



## RESTITUZIONE QUESTIONARIO FAMILIARI 2023 Casa Soggiorno "Divina Provvidenza"



Il grado di soddisfazione percepito dai familiari dei nostri ospiti è per noi indicatore importante della qualità del servizio offerto; la somministrazione del questionario ha proprio l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse durante l'anno.

Anche quest'anno, nel periodo ad aprile 2023, abbiamo richiesto la vostra collaborazione per la compilazione on line del questionario annuale sulla soddisfazione dei familiari.

Hanno collaborato all'indagine 31 Enti per un totale di 45 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1649 questionari (tasso di collaborazione medio: 34,5%; valore minimo: 10,8% - valore massimo: 71,9%).

Sono stati predisposti due tipi di questionari in base alla tipologia di ricovero temporaneo e permanente.

Come lo scorso anno è stato possibile effettuare una comparazione dei risultati ottenuti con quelli dell'intero campione di partecipanti.

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.

La scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

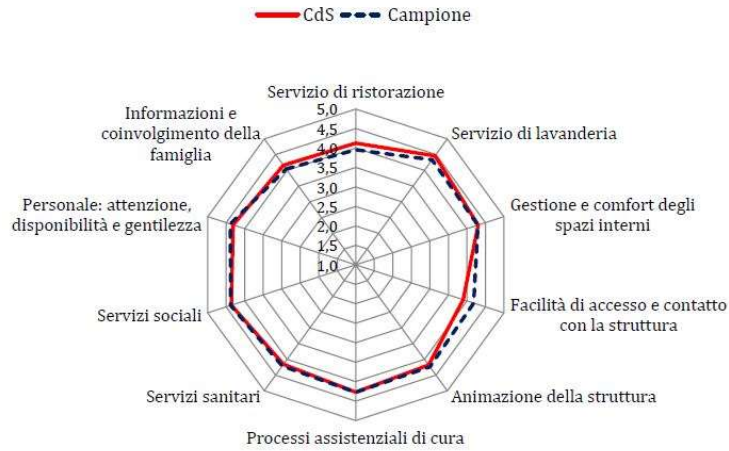
In particolare, gli elementi in cui è stata indagata la qualità percepita sono i seguenti:

- 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

Anche nel 2023 si rileva un calo del tasso di collaborazione (39% 2022 – 36,5 2023).

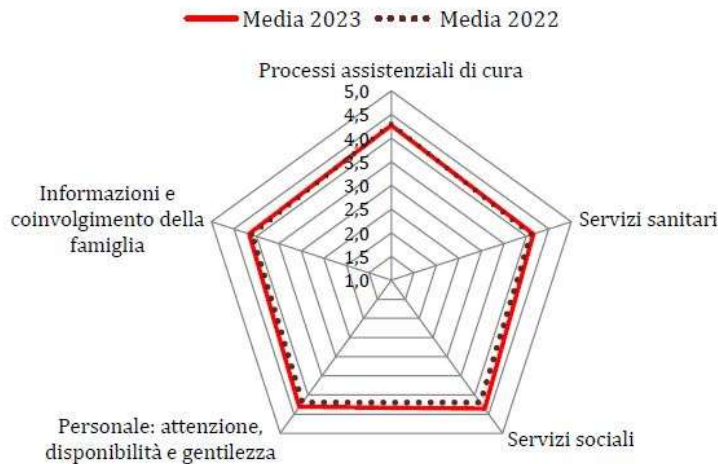
Probabilmente la motivazione è da ricercarsi sul periodo storico che stiamo vivendo che ha fornito un nuovo modo di vivere la casa sia alle strutture che alle famiglie.

**Livello di soddisfazione: componenti qualità (Fig. 20.1)**



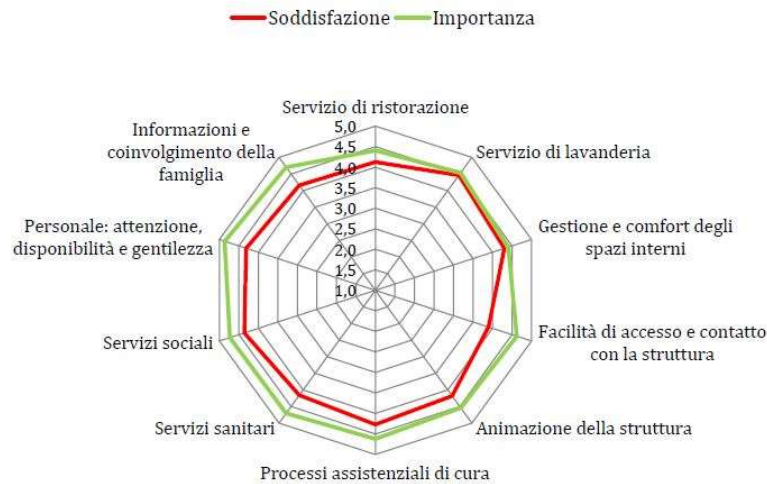
Come si può notare dal grafico i risultati ottenuti per le componenti di qualità rispetto al campione di riferimento sono simili, con scostamenti di minimi rispetto al campione di riferimento. Il valore che registra una differenza più significativa è quello sulla "Facilità di accesso e contatto con la struttura" che è -0,3 punti in percentuale rispetto al campione. Tale valore è imputabile al fatto che gli accessi nel periodo di somministrazione del questionario erano ancora molto limitati.

**Livello di soddisfazione: componenti qualità 2022 e 2023 (Fig. 20.3)**



Dal grafico di comparazione 2022-2023 emerge che il livello di soddisfazione dei componenti qualità è rimasto invariato o in alcuni casi è leggermente migliorato. La soddisfazione complessiva è passata dal 84% del 2022 al 86% del 2023.

### Componenti qualità confronto tra soddisfazione e importanza 2023 (Fig. 22.2)



Come si può notare nel grafico l'importanza attribuita ai vari servizi è sempre maggiore rispetto alla soddisfazione.

### Componenti qualità confronto importanza 2022 – 2023 (Fig. 22.4)



Nel confronto tra il 2022 e il 2023 emerge che il valore medio assegnato all'importanza data ai vari servizi è principalmente salito.

In particolare si rileva una crescita di valore di:

- +0,2 "Facilità di accesso e contatto con la struttura"
- "Animazione della struttura"
- "Processi assistenziali di cura"

+0,3 "Servizi Sociali"

Il valore che ha avuto una riduzione di -0,1 la "Gestione e comfort degli spazi interni".



## ANALISI DEI COMMENTI ED EVENTUALI PRESE IN CARICO

Di seguito sono riportate le trascrizioni integrali dei tre commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario ed eventuali risposte/prese in carico, ove è possibile, date dalla Direzione della Casa di Soggiorno.

### Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti = 3 – 7,7 % del totale)

Servizio ristorazione:

- *Cibo*

Servizio lavanderia:

- *Attenzione allo scambio abiti*
- *Controllo nomi/ numero paziente*
- *Lavaggio secondo la tipologia di capi, in caso contrario vengono rovinati.*

Animazione:

- *Coinvolgimento attivo nelle attività organizzate in struttura*

Servizi sanitari:

- *Logopedia*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Attivare l'applicazione per smartphone, in tutte le sue funzionalità*

### Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti = 4 – 10,3 % del totale)

Servizio ristorazione:

- *Buono*
- *Menù non ripetitivi il cibo è buono e ben cucinato*

Servizio lavanderia:

- *Cambi soventi*
- *Capi puliti*
- *Positivo*
- *Servizio interno*

Ambiente e gestione degli spazi:

- *Buoni gli spazi a disposizione*

Personale:

- *Buono*
- *Continuate così*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia

- *Contatto con la famiglia*

### Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti = 2 – 5,1% del totale)

Servizio ristorazione:

- *Gusti personali e quantità*

Animazione:

- *Proporre sempre all'ospite di partecipare, anche se l'indole dell'ospite risultasse reticente*

Servizi sanitari

- *Più riabilitazione*

Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- *Chiedere aiuto ai familiari degli ospiti se non si hanno sufficienti risorse economiche e/o di personale. Tra tutti i familiari degli ospiti ci sarà sicuramente qualcuno disposto a dare una mano. Basta chiedere e vi verrà dato. Usare questo prezioso strumento di comunicazione struttura/famiglia solo per la prenotazione delle visite lo ritengo particolarmente riduttivo*



**Parrocchia S. Lucia vergine e martire**

*Casa Soggiorno "Divina Provvidenza"- S. Lucia di Piave (TV)*

*Villa "Don Gino Cecon"- S. Croce del Lago (BL)*

---

Ringraziamo tutti coloro che hanno restituito compilato il questionario proposto, talvolta arricchendolo con note e osservazioni personali.

Desideriamo informarvi che tutte le indicazioni raccolte confluiscono nel riesame periodico della Direzione effettuato al fine di riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia delle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e compatibilmente con le esigenze organizzative, saranno utilizzate per definire nuovi obiettivi annuali.

Nel corso del 2023 siamo ritornati gradualmente a una quasi normalità, i nuovi decreti ministeriali ci hanno permesso di adottare provvedimenti meno rigidi.

In primis a partire da giugno 2023 sono migliorate le modalità di visita, offrendo accesso libero senza limiti di tempo dal lunedì e venerdì.

Purtroppo per questioni organizzative non siamo ancora riusciti ad estenderle al sabato, domenica e festivi, giornate in cui gli accessi rimangono su prenotazione e per tempi limitati.

Le attività dei vari servizi sono tornate a regime implementate anche con laboratori gestiti dal servizio di volontariato. Sono riprese anche le uscite e non sono mancate attività realizzate in sinergia tra le nostre due strutture e vari progetti in collaborazione con il territorio.

Nel 2023 è stata avviato il nuovo piano formativo per il 2023-2024.

Infine a fine 2023 è stato installato presso i locali di lavanderia un nuovo sistema di tracciamento dei capi che sarà portato a regime nei prossimi mesi.

Ci auguriamo che anche il 2024 sia un anno di ulteriore miglioramento.

Data 19/02/2024

La direzione