



## **RESTITUZIONE QUESTIONARIO FAMILIARI 2024**

### **Casa Soggiorno "Divina Provvidenza"**



Il grado di soddisfazione percepito dai familiari dei nostri anziani 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 2024, abbiamo richiesto la vostra collaborazione per la compilazione on line del questionario annuale sulla soddisfazione dei familiari.

Hanno collaborato all'indagine 42 Enti per un totale di 55 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2089 questionari (tasso di collaborazione medio: 38,3%; valore minimo: 14,6% - valore massimo: 71,3%).

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

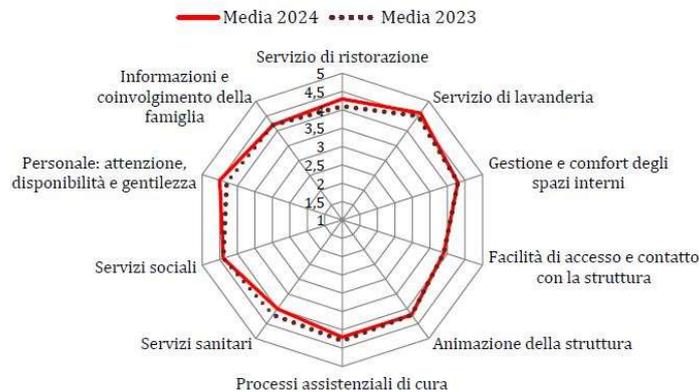
Nel 2024 c'è stato un miglioramento sul tasso della collaborazione (36,5 % 2023 – 40 % 2024). Probabilmente dovuto al graduale ritorno alla normalità dopo anni di emergenza sanitaria.

**Livello di soddisfazione: componenti qualità (Fig. 21.1)**



Rispetto al campione gli scostamenti sono minimi, tuttavia i componenti che registrano più scostamento sono stati quello sulla "Facilità di accesso e contatto con la struttura" -0,4 punti e quello dei "Servizi sanitari" -0,2 punti. Tale valore è imputabile al fatto che gli accessi nel periodo di somministrazione del questionario erano migliorati ma ancora limitati.

**Livello di soddisfazione: componenti qualità 2023 e 2024 (Fig. 21.3)**



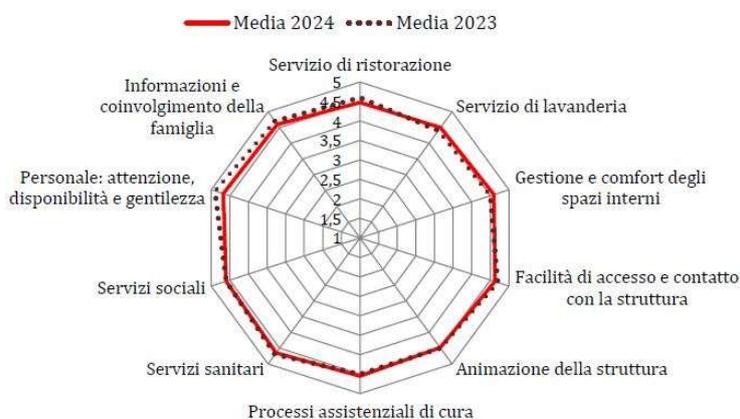
Dal grafico di comparazione 2023-2024 emerge che il livello di soddisfazione dei componenti qualità è in linea con lo scorso anno. In particolare si evidenzia un miglioramento di soddisfazione per il servizio di ristorazione e il personale con +0,2 punti. La soddisfazione complessiva è passata dal 86% del 2023 al 85 % nel 2024.

### Componenti qualità confronto tra soddisfazione e importanza 4 (Fig. 22.2)



Dal grafico si può notare il valore attribuito all'importanza è sempre superiore rispetto al valore di soddisfazione per tutti i componenti eccetto per il servizio di lavanderia. Una differenza maggiore si ha nella "Facilità di accesso e contatto con la struttura" ma per le stesse motivazioni riportate in precedenza.

### Componenti qualità confronto importanza 2023 – 2024 (Fig. 22.4)



Nel confronto tra il 2023 e il 2024 emerge che il valore medio assegnato all'importanza data ai vari componenti è rimasto simile.

