizi sociali	4,3	0,9	1	5	40
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,6	3	5	40
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,4	0,9	1	5	39

Figura 34. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

CdS		
	n	%
si	33	82,5%
no	-	-
non so	7	17,5%
totale	40	

Figura 35. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
25. Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	0,8	3	5	40	-
26. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	1,2	1	5	42	19,0%
28. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,8	0,9	1	5	40	5,0%
30. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,0	1,0	2	5	40	10,0%

A. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DA PARTE DEGLI OSPITI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali risultati relativi ai soli ospiti rispondenti all'indagine. Il questionario somministrato agli ospiti non riporta alcune domande del questionario complessivo. 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 36. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	0,6	3	5	23	-
Servizio di ristorazione	4,0	0,6	3	5	23	-
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,5	0,5	4	5	23	-
Servizio di lavanderia	4,5	0,5	4	5	23	-
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,2	0,7	2	5	23	4,3%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,7	0,6	3	5	22	-
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,4	0,5	4	5	23	-
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,3	0,5	4	5	23	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,4	3	5	23	-
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,2	0,9	1	5	23	4,3%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,9	1	5	23	4,3%
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,1	0,5	3	5	23	-
Animazione della struttura	4,1	0,5	3	5	23	-
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,1	0,7	3	5	23	-
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4	0,9	1	5	22	4,5%
Processi assistenziali di cura	4,1	0,8	2	5	23	4,3%

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4	0,6	2	5	23	4,3%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,4	4	5	23	-
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	0,6	3	5	23	-
Servizi sanitari	4,1	0,4	3	5	23	-
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	0,9	2	5	23	4,3%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,1	0,7	3	5	23	-
Personale	4,0	0,8	3	5	23	4,3%
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	0,7	3	5	22	-
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	0,7	3	5	23	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	0,7	3	5	23	-

Figura 37. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	7	30,4%
no, mai	16	69,6%
totale	23	

Figura 38. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera non pulita?"

	n	%
si, spesso	2	8,7%
si, qualche volta	3	13,0%
no, mai	18	78,3%
totale	23	

Figura 39. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	8	34,8%
no, mai	15	65,2%
totale	23	

Figura 40. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,2	0,6	3	5	23
Servizio di lavanderia	4,3	0,5	4	5	23
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,5	4	5	23
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,0	0,5	3	5	23
Animazione della struttura	4,3	0,5	3	5	23
Processi assistenziali di cura	4,0	0,6	3	5	23
Servizi sanitari	4,0	0,6	3	5	23
Servizi sociali	4,0	0,4	3	5	23
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,0	0,8	3	5	23
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	0,6	2	5	23

Figura 41. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?”

	n	%
si	20	87,0%
no	1	4,3%
non so	2	8,7%
totale	23	

Figura 42. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
25. Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	0,8	2	5	23	4,3%
26. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	0,6	3	5	23	-
28. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	0,5	3	5	23	-
30. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	0,4	3	5	23	-

Main partner:



Special partner:

