



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ISO 9001
ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



ESITO RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI NELLE RSA E NEL CDI GESTITI DALLA FONDAZIONE CASA DI DIO ONLUS



ANNO 2024



ESITO RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI NELLE RSA GESTITE DALLA FONDAZIONE CASA DI DIO *onlus* ANNO 2024

L'intento delle rilevazioni è quello di far emergere e condividere sia a livello direzionale che a livello operativo quanto riferito dai familiari e dagli ospiti intervistati in un'ottica di miglioramento continuo e di sviluppo della conoscenza e consapevolezza di possibili punti critici che possono caratterizzare sia le situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo di lavoro sia sui servizi offerti.

RILEVAZIONE QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI

PREMESSA

Anche per il 2024 è stata effettuata la rilevazione sul grado di soddisfazione degli ospiti attraverso interviste strutturate, coinvolgendo le persone cognitivamente in grado di valutare la propria attuale qualità di vita. Si ricorda che lo strumento utilizzato per effettuare la rilevazione fa riferimento al questionario "Quality_VIA", un questionario costruito da un gruppo di ricercatori dell'Università di Padova (A. Cantarella, E. Borella, R. De Beni) che ha come obiettivo la comprensione del livello di qualità di vita sperimentata direttamente dall'anziano attraverso l'indagine di diversi fattori ritenuti fondamentali dalla letteratura internazionale riferita al tema: servizi di cura e soddisfazione dei bisogni fisiologici, soddisfazione ambientale, rapporto con il personale di cura, attività, privacy e autodeterminazione, coesione sociale e senso di appartenenza, autorealizzazione e spiritualità. Il modello teorico sotteso al questionario è la piramide dei bisogni di Maslow che vede rappresentati i bisogni umani in una scala gerarchica che va dai bisogni di sussistenza, ai bisogni di sicurezza, di relazione/affiliazione/appartenenza fino ai bisogni più elevati di realizzazione personale e di spiritualità. Tale modello comprende, quindi, aspetti più concreti e tangibili in riferimento a fattori più oggettivi di qualità ed aspetti più soggettivi in riferimento, ad esempio, alla propria serenità, ben rappresentando la multidimensionalità del costrutto "Qualità di Vita". Il modello pone, inoltre, l'attenzione sia sul soggetto e sulle proprie risorse che sulle risorse del contesto e sulla capacità di quest'ultimo di influirvi positivamente.

E' stato mantenuto il questionario già semplificato lo scorso anno (20 item). Il questionario è stato somministrato attraverso un'intervista semi-strutturata, modalità sufficientemente flessibile per adattarsi alle differenti capacità cognitive ed interattive della popolazione target. Le domande, infatti, sono state identificate tenendo conto di criteri di brevità e semplicità, con la possibilità di ulteriore esemplificazione sia dei contenuti che dei livelli di risposta, attraverso esemplificazioni effettuate dagli intervistatori. La durata media dell'intervista è stata di circa venti minuti. Gli intervistatori hanno accuratamente segnalato nelle note, informazioni ritenute significative al di là del livello di valutazione scelto. Rispetto allo scorso anno è stata ampliata la scala di risposta utilizzando i quattro livelli già previsti (per niente, poco, abbastanza, molto) a cui è stata aggiunta l'opzione "non so". Gli intervistatori selezionati erano otto volontari, di cui due psicologi, due



studenti di psicologia in formazione e altri tre volontari con esperienza nella relazione con anziani. In tutte le fasi di realizzazione della rilevazione sono stati effettuati incontri e contatti con i singoli intervistatori: sono inizialmente state fornite le linee guida per l'intervista, è stato effettuato monitoraggio in itinere per condividere modalità di gestione di casi particolari ed avere feedback sul grado di adesione del campione identificato ed, infine, in fase di rielaborazione dei dati, è stato condiviso quanto emerso.

IL CAMPIONE INTERVISTATO

Sono stati identificati 153 potenziali ospiti destinatari delle interviste, appartenenti alle quattro RSA, successivamente selezionati con i medici di nucleo, partendo da una analisi degli ospiti con un MMSE* (Mini-Mental State Evaluation) maggiore di 18. *Il Mini Mental State Evaluation è un rapido e sensibile strumento per l'esplorazione della funzione cognitiva e delle sue modificazioni nel tempo, applicabile anche in forme gravi di deterioramento. Il punteggio totale, dato dalla somma dei punteggi che il paziente ha ottenuto a ciascun item, può andare da un minimo di 0 (massimo deficit cognitivo) ad un massimo di 30 (nessun deficit cognitivo). Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere, peggioramento dello stato di salute, o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo. Hanno aderito e sono stati coinvolti effettivamente nelle interviste 127 ospiti, dei quali 40 per RSA Casa di Dio, 29 per RSA La Residenza, 28 per RSA Luzzago e 30 per RSA Feroldi. Mentre gli ospiti con MMSE > 18 rappresentano il 33,26 % del totale degli ospiti delle RSA di Fondazione Casa di Dio (Tab. 2), il campione intervistato rappresenta complessivamente il 27,61 % del totale degli ospiti come evidenzia la tabella 1. Gli ospiti sono rappresentativi di tutti i nuclei, anche se in diversa percentuale, come si evidenzia dalle tabelle 3, 4, 5, 6.

TAB.1	Totale ospiti	Totale intervistati	% intervistati su totale ospiti
CDD	143	40	27,97%
LUZ	138	28	20,29%
FER	84	30	35,71%
RES	95	29	30,53%
TOT	460	127	27,61%

TAB. 2

Tot ospiti	MMSE > 18/30	% campione su tot ospiti	% campione sui potenziali intervistati
460	153	33,26%	83%



Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione degli ospiti nei differenti nuclei della stessa RSA.

TAB. 3

CASA DI DIO

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati CDD
Gelsomino	13	32,50
Girasole	9	22,50
Tulipano	7	17,50
Fiordaliso	11	27,50
totale	40	100,00

TAB. 4

FEROLDI

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Feroldi
Ciclamino	10	35,71
Mughetto	5	17,86
Primula	13	46,43
totale	28	100

TAB. 5

LUZZAGO

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Azalea	10	33,33
Giglio	11	36,67
Mimosa	9	30,00
totale	30	100

TAB. 6

RESIDENZA

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Camelia	15	51,72
Orchidea	14	48,28
totale	29	100

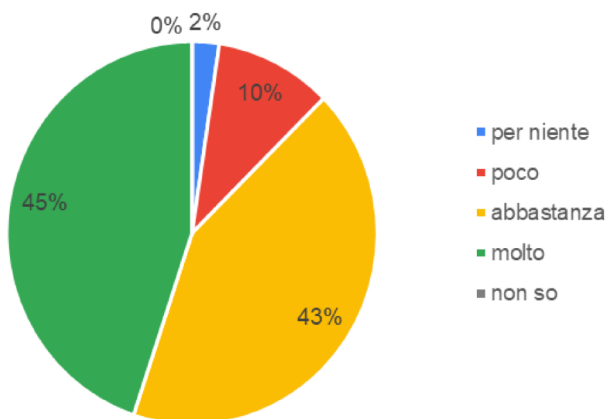
Risultati complessivi

Sono descritti di seguito i risultati che il campione complessivo ha evidenziato e il confronto con i risultati dell'anno precedente.

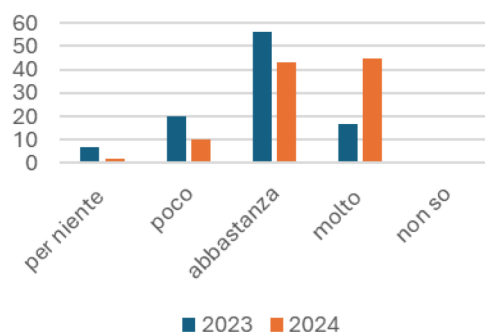


A. Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici

1) Quando mi riposo c'è tranquillità?



Domanda 1 - raffronto %

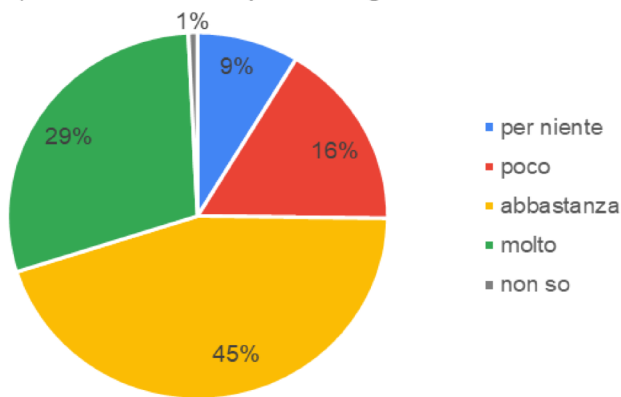


- Il 45% degli intervistati riferisce di riposare molto bene, il 43% abbastanza bene, mentre il 10% non molto bene.
- Solo il 2% riferisce un riposo disturbato a causa dei rumori provenienti dal nucleo.

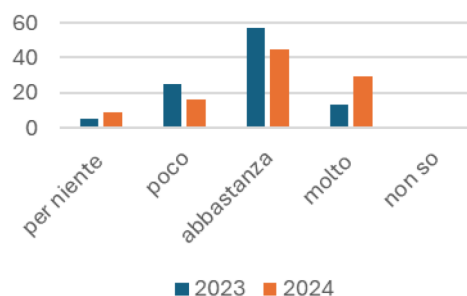
I rumori che disturbano il riposo sono: compagno di stanza; necessità di assistenza notturna al compagno di stanza / il rumore dei carrelli/ le sedie trascinate.

Nel confronto tra le due annualità, si registra un miglioramento complessivo nella qualità del riposo.; in particolare si segnala una diminuzione del 10% della valutazione "poco", una diminuzione del 13% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 28% della valutazione "molto".

2) Il momento del pasto è gradevole



Domanda 2- raffronto %



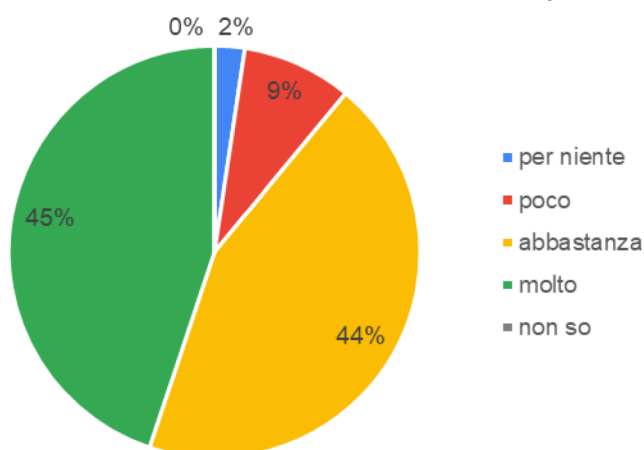
- Il 45% degli intervistati sembra gradire abbastanza il momento del pasto, il 16% lo gradisce poco e il 9% non lo gradisce proprio.
- Il 29% lo gradisce molto.

Le osservazioni critiche riguardano la ripetitività delle pietanze, la quantità ritenuta non sufficiente, la qualità variabile, le modalità di presentazione, l'equilibrio del condimento percepito in modo diverso dagli utenti e la presenza o assenza di cortesia da parte del personale.

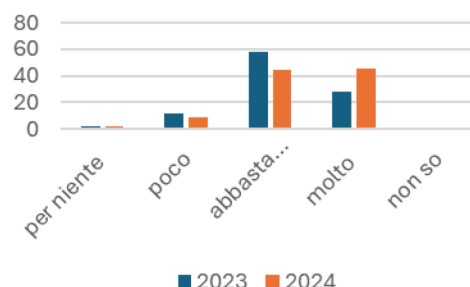
Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 9% della valutazione "poco", una diminuzione del 12% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 16% della valutazione "molto".



3) Sono soddisfatto delle cure che ricevo qui



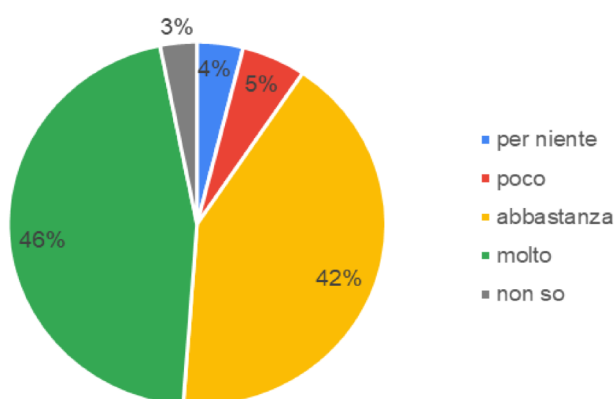
Domanda 3 - raffronto %



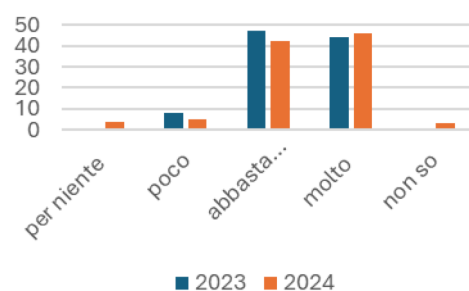
- Il 45% esprime soddisfazione elevata e il 44% si dichiara abbastanza soddisfatto delle cure ricevute in RSA. Il 9% è poco soddisfatto mentre il 2% non lo è per niente.
- Alcuni rilevano che la qualità dell'assistenza dipende dall'operatore in turno nonché dall'elevato turnover degli operatori.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 3% della valutazione "poco", una diminuzione del 13% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 17% della valutazione "molto".

4) Il personale è attento a non farmi male durante le cure.



Domanda 4 - raffronto %

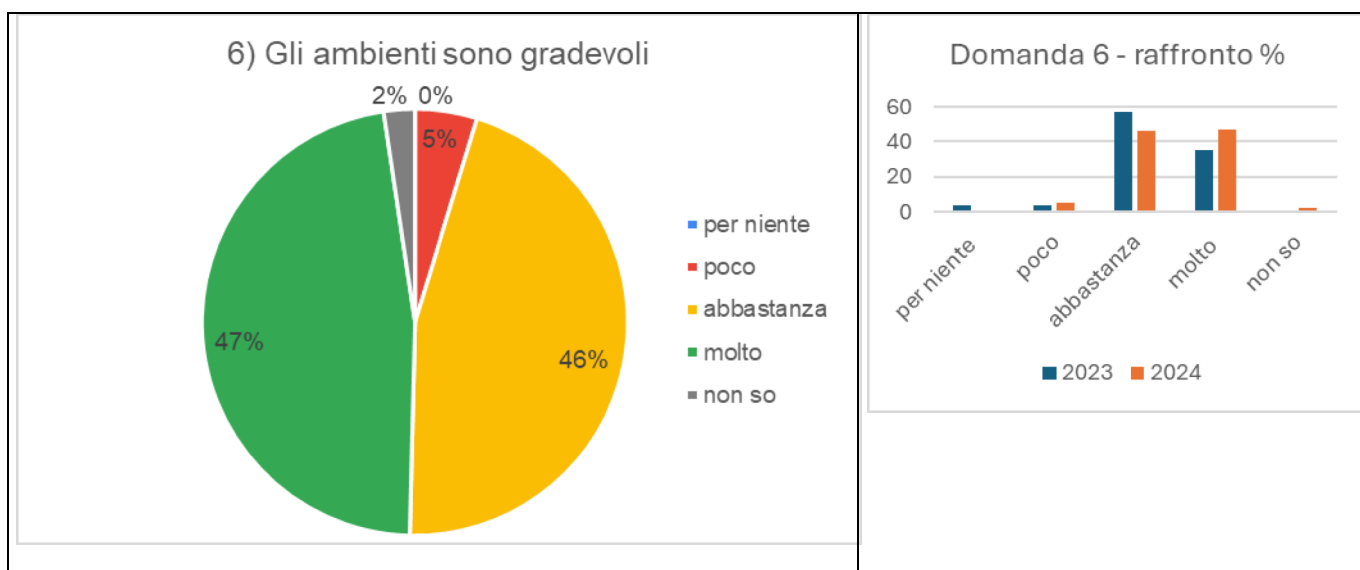
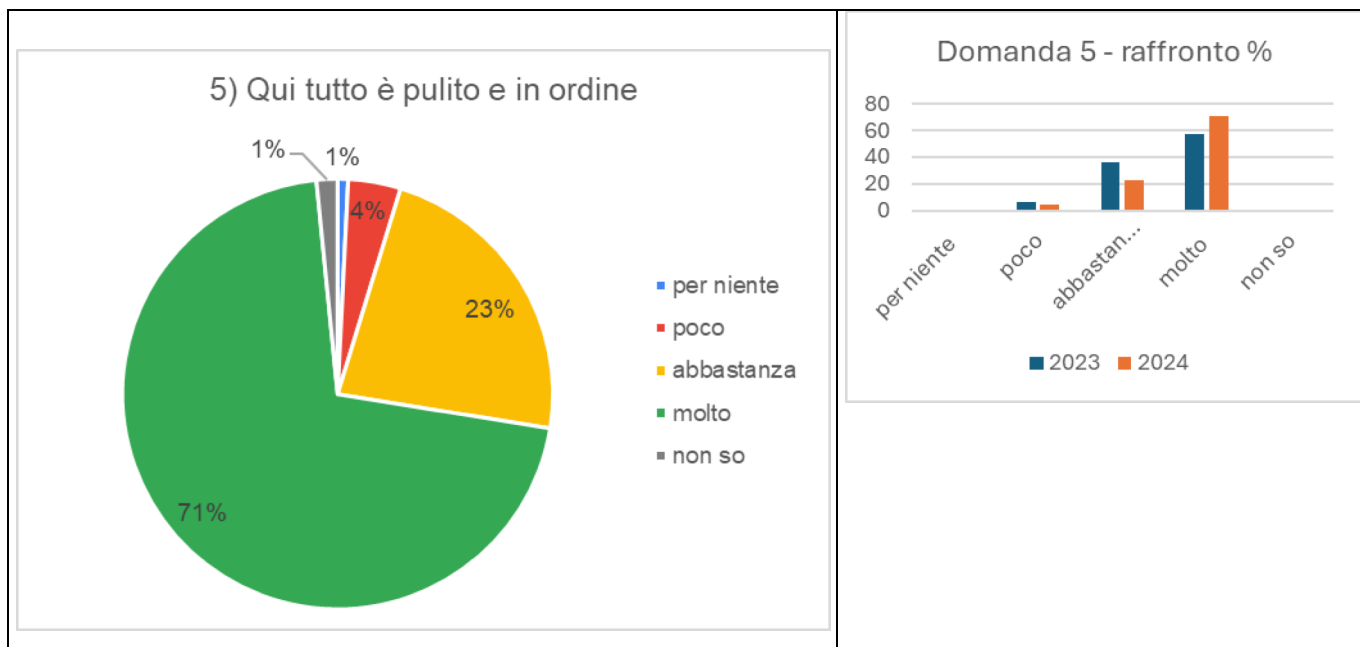


- Il 46% degli intervistati riferisce che il personale è molto attento, il 42% ritiene il personale abbastanza attento, specificando differenze individuali nell'approccio, mentre il restante 9% ritiene il personale poco o per nulla attento. Un 3% non è in grado di rispondere alla domanda.
- Le annotazioni mettono in evidenza maggiori difficoltà per coloro che hanno dolori o comunque situazioni cliniche più delicate, un miglior gradimento dell'operatrice donna nonché la soggettività dell'operatore in turno.

Nel complesso, non si rilevano differenze significative tra le due annualità.



B. Soddisfazione Ambientale



Commenti alle domande nr. 5 e 6

Vi è una generale soddisfazione per gli ambienti in termini di pulizia, adeguatezza, gradevolezza e comfort anche se per qualcuno l'arredamento della camera è troppo simile all'ospedale.

Domanda n. 5

Dal confronto tra le due annualità emerge una diminuzione del 13% della valutazione "abbastanza" e un aumento del 14% della valutazione "molto".

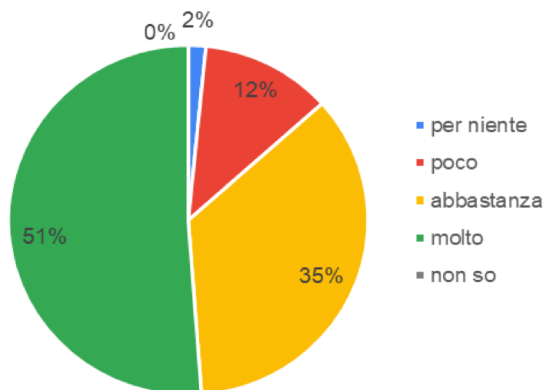
Domanda n. 6

Anche per la domanda n. 6 si registra una diminuzione dell'11% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 12% della valutazione "molto".

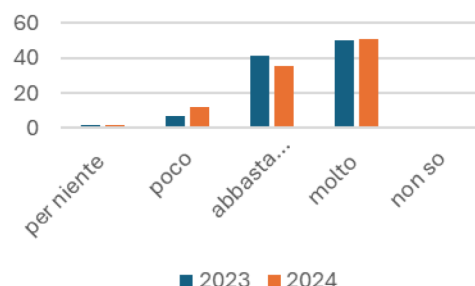


C. Rapporto con il personale di cura

7) Sono trattato con rispetto dal personale



Domanda 7 - raffronto %

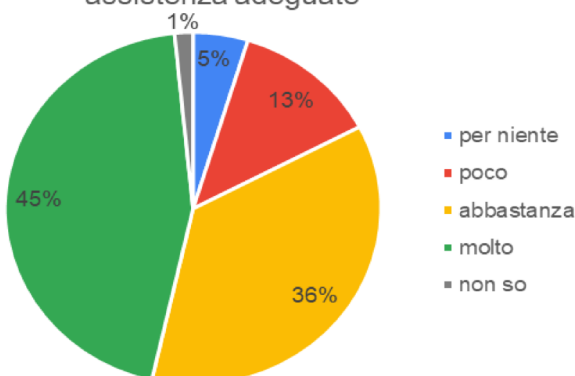


- L'86% degli ospiti intervistati ritiene di essere trattato con rispetto dal personale.
- Di questi, il 51% dice di essere trattato con molto rispetto, mentre il 35% fornisce la risposta "abbastanza", specificando le differenze di approccio tra i diversi operatori.
- Solo il 12% ritiene di essere trattato con poco rispetto dal personale ed un 2% si ritiene per nulla soddisfatto.

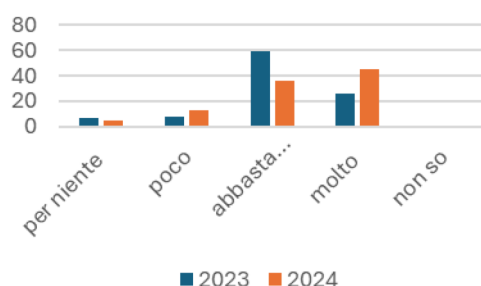
Si sottolinea l'apprezzamento quando si è chiamati per nome, la non uniformità nel modo di relazionarsi degli operatori ma anche l'affetto ricevuto da alcuni.

Il confronto con l'anno precedente non mostra complessivamente variazioni significative.

8) Il personale è pronto nel fornire cure e assistenza adeguate



Domanda 8 - raffronto %



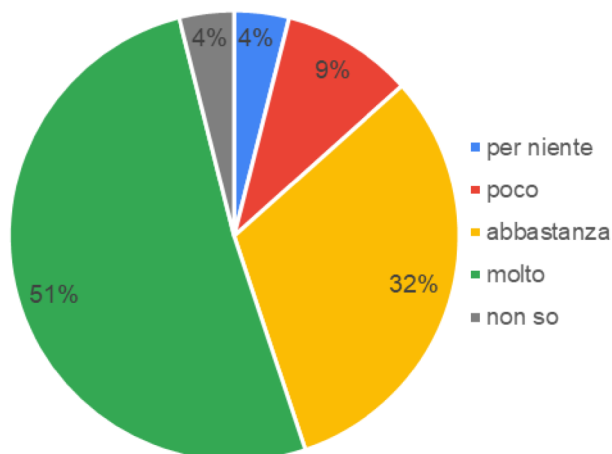
- L'81% degli intervistati ritiene il personale pronto nel fornire aiuto, di cui il 45% in misura elevata.
- Il restante 13% lo ritiene invece poco proattivo, il 5% per nulla mentre un 1% non è in grado di rispondere alla domanda.
- Qualche ospite ritiene che la prontezza del personale dipenda dai momenti della giornata e dagli operatori in turno, ma anche dalla proattività dei singoli operatori. Si rileva in alcuni casi la mancanza di comunicazione tra operatori rispetto alle esigenze dei singoli residenti.

Nel confronto tra le due annualità, si registra una diminuzione dell'23% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 19% della valutazione "molto".

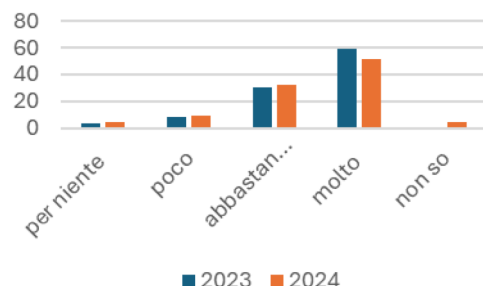


D. Attività

9) Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza.



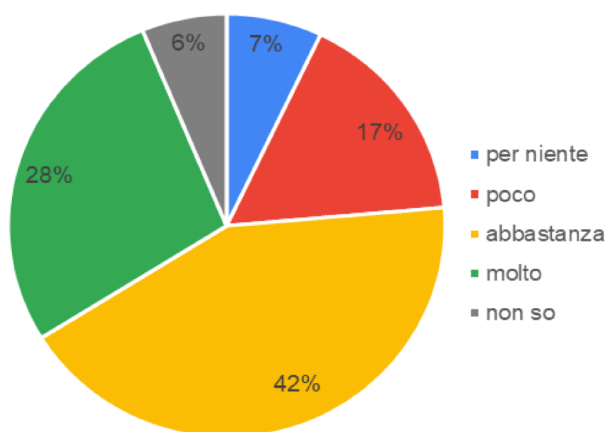
Domanda 9 - raffronto %



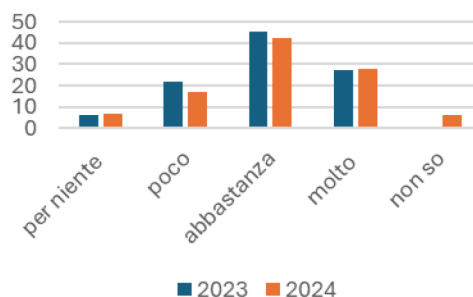
- Il 51% degli ospiti ritiene che il personale lo coinvolga molto nelle attività della RSA, il 32% ritiene di essere abbastanza coinvolto, l'13% ritiene che il personale lo coinvolga ma preferisce non partecipare per carattere, motivazioni personali o difficoltà legate alle patologie. Un ulteriore 4% non è in grado di rispondere alla domanda.

Nel confronto tra le due annualità, si registra una diminuzione dell'8% della valutazione "molto".

10) Si possono svolgere attività interessanti



Domanda 10 - raffronto %



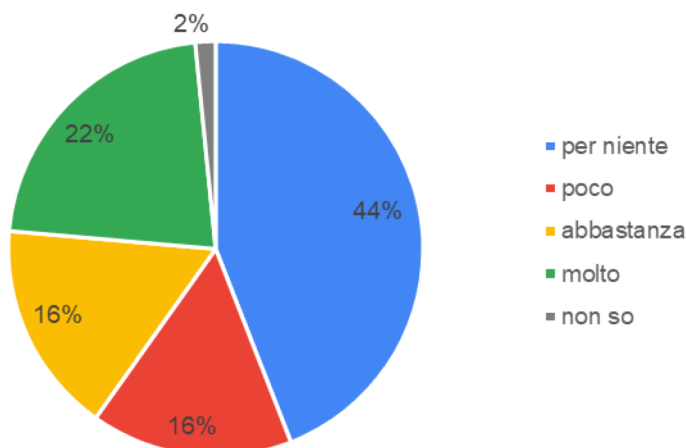
- Il 28% degli ospiti intervistati ritiene molto interessanti le attività proposte, il 42% le ritiene abbastanza interessanti, mentre il 24% ritiene siano poco interessanti ed un 6% non è in grado di rispondere alla domanda
- I commenti positivi riguardano attività come la lettura del giornale, il canto nel coro, la partecipazione alla S. Messa e sentirsi utili grazie al coinvolgimento degli operatori. Alcuni utenti segnalano di non prendere parte alle attività a causa di deficit visivi / uditivi / altre ragioni di salute o per preferenza verso altre occupazioni.

Il confronto con l'anno precedente non mostra variazioni significative.



E. Privacy e Autodeterminazione

11) Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi



Domanda 11 - raffronto %

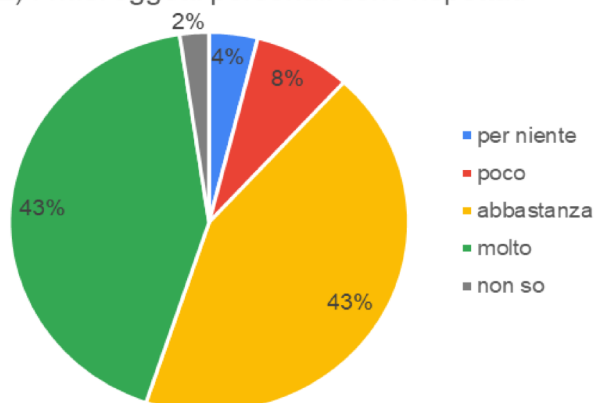


- Il 22% degli intervistati riferisce di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarsi (ospiti più autonomi).
- Il 16% riferisce di essere abbastanza soddisfatto degli orari.
- Il 60% degli ospiti intervistati sottolinea orari non corrispondenti alle proprie necessità.

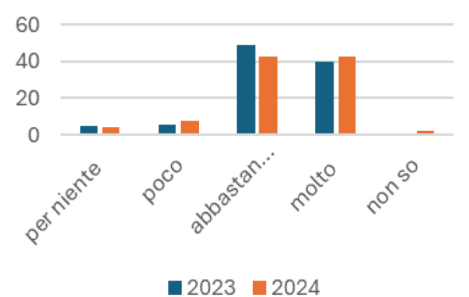
Alcuni commenti evidenziano le necessità degli operatori, la disponibilità degli intervistati a soddisfare le esigenze dell'organizzazione, e la soddisfazione di alcuni per essere stati accontentati negli orari.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala un incremento del 13% della valutazione "per niente"; una diminuzione del 14% della valutazione "poco", una diminuzione del 16% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 15% della valutazione "molto".

12) I miei oggetti personali sono rispettati



Domanda 12 - raffronto %

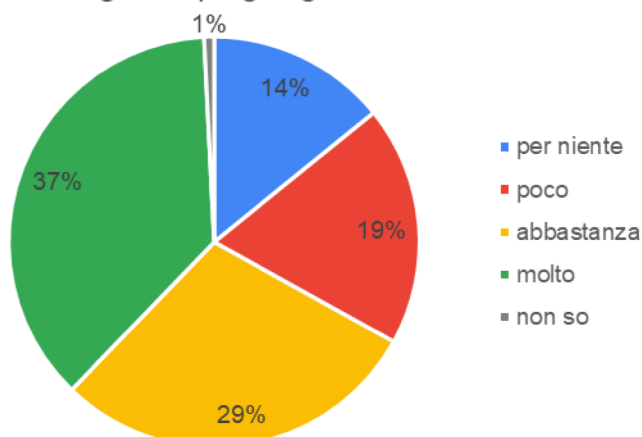


- L'86% degli ospiti dichiara che i propri effetti personali sono generalmente rispettati, mentre il 12% ritiene che non lo siano sufficientemente. Un ulteriore 2% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.
- I riferimenti negativi sono relativi agli spostamenti degli oggetti da parte del personale e/o a presunto furto da ignoti o altri ospiti.

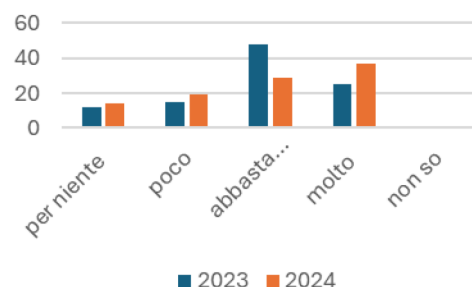
Il confronto con l'anno precedente non mostra variazioni significative.



13) Mi vengono spiegati gli effetti delle cure



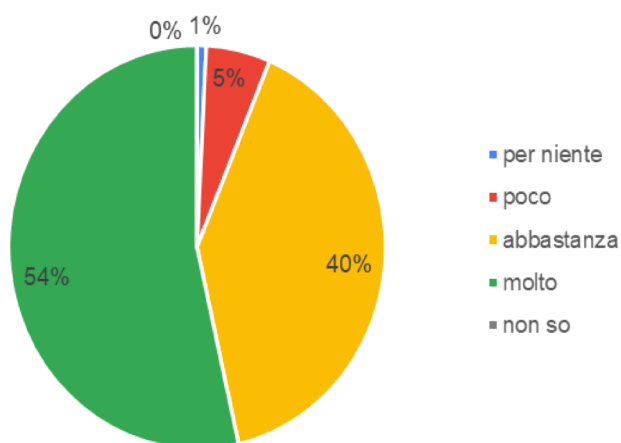
Domanda 13 - raffronto %



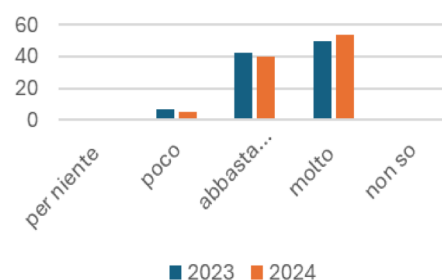
- Il 66% si ritiene soddisfatto delle spiegazioni fornite sulle cure, di cui il 37% molto e il 29% abbastanza.
- Il 33% ritiene di essere poco o per nulla soddisfatto per mancanza di spiegazioni spontanee da parte del personale sanitario sui farmaci da assumere o sulle cure in corso. Un ulteriore 1% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 19% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 12% della valutazione "molto".

14) E' rispettata la mia privacy durante le pratiche assistenziali



Domanda 14 - raffronto %

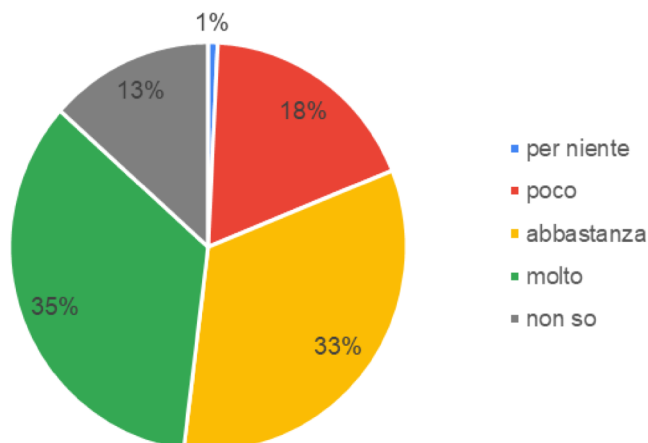


- Il 54% degli intervistati ritiene che la propria privacy sia molto rispettata durante le pratiche assistenziali.
- Il 40% del campione ritiene che la privacy sia abbastanza rispettata.
- Il restante 6% ritiene di non essere rispettato nella propria privacy.

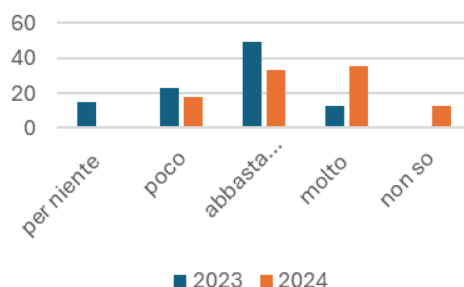
Il confronto con l'anno precedente non mostra variazioni significative.



15) Posso arredare la mia stanza con oggetti personali



Domanda 15 - raffronto %

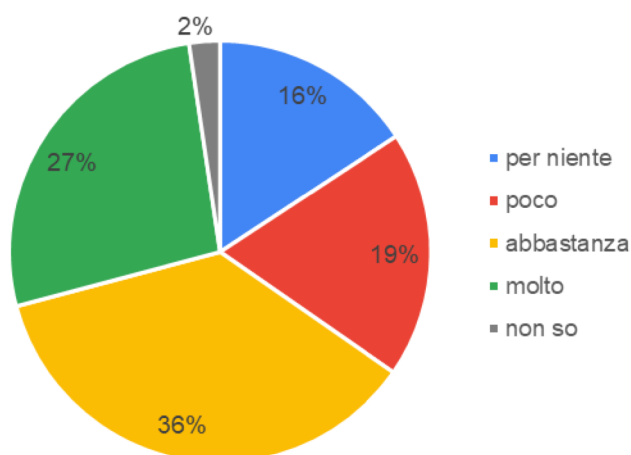


- Il 35% delle persone afferma di poter arredare la propria stanza con soddisfazione. Viene apprezzata la possibilità di avere un calendario, delle collane, fotografie dei propri cari o degli animali da compagnia (si precisa che ogni residente può personalizzare il proprio spazio senza necessariamente arredare l'intera stanza).
- Il 33% sa di poterla arredare, anche se non sempre è interessato a farlo o ritiene gli spazi non adeguati.
- Il 32% ritiene di poter arredare poco o per niente la propria stanza o di non essere al corrente di questa possibilità.
- Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 14% della valutazione "per niente", una diminuzione del 5% della valutazione "poco", una diminuzione del 16% della valutazione "abbastanza", un incremento del 22% della valutazione "molto" mentre un 13% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

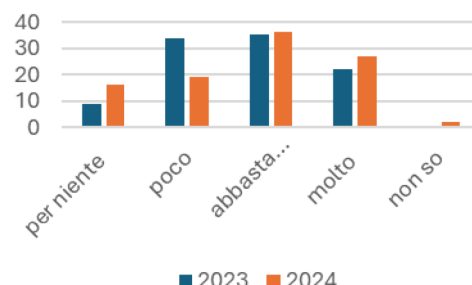


F. Coesione sociale – senso di appartenenza

16) Mi sento un membro di questa comunità



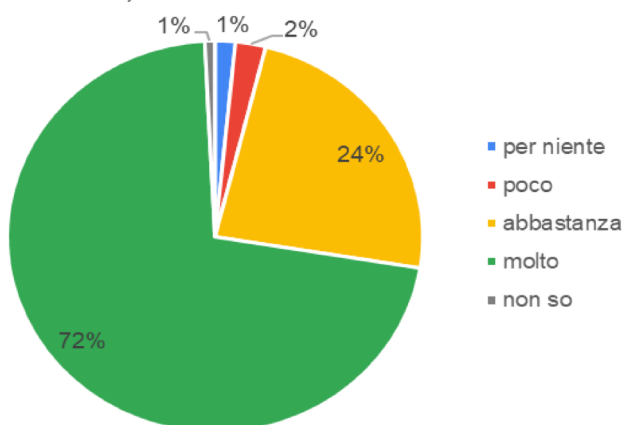
Domanda 16 - raffronto %



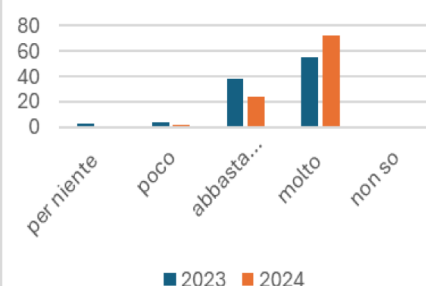
- Il 63% si sente complessivamente un membro di questa comunità.
- Il 35 % riferisce di avere difficoltà a sentirsi parte della stessa comunità mentre un 1% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala un incremento del 7% della valutazione "per niente", una diminuzione del 15% della valutazione "poco", un incremento del 1% della valutazione "abbastanza", un incremento del 5% della valutazione "molto" mentre un 2% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

17) Qui mi sento al sicuro.



Domanda 17 - raffronto %

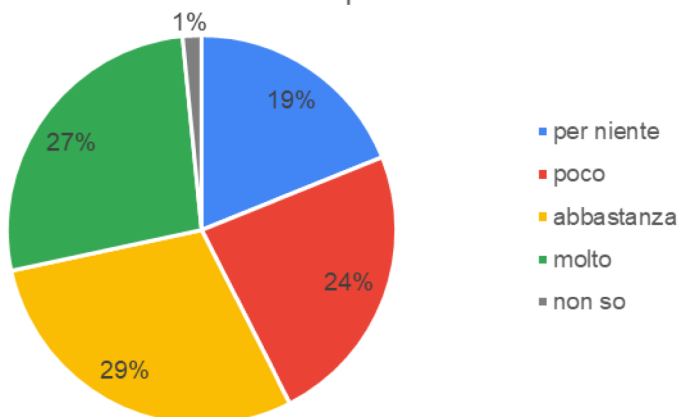


- Il 96% degli intervistati si sente al sicuro nella RSA in cui è stato accolto, con un 72% di risposte molto positive.
- Solo il 3% riferisce risposte negative ed un 1% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

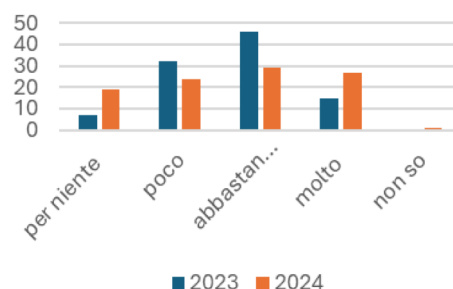
Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 2% della valutazione "per niente", una diminuzione del 2% della valutazione "poco", una diminuzione del 14% della valutazione "abbastanza", un incremento del 17% della valutazione "molto".



18) Ho costruito dei legami positivi con gli altri
che vivono qui



Domanda 18 - raffronto %

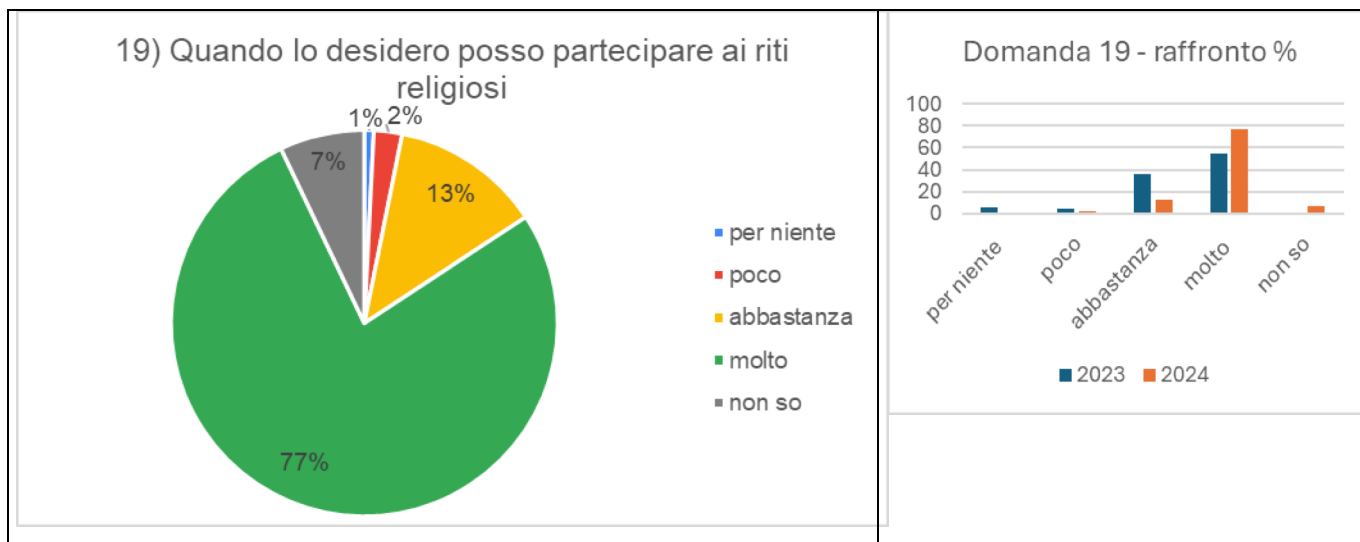


- Il 27% del campione ritiene di avere costruito legami ottimi all'interno del contesto.
- Il 29% degli ospiti intervistati riferisce di aver costruito buoni legami con altri ospiti.
- Il 24% di averne costruiti pochi.
- Il rimanente 19% non ha costruito legami, dichiarando di non essere interessato per natura, mentre l'1% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala un incremento del 12% della valutazione "per niente", una diminuzione del 8% della valutazione "poco", una diminuzione del 17% della valutazione "abbastanza" ed un incremento del 12% della valutazione "molto".

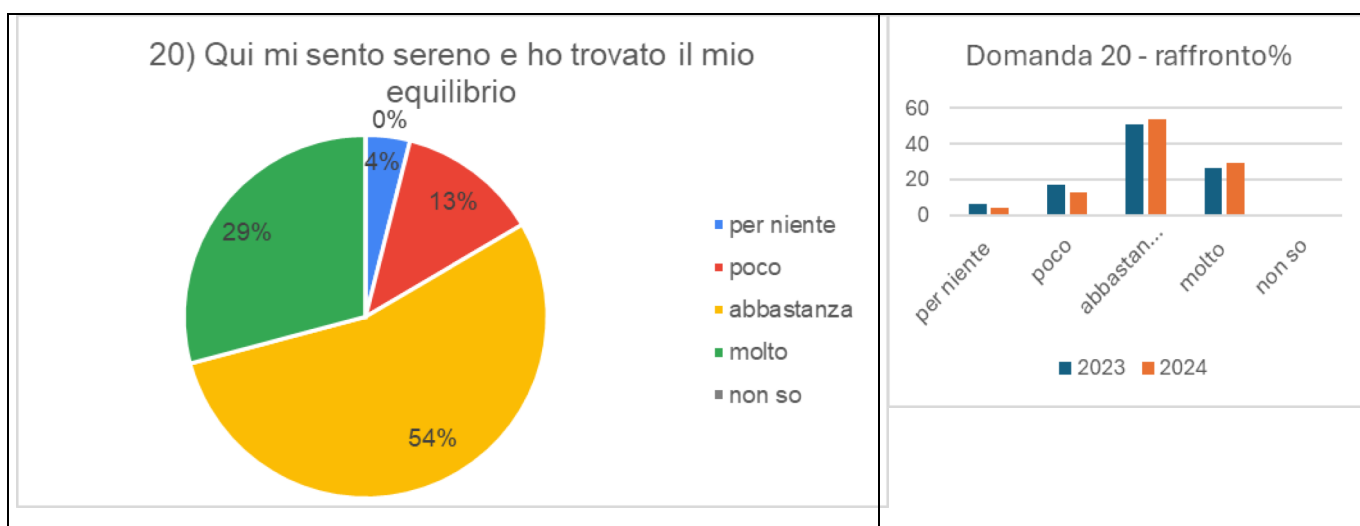


G. Autorealizzazione/spiritualità



- Il 77% degli ospiti intervistati afferma di poter partecipare ai riti religiosi organizzati dell'ente e/o incontrare le figure religiose quando lo desidera.
- Il 13% si ritiene abbastanza soddisfatto ed evidenzia il desiderio di poter avere degli appuntamenti individuali con le figure religiose.
- il 3% non partecipa in quanto non cattolico o ateo, o preferisce la messa in TV, ed il 7% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Nel confronto tra le due annualità, si segnala una diminuzione del 23% della valutazione "abbastanza" e un incremento del 22% della valutazione "molto".



- L'83% del campione intervistato ritiene di essere sereno.
- Il 17% degli intervistati ritiene di non esserlo o di esserlo poco, facendo riferimento alla vecchiaia, alla disabilità, all'inserimento in struttura e alla nostalgia di casa.

Il confronto con l'anno precedente non mostra variazioni significative.



SINTESI DEI RISULTATI

Per quanto riguarda **la soddisfazione dei bisogni fisiologici** si segnala un miglioramento della **qualità del riposo** così come **il momento del pasto** che vede risposte positive per il 74%, con un incremento del 16% del campione molto soddisfatto. Permangono tuttavia alcune criticità con le seguenti annotazioni: la ripetitività degli stessi cibi, la quantità ritenuta non adeguata, la qualità non sempre buona, le modalità di proporre e presentare il piatto, la presenza o meno di cortesia da parte del personale. Non si registrano quest'anno le annotazioni relative alle pietanze fredde e alla confusione in sala espresse lo scorso anno.

Relativamente alla **soddisfazione delle cure**, il campione soddisfatto si attestai all'89%; l'11% poco e per niente soddisfatto evidenzia nelle annotazioni maggiori difficoltà per la presenza di sintomatologia dolorosa o comunque situazioni cliniche più delicate, nonché una preferenza per il personale di assistenza di sesso femminile. Nel complesso, non si rilevano comunque differenze significative tra le due annualità.

Per quanto riguarda **la soddisfazione ambientale**, la pulizia degli ambienti e la loro gradevolezza soddisfano rispettivamente il 94% ed il 93% del campione intervistato.

Per quanto riguarda le attività, il 70% del campione intervistato dichiara che complessivamente in RSA si possono svolgere attività interessanti (-2% rispetto al 2023), mentre il 28% sottolinea l'esigenza di proposte nuove. Tuttavia, a fronte di domanda diretta rispetto a quali attività preferirebbero, gli ospiti non sono in grado di rispondere. L'83% ritiene di essere soddisfatto del coinvolgimento nelle attività, di cui il 51% si ritiene molto soddisfatto (% in lieve riduzione rispetto allo scorso anno).

Per ciò che riguarda il **bisogno di autodeterminazione**, il 60% degli ospiti intervistati sottolinea, alla domanda *"posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi?"*, orari poco o per niente corrispondenti alle proprie necessità. Aumentano rispetto allo scorso anno le risposte più estreme sia intermini negativi che positivi.

Inoltre, il 68% (-4% rispetto al 2023) del campione intervistato ha potuto **arredare la propria stanza /spazio personale** con soddisfazione anche se non sempre è interessato a farlo o ritiene gli spazi non adeguati, mentre il 32% è poco soddisfatto o non sembra essere al corrente (o non ricordare?) questa possibilità. Si sottolinea, nel confronto con lo scorso anno, una diminuzione delle risposte negative (-14% valutazione "per niente", - 5% valutazione "poco") ed un aumento delle risposte molto positive (+22% valutazione "molto").

Infine, per quanto riguarda la domanda relativa al rispetto degli **oggetti personali**, l'86% (-3% rispetto al 2023) del campione risponde positivamente, mentre i pochi riferimenti negativi sono relativi agli spostamenti degli oggetti da parte del personale e/o a presunto furto da ignoti o altri ospiti.



Per quanto riguarda **il rapporto con il personale di cura**, l'81% del campione si ritiene sostanzialmente soddisfatto delle spiegazioni fornite sulle cure e sui loro effetti (- 4% rispetto al 2023), anche se rimane un 18% che gradirebbe maggiori spiegazioni spontanee da parte del personale sanitario sui farmaci da assumere o sulle cure in corso.

Alla domanda: *"sono trattato con rispetto dal personale?"* pur osservando risposte complessivamente positive pari al 86% (-5% rispetto al 2023), vengono specificate le differenze di approccio tra i diversi operatori.

Procedendo l'osservazione **nell'area del bisogno di coesione sociale e senso di appartenenza**, il 96% si sente molto sicuro nel contesto (+ 3% rispetto al 2023).

Il 56% del campione ritiene di avere costruito legami positivi con altri ospiti all'interno della RSA (- 5% rispetto al 2023) ed il 63% del campione manifesta un senso di appartenenza alla comunità in cui risiede (+ 6% rispetto al 2023).

Infine, per quanto riguarda **l'area relativa ai bisogni di autorealizzazione e spiritualità**, si osserva che l'83% del campione intervistato ritiene di essere sereno (+ 6% rispetto al 2023) e che il 90% afferma di poter partecipare ai riti religiosi organizzati dell'ente e/o incontrare le figure religiose quando lo desidera (dato sostanzialmente invariato rispetto al 2023). Vi è in alcuni il desiderio e/o richiesta di un ascolto individuale della figura religiosa, oltre al momento della funzione.

In sintesi, l'osservazione dei dati, nel confronto con lo scorso anno, permette di identificare miglioramenti significativi delle risposte molto positive nella percezione dell'esperienza del pasto e del sonno, nella qualità delle cure ricevute, nella prontezza delle cure assistenziali, nelle spiegazioni ricevute sugli effetti delle cure e nella consapevolezza e soddisfazione dell'arredamento della propria camera, nella soddisfazione dei bisogni spirituali e nella serenità complessiva. Si registrano lievi miglioramenti rispetto ai risultati dello scorso anno relativamente alla pulizia e gradevolezza degli ambienti, alla percezione di sicurezza all'interno del contesto e alla costruzione di legami.

Rimangono invece sostanzialmente invariate rispetto allo scorso anno, l'attenzione a non far male durante le cure, il rispetto della privacy durante le pratiche assistenziali, l'essere trattati con rispetto dal personale, il rispetto dei propri oggetti, il grado di interesse per le attività svolte.

Si registrano risposte più estreme sia in senso positivo che negativo negli item relativi: all'autodeterminazione nel risveglio e nella messa a letto (si può ipotizzare una maggiore soddisfazione degli ospiti dei nuclei in cui il risveglio naturale è effettivamente o maggiormente in atto); la possibilità di arredare il proprio spazio (risposte più negative esprimono in qualche caso la sofferenza della non accettazione della struttura come casa e risposte più positive possono indicare un miglioramento nell'attenzione a questo aspetto da parte dell'equipe); la percezione di appartenenza ad una comunità e alla costruzione dei legami.

Per quanto riguarda le attività, si rileva una lieve diminuzione del coinvolgimento percepito dai residenti. Si evidenzia a tal proposito che la rilevazione è stata effettuata in un periodo di riduzione delle attività dovuta ad allerta sanitaria. Sono state, inoltre, riportate dagli intervistatori difficoltà nel ricordo di attività effettuate in modo non continuativo da parte degli intervistati. Il processo di cambiamento in atto ad attività di piccolo gruppo e la non completa transizione ad una gestione



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ISO 9001
ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



del tempo organizzata secondo i principi Gentlecare con il conseguente coinvolgimento di tutta l'equipe non permette una soddisfazione piena da parte dei residenti. Le attività sono, inoltre, considerate dagli intervistati solo in correlazione al servizio educativo; ad esempio, non vengono percepite come attività quelle legate al servizio di cura alla persona (es. parrucchiere, callista) e vengono ricordati con maggiore facilità le attività continuative (es. rassegna stampa e coro).

Infine, alcuni item, nonostante rimangano positivi e registrino un aumento della risposta "molto", rilevano una complessiva lieve riduzione delle risposte positive che non risulta essere significativa, ma a cui porre attenzione per evitare ulteriori riduzioni. Tra queste troviamo l'item sulla spiegazione delle cure, l'essere trattati con rispetto dal personale, le attività interessanti ed il grado di coinvolgimento nelle attività oltre agli item relativi alla coesione sociale.



ESITO RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI NELLE RSA GESTITE DALLA FONDAZIONE CASA DI DIO *onlus* ANNO 2024

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E FINALITÀ

Il questionario somministrato ai familiari degli ospiti delle RSA si articola in cinque principali **macroaree tematiche**, pensate per indagare in modo sistematico e approfondito i diversi aspetti dell'esperienza assistenziale e relazionale all'interno delle strutture. Le aree indagate sono:

- A) Informazioni** – valutazione della chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità delle comunicazioni da parte della struttura verso i familiari;
- B) Assistenza** – qualità delle cure sanitarie, relazionali ed emotive fornite agli ospiti, inclusa la professionalità e la disponibilità del personale;
- C) Servizi di supporto** – percezione dei servizi ausiliari, quali ristorazione, lavanderia, pulizia, e altri aspetti della quotidianità;
- D) Ambienti** – giudizio sull'igiene, il comfort, l'organizzazione degli spazi e l'accessibilità delle aree comuni e delle camere;
- E) Valutazione generale** – impressione complessiva sull'esperienza in struttura, come sintesi degli aspetti precedenti.

I dati raccolti si riferiscono alle quattro strutture gestite dalla Fondazione Casa di Dio Onlus ovvero:

- RSA La Residenza
- RSA Luzzago
- RSA Feroldi
- RSA Casa di Dio

Le risposte sono state classificate secondo una scala a sei livelli, che consente di cogliere in modo sfumato le percezioni espresse:

- Molto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non saprei



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ISO 9001
ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



Questa articolazione permette non solo di evidenziare apprezzamenti o criticità, ma anche di intercettare situazioni di incertezza o disinformazione, che rappresentano a loro volta aree di intervento potenziale.

L'obiettivo principale dell'indagine è duplice: **rilevare il livello di soddisfazione** dei familiari e **individuare margini di miglioramento** per orientare lo sviluppo continuo della qualità dei servizi offerti.

Ma l'utilità del questionario va oltre la semplice rilevazione numerica: esso rappresenta uno **strumento di ascolto attivo**, volto a dare voce ai familiari degli ospiti, a raccogliarne aspettative, vissuti, suggerimenti e anche eventuali criticità. Favorisce una **relazione trasparente e partecipata** tra l'organizzazione e le famiglie, promuovendo un approccio collaborativo alla cura.

Inoltre, il questionario costituisce una base fondamentale per l'**autovalutazione interna** e la **programmazione strategica**: i dati raccolti possono essere utilizzati per definire obiettivi di miglioramento concreti, per monitorare nel tempo l'andamento della soddisfazione e per rafforzare il senso di fiducia e vicinanza tra le strutture e le persone coinvolte.

IL CAMPIONE

La raccolta delle risposte al questionario ha previsto due modalità di somministrazione distinte. In una prima fase, il questionario è stato inviato tramite e-mail ai referenti principali degli ospiti delle RSA. Il messaggio conteneva un link personalizzato per ciascuna struttura, che permetteva ai destinatari di accedere e compilare autonomamente il questionario online.

Successivamente, al fine di ampliare la partecipazione e raggiungere anche coloro che non avevano risposto alla prima comunicazione, è stata attivata una seconda modalità di somministrazione tramite intervista semi-strutturata. Questa fase è stata condotta da un gruppo di 12 volontari, i quali hanno contattato telefonicamente i referenti principali di tutti gli ospiti delle quattro RSA. L'attività si è svolta in un tempo molto contenuto – circa due settimane – e ha permesso di ottenere un **tasso di adesione complessivo pari all'84,13%**.

Il risultato ottenuto, sia in termini quantitativi che qualitativi, è stato reso possibile grazie all'impegno, alla dedizione e all'efficienza dei volontari coinvolti, che con grande spirito di collaborazione hanno portato a termine il compito in tempi rapidissimi. Un sentito ringraziamento va quindi a tutto il team di volontari, il cui contributo si è rivelato fondamentale per la buona riuscita della rilevazione.

La partecipazione ha mostrato variazioni significative tra i diversi nuclei, con una percentuale minima registrata nel nucleo Ortensia (57,14%) e una massima nel nucleo Gelsomino della RSA Casa di Dio (97,50%) e nel nucleo Ciclamino della RSA Feroldi (96,88%).

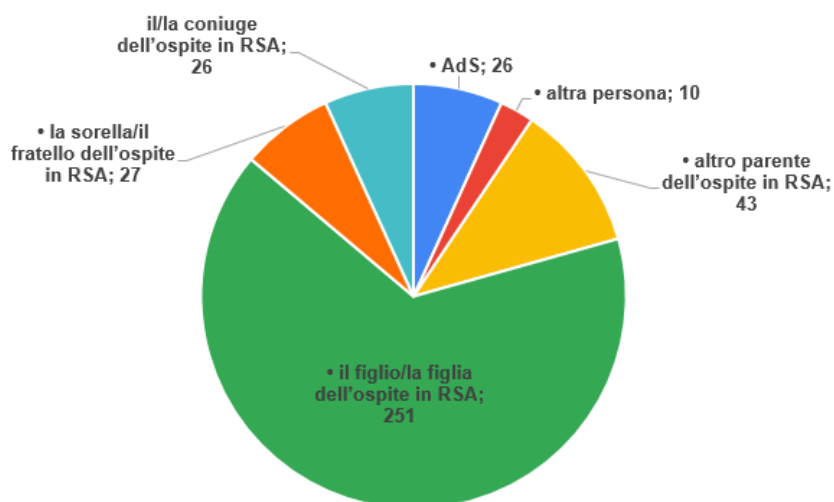


Di seguito si riporta il dettaglio delle adesioni per struttura e nucleo:

STRUTTURA	RISPOSTE	%
RSA A. LUZZAGO	117	84,78%
AZALEA	40	86,96%
GIGLIO	36	78,26%
MIMOSA	41	89,13%
RSA CASA DI DIO	121	84,62%
FIORDALISO	21	65,63%
GELSOMINO	39	97,50%
GIRASOLE	35	89,74%
TULIPANO	26	81,25%
RSA FEROLDI	75	89,29%
CICLAMINO	31	96,88%
MUGHETTO	17	85,00%
PRIMULA	27	84,38%
RSA LA RESIDENZA	74	77,89%
CAMELIA	33	84,62%
ORCHIDEA	25	89,29%
ORTENSIA	16	57,14%
TOTALE	387	84,13%

I partecipanti rappresentano l'intera gamma di nuclei presenti nelle quattro strutture, oltre che tutte le diverse figure familiari di riferimento (figli, coniugi, fratelli/sorelle, nipoti, tutori legali, ecc.), che per semplicità verranno d'ora in avanti indicati con il termine generale di "familiari".

COMPILATORE SUDDIVISO PER CATEGORIA





A. INFORMAZIONI

L'area "Informazione" ha l'obiettivo di valutare la **chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità** delle comunicazioni tra la struttura e i familiari degli ospiti, con particolare riferimento ai momenti più delicati del percorso assistenziale, come l'ingresso in RSA e la gestione della quotidianità clinica.

Alla domanda **"Le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso del suo familiare in struttura?"**, a cui era possibile rispondere con un semplice "sì" o "no", il **97,16% degli intervistati ha risposto positivamente**, evidenziando una buona percezione della comunicazione iniziale. Questo primo dato suggerisce che il momento dell'accoglienza, nella maggior parte dei casi, viene gestito con attenzione e cura dal personale delle strutture.

Tuttavia, alla successiva domanda aperta **"Quali informazioni avrebbe voluto avere rispetto all'ingresso in RSA?"**, alcuni familiari hanno evidenziato **bisogni informativi non completamente soddisfatti**, che si possono raggruppare nei seguenti ambiti:

organizzazione interna

I familiari segnalano la necessità di una comunicazione più chiara e dettagliata su diversi aspetti dell'organizzazione interna. In particolare, evidenziano:

- **carenza di informazioni puntuali sulla presenza del personale nei vari turni e sull'organizzazione quotidiana dell'assistenza**
- **scarsa chiarezza riguardo alle attività fisioterapiche ed educative**, sia in termini di frequenza che di contenuti.
- **Insufficienti informazioni sui servizi di trasporto per visite esterne**, incluse le modalità di fruizione e i relativi costi, spesso non comunicati in modo adeguato.

comunicazione e routine quotidiana

- **Necessità di conoscere il programma della giornata tipo dell'ospite.**
- **Mancanza di informazioni su regole pratiche della vita comunitaria in RSA**, come il divieto di portare beni di valore.

Alla domanda **"Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto agli aspetti sanitari del suo familiare?"**, **l'89,92% ha risposto positivamente**, confermando una generale soddisfazione. Tuttavia, l'analisi qualitativa delle risposte aperte evidenzia alcune criticità che meritano attenzione:

- **Stato di salute e condizioni cliniche generali**

Molti familiari hanno espresso il desiderio di essere aggiornati con maggiore regolarità su condizioni cliniche, peggioramenti, crisi improvvise (es. febbre, cadute, crisi epilettiche). Alcuni segnalano di aver appreso informazioni rilevanti solo a posteriori, durante le visite o tramite contatti occasionali. Diverse segnalazioni riguardano la **scarsa comunicazione sulle terapie**, in particolare variazioni importanti, sospensioni o esiti di esami, che spesso non vengono comunicate tempestivamente o in modo chiaro.



- **Criticità gravi o mancanza di comunicazione**

Questo gruppo raccoglie un insieme di segnalazioni, più o meno dettagliate, in cui viene percepita una mancanza strutturata di comunicazione: alcuni parlano di “assenza totale di informazioni” o di episodi importanti venuti a conoscenza solo in ritardo. Altri sottolineano una comunicazione discontinua, poco coordinata o generica. Anche quando non sono presenti episodi gravi, il senso di incertezza o di impreparazione informativa è vissuto con disagio e alimenta la sfiducia nel sistema.

- **Tempestività e modalità della comunicazione**

Alcuni familiari lamentano una comunicazione non sempre tempestiva o automatica in caso di eventi acuti. L’aspettativa è quella di una comunicazione più proattiva e formale, vissuta non solo come trasmissione di informazioni, ma anche come forma di rispetto e attenzione. In alcuni casi emergono difficoltà nel contattare direttamente le figure sanitarie di riferimento (medici, infermieri, coordinatori), o la sensazione di non essere ascoltati o adeguatamente accolti nelle richieste di confronto. Parallelamente, vengono però riconosciute positivamente **single figure professionali** per empatia, disponibilità e chiarezza comunicativa.

CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA INFORMAZIONI

In sintesi, pur in presenza di una soddisfazione generale elevata, le osservazioni raccolte evidenziano **una richiesta trasversale di maggiore trasparenza, regolarità e accessibilità nella comunicazione sanitaria**.

Per rispondere in modo efficace ai bisogni emersi, potrebbero essere valutate le seguenti **azioni di miglioramento**:

- **Definizione di un protocollo informativo di base** condiviso tra tutte le strutture, che stabilisca le modalità, le tempistiche e i canali per la comunicazione con i familiari. Questo potrebbe includere schede informative standard, calendari delle attività, e avvisi strutturati in caso di eventi clinici rilevanti.
- **Attivazione di un sistema strutturato di comunicazione periodica in ambito sanitario**, ad esempio tramite report clinici semplificati, telefonate programmate, o incontri periodici tra equipe e familiari.
- **Creazione di spazi stabili di ascolto e confronto**: sportelli dedicati, colloqui programmati, sistemi di raccolta feedback per far emergere in modo sistematico esigenze, dubbi e proposte da parte dei familiari.
- **Valorizzazione delle buone pratiche relazionali**, rafforzando il riconoscimento e la formazione delle figure professionali che già oggi si distinguono per empatia, disponibilità e qualità comunicativa.



B. ASSISTENZA

Nell'ambito dell'analisi dell'area Assistenza, le domande relative **alle figure dell'equipe** possono essere ricondotte a due macro-ambiti tematici:

- **qualità delle cure erogate**
- **relazione**

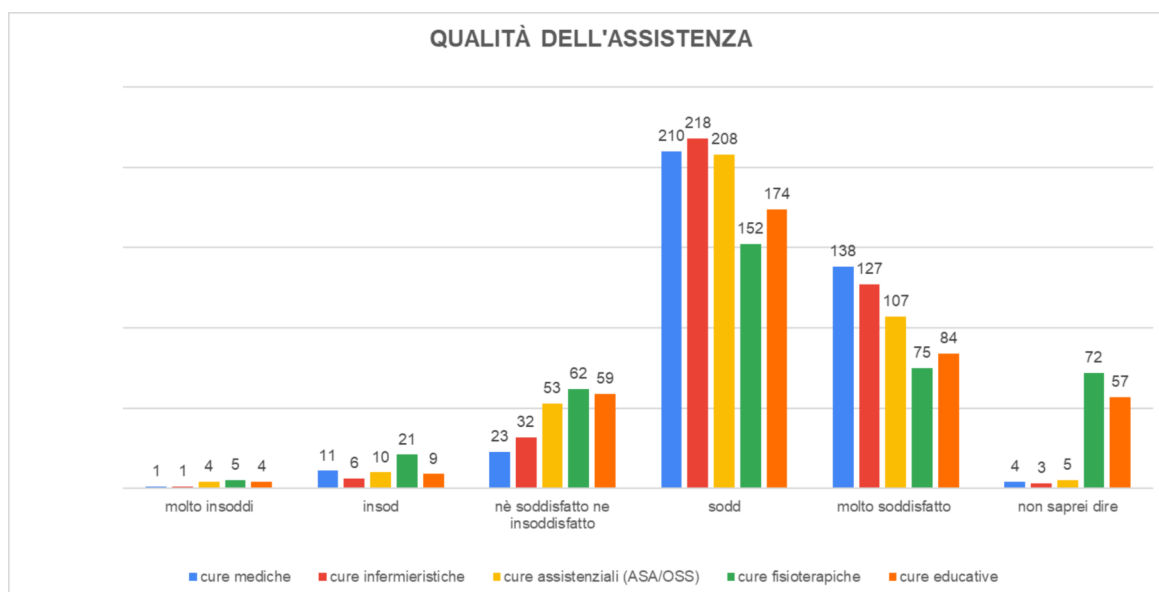
A questi si aggiunge l'analisi delle domande relative a due figure: CSA e Psicologo.

+ QUALITÀ DELLE CURE EROGATE

L'area "Assistenza" del questionario include una sezione dedicata alla **valutazione della qualità delle cure sociosanitarie** ricevute dagli ospiti, attraverso l'opinione dei loro familiari. In particolare, è stato chiesto:

"Come valuta la qualità dell'assistenza che il suo familiare riceve in questa RSA rispetto a...", con riferimento a diverse tipologie di assistenza: **medica, infermieristica, fisioterapica e educative.**

Le risposte sono state le seguenti:



● Valutazioni positive

Osservando le risposte raccolte, emerge un quadro complessivamente positivo. In tutte le aree considerate, la maggioranza delle valutazioni ricade nelle categorie **"soddisfatto"** e **"molto"**



soddisfatto", che, accorpate, rappresentano le **risposte positive**. Questo dato suggerisce un apprezzamento generale per la qualità dell'assistenza erogata nelle strutture.

Le **cure mediche e infermieristiche**, al contrario, si distinguono per avere la **percentuale più bassa di risposte negative**, cioè di risposte che indicano insoddisfazione esplicita (somma di "molto insoddisfatto" e "insoddisfatto"). Questo conferma la solidità dell'assistenza clinico-sanitaria percepita dai familiari, che la considerano un punto di forza del servizio.

● Valutazioni negative

Tuttavia, alcune differenze tra le aree meritano attenzione:

Le **cure fisioterapiche** presentano la **percentuale più bassa di risposte positive** rispetto alle altre tipologie di assistenza. Pur restando in un range di sufficiente soddisfazione, questo dato segnala **un margine di miglioramento** percepito dai familiari in termini di qualità o frequenza dell'intervento fisioterapico. La questione correlata ad aspettative troppo elevate dei familiari sia rispetto alle effettive possibilità di recupero funzionale sia all'aspetto dell'intensità riabilitativa in RSA, è questione nota che deve tuttavia essere ripresa.

😐 Valutazioni neutre

Un dato significativo, già riscontrato negli anni precedenti, è rappresentato dalla **percentuale elevata di risposte "non saprei"**, in particolare per quanto riguarda:

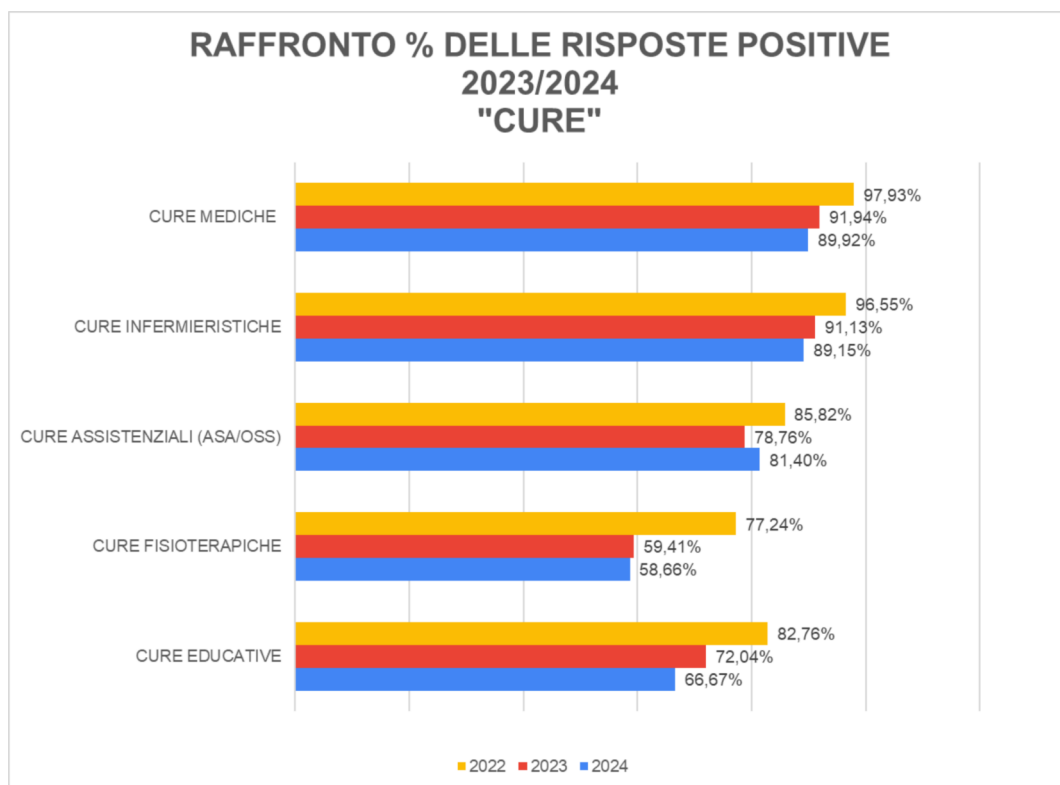
- **Le attività educative:** **16,54%** dei rispondenti dichiara di non essere in grado di esprimere una valutazione.
- **Le cure fisioterapiche:** il **25,84%** sceglie la stessa opzione.

In sintesi, i dati relativi all'area assistenziale "QUALITÀ mettono in evidenza:

- Una **valutazione ampiamente positiva** per le cure mediche e infermieristiche.
- Alcune **criticità percepite** nel settore fisioterapico, che potrebbe trarre beneficio da un potenziamento o da una maggiore condivisione degli obiettivi e dei risultati con i familiari.
- La necessità di **rafforzare la comunicazione e la trasparenza** riguardo alle attività educative e fisioterapiche, per aumentare la consapevolezza e migliorare la percezione complessiva del servizio.

🔄 EVOLUZIONE DEL DATO RISPETTO AGLI ANNI PRECEDENTI

Per una lettura più trasparente dei dati si precisa che nel 2022 i dati raccolti erano stati effettuati dopo una chiusura della struttura e il campione era molto inferiore rispetto a quello degli anni successivi.



Confrontando i risultati dell'attuale rilevazione con quelli dell'anno precedente, si osserva un **leggero peggioramento nel giudizio complessivo sull'area assistenziale**.

Questo lieve calo di soddisfazione potrebbe essere riconducibile a diversi fattori, come la maggiore consapevolezza e aspettativa da parte dei familiari, oppure a situazioni contingenti legate all'organizzazione interna o alla carenza di personale in determinati periodi.

Fanno eccezione a questo andamento **le valutazioni relative all'assistenza quotidiana fornita da ASA/OSS**, che **mantengono un trend stabile o leggermente migliorativo** rispetto all'anno precedente. Questa figura professionale continua a essere percepita come un punto di riferimento fondamentale per gli ospiti, grazie alla presenza costante, alla disponibilità e alla qualità relazionale espressa nella cura quotidiana.

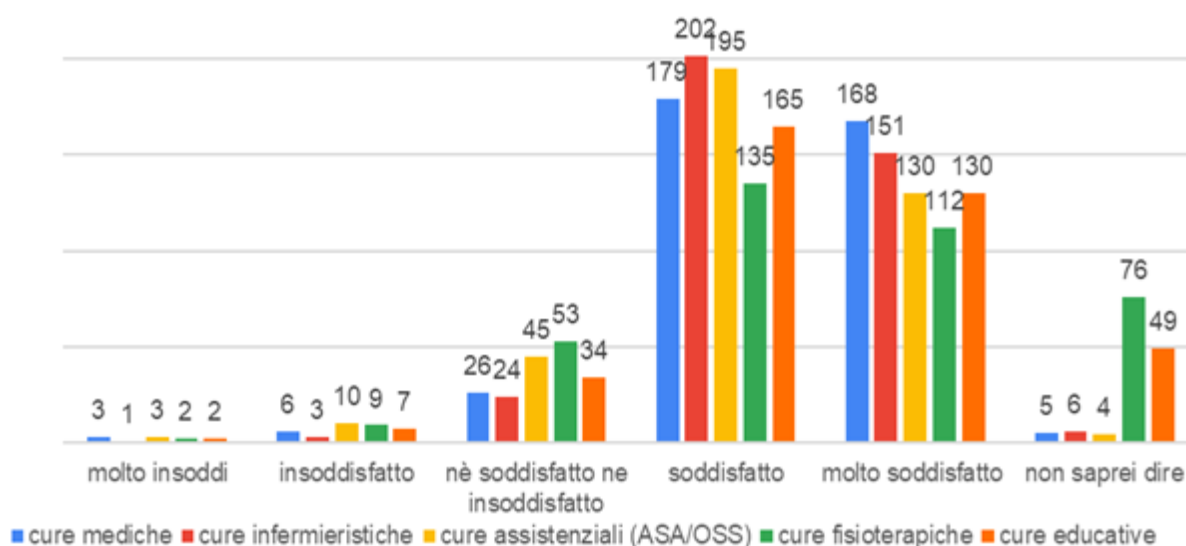
RELAZIONI

Assistenza – Relazionale ed emotiva fornita agli ospiti, inclusa la professionalità e disponibilità del personale

Alla domanda: **"Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)"**, emerge che, complessivamente, tutte le figure professionali coinvolte sono valutate positivamente, come rappresentato dai dati.



DISPONIBILITÀ CORTESIA QUALITÀ DELLE RELAZIONI



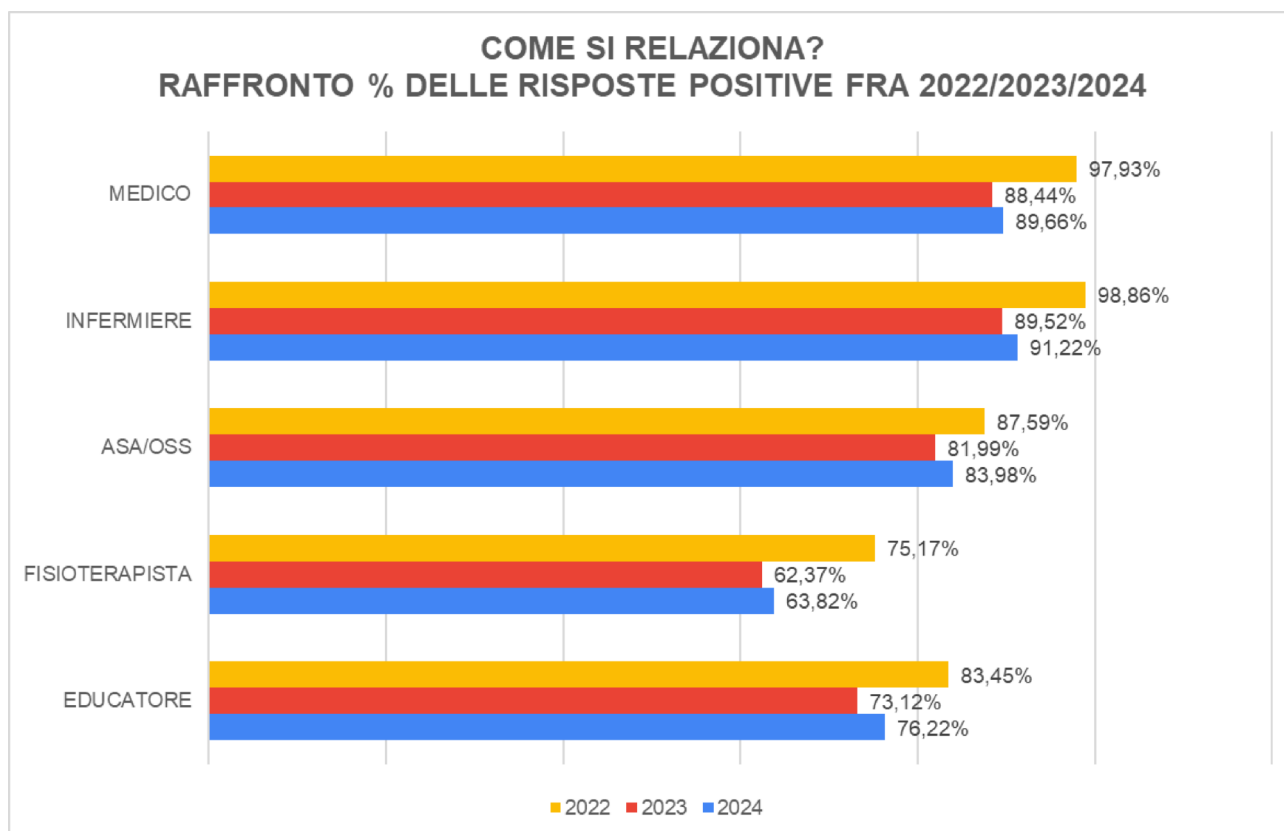
Analogamente a quanto osservato per la domanda precedente sulla cura assistenziale, anche in questo caso le figure del **fisioterapista** e **educatore** mostrano una percentuale più alta di risposte "non saprei dire", accompagnata dalle **percentuali più basse di riscontri positivi**. Questo dato, che può essere interpretato come indicativo di una certa **criticità**, sembra essere connesso a una percezione di **carenza informativa** da parte dei familiari riguardo alla quotidianità dell'ospite e alle attività proposte.

In particolare, diversi familiari esprimono il desiderio di un **potenziamento** delle attività offerte da questi servizi, suggerendo che la comunicazione tra la struttura e i familiari potrebbe essere migliorata. Le risposte raccolte indicano una certa **disconnessione** tra le **aspettative espresse** dai familiari durante i colloqui iniziali e quanto poi effettivamente percepito o offerto in termini di attività quotidiane e interazioni.

Questo aspetto suggerisce la necessità di rafforzare la **comunicazione continua** con i familiari, per allineare meglio le aspettative alle realtà operative e migliorare la qualità percepita della relazione con il personale.



EVOLUZIONE DEL DATO RISPETTO AGLI ANNI PRECEDENTI – Focus sull'Equipe



CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO AREA ASSISTENZA

I dati raccolti indicano un **alto livello di soddisfazione complessiva** per tutte le figure professionali coinvolte, come rappresentato nei risultati seguenti. Le risposte evidenziano che, in generale, il personale viene percepito come **disponibile, cortese e capace di instaurare buone relazioni** con gli ospiti e i loro familiari.

Tuttavia, è emerso un trend **differenziato** tra le diverse figure professionali, in particolare, **Fisioterapista e Educatore**. Per queste due figure, si registra una percentuale significativa di risposte con la voce "non saprei dire", seguita da una **percentuale relativamente bassa di riscontri positivi**. Questo dato può essere interpretato come un segnale di **criticità**, che potrebbe derivare da una **percezione di mancanza di informazioni dettagliate** sulla quotidianità dell'ospite. **Possibili cause:** Diverse risposte indicano che i familiari avvertono una carenza informativa riguardo alle attività fisioterapiche e educative e desidererebbero un maggiore coinvolgimento nelle **attività proposte**. Tale situazione suggerisce che le aspettative dei familiari, forse delineate durante i colloqui iniziali, non siano pienamente soddisfatte dalla comunicazione effettivamente ricevuta o dalle attività offerte.



Dall'analisi delle risposte aperte alla domanda **“Suggerimenti rispetto all'assistenza”** emergono diverse aree tematiche ricorrenti, che riflettono bisogni, criticità e proposte di miglioramento da parte dei familiari. Di seguito si riportano le principali aree individuate, con una sintesi dei contenuti emersi.

Risorse umane e organico

Molti familiari evidenziano la **carenza di personale**. Si riscontra una richiesta di aumento dell'organico, ritenuto insufficiente per garantire un'assistenza efficace e continuativa. La scarsità di personale, seppure comune a tutte le strutture sanitarie e sociosanitarie e non imputabile alla Fondazione Casa di Dio, viene percepita come una delle principali cause delle difficoltà riscontrate nella cura quotidiana degli ospiti.

Organizzazione dei turni e dei tempi di assistenza

Una seconda area riguarda l'**organizzazione dei turni di lavoro** e la **gestione del tempo assistenziale**. Le osservazioni fanno riferimento in particolare ai **turni notturni** e ai **fine settimana**, durante i quali la presenza del personale viene percepita non sufficiente nonostante, fatta eccezione per i non turnisti, ASA/OSS ed infermieri siano sempre presenti in uguale numero.

Qualità della relazione e attenzione alla persona

Numerosi suggerimenti pongono l'accento sulla necessità di una maggiore **attenzione alla persona**, con richieste di un approccio più **umano, empatico e rispettoso**. Si desidera una cura che non sia solo tecnica, ma anche **relazionale**, capace di considerare i bisogni affettivi, comunicativi e personali degli ospiti. Alcuni familiari segnalano atteggiamenti frettolosi o standardizzati da parte del personale, che riducono la qualità dell'interazione.

Si richiede una maggiore **tempestività nelle risposte** e una **presenza più costante** in tutte le fasce orarie, per garantire sicurezza e prontezza nell'intervento e controllo.

Organizzazione dell'assistenza e miglioramento generale

Infine, molti familiari esprimono il desiderio di un **miglioramento complessivo** dell'organizzazione assistenziale, con l'obiettivo di offrire servizi più efficaci, personalizzati e attenti. Il termine “migliorare” ricorre frequentemente, segno di una percezione diffusa di potenziali margini di crescita in tutte le dimensioni dell'assistenza.

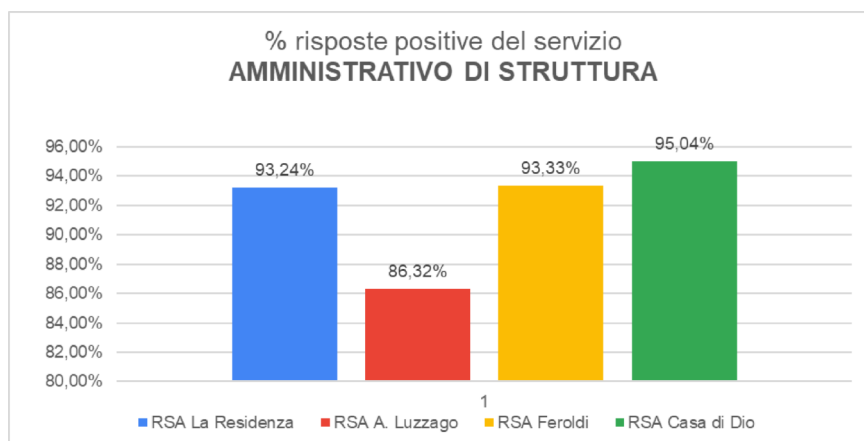
Nel complesso, i suggerimenti raccolti restituiscono un quadro in cui le **richieste di potenziamento dell'organico** si intrecciano con la **domanda di maggiore attenzione e qualità relazionale**. Gli ambiti di miglioramento individuati riguardano sia aspetti strutturali (dotazione di personale, organizzazione dei turni) che aspetti qualitativi (cura, attenzione, relazione). Le voci dei familiari delineano quindi una visione articolata dell'assistenza, che invita a **conciliare efficienza organizzativa e umanità della cura**. Inoltre, le risposte suggeriscono che potrebbe essere utile **potenziare la comunicazione tra personale e familiari**, assicurandosi che le aspettative di quest'ultimi siano chiaramente comprese e che vi sia una costante **informazione sulle attività svolte**. Una maggiore trasparenza e un miglior allineamento tra le promesse fatte e la percezione quotidiana dei familiari potrebbero ridurre il gap di soddisfazione e migliorare l'esperienza complessiva.



C. SERVIZI DI SUPPORTO

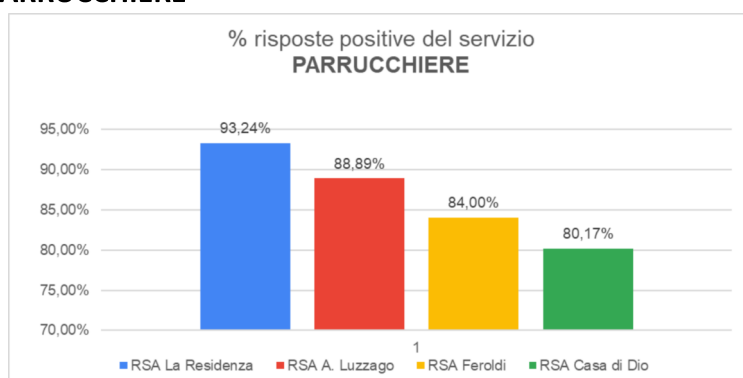
Alle domande: **"Come valuta i seguenti servizi di supporto?"**, i risultati ottenuti sono i seguenti, suddivisi per ciascun servizio

SERVIZIO AMMINISTRATIVO DI STRUTTURA:



Tutte le strutture, seppur con leggere differenze, registrano un'alta percentuale di risposte positive. In sintesi, il servizio amministrativo di struttura è considerato molto positivo nella maggior parte delle RSA analizzate, con la RSA Casa di Dio in netto vantaggio per quanto riguarda le valutazioni positive. Tuttavia, in una o due strutture – in particolare RSA Luzzago – si evidenzia la necessità di ulteriori approfondimenti per trasformare percezioni neutre in apprezzamenti più marcati. Un'attenta analisi qualitativa potrebbe aiutare ad individuare ed eliminare eventuali criticità, migliorando ulteriormente la soddisfazione complessiva degli utenti.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

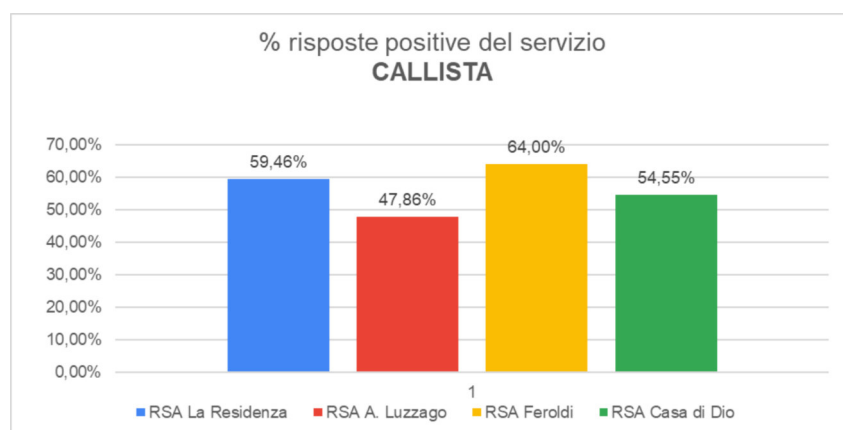


In tutte le strutture il servizio parrucchiere risulta apprezzato, con una maggioranza di risposte positive che testimoniano la qualità e l'adeguatezza del servizio offerto. Nonostante alcuni margini di miglioramento – soprattutto per ridurre l'incertezza percepita da una parte degli utenti e per risolvere eventuali criticità in strutture come Casa di Dio – il feedback generale suggerisce che il



servizio risponde adeguatamente alle aspettative dei clienti. Considerando il trend positivo, investire in una leggera personalizzazione del servizio, sulla base delle richieste specifiche dei clienti, potrebbe contribuire a convertire i voti neutri in valutazioni positive. **Ridurre l'Incertezza:** Le categorie "né soddisfatto né insoddisfatto" e "non saprei" sono segnali utili per comprendere che una parte degli utenti non ha una percezione chiara del servizio. Migliorare la comunicazione circa le modalità operative e i punti di forza del servizio potrebbe orientare meglio le aspettative

SERVIZIO CALLISTA



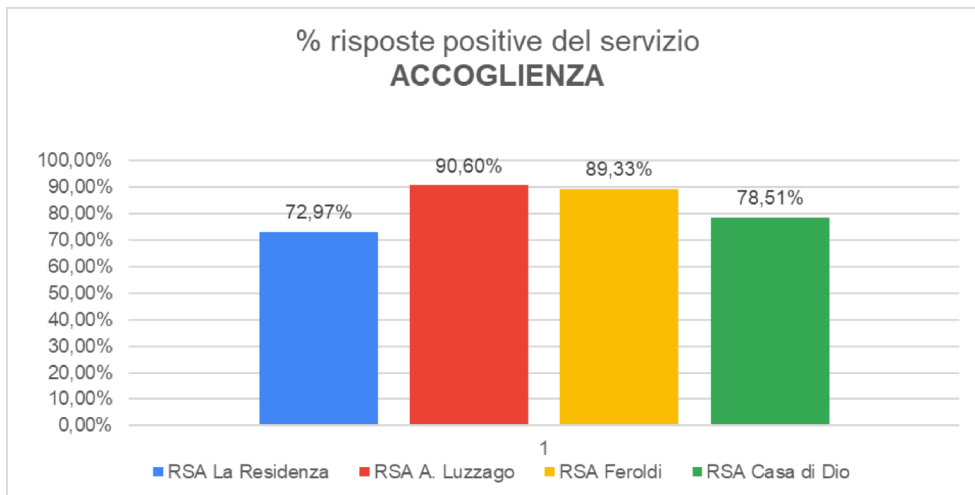
Si precisa che, in merito alle domande relative al servizio callista, è stato richiesto di rispondere solo se il proprio familiare avesse effettivamente usufruito di tale servizio. Tuttavia, molte risposte riportano l'opzione "non so", la quale influisce negativamente sui dati, riducendone l'affidabilità.

Il servizio callista risulta per lo più positivo, con una buona percentuale di utenti soddisfatti e molto soddisfatti. Tuttavia, la presenza consistente di risposte neutre e, in alcuni casi, di giudizi negativi, indica margini di miglioramento.

Il servizio callista nelle RSA analizzate mostra una buona accoglienza grazie a un notevole numero di valutazioni positive. Tuttavia, l'esistenza di una quota significativa di risposte neutre e alcune criticità emerse nelle valutazioni negative evidenzia l'opportunità di intervenire su aspetti comunicativi e operativi. Un approfondimento qualitativo, unitamente ad un'analisi comparativa tra le strutture, potrebbe contribuire a ottimizzare ulteriormente il servizio, garantendo una maggiore uniformità e soddisfazione tra gli utenti.

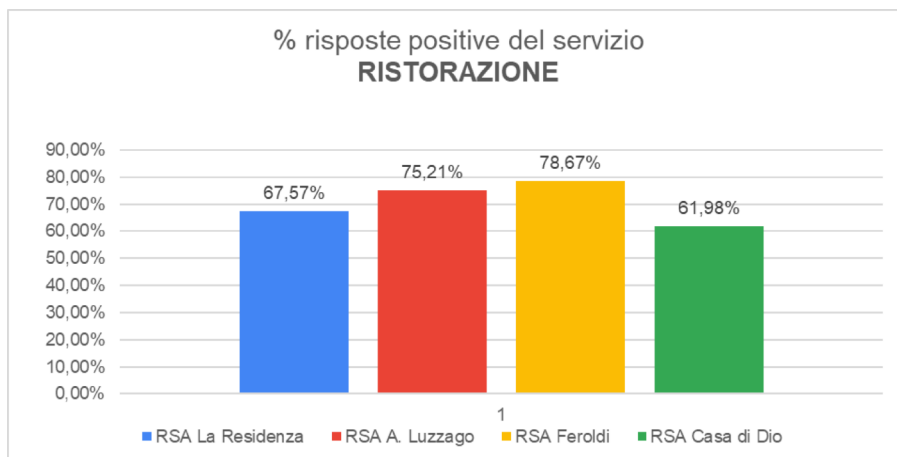


SERVIZIO ACCOGLIENZA



Il servizio accoglienza è valutato positivamente nelle quattro strutture, con numerosi voti “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, che rappresentano il nucleo forte del feedback. Pur essendo contenuti, i voti negativi presenti, soprattutto in Casa di Dio e in parte in La Residenza, suggeriscono la necessità di approfondire eventuali criticità specifiche per proporre interventi mirati.

SERVIZIO RISTORAZIONE



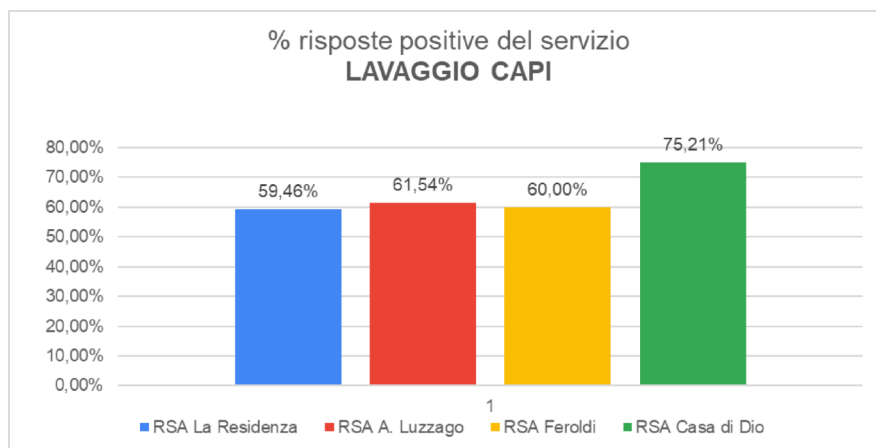
Il servizio di ristorazione è un aspetto centrale della qualità percepita nelle RSA, influenzando il benessere quotidiano degli ospiti e la soddisfazione dei familiari. I dati mostrano una **buona prevalenza di giudizi positivi**, ma anche **alcuni segnali di criticità**, soprattutto in una delle strutture.

Il **servizio ristorazione è valutato positivamente** in tutte le strutture, ma con **intensità e uniformità diverse** ove la RSA Luzzago rappresenta il modello più virtuoso. La RSA Casa di Dio, pur



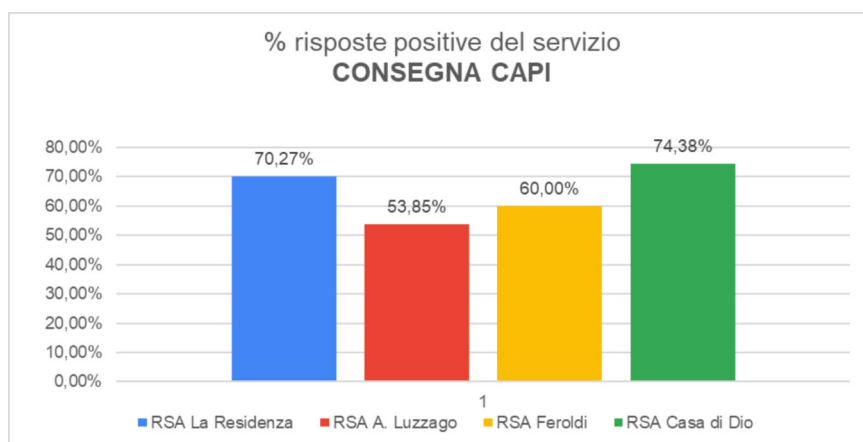
ricevendo molti consensi, presenta un numero significativo di risposte insoddisfatte, che richiedono un approfondimento per individuare eventuali aree di miglioramento (es. qualità dei pasti, varietà del menù, modalità di distribuzione). Anche a La Residenza è opportuno prestare attenzione alle risposte neutrali, per consolidare ulteriormente la qualità percepita.

SERVIZIO LAVAGGIO CAPI



Il servizio lavaggio capi presenta una buona percentuale di giudizi positivi in tutte le strutture, ma emergono anche numerose segnalazioni critiche e valutazioni neutrali, che suggeriscono margini di miglioramento e una qualità percepita non sempre omogenea. Il servizio mostra **una variabilità nella qualità percepita, con presenza di giudizi negativi e incerti in tutte le strutture**. Le criticità più evidenti riguardano **Luzzago e Feroldi**, dove è più alta la quota di utenti insoddisfatti. Sarebbe opportuno rafforzare la **comunicazione con i familiari**, fornendo informazioni chiare sul processo di lavaggio e sulla gestione dei capi

SERVIZIO CONSEGNA CAPI

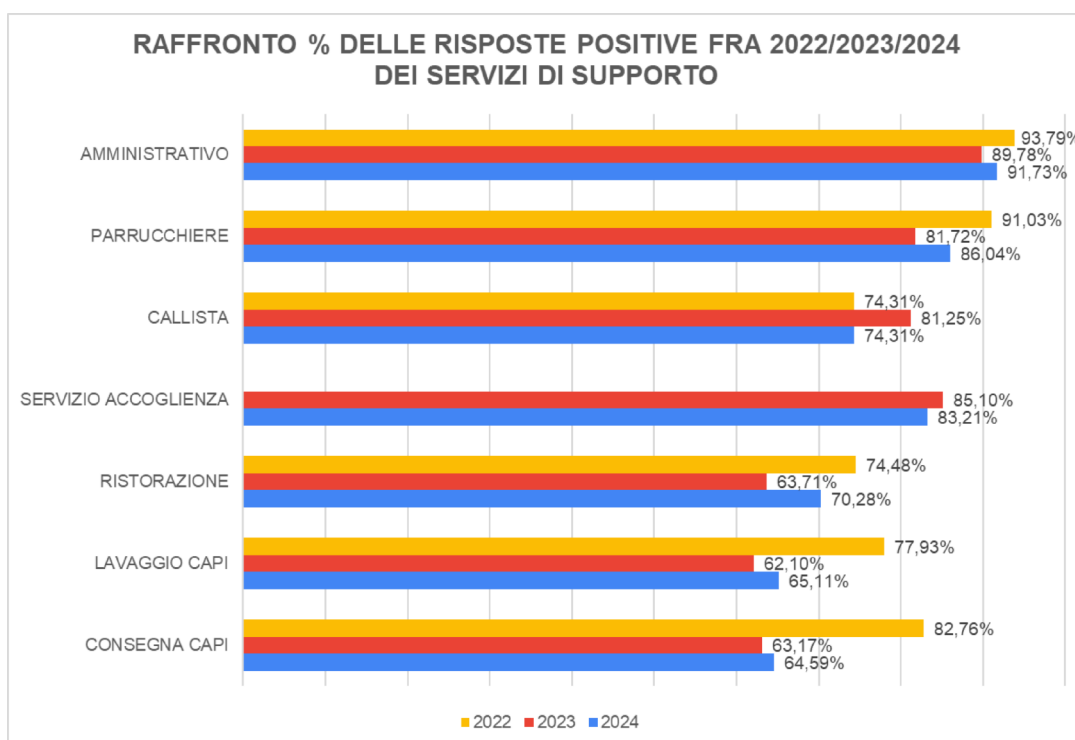


Il servizio consegna capi è stato valutato in modo tendenzialmente positivo nelle quattro strutture, con una buona percentuale di risposte favorevoli. Tuttavia, si rileva una **presenza non trascurabile di giudizi neutrali e "non saprei"**, segno di una **percezione non sempre definita** o di una **scarsa visibilità del servizio** agli occhi dei familiari.



Si suggerisce di **migliorare la comunicazione** sulle tempistiche e le modalità di restituzione dei capi, rendendo più trasparente il processo; e **rendere visibile il servizio anche ai familiari**, ad esempio con cartellonistica esplicativa o aggiornamenti nei colloqui informativi.

🔄 EVOLUZIONE DEL DATO RISPETTO AGLI ANNI PRECEDENTI



🌱 CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO

Tenendo conto anche dell'analisi dello **SPAZIO "NOTE-SUGGERIMENTI"** si evidenzia:

Servizio guardaroba/lavanderia

- Frequenti segnalazioni di **capi smarriti, danneggiati, scambiati o trattati in modo inappropriato** (lana infeltrita, capi rovinati ai primi lavaggi, etc.).
- Alcuni familiari preferiscono **provvedere da sé al lavaggio** per preservare gli indumenti.

Servizi alla persona (parrucchiere, callista, manicure/pedicure)

- Alcuni familiari **non sono a conoscenza dei servizi attivi**, altri lamentano **scarsa disponibilità, frequenza irregolare o necessità di solleciti**.
- Si evidenzia il **bisogno di maggiore trasparenza informativa** e coordinamento.

Servizio portineria e accoglienza

- Diverse segnalazioni indicano **assenza o inefficienza della portineria**, soprattutto nei momenti di accesso/uscita.



- Mancano **segnalazioni chiare e indicazioni visive** che aiutino l'utente a capire se il varco è aperto, o a orientarsi all'interno della struttura.

Servizio ristorazione

- Alcune segnalazioni, specialmente in RSA Casa di Dio e A. Luzzago, riguardano **pasti ripetitivi o di qualità discutibile**.
- In alcuni casi si richiede **maggior comunicazione sulle diete**, feedback sulle preferenze e attenzione alle esigenze alimentari specifiche.

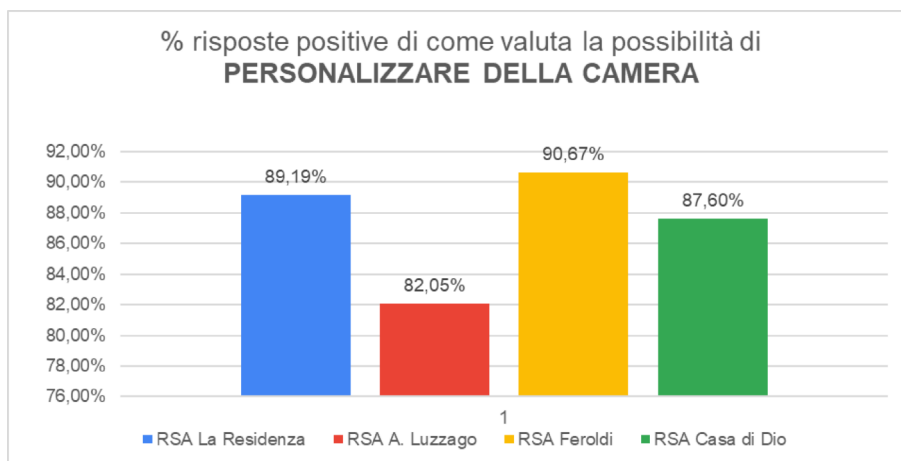
I servizi più apprezzati nel 2024 sono: amministrativi di struttura (91,73%), parrucchiere (86,04%) e accoglienza (83,21%).

Le aree con qualche criticità restano: consegna capi (64,59%) e lavaggio capi (65,11%), che mostrano un calo netto rispetto al 2022 e solo lieve miglioramento rispetto al 2023. La ristorazione mostra un trend positivo, pur necessitando ulteriori sforzi. Il servizio callista evidenzia una certa instabilità percepita.

D. QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

PERSONALIZZAZIONE DELLA CAMERA

Alla domanda: **"Come valuta la personalizzazione della camera?"** - Le risposte sono state le seguenti:

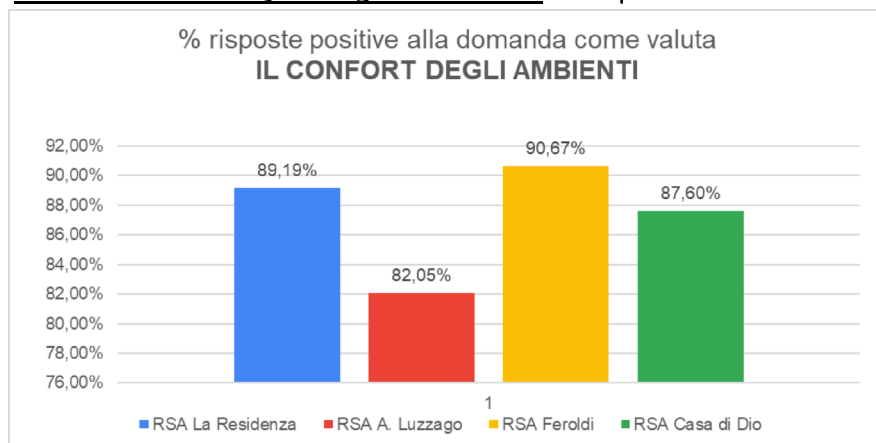


In generale, la tematica della personalizzazione rappresenta un aspetto importante per la qualità della vita in struttura: garantire e promuovere spazi che riflettano la storia e le preferenze personali dell'ospite contribuisce a creare un ambiente più familiare e accogliente. In quest'ottica, potenziare le occasioni di personalizzazione e migliorarne la visibilità potrebbe rafforzare ulteriormente la soddisfazione percepita.



COMFORT DEGLI AMBIENTI

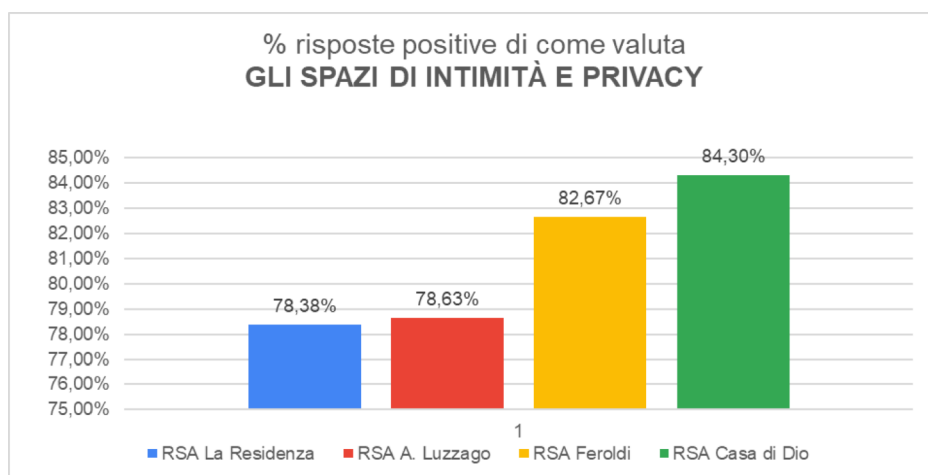
Alla domanda: **“Come valuta il comfort degli ambienti?”** Le risposte sono state le seguenti:



In generale, l’elevato livello di soddisfazione conferma l’attenzione posta dalla Fondazione nella cura degli ambienti interni, riconosciuti come un elemento fondamentale per il benessere psicofisico dell’ospite. Proseguire su questa linea, raccogliendo anche feedback qualitativi o osservazioni specifiche, potrà contribuire a mantenere alto il livello di gradimento e individuare eventuali aree di affinamento.

SPAZI DI INTIMITÀ E PRIVACY

Alla domanda: **“Come valuta gli spazi di intimità e privacy?”** le risposte sono state le seguenti:

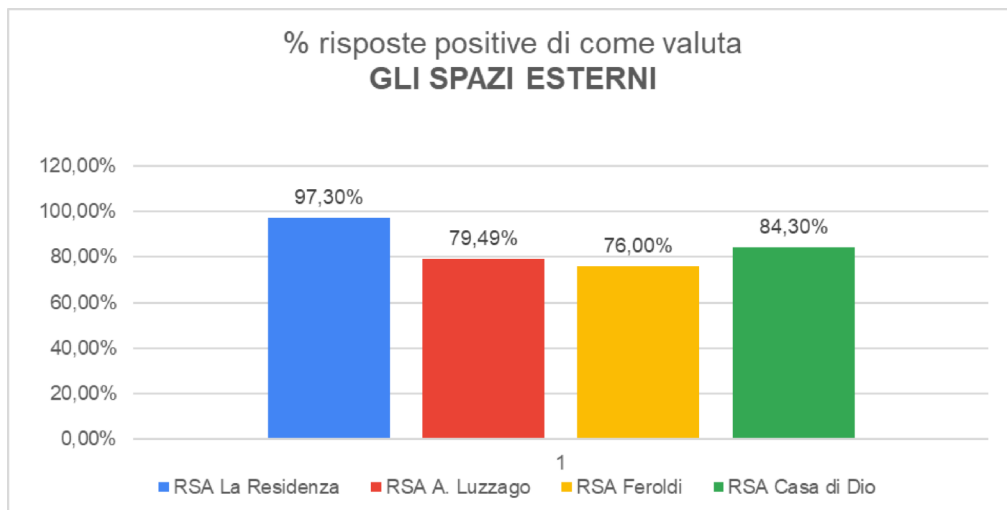


Nel complesso, i dati confermano una buona percezione del tema dell’intimità, ma lasciano anche intravedere margini di miglioramento, soprattutto sul piano comunicativo e organizzativo. Rafforzare e rendere più evidenti le modalità attraverso cui viene tutelata la privacy degli ospiti – ad esempio, tramite soluzioni architettoniche, momenti individuali dedicati o una gestione rispettosa degli spazi – può contribuire a incrementare ulteriormente la soddisfazione e il benessere percepito.



SPAZI ESTERNI

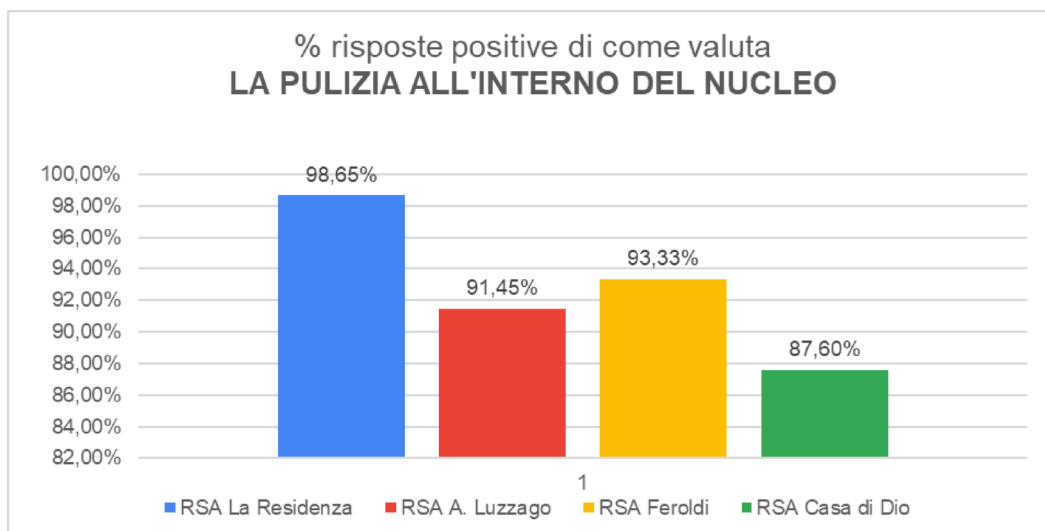
Alla domanda: **“Come valuta gli spazi esterni?”** Le risposte sono state le seguenti:



La valutazione degli spazi esterni evidenzia un giudizio complessivamente molto positivo da parte dei familiari degli ospiti, con una netta prevalenza di risposte favorevoli in tutte le RSA della Fondazione Casa di Dio Onlus. La possibilità di accedere ad ambienti esterni curati, fruibili e accoglienti rappresenta un elemento importante per il benessere degli ospiti, favorendo momenti di socializzazione, attività all'aria aperta e contatto con la natura.

PULIZIA ALL'INTERNO DEL NUCLEO

Alla domanda: **“Come valuta la pulizia all'interno del nucleo?”** Le risposte sono state le seguenti:

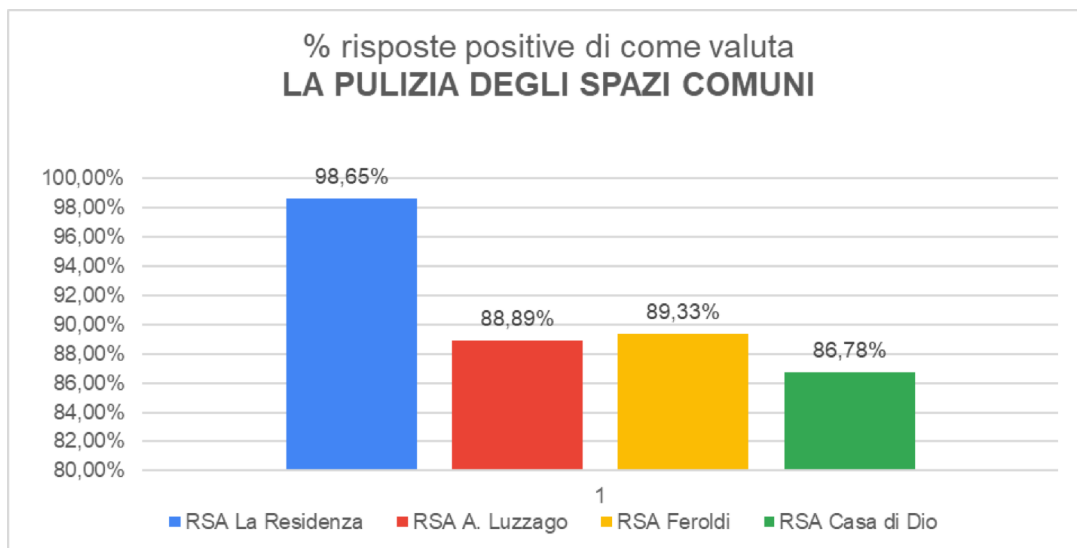


In generale, la pulizia appare come un punto forte nelle RSA analizzate, con alti livelli di soddisfazione che potrebbero ulteriormente beneficiare di azioni di monitoraggio e comunicazione per ridurre qualsiasi incertezza o critica residuale. Rafforzare la visibilità delle pratiche igieniche e promuovere il feedback costante potrebbe aiutare a mantenere e migliorare ulteriormente la qualità percepita.



PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI

Alla domanda: **“Come valuta la pulizia degli spazi comuni?”** Le risposte sono state le seguenti:



La valutazione della pulizia degli spazi comuni nelle RSA mostra una generale soddisfazione, con una prevalenza di risposte positive in tutte le strutture.

✚ Conclusioni e Spunti di Miglioramento:

Ecco un'analisi delle osservazioni raccolte:

1. Problemi di privacy e intimità:

- Diverse osservazioni riguardano la **privacy** in spazi condivisi, soprattutto nelle stanze doppie. Viene suggerito di **migliorare gli spazi per le persone in fase di terminalità** e fornire **ambienti più riservati** per le visite dei parenti, in particolare durante il periodo di maggior compromissione clinica del residente.

2. Spazi e comfort:

- Spazi comuni e arredamento:** In molte strutture, viene rilevata una **mancanza di comfort** nelle **aree comuni**, con segnalazioni di arredi **consumati**, come divani nel salone, o di **spazi insufficienti** per i parenti. Vengono suggeriti anche **maggiori opzioni di seduta** negli spazi interni, per garantire una maggiore **comodità** sia agli ospiti che ai familiari.
- Temperatura:** Ci sono richieste di **migliorare la gestione della temperatura** (ad esempio, ambienti troppo caldi o freddi), un tema che emerge in diverse strutture come **RSA La Residenza** e **RSA A. Luzzago** (*in cui sono in corso investimenti importanti proprio nell'ambito dell'efficientamento energetico*).



3. Pulizia e manutenzione:

- In **tutte le strutture** sono presenti osservazioni sulla **pulizia**, in particolare su **bagni e tavoli** che dovrebbero, a detta degli intervistati, essere puliti più frequentemente così come i bagni delle camere di degenza. La pulizia, nel complesso di Mompiano, è anche influenzata dalla **presenza di lavori di ristrutturazione**, che rallentano la manutenzione ordinaria.
- Numerose osservazioni segnalano piccoli **problemi manutentivi**, come tapparelle non funzionanti, percorsi esterni poco accessibili a causa della mancanza di manutenzione. È stato anche osservato che i lavori di ristrutturazione hanno compromesso l'accesso ad alcune aree e la fruibilità degli spazi esterni

4. Spazi esterni e giardini:

- In diverse strutture, i **giardini e gli spazi esterni** sono stati segnalati come **non fruibili o poco curati**. È stato suggerito di **rimuovere piante secche** e fare **disinfestazioni** per affrontare il problema delle zanzare (servizio già attivo dallo scorso anno in tutte le RSA). L'accesso a queste aree è stato compromesso anche dai lavori in corso.

5. Cure e assistenza:

- **RSA Feroldi** e **RSA Luzzago** riportano problematiche relative alla **qualità del servizio lavanderia**, con i capi d'abbigliamento che vengono danneggiati durante i lavaggi. Alcuni commentano anche la **difficoltà di ventilazione** nelle stanze.

6. Accessibilità e comunicazione:

- In alcune strutture, come **RSA A. Luzzago**, i parenti suggeriscono di **migliorare la possibilità di fermarsi durante i pasti** con gli ospiti, indicando la difficoltà di trovare un luogo per assistere i propri cari mentre mangiano, specialmente nelle ore più affollate. La **comunicazione** riguardo la disponibilità di questi spazi sembra essere un problema.

L'approccio dovrebbe concentrarsi sul miglioramento del comfort ambientale, della qualità della pulizia e della gestione degli spazi comuni e privati, così da rispondere alle esigenze dei residenti e dei loro familiari. Alcuni familiari, come quelli in RSA La Residenza, esprimono una **soddisfazione generale**, ma suggeriscono comunque piccole **migliorie** come la personalizzazione degli ambienti con foto o l'aggiunta di più sedie negli spazi comuni, mentre più frequentemente sono segnalati i temi relativi al **comfort ambientale** e alla **privacy e alle problematiche relative alla ristorazione e ai capi dell'ospite**.



E. VALUTAZIONE GENERALE

Alla domanda: **“Complessivamente quando è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?” e Consiglierebbe questa RSA?**

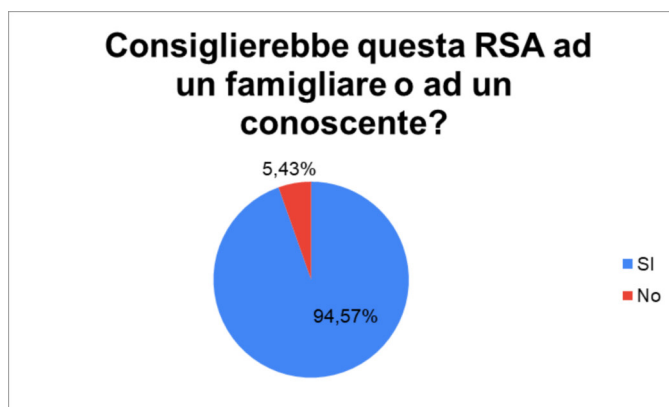
Le risposte dei familiari sono state:



La domanda "Quanto è soddisfatto?" restituisce un quadro complessivamente **positivo** dell'esperienza percepita dai familiari degli ospiti delle RSA. Sommando le risposte positive, si nota che ben l'**86%** degli intervistati si dichiara soddisfatto (56%) o molto soddisfatto (30%), a testimonianza di una generale fiducia nei servizi offerti e nella qualità dell'assistenza fornita.

Le percentuali di **insoddisfazione** sono molto contenute: **solo l'1%** si dichiara insoddisfatto e un ulteriore 1% molto insoddisfatto. Anche la quota di coloro che "non saprebbero dire" (1%) è minima, segnale di una percezione generalmente chiara dell'esperienza.

Questi dati confermano **una base solida di apprezzamento** da parte delle famiglie, pur lasciando spazio a margini di miglioramento, in particolare verso chi si posiziona in una zona di indifferenza o neutralità. L'obiettivo, in prospettiva, sarà quello di consolidare ulteriormente la soddisfazione, riducendo le aree di criticità e rafforzando l'esperienza positiva già largamente diffusa.





La domanda "Consiglierebbe questa RSA?" rappresenta un indicatore chiave della soddisfazione complessiva e della fiducia da parte dei familiari degli ospiti, ma risulta in peggioramento rispetto all'anno precedente. Come per le domande precedenti con un esito di soddisfazione minore, anche in questo caso è necessario un approfondimento. L'analisi delle risposte suddivise per nucleo evidenzia comunque un quadro in gran parte positivo, con un numero molto contenuto di risposte negative.

Alle domande **"Quale è la cosa che apprezza di più di questa RSA" e "Quale è la cosa che apprezza di meno"** le risposte sono state le seguenti;

Il quadro complessivo è molto positivo, con la maggior parte dei nuclei che supera il 90% di giudizi favorevoli. La presenza di nuclei con il 100% di raccomandabilità rappresenta un forte punto di forza dell'organizzazione. Ciò rappresenta una base solida su cui continuare a costruire e migliorare, valorizzando le buone pratiche e intervenendo con attenzione nelle aree dove emergono minime criticità. Alcuni nuclei richiedono maggiore attenzione e un'analisi mirata per individuare eventuali cause di insoddisfazione. Il confronto tra nuclei può rappresentare uno strumento utile per favorire un miglioramento continuo, partendo dai contesti più virtuosi.

SINTESI FINALE

Dall'analisi dei questionari emerge con chiarezza un **sentimento diffuso di riconoscenza** da parte dei familiari, che esprimono parole di sincero apprezzamento nei confronti di tutte le figure professionali, **sia dell'équipe assistenziale sia degli altri servizi**.

La soddisfazione generale si traduce in numerosi messaggi di gratitudine per la dedizione, la competenza e l'attenzione riservata agli ospiti.

Molti familiari raccontano di aver visto **un miglioramento significativo nelle condizioni dei propri cari** da quando sono accolti nella struttura, altri evidenziano la sensazione di trovarsi in un **ambiente accogliente e familiare**, spesso descritto come "una nuova casa" anche per loro. Le parole di ringraziamento – "grazie", "ringrazio", "grazie di cuore", "un grandissimo ringraziamento" – ricorrono frequentemente nei commenti, accompagnate da **elogi per l'impegno quotidiano, la passione e l'umanità** del personale.

Anche laddove vengono segnalate criticità o suggerimenti per migliorare, non manca mai un pensiero riconoscente verso chi si prende cura degli ospiti ogni giorno. Talvolta i ringraziamenti, infatti, si intrecciano con osservazioni puntuali e richieste specifiche di miglioramento. I toni possono variare, spaziando dall'affettuosità alla delusione, ma resta costante **una forma di rispetto e gratitudine nei confronti del lavoro svolto**.

In definitiva, nonostante le inevitabili complessità di questi contesti, il valore del lavoro degli operatori viene riconosciuto e profondamente apprezzato. Un segnale positivo e significativo, che testimonia la qualità della relazione tra strutture e familiari.



ESITO RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI e OSPITI DEL CDI DELLA FONDAZIONE CASA DI DIO *onlus* - ANNO 2024

Il questionario somministrato ai familiari degli ospiti e dei familiari delle CDI si articola in cinque principali **macroaree tematiche**, le stesse utilizzate per il questionario effettuato per le RSA ai familiari con domande mirate al servizio e più precisamente:

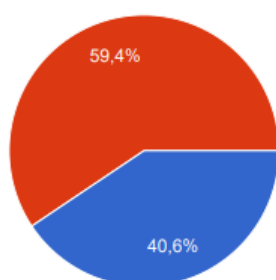
- A) Informazioni** – valutazione della chiarezza, completezza, tempestività e accessibilità delle comunicazioni da parte della struttura verso i familiari;
- B) Assistenza** – qualità delle cure sanitarie, relazionali ed emotive fornite agli ospiti, inclusa la professionalità e la disponibilità del personale;
- C) Servizi di supporto** – percezione dei servizi ausiliari, quali ristorazione, lavanderia, pulizia, e altri aspetti della quotidianità;
- D) Ambienti** – giudizio sull'igiene, il comfort, l'organizzazione degli spazi e l'accessibilità delle aree comuni e delle camere;
- E) Valutazione generale** – impressione complessiva sull'esperienza in struttura, come sintesi
Le risposte sono state classificate secondo una scala a sei livelli, che consente di cogliere in modo sfumato le percezioni espresse

La scala di valutazione è anche a sei livelli e più precisamente:

- Molto insoddisfatto
- Insoddisfatto
- Né soddisfatto né insoddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non saprei

IL CAMPIONE

32 risposte



● OSPITE
● PARENTE



A - INFORMAZIONI

Le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso

32 risposte



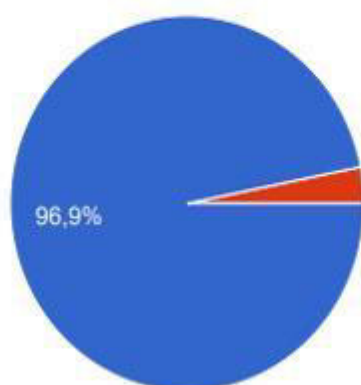
Se no, quali informazioni avrebbe voluto avere

0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Ritiene di essere adeguatamente informato r
quotidiane ?

32 risposte



Se no, quali informazioni avrebbe voluto avere

2 risposte

un calendario settimanale o mensile delle attività programmate

Il livello di soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute nella fase di ingresso è **molto elevato**, con una media complessiva del **96,6% di risposte positive** ("sì").



In particolare:

- **Tutti i familiari** (parenti) che hanno risposto si dichiarano pienamente soddisfatti delle informazioni ricevute (**100% di "sì"**).
- Anche tra gli **ospiti**, la percezione è molto positiva (**93,1% di "sì"**), sebbene emerga un singolo caso di risposta negativa e una mancata risposta.

Questo dato suggerisce che i processi di accoglienza e comunicazione iniziale sono ben gestiti, soprattutto nei confronti dei familiari. Un piccolo margine di miglioramento potrebbe riguardare il supporto informativo rivolto direttamente agli ospiti, per garantire a tutti una comprensione chiara e completa sin dall'ingresso.

Nel complesso, la percezione riguardo alla comunicazione delle attività quotidiane è **molto positiva**, con il **95,1% di risposte affermative**.

- Tutti gli **ospiti** dichiarano di sentirsi adeguatamente informati (**100% di "sì"**), segno di una buona trasparenza e coinvolgimento diretto nella routine quotidiana.
- Tra i **familiari**, la maggior parte esprime soddisfazione, ma emergono **alcune richieste puntuali** per una comunicazione più strutturata e visibile, in particolare attraverso un **calendario delle attività**.

📌 **Suggerimento operativo:** Potrebbe essere utile introdurre (o rendere più accessibile) una **bacheca settimanale/mensile** o una **newsletter per i familiari**, così da rafforzare la percezione di trasparenza e partecipazione.

B. ASSISTENZA

Alla domanda **Come valuta la qualità/professionalità dell'assistenza che viene offerta da** risultati sono stati i seguenti:



La valutazione della qualità e professionalità **dell'assistenza medica** risulta **complessivamente molto positiva**:

- Oltre l'84% dei rispondenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio offerto.



- Il livello di apprezzamento è leggermente più elevato tra gli ospiti, con nessun caso di insoddisfazione e una buona quota di risposte "molto soddisfatto" (8 su 24).
- Tra i familiari, si rileva un caso di insoddisfazione e due situazioni in cui non è stato possibile esprimere un giudizio ("non saprei dire"), che potrebbero indicare un margine di incertezza o un bisogno di maggiore comunicazione/informazione.

La qualità dell'assistenza infermieristica viene valutata in modo **molto positivo**, con l'**86,7% dei rispondenti** che si dichiara **soddisfatto o molto soddisfatto**:

- I parenti mostrano un apprezzamento particolarmente alto, con l'88,9% tra soddisfatti e molto soddisfatti, e nessuna risposta negativa.
- Anche gli ospiti esprimono in larga parte un giudizio positivo (83,3%), con una sola risposta di insoddisfazione e una di incertezza.

👉 **Considerazioni:**

- La quota significativa di risposte "molto soddisfatto" (41,7%) evidenzia un'**alta percezione della professionalità** e della cura ricevuta dal personale infermieristico.
- Le poche risposte di neutralità o incertezza potrebbero indicare un **margine di miglioramento nella comunicazione del lavoro infermieristico**, specialmente verso gli ospiti.

Nel complesso, si tratta di un'area ben presidiata, che contribuisce positivamente all'esperienza di cura in struttura. Se vuoi, possiamo approfondire anche i commenti qualitativi, se presenti.

La qualità dell'assistenza fornita dal personale ASA/OSS viene valutata **in modo ampiamente positivo**, con un totale del **93,4%** dei rispondenti che si dichiara **soddisfatto o molto soddisfatto**:

- I parenti confermano in blocco la soddisfazione: nessuna risposta negativa o incerta, con il 44,4% che si dichiara *molto soddisfatto*.
- Gli ospiti esprimono valutazioni anch'esse largamente favorevoli (92% soddisfatti o molto soddisfatti), anche se si registra una sola risposta negativa e due neutre.

👉 **Considerazioni:**

- La frequenza di risposte *molto soddisfatto* (47,5%) è un chiaro indicatore di **professionalità, empatia e qualità relazionale** percepita da parte del personale ASA/OSS.
- Le poche risposte meno entusiastiche provengono solo dagli ospiti, suggerendo un possibile **fabbisogno di ascolto individuale più approfondito** o attenzione a situazioni specifiche.



Anche la **fisioterapia** ottiene **valutazioni fortemente positive**, con un **88,6%** dei rispondenti che si dichiara **soddisfatto o molto soddisfatto** del servizio ricevuto:

- I parenti esprimono giudizi ottimi: il 40% è *molto soddisfatto*, e solo in tre casi si riscontra una risposta *neutra*.
- Gli ospiti, che vivono in prima persona il servizio, riportano un trend analogo: il 50% è *molto soddisfatto*, mentre alcuni (15%) si dichiarano *né soddisfatti né insoddisfatti*, forse per limitata fruizione o per aspettative più alte.

☞ **Considerazioni:**

- Le valutazioni sono molto omogenee e in linea con le altre aree assistenziali.
- L'assenza di giudizi negativi evidenzia un servizio percepito come **competente e utile**, anche se il numero di risposte "neutre" (soprattutto da parte degli ospiti) suggerisce un **marginale di miglioramento** nella **comunicazione degli obiettivi o nel coinvolgimento diretto** durante le attività fisioterapiche.

Il **servizio educativo** riceve **giudizi molto positivi**, con un **93,5%** di valutazioni che vanno da *soddisfatto a molto soddisfatto*:

- Gli ospiti premiano con entusiasmo l'operato degli educatori: ben il 57,7% si dichiara *molto soddisfatto*, il restante *soddisfatto o neutro*.
- Anche i parenti mostrano grande apprezzamento: oltre 4 su 10 sono *molto soddisfatti* e quasi tutti gli altri *soddisfatti*.

☞ **Considerazioni:**

- L'elevato numero di "molto soddisfatto" tra gli ospiti indica che il servizio di animazione e stimolazione sociale è **sentito e valorizzato**.
- La presenza di una sola risposta "neutra" e una "non saprei dire" rende questa area tra le **più apprezzate in assoluto**, con **nessuna valutazione negativa**.



Alla domanda **“Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)”** si sono ottenuti i seguenti dati:



La relazione **medico**-ospite/familiare è valutata in modo **positivo dalla quasi totalità degli intervistati**:

- Oltre il 57% si dichiara *soddisfatto*, mentre il 31% è *molto soddisfatto*: un dato che, pur senza picchi altissimi, segnala una buona qualità complessiva della relazione.
- La percentuale di risposte neutre è bassa (8,2%) e non si registrano valutazioni negative (*insoddisfatti*: 0).
- I parenti risultano leggermente meno entusiasti rispetto agli ospiti, con più risposte “né soddisfatto né insoddisfatto” e un singolo “non saprei dire”.

👉 **Considerazioni:**

- Il dato mostra una **relazione professionale generalmente efficace e cortese**, anche se con **margini di miglioramento** per raggiungere livelli più elevati di soddisfazione piena.
- Può essere utile indagare, attraverso risposte aperte o focus mirati, se le risposte meno convincenti siano legate alla **reperibilità**, alla **chiarezza nella comunicazione**, o ad altri aspetti specifici del rapporto medico-familiare/ospite.

Il giudizio sulla relazione del **personale infermieristico** con ospiti e familiari è **molto positivo**, con risultati che si distinguono per **alto gradimento**:

- Quasi il 43% si dichiara molto soddisfatto, e un ulteriore 46% soddisfatto: questo segnala una relazione generalmente percepita come empatica, disponibile e professionale.
- Solo una piccola parte (8,2%) esprime un giudizio neutro, e non ci sono valutazioni negative.
- Rispetto ad altri profili professionali, gli infermieri ottengono una percentuale maggiore di “molto soddisfatto”, in particolare da parte degli ospiti.



👉 Osservazioni:

- Il personale infermieristico emerge come una figura **di riferimento per la relazione quotidiana** e continua, che viene vissuta con **elevato livello di fiducia**.
- Le poche risposte più caute (neutre o “non saprei”) potrebbero riflettere **momenti di turnover**, oppure la percezione di una **minor continuità relazionale**, da approfondire in chiave qualitativa.

Il giudizio sulla relazione con il **personale di assistenza (ASA/OSS)** è tra i più **positivi** in assoluto:

- Oltre il 93% degli intervistati si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto, con una netta prevalenza di valutazioni positive.
- In particolare, il 45% esprime il massimo livello di soddisfazione, a dimostrazione del forte legame e della fiducia costruita nel tempo con il personale assistenziale.
- Nessuna valutazione negativa è stata registrata, e le risposte neutrali sono marginali (6,5%).

👉 Osservazioni:

- Gli ASA/OSS vengono percepiti come **figure centrali nel quotidiano dell'assistenza**, vicine agli ospiti e presenti anche per i familiari, sia dal punto di vista relazionale sia operativo.
- Questa figura continua a rappresentare **una colonna portante nella qualità percepita del servizio**, e il livello di soddisfazione ricevuto lo conferma ampiamente.

Il giudizio sulla relazione con il **fisioterapista** risulta **fortemente positivo**, con **oltre il 91%** degli intervistati che si dichiarano **soddisfatti o molto soddisfatti**.

- Il 45,5% degli intervistati ha espresso la valutazione massima di soddisfazione, il che conferma un forte apprezzamento per la disponibilità e la qualità della relazione instaurata dai fisioterapisti con gli ospiti e i familiari.
- Le risposte neutrali (9,1%) sono le uniche valutazioni che si distaccano dal giudizio completamente positivo, ma sono comunque marginali rispetto alla totalità delle risposte.
- Nessuna risposta negativa è stata registrata, un dato che evidenzia come i fisioterapisti siano percepiti in modo molto favorevole.

👉 Osservazioni:

- I **fisioterapisti** vengono generalmente considerati **molto professionali**, con un'ottima capacità di relazione, che si traduce in una **soddisfazione elevata** sia per gli ospiti che per i familiari.



- La **comunicazione** e l'**approccio empatico** sono probabilmente gli aspetti che più emergono nella qualità della relazione, in quanto la fisioterapia è un ambito che richiede una stretta interazione personale per essere efficace.

Il giudizio sul rapporto **del personale educativo con gli ospiti e i familiari** risulta **complessivamente molto positivo**, con una **soddisfazione totale** che supera il **92%** delle risposte.

- Il 45,5% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto, mentre il 47% ha dato una valutazione di soddisfazione, confermando che il personale educativo è generalmente apprezzato per la disponibilità e la cortesia.
- Le risposte neutrali rappresentano il 7,5%, indicando che alcuni intervistati potrebbero avere percezioni più ambigue o meno entusiaste riguardo alla relazione con gli educatori.
- Nessuna risposta negativa è stata registrata, il che suggerisce un alto livello di apprezzamento complessivo per il comportamento degli educatori.

👉 Osservazioni:

- La **disponibilità** e la **cortesia** del personale educativo vengono molto apprezzate, ma alcuni **aspetti legati alla qualità della relazione** potrebbero essere percepiti in modo meno entusiasta da una piccola parte degli intervistati, come testimoniato dalle risposte neutrali.
- La percezione globale è comunque molto positiva, con il personale educativo che mantiene un **rapporto empatico** e di **sostegno**, fondamentale per il benessere degli ospiti.

🌱 **CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO DELL'AREA ASSISTENZA**

Tenendo conto anche dell'analisi dello **SPAZIO "NOTE-SUGGERIMENTI"** l'analisi delle risposte sulla relazione tra il personale e gli ospiti/familiari, unita ai suggerimenti forniti, offre una panoramica completa delle percezioni e delle aspettative dei familiari e degli ospiti. Sebbene la soddisfazione sia generalmente alta, alcuni aspetti emergono come aree in cui la Fondazione potrebbe fare dei miglioramenti per soddisfare ulteriormente le esigenze degli ospiti e dei loro familiari.

Nel complesso, la **relazione tra personale e ospiti/familiari** è apprezzata, ma ci sono spazi per migliorare alcuni aspetti fondamentali:

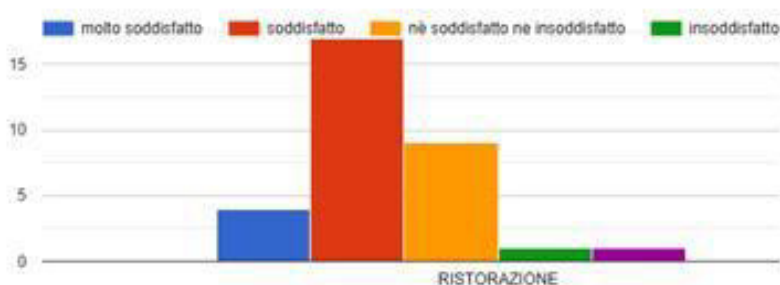
- **Aumentare il numero di personale** soprattutto nei momenti critici (ad esempio, pomeriggio nel centro diurno) e garantire che il numero di operatori sia proporzionato al numero di ospiti (*potenziamento già attuato con piena soddisfazione sia degli utenti che degli operatori*);
- Migliorare la **comunicazione con l'Amministrazione** e garantire che i familiari ricevano informazioni regolari sulla **quotidianità**;
- Fornire **maggiore visibilità e chiarezza** riguardo alle **figure professionali**, per garantire che tutti i membri del team siano conosciuti e riconosciuti;
- Continuare a **mantenere alta la qualità della relazione**, con particolare attenzione alla **formazione del personale** per una comunicazione più aperta e accessibile;



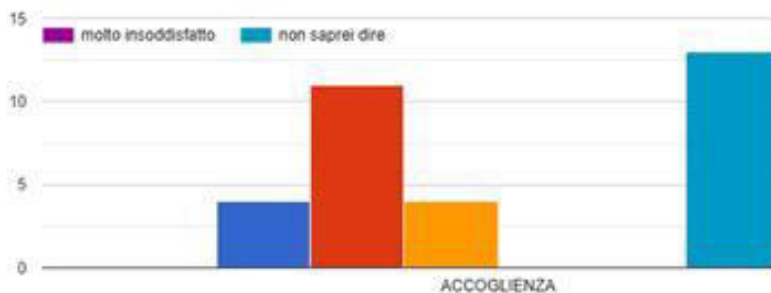
- 👉 **Suggerimento operativo:** Potrebbe essere utile introdurre (o rendere più accessibile) una **bacheca settimanale/mensile** o una **newsletter per i familiari**, così da rafforzare la percezione di trasparenza e partecipazione.

C. SERVIZI DI SUPPORTO

Come valuta i seguenti il servizio ristorazione



Come valuta il servizio accoglienza/portineria/centralino?
(disponibilità/cortesia/competenza)



Il giudizio sul **servizio di ristorazione** risulta generalmente positivo, con una soddisfazione complessiva che supera l'80% delle risposte.

Il **47,5% degli intervistati** si è dichiarato molto soddisfatto, mentre il **32,5% ha dato una valutazione di soddisfazione**, indicando che il servizio di ristorazione è ben apprezzato, soprattutto per la qualità e la varietà dei pasti.

Le risposte **neutrali** rappresentano il **12,5%**, suggerendo che una parte dei familiari e ospiti potrebbe non avere opinioni fortemente positive o negative, ma percepisce il servizio come adeguato, senza particolari eccellenze o problematiche.



Nonostante la buona valutazione generale, un **5% di risposte negative** indicano alcune aree di insoddisfazione, come la qualità del cibo o la mancanza di varietà nelle opzioni alimentari, che potrebbero essere migliorate per soddisfare meglio tutte le esigenze degli ospiti.

👉 Osservazioni:

Il servizio di ristorazione è ben valutato dalla maggior parte degli intervistati, con un buon equilibrio tra soddisfazione piena e parziale. Tuttavia, le risposte neutre e quelle negative evidenziano che alcuni ospiti e familiari potrebbero desiderare un miglioramento in termini di **varietà e personalizzazione dei pasti**, in particolare per le diete speciali o per coloro che hanno esigenze alimentari particolari. La qualità del cibo potrebbe essere un altro aspetto da considerare per garantire un'esperienza più soddisfacente per tutti.

Il giudizio sul **servizio di accoglienza** risulta complessivamente positivo, con una soddisfazione che si attesta intorno all'**80%** delle risposte.

Il **38% degli intervistati** si è dichiarato molto soddisfatto del servizio di accoglienza, mentre il **42% ha dato una valutazione di soddisfazione**, indicando che il personale addetto all'accoglienza viene generalmente apprezzato per la disponibilità e la cortesia.

Le risposte **neutrali** rappresentano il **14%**, suggerendo che una parte degli intervistati potrebbe non avere percezioni fortemente entusiaste o potrebbe aver avuto esperienze ambigue con il servizio di accoglienza, ma senza opinioni troppo negative.

Un **6%** di risposte **negative** ha mostrato una valutazione insoddisfatta, indicando che, sebbene il servizio di accoglienza sia generalmente apprezzato, ci sono aspetti che potrebbero essere migliorati.

👉 Osservazioni:

Il servizio di accoglienza è generalmente valutato in modo positivo, con una buona parte degli ospiti e familiari soddisfatti della cortesia e della disponibilità del personale.



CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO

In particolare, alcuni **suggerimenti** provenienti dai familiari e dagli ospiti evidenziano delle aree di miglioramento pratiche:

1. **Problemi con l'accesso alla struttura:** alcune segnalazioni indicano che a volte **bisogna suonare più volte per entrare** o che la **porta di accesso** presenta **problemi di lentezza nell'apertura**. Tali disagi potrebbero causare frustrazione e disorientamento, in particolare per gli ospiti e i familiari che hanno bisogno di un'accoglienza rapida e senza intoppi.



2. **Miglioramento della qualità del cibo:** Alcuni ospiti hanno suggerito di **migliorare la qualità e la quantità del cibo** servito, un aspetto sempre sensibile per il benessere fisico e psicologico degli ospiti.

Nonostante la valutazione positiva generale del servizio di accoglienza, queste segnalazioni puntano a miglioramenti che potrebbero ulteriormente ottimizzare l'esperienza degli ospiti e dei familiari. La gestione del trasporto e l'efficienza dell'ingresso alle strutture potrebbero essere aree da monitorare e perfezionare, mentre un'attenzione rinnovata sulla qualità del cibo potrebbe soddisfare ulteriormente le esigenze degli ospiti. Tali modifiche contribuirebbero a un'accoglienza più fluida e soddisfacente per tutti.

D. QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Come valuta



Il giudizio espresso dagli ospiti e dai familiari sul **comfort degli ambienti** interni è **complessivamente molto positivo**, con una **percentuale di soddisfazione totale che supera il 96%**.

- Il **47% degli intervistati** ha dichiarato di essere **molto soddisfatto**, a testimonianza di un apprezzamento elevato per la qualità e la cura degli spazi.
- Un ulteriore **49,1%** ha espresso un giudizio di **soddisfazione**, consolidando un'immagine positiva dell'ambiente residenziale.
- Solo il **3,5%** ha dato una risposta neutra (né soddisfatto né insoddisfatto), mentre **non si registrano valutazioni negative**.

Osservazioni:

- Gli ambienti interni risultano accoglienti, curati e funzionali secondo la grande maggioranza degli intervistati. La qualità dello spazio abitativo è un elemento chiave per il benessere psicofisico degli ospiti e la loro percezione positiva contribuisce a un senso di familiarità e serenità.
- L'**assenza di insoddisfazioni** è un indicatore molto importante: suggerisce che gli standard strutturali e ambientali sono percepiti come adeguati e rispondenti alle aspettative.



✦ Conclusione:

Il comfort degli ambienti interni rappresenta uno dei punti di forza della struttura, contribuendo significativamente alla qualità della vita quotidiana degli ospiti. Mantenere questi standard e monitorare periodicamente le percezioni degli utenti può aiutare a rafforzare ulteriormente questo ambito.

Il giudizio espresso da ospiti e familiari rispetto alla possibilità di godere di spazi dedicati all'intimità e alla privacy è **ampiamente positivo**, con una **soddisfazione complessiva pari al 94,9%**.

- Il **42,4%** degli intervistati si è dichiarato **molto soddisfatto**, evidenziando che molti percepiscono gli ambienti come adeguatamente riservati.
- Il **52,5%** ha espresso una valutazione di **soddisfazione**, confermando la presenza di spazi che consentono momenti di tranquillità e discrezione.
- Non risultano valutazioni esplicitamente negative.

👉 Osservazioni:

- L'attenzione alla **privacy e all'intimità** è un tema molto rilevante e i dati confermano che il servizio riesce a garantire buoni livelli di riservatezza, condizione importante per il benessere emotivo degli ospiti.

La valutazione complessiva degli spazi esterni da parte di ospiti e familiari si rivela **molto positiva**, con una **soddisfazione generale pari al 94,9%**.

- Il 42,4% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto, evidenziando un apprezzamento elevato per la qualità, la fruibilità e la cura degli spazi all'aperto.
- Il 52,5% ha espresso una valutazione di soddisfazione, confermando che l'accesso a spazi esterni adeguati rappresenta un valore importante nella vita quotidiana in struttura.
- Solo il 5,1% ha fornito una risposta **neutra** (né soddisfatto né insoddisfatto), mentre non si rilevano valutazioni negative.

👉 Osservazioni:

- L'ampio consenso positivo segnala che gli **spazi esterni sono ben progettati e mantenuti**, rispondendo alle esigenze di benessere fisico e psicologico degli ospiti, oltre a offrire un ambiente favorevole per visite e momenti di socialità.
- Mantenere questi ambienti in buone condizioni e garantire l'accessibilità costante può rafforzare ulteriormente il loro ruolo nel favorire la qualità della vita.

La percezione generale riguardo alla pulizia all'interno della struttura è **molto positiva**, con una **percentuale complessiva di soddisfazione che raggiunge il 100%**.

- Il 54,2% degli intervistati ha espresso un giudizio di molta soddisfazione, indicando che la pulizia è un aspetto altamente apprezzato e ben curato all'interno della struttura.



- Il 45,8% ha dichiarato di essere soddisfatto, confermando una percezione positiva anche in assenza di punte di eccellenza.
- Nessuna risposta neutra o negativa è stata registrata, a testimonianza di un livello di qualità percepita molto elevato.

👉 Osservazioni:

- L'alto livello di soddisfazione riflette **standard igienici ben mantenuti**, elemento fondamentale non solo per il decoro, ma anche per la **sicurezza sanitaria**, particolarmente rilevante in contesti assistenziali.
- La combinazione tra giudizi molto soddisfatti e soddisfatti, senza alcuna insoddisfazione o incertezza, evidenzia un **servizio uniforme e costantemente curato**.
- Questo risultato rafforza la fiducia di ospiti e familiari nella qualità dell'ambiente e può influire positivamente anche sulla **percezione complessiva della struttura**.

Anche per quanto riguarda gli spazi comuni, il livello di soddisfazione è **molto alto**, in continuità con quanto rilevato per la pulizia degli ambienti interni.

- Il 55,9% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto della pulizia degli spazi condivisi.
- Il restante 44,1% si dichiara soddisfatto.
- Non sono emerse risposte negative o incerte, a conferma di una valutazione complessivamente positiva e stabile nel tempo.

👉 Osservazioni:

- I dati evidenziano come la **cura degli ambienti collettivi** sia percepita come adeguata e costante, contribuendo a creare un senso di **ordine, igiene e decoro** anche negli spazi maggiormente frequentati da ospiti e visitatori.
- La **totale assenza di risposte negative** testimonia un **servizio ben organizzato e percepito come affidabile**, anche in situazioni in cui è maggiore il rischio di sporco e usura (come corridoi, sale comuni, ingressi).
- Il livello di soddisfazione espresso sia da **parenti che da ospiti** è molto coerente, indicando **omogeneità nella percezione** tra chi vive la struttura quotidianamente e chi la frequenta in visita.



CONCLUSIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO

Nel complesso, emerge un quadro molto positivo: la qualità degli ambienti, degli arredi e della pulizia è riconosciuta e apprezzata sia dagli ospiti sia dai familiari. Le osservazioni, seppur numericamente contenute, offrono indicazioni utili per interventi mirati che potrebbero **valorizzare ulteriormente gli spazi esterni, rafforzare il comfort individuale, e migliorare la fruibilità e l'accesso agli spazi più riservati**.

Tra le poche osservazioni aperte raccolte, emergono alcuni spunti significativi per il miglioramento dell'esperienza quotidiana degli ospiti. In particolare, viene sottolineata l'importanza della



socialità e della fruizione degli spazi verdi, con l'auspicio che il *giardinetto interno possa essere maggiormente utilizzato*, evitando così che gli ospiti rimangano sempre all'interno del CDI. Questo suggerisce l'opportunità di **potenziare le attività all'aperto**, anche nei periodi meno favorevoli dell'anno.

Un altro tema sollevato riguarda il **comfort e la disponibilità degli arredi**: un familiare osserva che *non tutti gli ospiti hanno la possibilità di accomodarsi su una poltrona*, evidenziando la necessità di garantire equità e benessere anche attraverso dettagli apparentemente semplici, ma essenziali per la qualità della vita quotidiana.

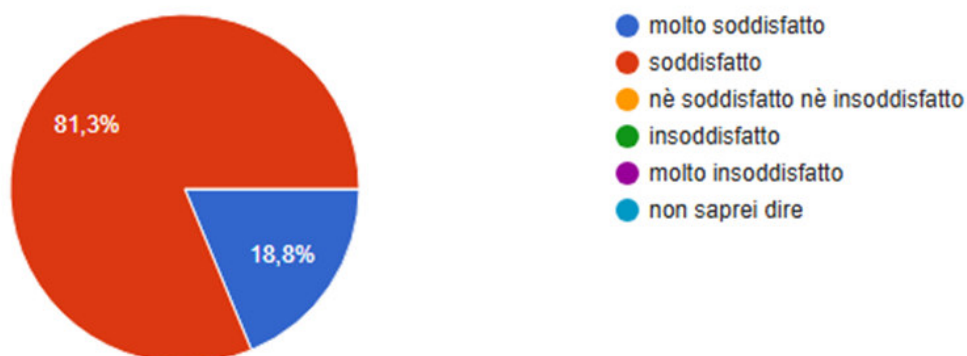
È presente anche un unico commento esplicitamente positivo da parte di un ospite: "*Ottimo*" – una **sintesi efficace che conferma la** percezione di un servizio di qualità.

E. VALUTAZIONE GENERALE

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio ?



32 risposte



Il dato mostra una tendenza positiva generale rispetto alla soddisfazione del servizio, con una prevalenza di risposte che indicano una soddisfazione complessiva. La maggior parte dei familiari (28 su 38) e degli ospiti (15 su 20) si dichiarano "soddisfatti", con un numero significativo che esprime anche una "molta soddisfazione" (7 familiari e 1 ospite).

Questo indica che, sebbene ci siano alcune aree che potrebbero essere migliorate, il servizio nel complesso viene percepito in **modo molto favorevole** da entrambi i gruppi. In particolare, i **familiari** sembrano più inclini a esprimere una **soddisfazione elevata**, con una proporzione più alta di "molto soddisfatti" rispetto agli ospiti, che comunque mostrano una valutazione positiva.



Alla domanda “Cosa apprezza di più del CDI?” le risposte sono state:

- **Comportamento e atteggiamento del personale:**
 - **Cordialità, gentilezza, e disponibilità degli operatori** emergono come i principali aspetti positivi apprezzati sia dai familiari che dagli ospiti. Le risposte evidenziano un forte apprezzamento per il "calore umano", la "gentilezza", la "cura" e la "professionalità" del personale.
 - In particolare, i familiari esprimono un apprezzamento per il **trattamento dell'ospite** e le **attività proposte**, riconoscendo l'importanza dell'aspetto umano e delle iniziative stimolanti.
- **Iniziative e attività proposte:**
 - L'aspetto delle **attività ricreative** è stato menzionato positivamente da diversi familiari, soprattutto per la varietà e la stimolazione che offrono agli ospiti. Questo è indicato come un punto di forza, nonostante ci sia qualcuno che suggerisce di **aumentare l'attività ricreativa**.
- **Ambiente e qualità dei servizi:**
 - La **pulizia e gli spazi** sono stati apprezzati, soprattutto dagli ospiti, che ne hanno riconosciuto la cura e l'ordine come aspetti positivi del servizio.
 - Alcuni ospiti hanno apprezzato anche il **servizio di fisioterapia**.

Alla domanda “Cosa piace di meno del CDI?” le risposte sono state:

- **Trasporto e parcheggio:**
 - Il **trasporto** è stato ripetutamente citato come un aspetto negativo, con alcune risposte che indicano un'insoddisfazione per la **manca di mezzi di trasporto** adeguati o accessibili (*il servizio è gestito in autonomia dai familiari per il tramite di Associazioni segnalate dall'Ente gestore*)
 - Anche il **parcheggio** è stato segnalato come problematico, in particolare la **manca di parcheggi per disabili** e la **difficoltà nel parcheggiare**, che possono generare frustrazione per i familiari che devono visitare gli ospiti (*problema difficilmente risolvibile stante la collocazione nel centro urbano*)
- **Attività e gestione dei pasti:**
 - Alcuni ospiti hanno segnalato talvolta dei momenti di **noia**, sensazione derivante dalla mancanza di varietà o stimoli, nonostante siano stati apprezzati i vari aspetti dell'assistenza.
 - La **frettolosità nei tempi del pranzo** è stata indicata come un'area di miglioramento, suggerendo che i tempi potrebbero essere troppo rapidi, influenzando negativamente l'esperienza dei pasti (*azione di miglioramento già attuata in concomitanza con l'incremento del personale*)
- **Servizio di ristorazione:**
 - Il **menù da qualcuno giudicato “ipercalorico”** per anziani sedentari potrebbe essere rivisto e migliorato anche in riferimenti ad esigenze nutrizionali particolari.



3. Alla domanda “Cosa non offre questo servizio?” le risposte sono state:

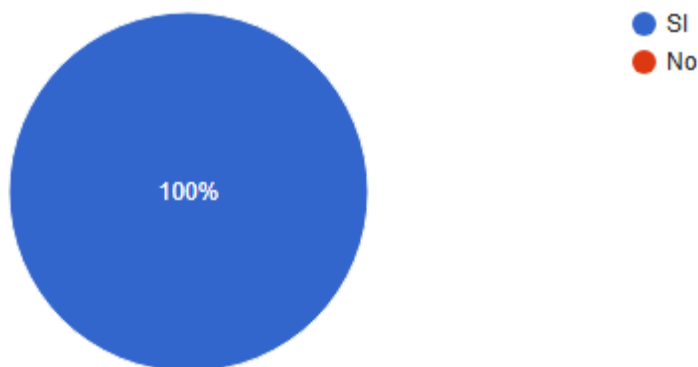
- **Aree e servizi non soddisfatti:**
 - Diversi familiari e ospiti hanno sottolineato la **manca nza di spazi esterni più ampi**, suggerendo che ci sarebbe un miglioramento possibile per quanto riguarda l'area esterna.
 - **Aumentare l'attività ricreativa** e offrire **maggiore accesso al trasporto** sono stati esplicitamente menzionati come ambiti dove il servizio potrebbe essere ampliato o migliorato.

✦ Considerazioni finali

Nel complesso, le risposte mostrano un'alta valutazione per la qualità del personale e per l'attenzione dedicata agli ospiti, ma evidenziano alcune aree da migliorare, in particolare il **trasporto**, il **parcheggio**, e la **gestione delle attività ricreative**. Alcuni ospiti e familiari segnalano anche il bisogno di migliorare il **servizio di ristorazione** e la **gestione del tempo durante i pasti**. L'integrazione di spazi esterni più ampi e attività stimolanti rappresentano possibili aree di sviluppo.

Consiglierebbe questo CDI ad un familiare o ad un conoscente?

32 risposte



Il dato mostra in modo chiaro e inequivocabile un **altissimo livello di soddisfazione complessiva** tra gli utenti del CDI, siano essi ospiti o familiari: **tutti gli intervistati hanno risposto "Sì"** alla domanda se consiglierebbero il servizio a un familiare o a un conoscente.

Questa unanimità rappresenta un indicatore estremamente positivo, perché il consiglio ad altri è spesso il segnale più autentico della fiducia e della soddisfazione nei confronti di un servizio. Significa che non solo l'esperienza personale è stata positiva, ma anche che l'utente si sente



sufficientemente sicuro da **mettere la propria reputazione personale** nel raccomandare il CDI ad altri.

In particolare, il fatto che la risposta affermativa venga sia dagli **ospiti**, che vivono direttamente il servizio, sia dai **familiari**, che spesso osservano con spirito critico e attenzione alle esigenze dei propri cari, rafforza ulteriormente il valore di questo risultato.

Si tratta quindi di un segnale molto incoraggiante per l'organizzazione, che testimonia una percezione solida e condivisa di qualità, accoglienza e affidabilità. Questo dato può essere utilizzato non solo come elemento di rendicontazione positiva, ma anche come base per rafforzare il senso di appartenenza e l'identità del servizio.

SINTESI FINALE

L'analisi complessiva dei dati relativi alla soddisfazione degli ospiti e dei familiari del Centro Diurno Integrato evidenzia una **valutazione ampiamente positiva** del servizio offerto. Gli aspetti maggiormente apprezzati riguardano la **qualità della relazione umana**, la **professionalità e la disponibilità del personale**, nonché la cura per l'ambiente e le attività proposte. Questo viene confermato anche dal fatto che **tutti gli intervistati** (sia ospiti sia familiari) dichiarano che consiglierebbero il CDI a conoscenti o parenti, a testimonianza di un'**esperienza percepita come affidabile e soddisfacente**.

La **relazione tra personale e ospiti/familiari** rappresenta uno dei principali punti di forza. Viene descritta come calorosa, rispettosa e attenta, contribuendo significativamente al senso di accoglienza e benessere percepito nel servizio. Tuttavia, alcune aree risultano meritevoli di attenzione e miglioramento, soprattutto in vista di un ulteriore innalzamento della qualità percepita:

- **Potenziare l'organico**, specialmente nei momenti critici della giornata (es. pomeriggio), per garantire un'assistenza più fluida e tempestiva (*già attuato per l'intera giornata*)
- **Rafforzare la comunicazione con i familiari**, fornendo aggiornamenti più regolari e strutturati sulla quotidianità degli ospiti. Potrebbe essere utile introdurre strumenti di comunicazione costanti e visibili, come una **bacheca informativa aggiornata settimanalmente** o una **newsletter periodica**, per favorire trasparenza e partecipazione attiva delle famiglie.
- **Chiarezza sulle figure professionali**, affinché ogni operatore sia riconoscibile nel proprio ruolo, facilitando la relazione e il senso di sicurezza.

Tra gli aspetti meno soddisfacenti, segnalati in modo più puntuale, emergono:

- **Carenza di trasporti e difficoltà di parcheggio**, soprattutto per le persone con disabilità.
- **Alcune criticità legate alla ristorazione**, come la percezione di menù poco adatti a pazienti con mobilità ridotta o tempi troppo rapidi nei pasti.
- **Spazi esterni non sufficientemente ampi** e il **desiderio di maggiore varietà nelle attività ricreative**.



In sintesi, il CDI è vissuto come un luogo accogliente, curato e professionalmente ben gestito, con **relazioni umane di qualità al centro del servizio**. Le aree di miglioramento individuate non mettono in discussione la soddisfazione generale, ma rappresentano **spunti preziosi per un'evoluzione costante**, capace di rispondere in modo ancora più puntuale alle esigenze di ospiti e familiari, in un'ottica di trasparenza, partecipazione e benessere condiviso.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE E CONDIVISIONE DELLE RILEVAZIONI

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) **sono state illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 28 APRILE p.v.**, a cui sono stati invitati ad intervenire anche i componenti del **Comitato di Gestione**, del **Collegio Sindacale** e dell'**Organismo di Vigilanza**. Di norma i contenuti sono poi condivisi con i diversi gruppi di lavoro e con il coinvolgimento di tutte le figure dell'équipe multidisciplinare, oltre che con i servizi di supporto (cucina, manutenzione, parrucchiere, callista, addetti al guardaroba, servizio accoglienza, amministrativi di struttura).

L'**obiettivo** è quello di:

- **condividere** quanto emerso dalle differenti rilevazioni;
- promuovere l'elaborazione di **proposte e azioni di miglioramento** direttamente dai dipendenti;
- riportare i **messaggi positivi e la gratitudine** dei familiari.

La presente relazione viene pubblicata sul sito web istituzionale e ripresa, seppur in forma molto sintetica, sull'opuscolo "Estratto Bilancio Sociale 2024".

Infine, a tutti i familiari viene inviata una mail per rendere nota la possibilità di consultare il documento ufficiale nella versione integrale sul sito istituzionale (tramite invio del link).

Relazione elaborata con il contributo di:

- *Cristina Orsatti* *Referente Qualità*
- *Manuela Montessori* *Psicologa e coordinatrice servizio educativo*
- *Alberto Ranzenigo* *Direttore Sanitario*
- *Stefania Mosconi* *Direttore Generale*