In particolare si rileva:

+0,1 "Servizi Sociali" e "Informazioni e coinvolgimento della famiglia"

+0,2 "Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza"

-0.1 "Servizio di Ristorazione" e "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 particolarmente positivi (numero rispondenti=4; 9,1% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - o *Cucina interna*
  - o *Nulla da aggiungere*
  - o *Possibilità di scelta sul menù*
- Servizio lavanderia:
  - o *Ben organizzato*
  - o *Bene il microchip*
  - o *Microchip vestiario*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o *Accoglienti*
  - o *Ambiente familiare e curato*
  - o *Puliti e ben curati*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o *Ampio margine temporale di visita in settimana*
  - o *Di facile accesso*
  - o *Molta disponibilità*
  - o *Puntuali e molto gentili*
- Animazione:
  - o *Coinvolgimento attivo nelle attività educative*
- Processi assistenziali
  - o *Rispetto privacy*
- Servizi sanitari:
  - o *Siamo informati dal medico per quanto riguarda l'assistenza sanitaria*
  - o *Assistita in modo adeguato*
  - o *Disponibilità con il familiare, comunicazione efficace e chiara*
- Servizi sociali:
  - o *Disponibilità e chiarezza*
- Personale:
  - o *Bravissimi*
  - o *Cortesìa e professionalità*
  - o *Disponibilità e cortesìa*
  - o *Ottima la disponibilità e la gentilezza*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o *C'è informazione degli aspetti medici*
  - o *Fluida comunicazione anche attraverso mail*



- **Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=2; 4,5% del totale)**
  - Servizio ristorazione:
    - o *Odore fastidioso che proviene dalla cucina presumo*
    - o *Porzioni più abbondanti*
  - Servizio lavanderia:
    - o *In base alla stagione vestire l'ospite in modo corretto*
    - o *Non accumulare troppi indumenti*
    - o *Qualche indumento andato perso o rovinato*
  - Ambiente e gestione degli spazi:
    - o *Spazi sovraffollati*
    - o *Troppa confusione nel teatro durante orario visite*
  - Facilità di accesso e contatto con la struttura:
    - o *Accessibilità telefonica*
    - o *Ampliare spazi temporali di visita il sabato e domenica*
    - o *visite senza prenotazione nei fine settimana*
    - o *Invio fatture via mail e non cartacee*
    - o *Togliere le restrizioni COVID*
  - Animazione:
    - o *Più attività fisica*
    - o *Più attività*
  - Processi assistenziali:
    - o *Abbigliamento*
  - Servizi sanitari:
    - o -
  - Servizi sociali:
    - o -
  - Personale:
    - o *Personale insufficiente*
    - o *Più attenzione all' abbigliamento, attenzione al tono di voce*
  - Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
    - o *Come familiari essere informati un po' di più*



- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=7; 15,9% del totale)**
- Servizio ristorazione:
  - o *Non essendo presenti al momento del servizio pasto non siamo a conoscenza del servizio di ristorazione*
- Servizio lavanderia:
  - o *Maggior attenzione ai capi personali (soprattutto nel lavaggio)*
  - o *Mandare un aiuto in modo che gli ospiti non rimangano senza vestiario*
  - o *Permettere ai familiari di occuparsi di certi capi*
  - o *Più attenzione ai vari tessuti e controllo temperature di asciugatura dei capi*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o *Avere più privacy negli incontri*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o *Accesso alle camere*
  - o *Aggiungere anche la domenica pomeriggio per le visite, togliere la prenotazione per il weekend*
  - o *Orari visita liberi*
  - o *Aumentare la fascia d'orario per le visite*
  - o *Avere dei referenti per ogni settore*
  - o *Fornire e-mail del referente*
  - o *Permettere di visitare il familiare in reparto*
- Animazione:
  - o *Più personale e animazione*
- Processi assistenziali:
  - o *Avere un luogo di privacy dove poter effettuare cure alla persona non svolte dalla struttura*
  - o *Rispettare le esigenze dell'ospite sulla pesantezza dei capi da indossare*
- Servizi sanitari:
  - o *5 minuti mensili col medico curante*
  - o *Far fare più riabilitazione e/o attività*
- Servizi sociali:
  - o *Più personale*
- Personale
  - o -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o *Permettere ai familiari di visitare e verificare la camera con effetti personali e vestiario*



**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.

Nel 2024 siamo riusciti a tornare alla normalità pre-emergenza.

Le novità più importanti hanno riguardato le modalità di visita e il sistema di tracciabilità dei capi.

Da giugno 2024 l'accesso libero e senza limiti di tempo dei visitatori è stato esteso anche nelle festività, sabato e domenica. Inoltre è stato concesso l'accesso ai nuclei con possibilità di visita in camera in caso di indisposizione dell'anziano.

A dicembre 2024 è stato portato a regime il nuovo sistema di tracciamento dei capi che ha permesso di uniformare l'etichettatura dei capi di tutti i residenti garantendone un monitoraggio.

Nel 2025 cercheremo di trarre dai vostri suggerimenti, compatibilmente alle esigenze organizzative, nuovi obiettivi per il miglioramento del Centro di Servizi.

Data 29/01/2025

La direzione