

RILEVAZIONE QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI

PREMESSA

Anche per il 2025 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.

Quest'anno, il questionario di rilevazione della qualità di vita è stato abbreviato, mantenendo la suddivisione tra i bisogni riferiti alla scala di Maslow e quindi la struttura originaria del test. In relazione all'esperienza degli anni precedenti, sono stati identificati gli item più significativi e per i quali era più importante avere la percezione dei nostri residenti. Per approfondire il bisogno relativo all'autorealizzazione è stato, inoltre, introdotto in via sperimentale un adattamento del questionario WHO-5.

Il WHO-5 (Well Being Index) è un questionario molto breve sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per valutare il benessere psicologico soggettivo nelle ultime due settimane. È ampiamente usato anche con gli anziani, grazie alla brevità del test e alla semplicità e alla chiarezza delle domande. Le domande e la scala sono stati adattati alla popolazione di riferimento con ulteriori semplificazioni a seguito di una somministrazione specifica ad un piccolo campione di soggetti con MMSE di differente livello. Il soggetto risponde a 5 item, identificando la frequenza percepita dello stato emotivo indicato su una scala che va da 1 a 5 (mai, a volte, più della metà del tempo, spesso, sempre). Le ricerche indicano, inoltre, lo strumento come screening precoce di apatia e stati depressivi e come strumento idoneo all'utilizzo in comunità.

Il questionario complessivo è stato così composto da 18 domande (13 dall'adattamento del questionario Quality VIA e 5 del WHO-5).

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 15 minuti.

Gli intervistatori hanno accuratamente segnalato nelle note, informazioni ritenute significative al di là del livello di valutazione scelto. Per le prime 13 domande è stata mantenuta l'opzione "non so". Gli intervistatori selezionati erano sette, tutti con esperienza nella relazione con gli 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.

Si evidenzia che i questionari sono stati somministrati nel mese di gennaio 2026, in un periodo caratterizzato dalla vigenza di restrizioni sanitarie che hanno inciso sullo svolgimento delle attività in grandi gruppi.

IL CAMPIONE INTERVISTATO

Sulla base di un'analisi preliminare che considerava gli ospiti con un punteggio MMSE* (Mini-Mental State Evaluation) superiore a 14, sono stati individuati 191 potenziali residenti destinatari delle interviste, appartenenti alle quattro RSA. Successivamente, in collaborazione con gli educatori ne sono stati selezionati 144.

*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 (come nel 2024) dei quali 32 per RSA Casa di Dio, 35 per RSA La Residenza, 29 per RSA Luzzago e 31 per RSA Feroldi.

Mentre gli ospiti con MMSE > 14 rappresentano il 41,52 % del totale degli ospiti delle RSA di Fondazione Casa di Dio ed il campione selezionato risulta pari al 31,30%, il campione intervistato rappresenta complessivamente il 27,61 % del totale degli ospiti come riportato nelle sottostanti tabelle. Il dato conferma la percentuale di interviste somministrate per l'anno 2024.

TAB. 1

Tot ospiti	MMSE > 14/30	% campione su tot ospiti	selezionati	% campione su tot ospiti	intervistati	% campione su tot ospiti
460	191	41,52%	144	31,30%	127	27,61%

TAB. 2	Totale ospiti	Totale intervistati	% intervistati su totale ospiti
CDD	143	32	22,38%
LUZ	138	35	25,36%
FER	84	31	36,90%
RES	95	29	30,53%
TOT	460	127	27,61%

Gli ospiti sono rappresentativi di tutti i nuclei, anche se in diversa percentuale, come si evidenzia dalle tabelle 3, 4, 5, 6.

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	11	34,38
Girasole	8	25,00
Tulipano	8	25,00
Fiordaliso	5	15,63
totale	32	100,00

TAB. 4 **FEROLDI**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Feroldi
Ciclamino	16	51,61
Mughetto	3	9,68
Primula	12	38,71
totale	31	100

TAB. 5 **LUZZAGO**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Azalea	9	31,03
Giglio	11	37,93
Mimosa	9	31,03
totale	29	100

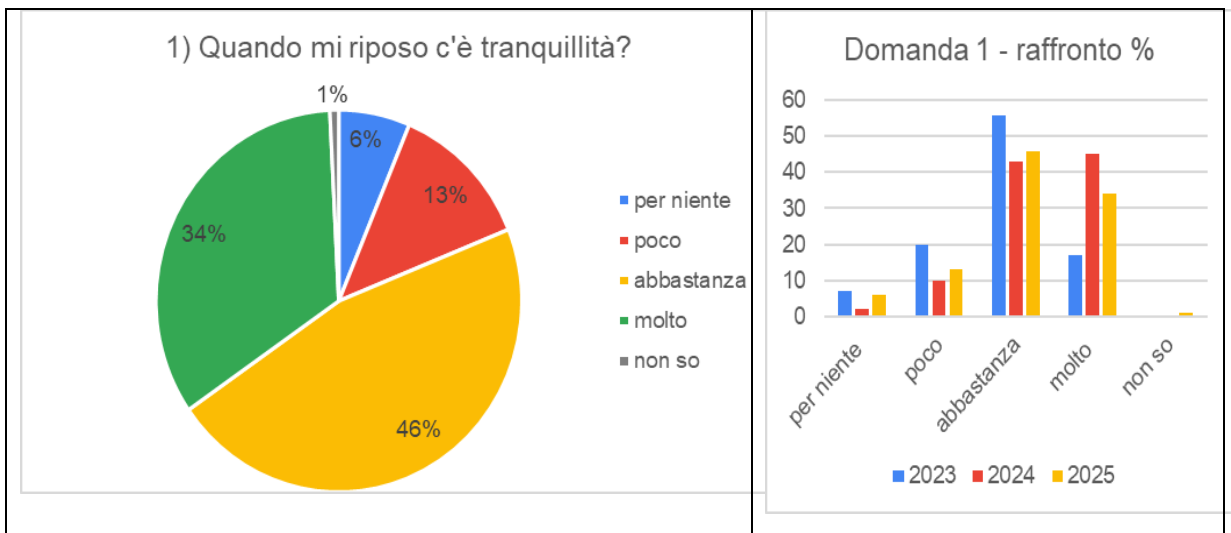
TAB. 6 **RESIDENZA**

Nuclei	n. intervistati	% su tot intervistati Luzzago
Camelia	15	42,86
Orchidea	15	42,86
Ortensia	5	14,29
totale	35	100

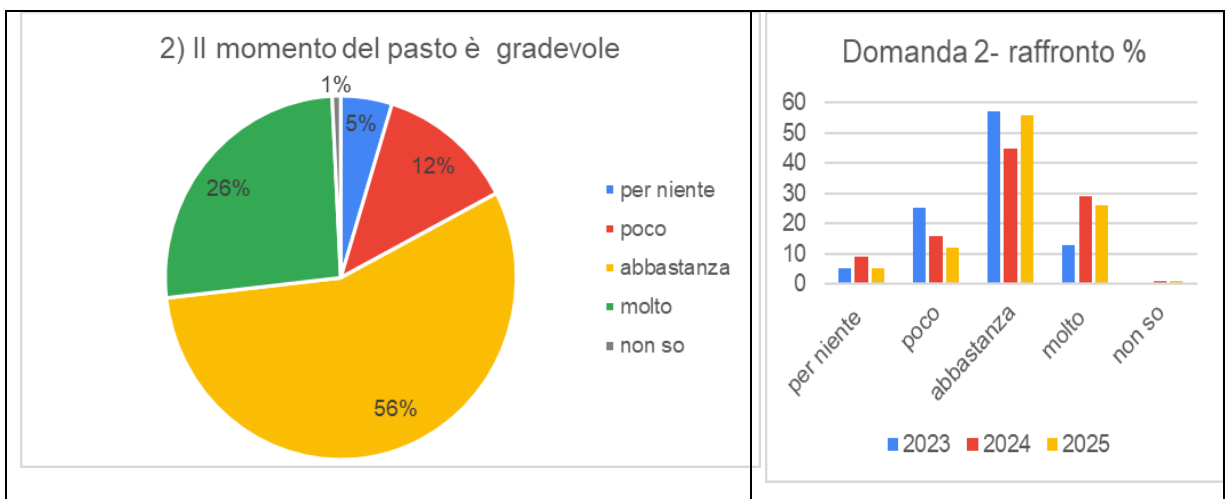
Risultati complessivi

Sono descritti di seguito i risultati che il campione complessivo ha evidenziato e l'andamento nel triennio 2023 – 2025. Gli scostamenti evidenziati si riferiscono alla comparazione tra le annualità 2025 e 2024.

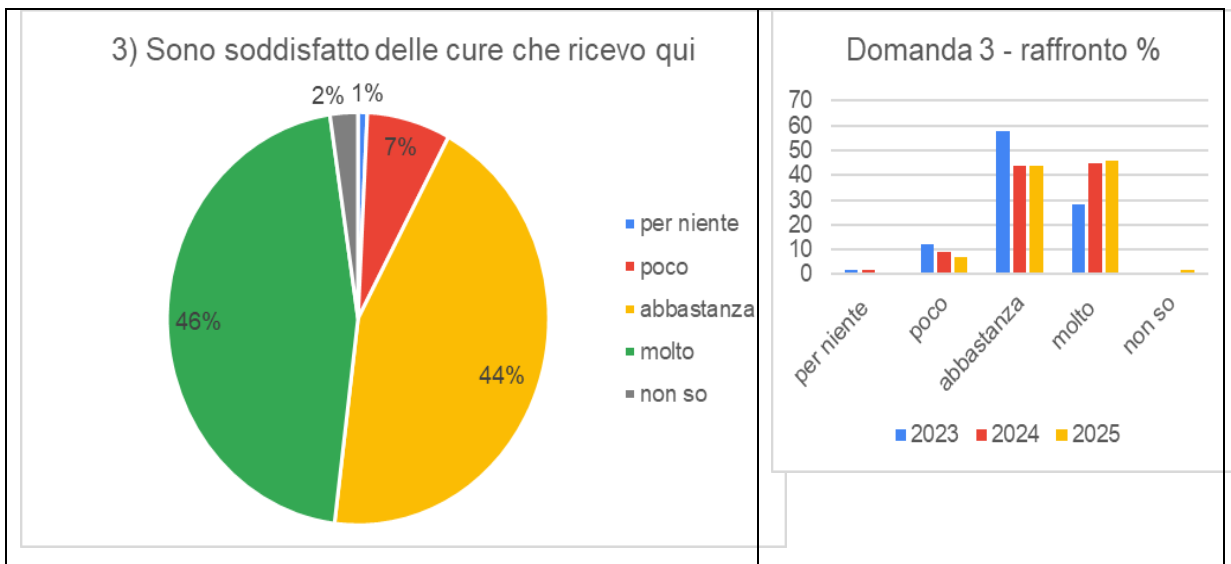
A. Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici



- Il 34% degli intervistati (-11%) riferisce di riposare molto bene, il 46% abbastanza bene, mentre il 13% non molto bene.
 - Il 6% (+4%) riferisce un riposo disturbato a causa dei rumori provenienti dal nucleo.
- I rumori che disturbano il riposo sono: compagno di stanza 'rumoroso'; necessità di assistenza notturna al compagno di stanza ed il rumore dei carrelli.

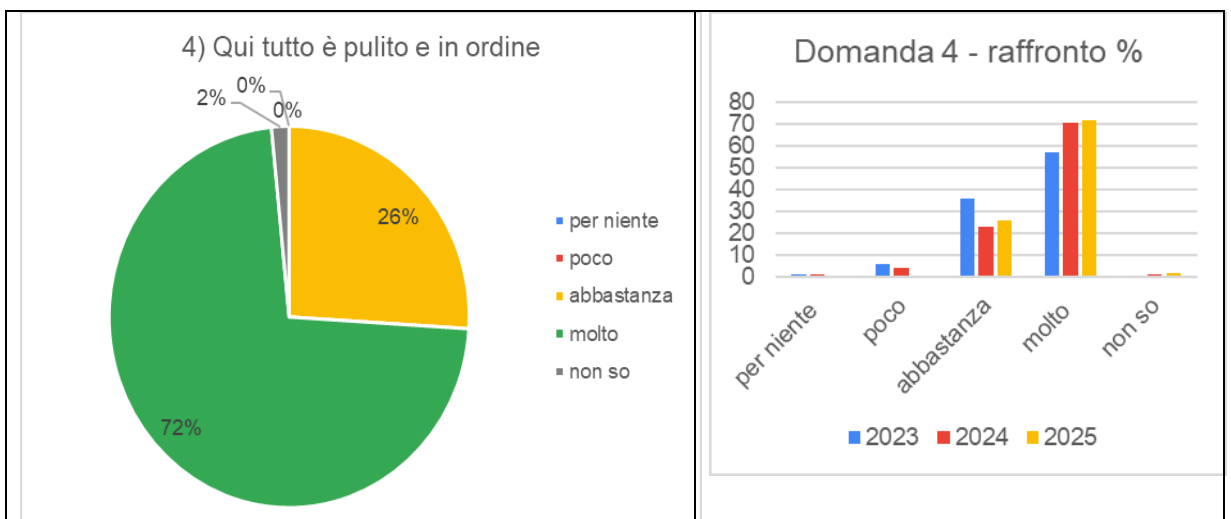


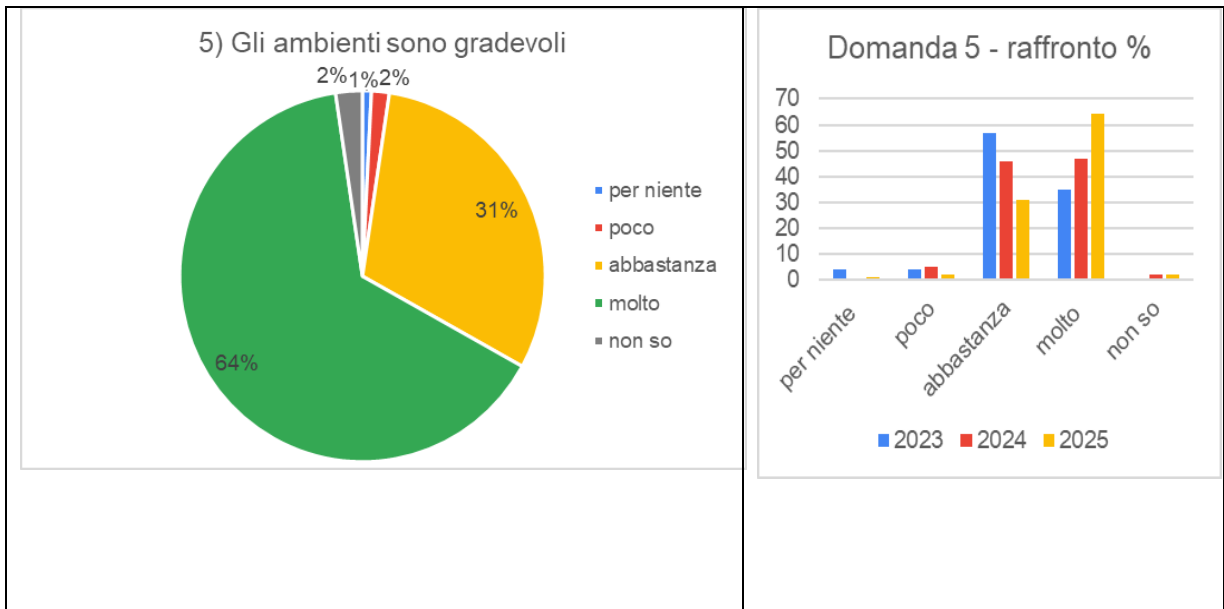
- Il 56% (+11%) degli intervistati sembra gradire abbastanza il momento del pasto, il 12% lo gradisce poco e il 5% non lo gradisce proprio.
 - Il 26% (-3%) lo gradisce molto.
- Le osservazioni critiche riguardano principalmente la pietanza che viene servita fredda, a volte la quantità insufficiente, la qualità variabile.



- Il 44% degli intervistati ritiene di essere abbastanza soddisfatto delle cure ricevute in RSA, mentre il 46% esprime soddisfazione elevata, il 7% è poco soddisfatto mentre l'1% non è per niente soddisfatto, un 2% non sa rispondere. La rilevazione è sostanzialmente in linea con l'annualità precedente.
- Emerge una maggiore richiesta di fisioterapia ed al contempo apprezzamenti al servizio fisioterapia; si suggerisce maggiore disponibilità di personale ad accompagnare in bagno. A ciò si affiancano i timori per la propria salute, al di là della bontà delle cure.

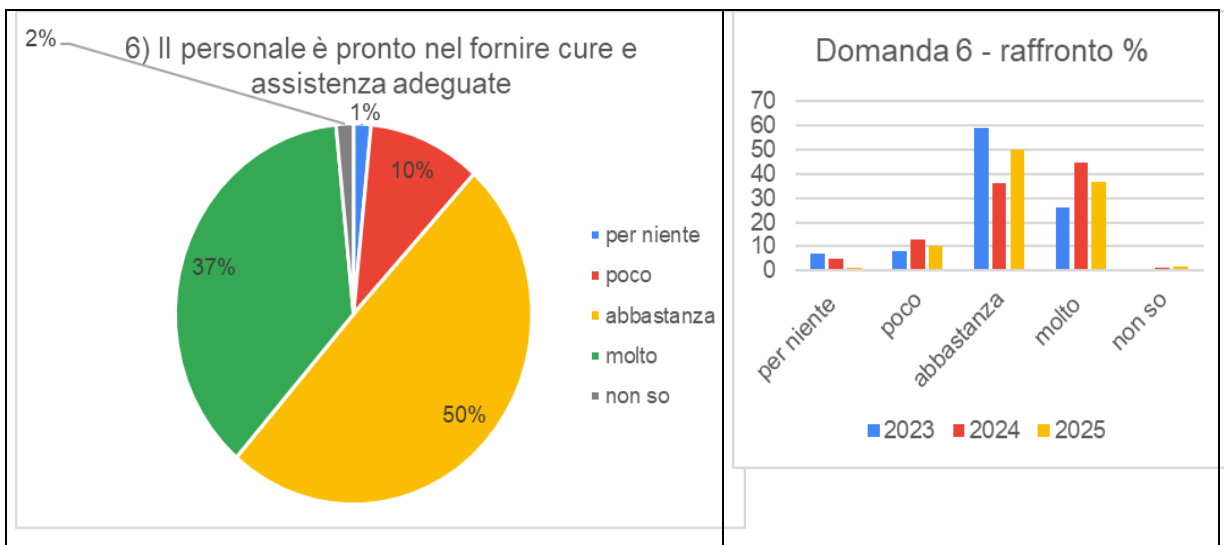
B. Soddisfazione Ambientale



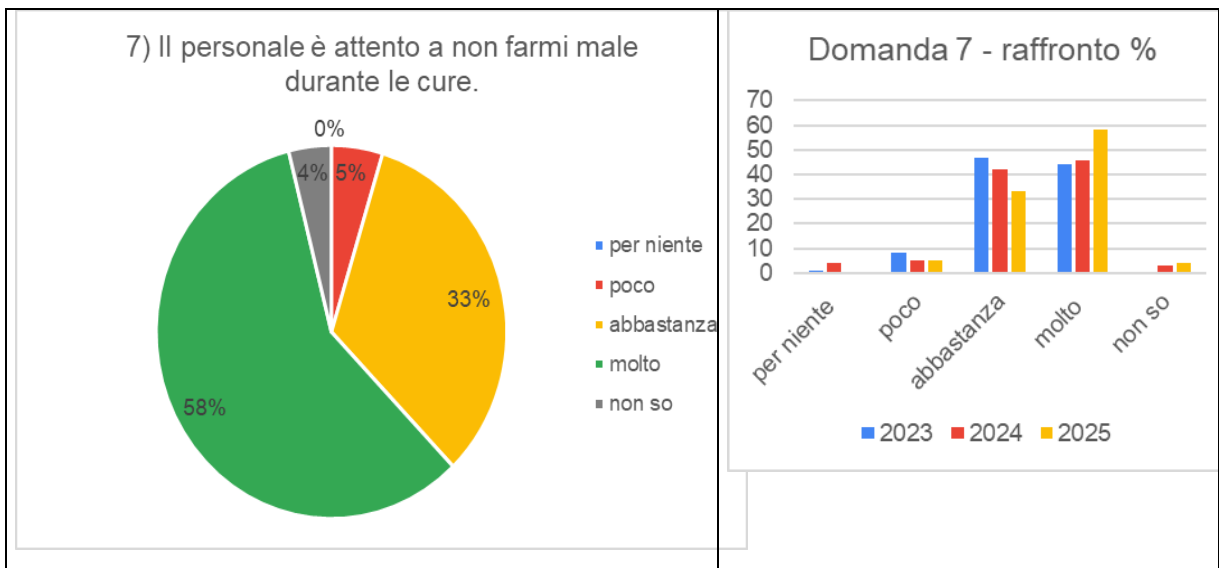


Vi è una generale soddisfazione per gli ambienti in termini di pulizia, adeguatezza, gradevolezza e comfort. Si registra un incremento del 17% circa la gradevolezza degli ambienti (è possibile una correlazione alla ristrutturazione effettuata nel polo di Mompiano)

C. Rapporto con il personale di cura

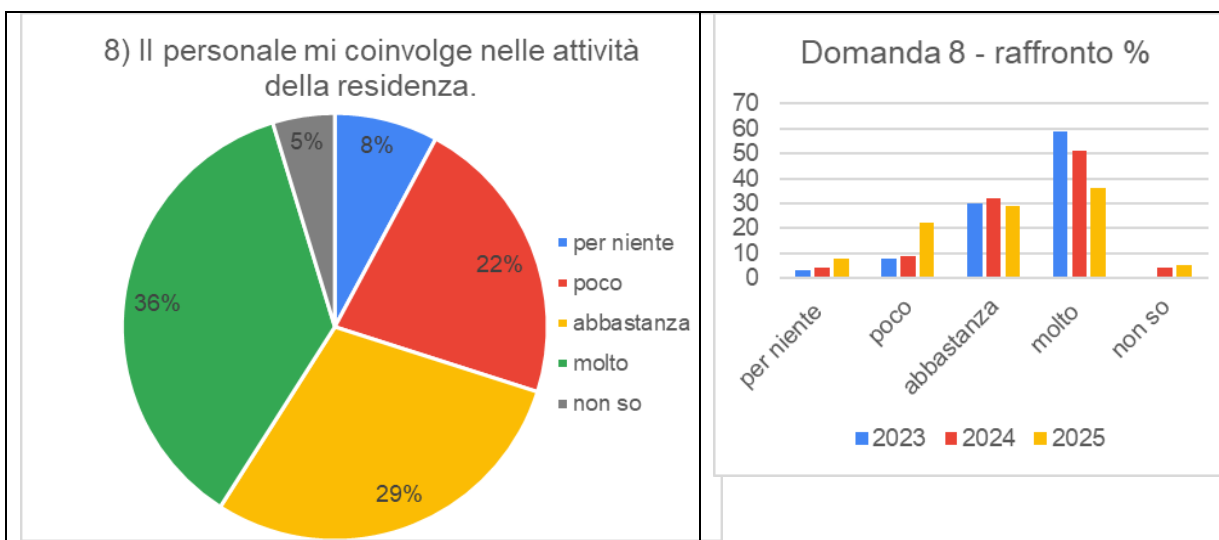


L'87% degli intervistati ritiene il personale pronto nel fornire aiuto, di cui il 37% (-8%) in misura elevata. Il restante 10% lo ritiene invece poco proattivo, il 1% per nulla, mentre un 2% non è in grado di rispondere alla domanda. Qualche ospite ritiene che la prontezza del personale dipenda dai momenti della giornata e dagli operatori in turno, ma anche dalla proattività e dalla professionalità dei singoli operatori. Riemerge nei commenti la motivazione ad una maggiore frequenza della ginnastica collettiva.



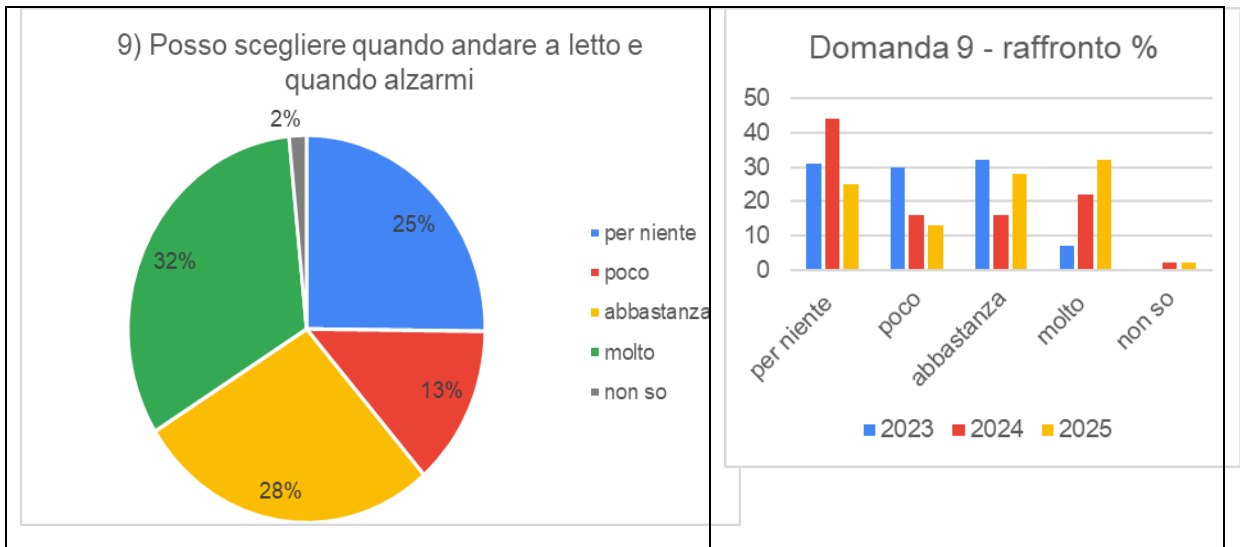
Il 58% (+12%) degli intervistati riferisce che il personale sia molto attento, il 42% (-9%) ritiene il personale abbastanza attento, specificando differenze individuali nell'approccio, mentre il restante 5% ritiene il personale poco attento mentre non si evidenziano risposte nella fascia per niente attento (-4%). Inoltre, un 4% non è in grado di rispondere alla domanda. I dati fanno emergere un significativo miglioramento nella fascia più alta del 'Molto' che è possibile correlare ai cambiamenti organizzativi implementati nell'ultimo anno (rotazioni dei gruppi di lavoro, inserimento nuovi assunti, attivazione di briefing settimanali, formazione. Rimane la criticità nella qualità dell'assistenza per singoli operatori.

D. Attività



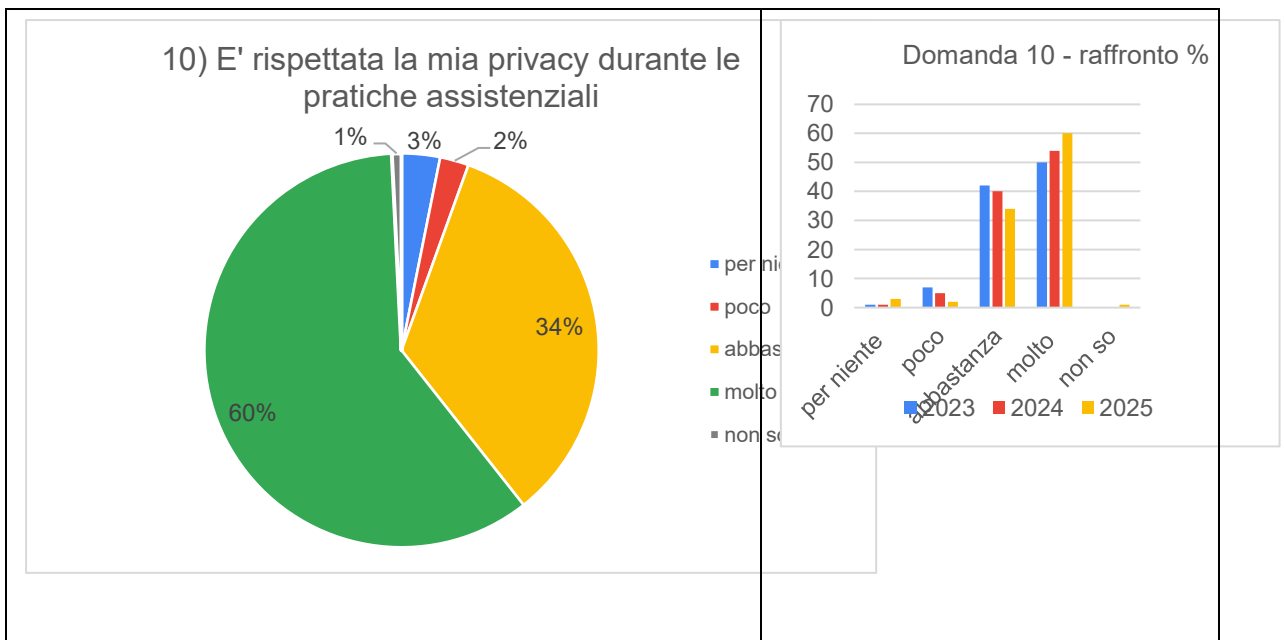
Il 36% (-15% rispetto al 2024 e -8% rispetto al 2023) degli ospiti ritiene che il personale lo coinvolga molto nelle attività della RSA, il 29% ritiene di essere abbastanza coinvolto, il 30% (+17%) ritiene che nonostante il personale lo coinvolga, non ci siano sufficienti proposte nell'arco della settimana; altre persone riferiscono di non partecipare per carattere, motivazioni personali o difficoltà legate alle patologie che necessiterebbero della presenza di una persona dedicata. Un ulteriore 5% non è in grado di rispondere alla domanda. Dai commenti emerge che una parte del campione rifiuta per propria scelta, ma che vi è richiesta di maggiori attività anche nel fine settimana.

E. Privacy e Autodeterminazione



- Il 32% (+10%) degli intervistati riferisce di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarsi (ospiti più autonomi).
- Il 28% (+12%) riferisce di essere abbastanza soddisfatto degli orari.
- Il 38% (-22%) 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, la soddisfazione di alcuni per essere stati accontentati negli orari. Gli ospiti maggiormente soddisfatti sono più autonomi nella movimentazione soprattutto per la fascia serale.



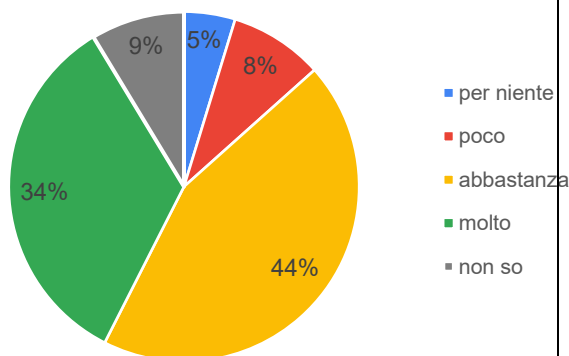
Il 60% (+6%) degli intervistati ritiene che la sua privacy sia molto rispettata durante le pratiche assistenziali.

Il 34% (-6%) del campione ritiene che la sua privacy sia abbastanza rispettata.

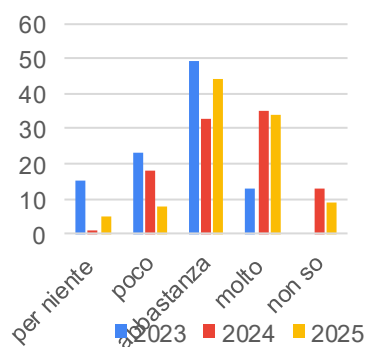
Il restante 6% ritiene di non essere rispettato nella propria privacy o non sa rispondere.

Rispetto all'anno precedente si registra un aumento del 6% dei "molto soddisfatti", con una riduzione equivalente degli "abbastanza soddisfatti"; invariata la quota degli insoddisfatti.

11) Posso arredare la mia stanza con oggetti personali



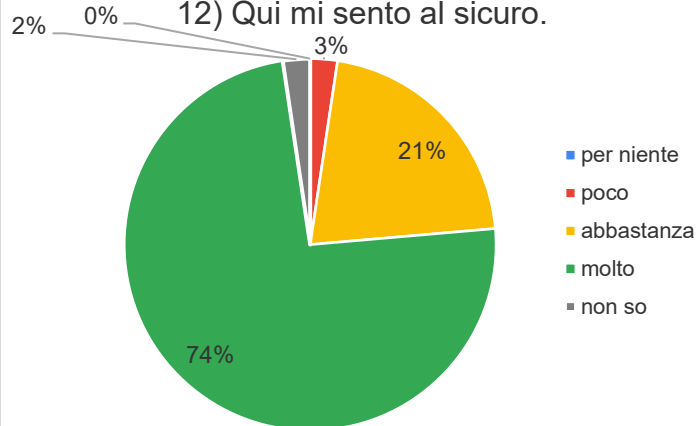
Domanda 11 - raffronto %



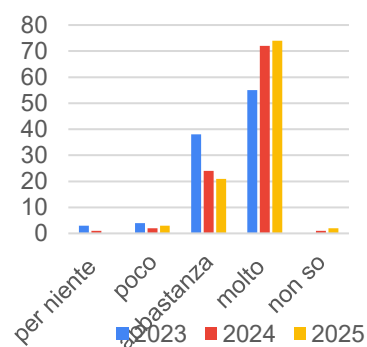
- Il 34% (-1%) delle persone ritiene di poter arredare la propria stanza con soddisfazione. Viene apprezzata la possibilità di avere un calendario, delle collane, fotografie dei propri cari o dei loro animali da compagnia, sottolineando che possono personalizzare il proprio spazio senza necessariamente arredare l'intera stanza.
- Il 44% (+11%) sa di poterla arredare, anche se non sempre è interessato a farlo o ritiene gli spazi non adeguati.
- Il 22% (-10%) ritiene di poter arredare poco o per niente la propria stanza o di non essere al corrente di questa possibilità.

F. Coesione sociale – senso di appartenenza

12) Qui mi sento al sicuro.



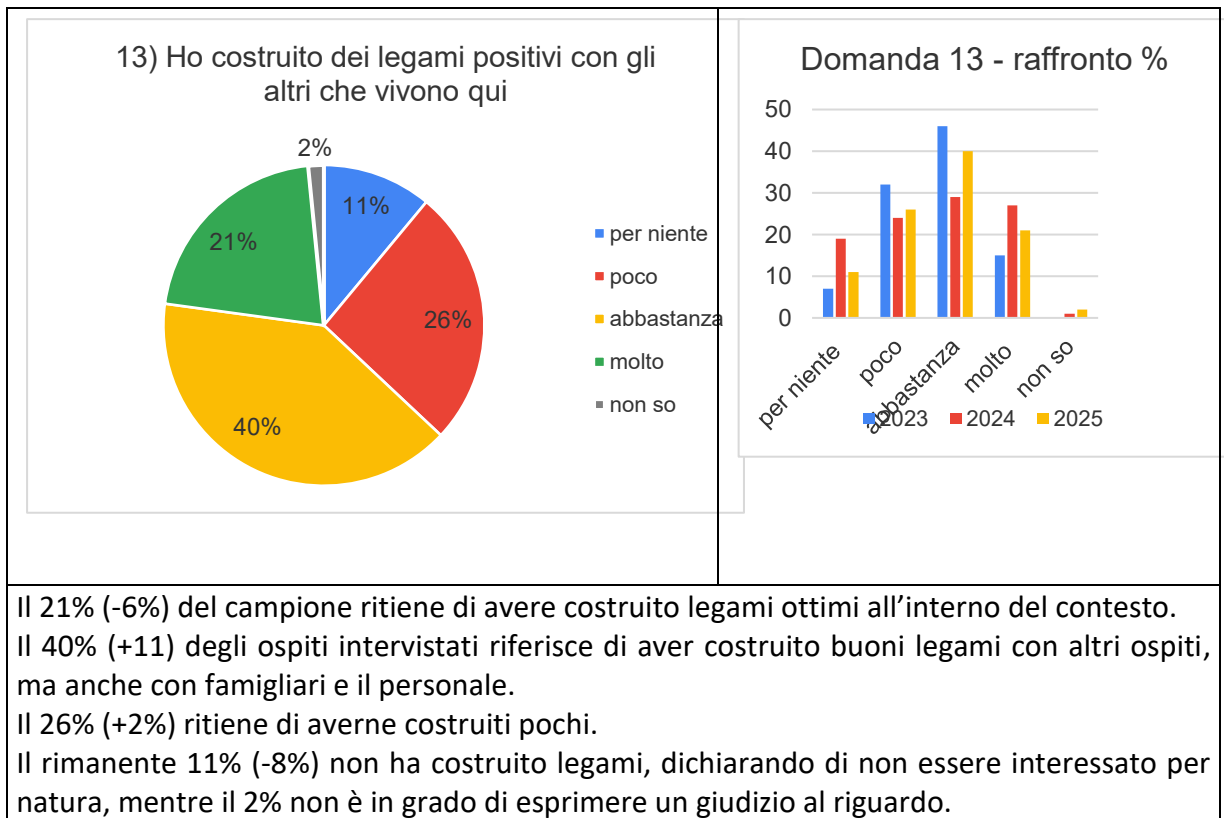
Domanda 12 - raffronto %



Il 95% degli intervistati si sente al sicuro nella RSA in cui è stato accolto, con un 74% di risposte molto positive.

Solo il 3% riferisce risposte negative ed un 2% non è in grado di esprimere un giudizio al riguardo.

Alcuni intervistati hanno sottolineato la scelta di preferire la residenza in RSA piuttosto che stare a casa con la badante.



Questionario WHO-5 (World Health Organization - Five Well-Being Index*)

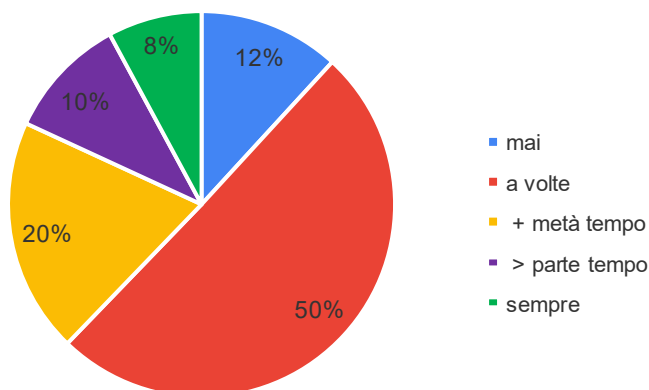
Come anticipato in premessa il test WHO-5 è stato adattato alla popolazione di riferimento con lievi modifiche nella forma degli item e nella scala.

Per ciascuna delle cinque affermazioni proposte è stato chiesto agli intervistati di indicare la risposta che più si avvicinasse a come si sono sentiti nelle ultime due settimane. Per ogni affermazione sono state previste specifiche opzioni di risposta. Si precisa tuttavia che non tutti i partecipanti sono risultati in grado di valutare il periodo temporale richiesto, fornendo pertanto risposte riferite prevalentemente allo stato di benessere percepito al momento della compilazione.

Per ogni affermazione le possibili risposte sono le seguenti:

- Mai
- A volte
- Più della metà del tempo
- La maggior parte del tempo
- Sempre

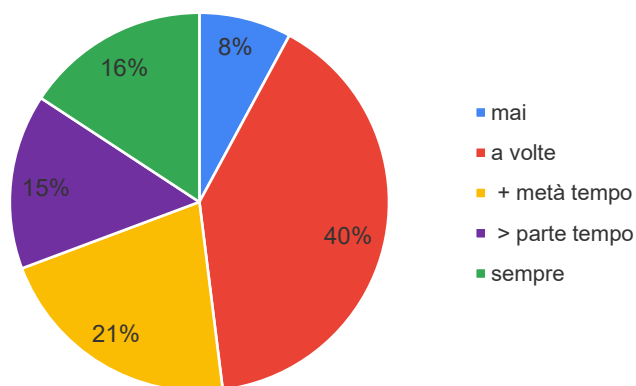
14-1) Mi sono sentito allegro e di buon umore



Il 50% del campione intervistato si è sentito allegro e di buon umore a volte; il 38% si sente di buon umore più spesso, mentre il 12% non ha provato questa sensazione nelle ultime due settimane.

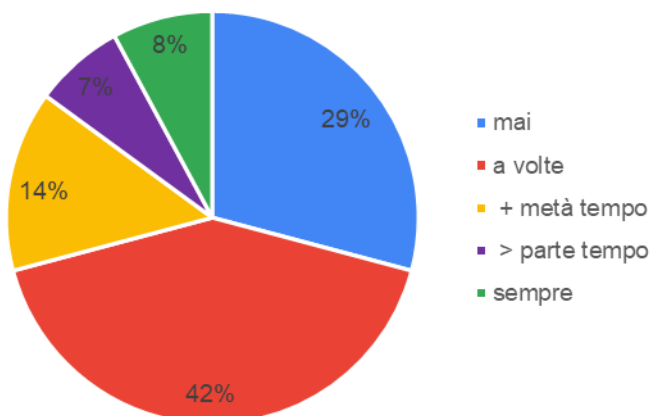
Le motivazioni della mancanza di buon umore riguardano lutti, malattie in corso, il disturbo di ospiti vicini.

15-2) Mi sono sentito calmo e rilassato



Il 52% del campione si è sentito calmo e rilassato più spesso o sempre, mentre il restante 40% si è sentito calmo a volte e il restante 8% non si è mai sentito veramente rilassato. Le tensioni riportate riguardano l'adattamento al contesto, la messa a letto non coerente alle proprie aspettative, il carattere ansioso o la difficoltà a dormire la notte.

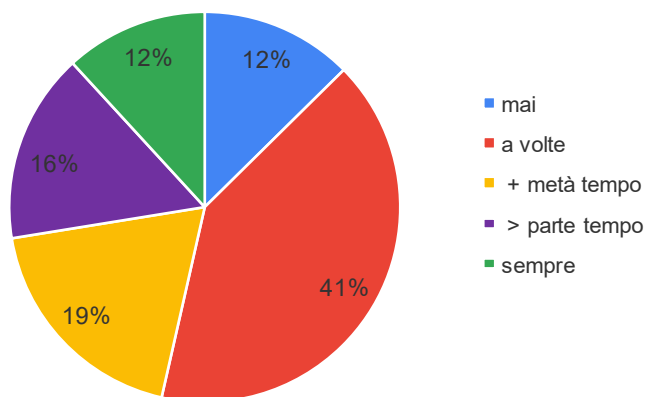
16-3) Mi sono sentito attivo e con energia



Il 29% del campione non si è mai sentito attivo e con energia, il 42% si è sentito così solo a volte, mentre il restante 29% ha percepito maggiore energia nelle ultime due settimane.

Le motivazioni della mancanza di energia riguardano la mancanza della casa, la totale dipendenza, cure che tolgono le forze, la scarsa resistenza, la noia del non far niente, la stanchezza fisica percepita.

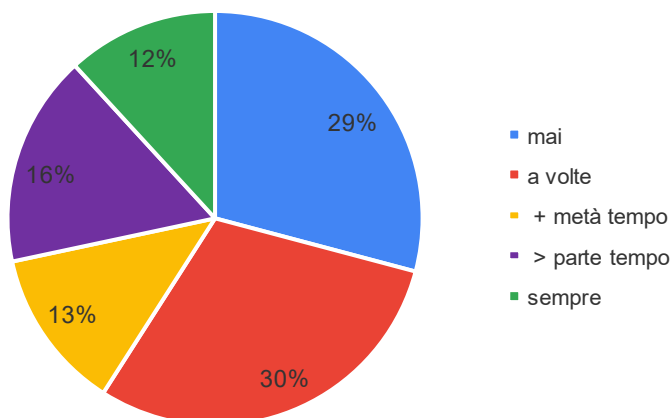
17-4) Mi sono svegliato riposato e fresco



Il 12% del campione si è svegliato sempre riposato e fresco, mentre un altro 12 % non si è mai sentito così. Il resto del campione si suddivide tra un 41% che si è sentito riposato solo a volte e un 35 % che si è sentito riposato e fresco più spesso.

Le motivazioni di un risveglio non riposato riguarda il disturbo della compagna di camera, la voglia di dormire di più il mattino, la confusione più presente nella testa, problemi a dormire, stanchezza associata a farmaci da assumere.

18/5) Nella mia vita quotidiana faccio cose che mi interessano



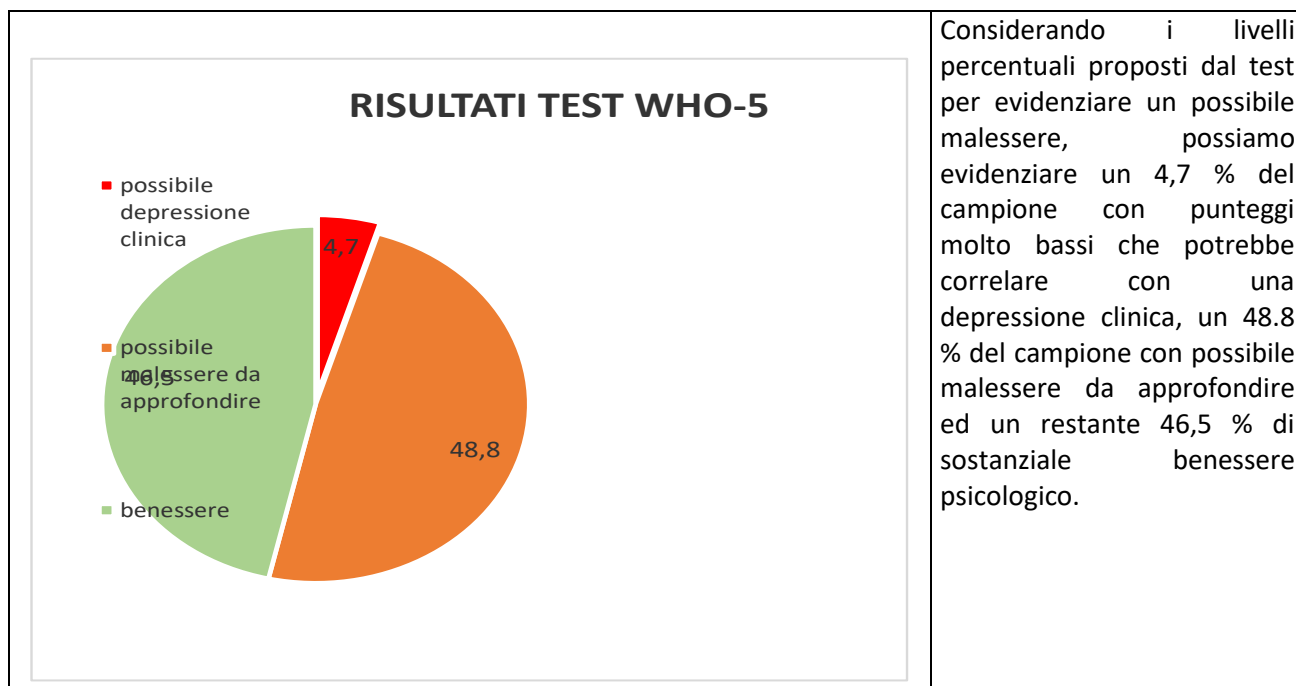
Il 29% del campione non fa cose che gli interessano, il 30% riesce a fare attività interessanti a volte, mentre il restante 41% riesce a trascorrere il tempo con attività interessanti più spesso.

Le motivazioni della mancanza di attività di interesse sono: impossibilità di fare le cose che si facevano a casa, le limitazioni fisiche intervenute che non permettono di mantenere hobbies precedenti, l'impossibilità di muoversi e uscire dalla RSA in autonomia, la possibilità di svolgere maggiore attività fisica.

Tra le attività di interesse che vengono svolte vi sono: colorare, caffè al bar, lettura di libri e quotidiani, lavoro a maglia, palestra, relazioni, ascolto della radio, guardare la TV.

I dati di sintesi sono riportati nella seguente tabella:

Punteggio	Intervistati	%	Interpretazioni del punteggio
51 - 100	59	46,5	= benessere
29 - 50	62	48,8	→ possibile malessere psicologico, da approfondire
<= 28	6	4,7	→ indicazione di possibile depressione clinica
Totale	127	100	



Le persone che rientrano nel cosiddetto benessere hanno maggiore consapevolezza della realtà delle proprie condizioni di salute e della necessità di assistenza, riuscendo a dare un senso alla propria quotidianità e trovando momenti di serenità. Le persone che rientrano nella fascia intermedia hanno consapevolezza, ma riscontrano difficoltà ad accettare la propria condizione di malattia/disabilità e a trovare un equilibrio più solido.

I risultati del test WHO-5 adattato sono stati compilati in modo non anonimo, ove acconsentito dall'ospite, e sono stati successivamente consegnati ai medici di riferimento per un'analisi specifica delle situazioni ritenute a rischio malessere.

Criticità

Sono da evidenziare alcune criticità presenti nella somministrazione dei questionari che devono essere considerati nella valutazione dei risultati:

- la difficoltà di orientarsi nel tempo e di ricordare ciò che è accaduto in un periodo ampio porta gli ospiti a identificare l'immediato presente come il periodo di riferimento;
- Il periodo di somministrazione (gennaio) caratterizzato da restrizioni indicate da ATS sulle attività di gruppo per rischio influenzale unite ad un periodo di smaltimento ferie degli educatori solo parzialmente compensato da una sostituzione;

- la variabilità nella somministrazione del test per la diversa preparazione di base degli intervistatori volontari che, seppur presenti alla formazione sul questionario e con esperienza nella relazione con l'anziano, non avevano competenze psicologiche uniformi.
- La difficoltà degli ospiti con maggiori deficit cognitivi nella discriminazione dei livelli della scala di valutazione, soprattutto per il test WHO-5 adattato.

SINTESI DEI RISULTATI

Per quanto riguarda **la soddisfazione dei bisogni fisiologici** si segnala una riduzione del grado di soddisfazione dall'88% all'80% della **qualità del riposo** rispetto al 2024, dato dalla sommatoria di molto ed abbastanza. La qualità del riposo risulta comunque maggiore rispetto al 2023. Più volte le criticità sono state motivate dalla presenza di ospiti disturbanti.

Il momento del pasto registra un continuo miglioramento che vede risposte positive per il 82%, con un incremento dell'8%. Si registrano ancora quest'anno alcune annotazioni critiche relative in particolare alle pietanze fredde, alla scarsità della quantità del cibo, alla variabilità della qualità dello stesso e alla preferenza a mangiare da soli in tranquillità.

Relativamente alla **soddisfazione delle cure**, il campione soddisfatto è aumentato dell'1% attestandosi al 90%; il 10% poco e per niente soddisfatto evidenzia nelle annotazioni maggiori difficoltà per la presenza di dolori 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 98% (+4% rispetto al 2024) ed il 95% (+4% rispetto al 2024) del campione intervistato.

Per quanto riguarda **le attività**, il 65% (-18% rispetto al 2024) ritiene di essere soddisfatto del coinvolgimento nelle attività della residenza, di cui il 36% (-15%) si ritiene molto soddisfatto. Si ricorda a questo riguardo il periodo di restrizione in atto, ma anche la necessità già identificata di riorganizzare il servizio educativo e il coinvolgimento dell'equipe.

Per ciò che riguarda il **bisogno di autodeterminazione**, il 38% (-22%) degli ospiti intervistati sottolinea, alla domanda "*posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi?*", orari poco o per niente corrispondenti alle proprie necessità. Parallelamente, si rileva un incremento della soddisfazione pari al +22%, che porta il 60% degli intervistati a ritenere di poter gestire gli orari in modo adeguato, anche in relazione al proprio livello di autonomia. Un segnale di miglioramento rispetto alla possibilità di scelta e autodeterminazione dei residenti.

Inoltre, il 78% (+10 rispetto al 2024) 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 22% (-10%) è poco soddisfatto, non sembra ricordare o essere al corrente o non ricordare questa possibilità.

Il grado di soddisfazione rispetto alla **tutela della privacy durante le pratiche assistenziali** si attesta al 94%, con un incremento del 6% nella quota dei "molto soddisfatti" e una corrispondente

riduzione degli “abbastanza soddisfatti”; risulta invariata la percentuale degli insoddisfatti. Tale dato appare inoltre influenzato dal livello di autonomia dei soggetti intervistati.

Per quanto concerne il **rapporto con il personale di cura**, l’87% del campione si dichiara complessivamente soddisfatto delle **cure e dell’assistenza ricevute**, con un incremento di 6 punti percentuali rispetto al 2024. Permane tuttavia una quota pari all’11% degli intervistati (-7% rispetto al 2024) che rileva come la prontezza del personale possa variare in funzione dei momenti della giornata, degli operatori in turno e del livello di proattività dei singoli.

Inoltre, il 91% degli intervistati (+3% rispetto al 2024) evidenzia l’attenzione del personale nel **prestare le cure evitando di arrecare dolore**; in particolare, si registra un incremento del 12% nella categoria dei “molto soddisfatti”. Resta comunque segnalata una percezione di differenze di approccio tra i diversi operatori, che incide sulla valutazione complessiva del servizio erogato.

Proseguendo l’analisi nell’**area del bisogno di coesione sociale e senso di appartenenza**, il 95% degli intervistati dichiara di sentirsi **molto sicuro all’interno del contesto di riferimento**, con una lieve flessione di 1 punto percentuale rispetto al 2024.

Il 61% del campione ritiene inoltre di aver **costruito relazioni positive** con altri ospiti all’interno della RSA, registrando un incremento di 5 punti percentuali rispetto all’anno precedente. Tale risultato appare influenzato dalle attitudini personali dei residenti, non tutti propensi alla socializzazione per caratteristiche individuali o per difficoltà nel trovare pari con cui instaurare relazioni soddisfacenti.

Infine, per quanto riguarda l’**area relativa ai bisogni di autorealizzazione** si considera il livello di benessere psicologico raggiunto attraverso le risposte date dai residenti al **questionario WHO-5**.

In sintesi, l’osservazione dei dati, nel confronto con lo scorso anno, permette di identificare lievi miglioramenti delle risposte nella percezione dell’esperienza del pasto, la gradevolezza degli ambienti, l’autodeterminazione nella messa a letto più che al risveglio, l’arredamento della propria stanza con oggetti, la tutela della privacy nelle pratiche di igiene, il rapporto con il personale di cura, pur rimanendo presente la differenziazione tra i singoli operatori, l’attenzione al prestare cure senza arrecare dolore, la costruzione di legami positivi.

Rimangono invece sostanzialmente invariate rispetto allo scorso anno la soddisfazione complessiva per le cure, la sicurezza percepita all’interno della comunità.

Per quanto riguarda le attività (educative e fisioterapiche in particolare), si rileva una diminuzione della soddisfazione che si ipotizza essere correlata al periodo di restrizione e di variazione delle abitudini consolidate degli anziani intervistati, ma anche rispetto ad una richiesta di attività interessanti e differenziate. Ciò permette una riflessione sulla possibilità e modalità di coinvolgimento individuale di coloro che rifiutano, ma anche la necessità di un ampliamento effettivo delle possibili attività in modo più personalizzato, oltre ai momenti di grande gruppo. I risultati riprendono quanto già rilevato lo scorso anno. A tale scopo è stata avviata una riorganizzazione del servizio educativo e un differente coinvolgimento dell’equipe nelle attività quotidiane.



FONDAZIONE
CASA DI DIO

*Ente già ONLUS ed in attesa di acquisizione
della qualifica di Ente del Terzo Settore
mediante iscrizione al RUNTS, ai sensi
del D.Lgs. 117/2017 e del D.M. 106/2020*

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

CERTIFIED
ISO 9001
ISO 45001





RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION CDI ANNO 2025

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E FINALITÀ

Il questionario somministrato ai familiari degli ospiti del CDI e agli ospiti stessi si articola in cinque principali **macroaree tematiche**, le stesse utilizzate per le RSA, con la medesima classificazione e finalità. 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, pulizia, e altri aspetti della quotidianità;
- D. 🏡 **Ambienti** – giudizio sull'igiene, il comfort, l'organizzazione degli spazi e l'accessibilità delle aree comuni e dei locali del CDI;
- E. ⭐ **Valutazione generale** – impressione complessiva sull'esperienza presso il CDI, come sintesi degli aspetti precedenti.

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

IL CAMPIONE

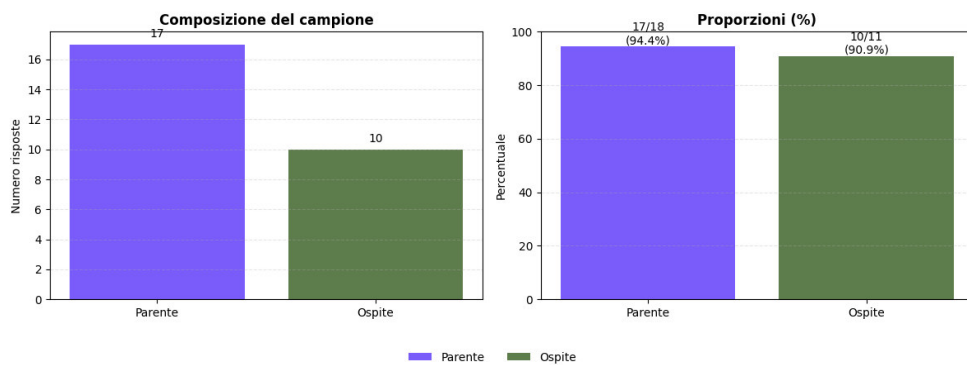
Anche per l'anno 2025, il questionario è stato somministrato ai familiari degli anziani frequentanti il CDI tramite due modalità:

1. **Online** – invio di un link personalizzato via e-mail ai referenti principali degli ospiti.
2. **Intervista semi-strutturata** – contatto telefonico da parte di un team di volontari per coloro che non avevano risposto online.

Si precisa che i **parenti potenzialmente coinvolgibili erano 18**, mentre gli **ospiti individuati come idonei alla compilazione del questionario erano 11**; di questi ultimi, un questionario non è stato somministrato a causa di un'assenza prolungata. Ne consegue che hanno partecipato complessivamente **27 rispondenti**.

La **partecipazione** si è rivelata *particolarmente elevata in entrambe le categorie*: tra i parenti hanno risposto 17 su 18 (94,4%), mentre tra gli ospiti presenti hanno aderito 10 su 11 (90,9%). Questo dato evidenzia un **alto livello di coinvolgimento** e una buona rappresentatività del campione rispetto alla popolazione di riferimento.

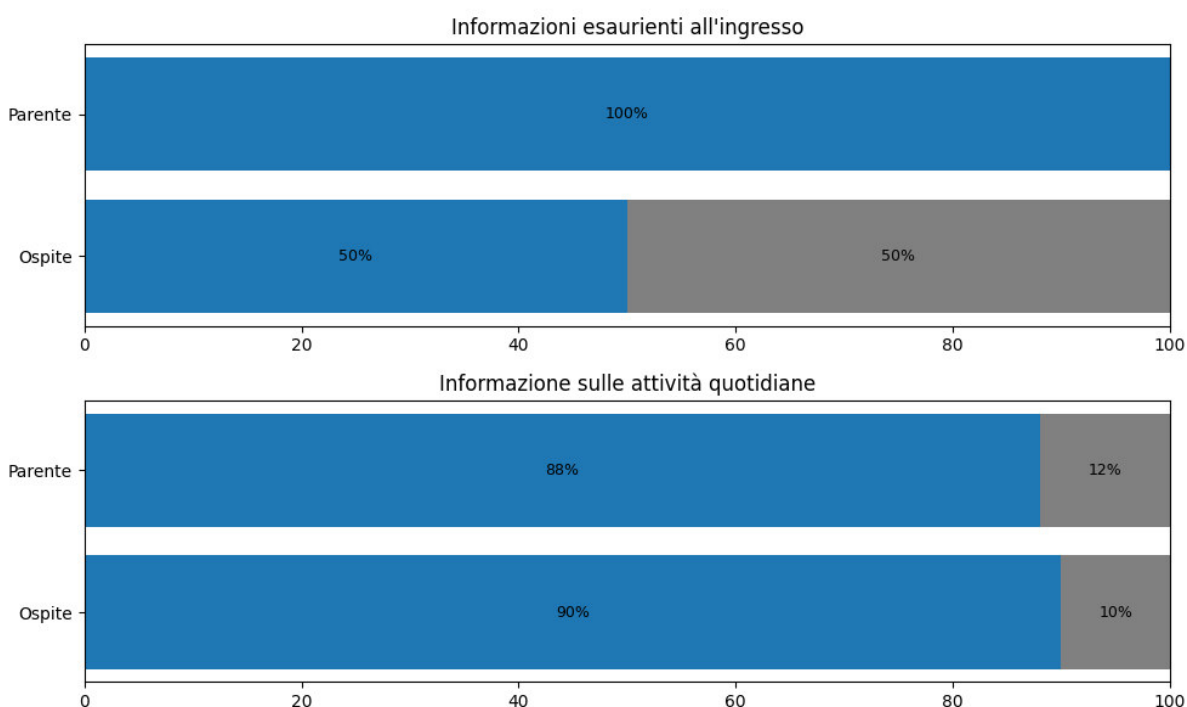
In termini di composizione, il campione risulta costituito in misura maggiore dai parenti (**63%**), rispetto agli ospiti (**37%**). Tale distribuzione riflette la maggiore numerosità iniziale dei parenti coinvolgibili, ma non incide sulla qualità complessiva dei dati raccolti, che risultano solidi grazie agli elevati tassi di risposta in entrambi i gruppi.



Nel complesso, i risultati restituiscono un quadro affidabile e coerente, supportato da una **partecipazione ampia e omogenea**, che consente di considerare le evidenze emerse come rappresentative delle opinioni dei soggetti coinvolti.

ANALISI

A. INFORMAZIONI



I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo di soddisfazione** rispetto alle informazioni fornite. Per quanto riguarda le informazioni all'ingresso, si rileva un giudizio estremamente positivo da parte dei **parenti**, con il 100% di risposte favorevoli. Al contrario, tra gli **anziani** si osserva una percezione più eterogenea: solo il 50% ritiene le informazioni adeguate, mentre l'altro 50% esprime una valutazione negativa. Questo dato suggerisce la necessità di migliorare le modalità comunicative rivolte direttamente agli ospiti al momento dell'ingresso.

Relativamente alle **informazioni sulle attività quotidiane**, i risultati sono molto soddisfacenti per entrambe le categorie: l'88% dei parenti e il 90% degli ospiti dichiarano di ricevere informazioni adeguate. In sintesi, emerge una buona gestione delle informazioni sulle attività quotidiane, mentre si **evidenzia un'area di miglioramento**:

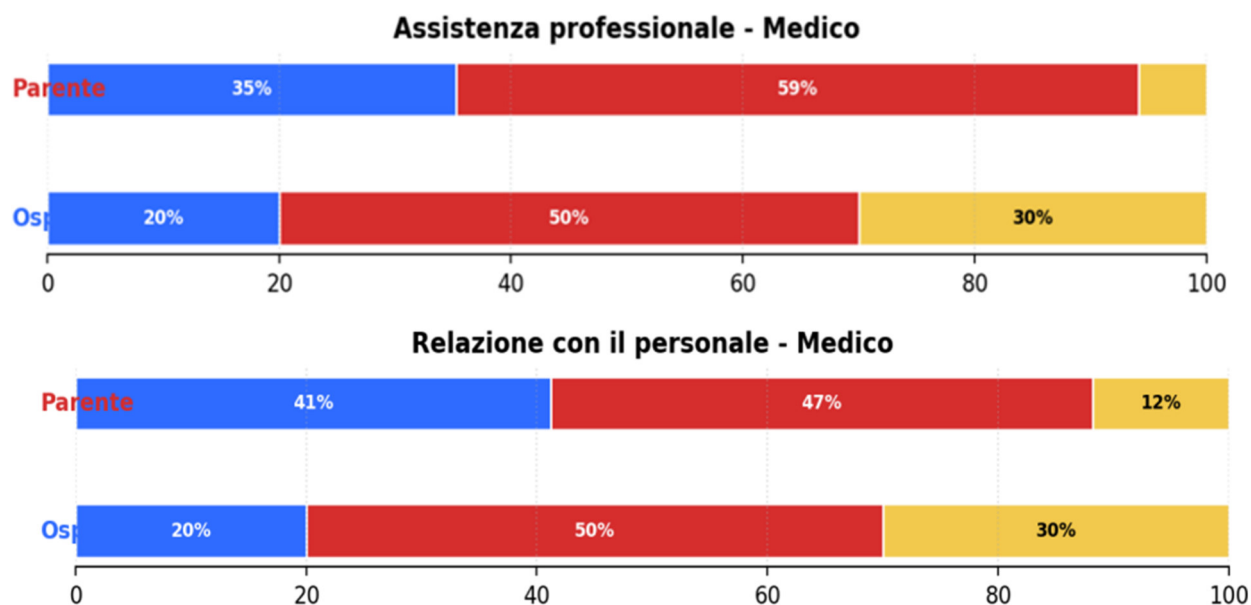
- richiesta di maggiore informazione sulle attività quotidiane
- bisogno di aggiornamenti più frequenti

 **ANALISI DELLE DIVERSE FIGURE**

Ai fini della corretta comprensione si segnala che nei grafici seguenti le barre sono suddivise per tipologia di rispondente: Parente e Ospite e che i segmenti interni seguono la palette richiesta

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- neutro
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto
- azzurro: non saprei dire

MEDICI



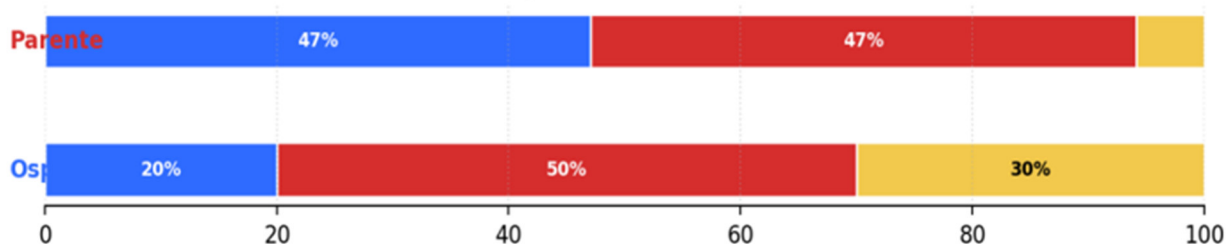
L'analisi evidenzia una percezione **complessivamente positiva** della figura medica, in particolare da parte dei **familiari**, che riconoscono elevati livelli di professionalità, disponibilità e qualità della cura. Questo dato conferma una buona fiducia nel personale sanitario e nell'assistenza erogata.

Dal punto di vista degli **anziani** emerge invece una maggiore presenza di valutazioni neutre, soprattutto nella dimensione relazionale. Ciò suggerisce che, pur essendo la cura considerata adeguata, la relazione diretta con il medico potrebbe risultare meno incisiva o continuativa.

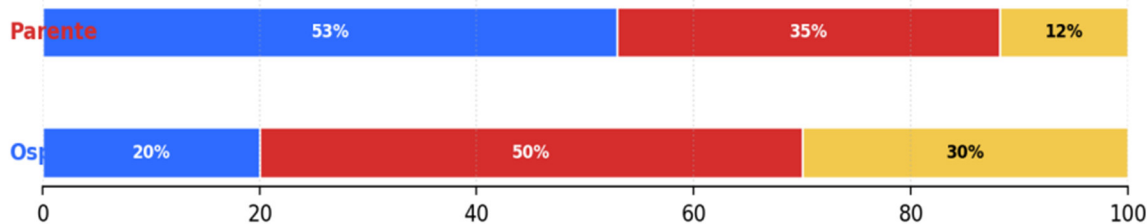
Si evidenzia quindi come area di miglioramento il rafforzamento della comunicazione medico-anziano, favorendo maggiore ascolto, presenza percepita e coinvolgimento nel percorso di cura.

INFERMIERE

Assistenza professionale - Infermiere



Relazione con il personale - Infermiere



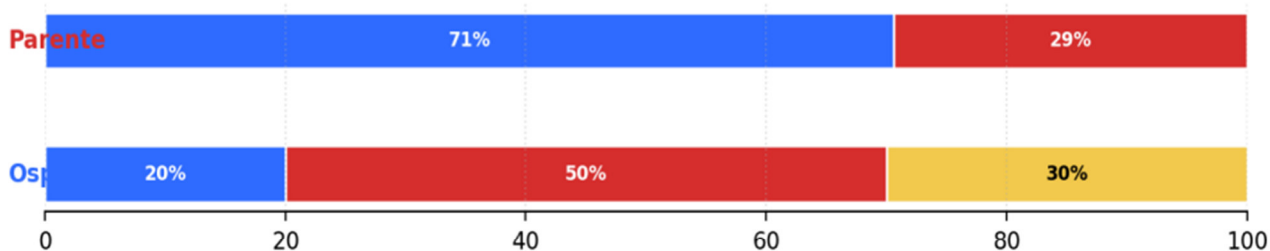
La figura infermieristica si conferma centrale nell'esperienza quotidiana degli ospiti, con una percezione generalmente **positiva sia da parte dei familiari che degli utenti**. Vengono riconosciute competenza, continuità assistenziale e disponibilità.

Gli infermieri rappresentano spesso il principale punto di riferimento sanitario per l'ospite, contribuendo non solo alla gestione clinica ma anche al supporto relazionale.

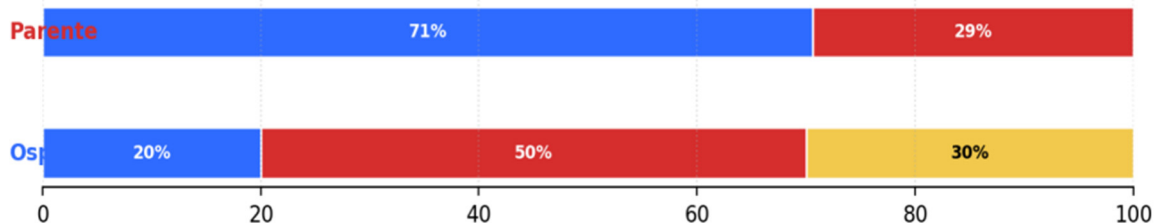
Tuttavia, in linea con il trend generale emerso, gli ospiti mostrano livelli di soddisfazione leggermente inferiori rispetto ai parenti, segnalando la necessità di rafforzare ulteriormente la dimensione relazionale e la personalizzazione dell'assistenza.

ASA/OSS

Assistenza professionale - ASA/OSS



Relazione con il personale - ASA/OSS



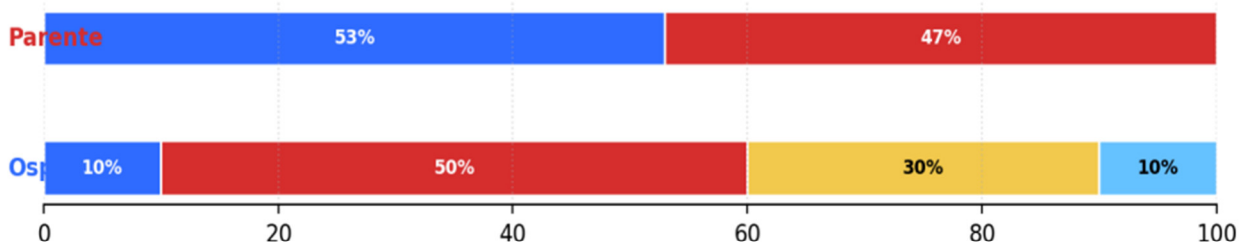
I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo** di soddisfazione rispetto alla figura ASA/OSS.

Per quanto riguarda l'assistenza quotidiana, si rileva un giudizio molto positivo da parte dei **parenti**, che riconoscono attenzione, cura e supporto costante nella gestione dei bisogni primari dell'ospite. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione generalmente favorevole, seppur con una maggiore variabilità nelle risposte.

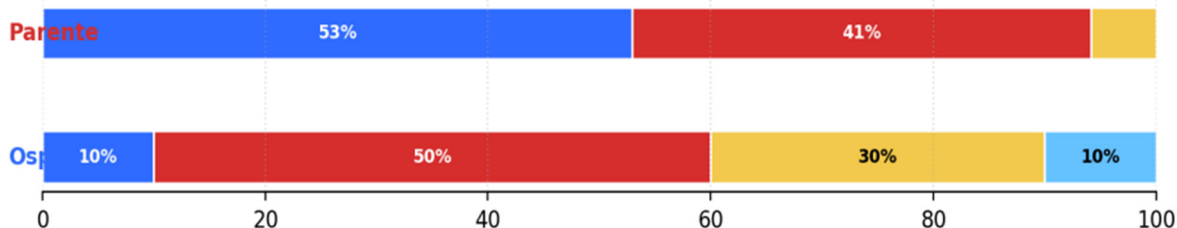
Relativamente alla relazione con l'ospite, emerge l'importanza della presenza continuativa di queste figure, che rappresentano **un riferimento centrale nella quotidianità**.

FISIOTERAPIA

Assistenza professionale - Fisioterapia



Relazione con il personale - Fisioterapista



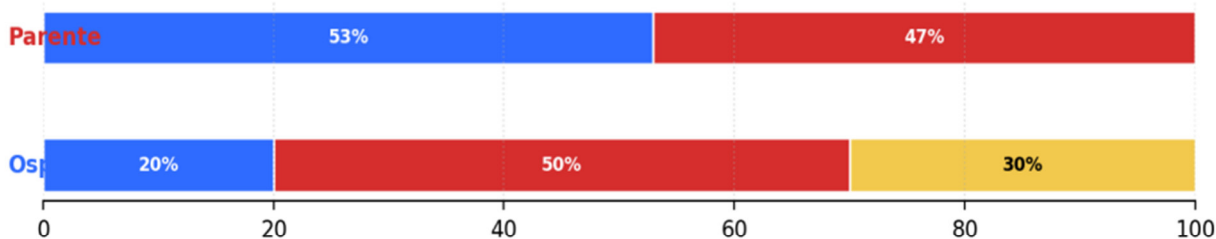
I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto al servizio di fisioterapia.

Per quanto riguarda la qualità degli interventi, si rileva un giudizio favorevole da parte dei **parenti**, che **percepiscono il servizio come utile e adeguato ai bisogni degli ospiti**. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione positiva, legata al mantenimento delle capacità motorie e al benessere fisico.

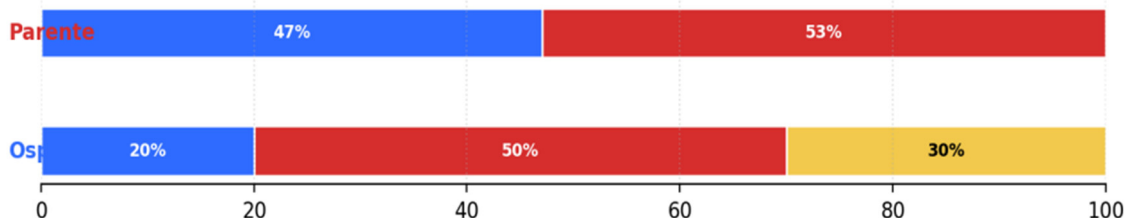
Relativamente alla frequenza e alla personalizzazione degli interventi, emergono alcuni margini di miglioramento, in particolare nella percezione diretta degli ospiti.

EDUCATORE

Assistenza professionale - Educatore



Relazione con il personale - Educatore



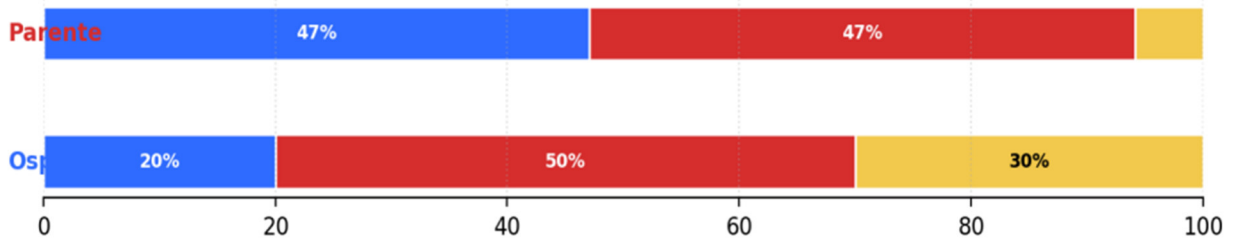
I dati evidenziano un **buon livello di soddisfazione** rispetto alla figura dell'educatore.

Per quanto riguarda le attività proposte, si rileva un giudizio positivo da parte dei **parenti**, che apprezzano l'organizzazione e la varietà delle iniziative. Anche gli **ospiti** esprimono una percezione generalmente favorevole, **pur con alcune richieste di maggiore coinvolgimento**.

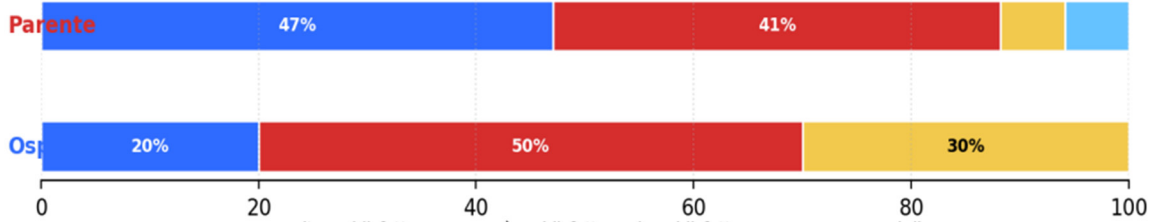
Relativamente alla partecipazione, emerge una differenza tra proposta e percezione, con alcuni ospiti che manifestano il bisogno di attività più diversificate o maggiormente personalizzate.

ASSISTENTE SOCIALE

Assistenza professionale - Assistente sociale



Relazione con il personale - Assistente sociale

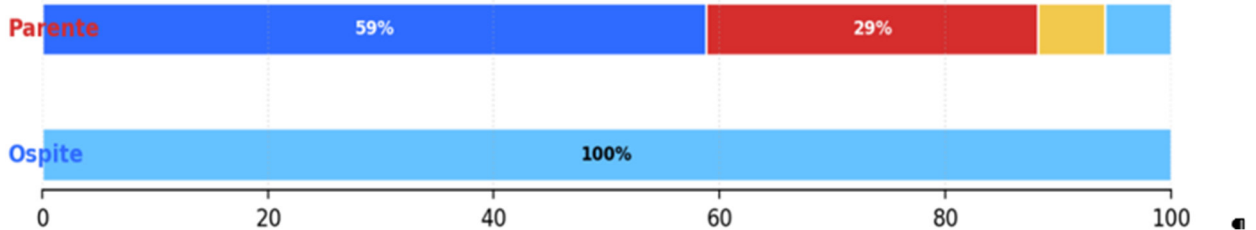


I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto alla figura dell'assistente sociale.

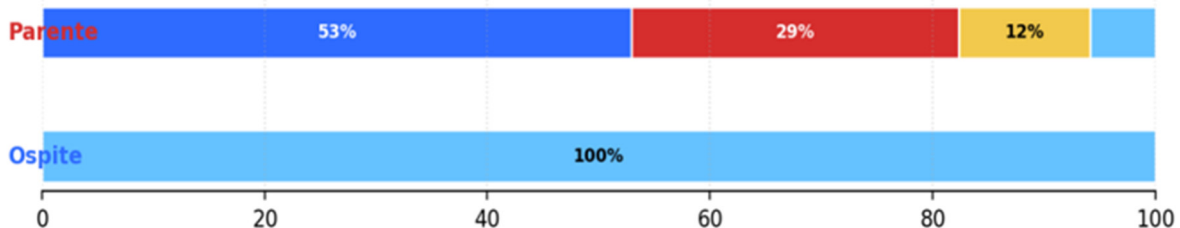
Per quanto riguarda il supporto alle famiglie, si rileva un giudizio molto positivo da parte dei **parenti**, che riconoscono disponibilità, chiarezza e capacità di accompagnamento nei percorsi assistenziali. Tra gli **ospiti**, la percezione risulta più limitata, probabilmente legata a una minore interazione diretta con la figura.

CSA

Assistenza professionale - CSA



Relazione con il personale - CSA



I dati evidenziano un **livello molto elevato di soddisfazione** rispetto alla figura della CSA; considerato anche che, tutti gli ospiti coinvolti nelle domande integrative dichiarano di essere molto soddisfatti, evidenziando qualità relazionali, disponibilità e attenzione relativa alla persona. Per quanto riguarda la percezione del ruolo, si rileva che gli **ospiti non identificano chiaramente la figura come distinta, associandola spesso a quella infermieristica**. In sintesi, emerge un importante punto di forza del servizio, mentre si evidenzia un'area di miglioramento:

- maggiore chiarezza e riconoscibilità del ruolo della CSA

🌱 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

I dati evidenziano un livello **molto positivo di soddisfazione**, con una buona valutazione trasversale di tutte le figure professionali coinvolte.

Nel complesso, **i parenti** esprimono giudizi molto positivi, con livelli di soddisfazione compresi tra l'88% e il 100%, confermando un'**elevata fiducia nella qualità del servizio, nella professionalità** degli operatori e nell'organizzazione dell'assistenza.

Tra **gli ospiti** si osserva una **percezione favorevole**, ma più eterogenea, **con livelli di soddisfazione leggermente inferiori**. Questo dato riflette una maggiore attenzione alla dimensione esperienziale e relazionale della quotidianità.

Le diverse figure professionali risultano tutte apprezzate, in particolare per:

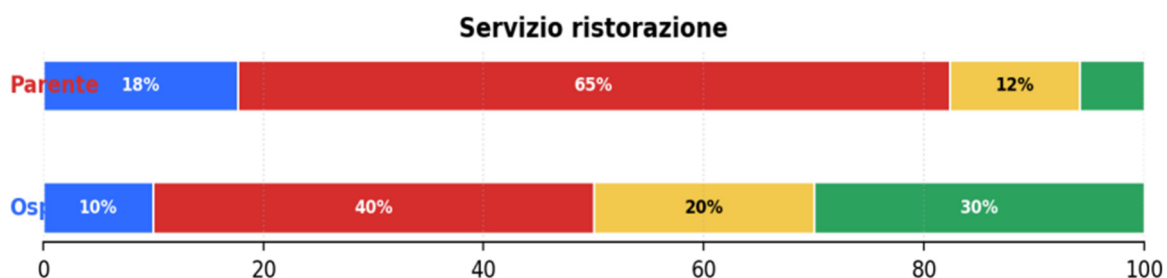
- la competenza e la professionalità
- la disponibilità e la gentilezza
- la continuità dell'assistenza

Si evidenziano tuttavia alcune aree trasversali di **miglioramento**, in linea con le osservazioni qualitative emerse:

- rafforzamento della relazione diretta
- maggiore personalizzazione del servizio educativo
- incremento dell'ascolto e del coinvolgimento dell'ospite
- maggiore chiarezza e riconoscibilità dei ruoli professionali

In sintesi, emerge un servizio assistenziale di **buona qualità**, con una forte componente relazionale già ben sviluppata, ma con margini di miglioramento legati soprattutto all'esperienza diretta degli ospiti. Il dato conferma la necessità di ridurre il divario tra percezione dei familiari e vissuto quotidiano degli ospiti.

C. SERVIZI DI SUPPORTO



I dati evidenziano un livello di **soddisfazione differenziato** rispetto al servizio di ristorazione.

Per quanto riguarda **i parenti**, si rileva un giudizio complessivamente positivo, con circa l'82% di risposte favorevoli, a conferma di una buona percezione generale del servizio.

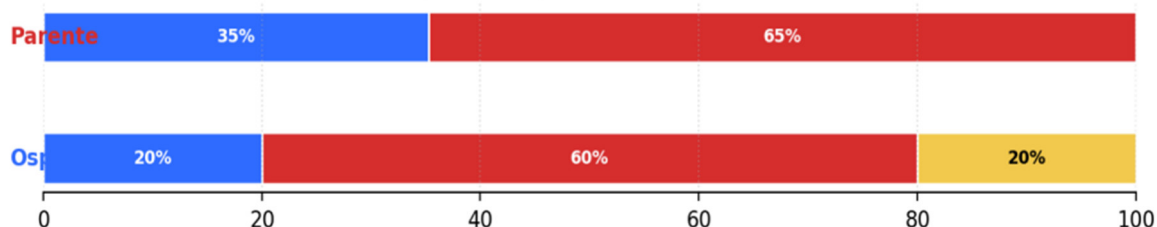
Al contrario, tra **gli ospiti** si osserva una percezione **più critica**: solo circa il 50% esprime una valutazione positiva, mentre emerge una quota significativa di giudizi neutri o negativi.

Relativamente alla qualità percepita, dalle risposte aperte emergono alcune criticità legate principalmente alla varietà e alla ripetitività dei pasti.

In sintesi, emerge una buona percezione del servizio da parte dei parenti, mentre si evidenzia un'importante **area di miglioramento** per gli ospiti:

- necessità di maggiore varietà del menù
- riduzione della ripetitività dei pasti
- maggiore attenzione alle preferenze degli ospiti

Accoglienza / portineria / centralino



I dati evidenziano un livello **molto elevato di soddisfazione** rispetto al servizio di accoglienza.

Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con il 100% di risposte favorevoli, a conferma di una percezione eccellente dell'organizzazione e della gestione dell'ingresso.

Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione positiva, con circa l'80% di valutazioni favorevoli, sebbene con una lieve variabilità nelle risposte.

Relativamente alla qualità del servizio, emerge un buon livello di organizzazione e attenzione nella fase di inserimento.

❖ CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo di soddisfazione** rispetto ai servizi di supporto, con differenze significative tra le diverse tipologie di servizio.

Nel complesso, i parenti esprimono valutazioni molto positive, con livelli di soddisfazione compresi tra circa l'82% e il 100%, confermando una buona percezione dell'organizzazione e della qualità dei servizi offerti. Tra gli ospiti si osserva una maggiore variabilità, con livelli di soddisfazione più contenuti (circa 50%–80%), in particolare per il servizio di ristorazione, che rappresenta la principale criticità dell'area. L'accoglienza si conferma invece come un punto di forza, con valutazioni elevate e più allineate tra i due gruppi.

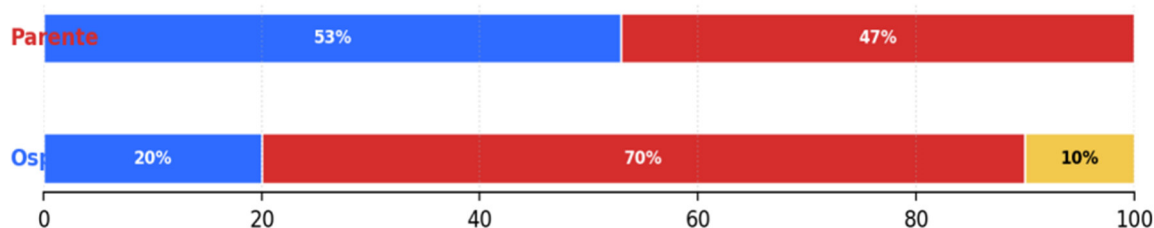
In sintesi, emerge una buona qualità complessiva dei servizi di supporto, mentre si evidenziano alcune **aree di miglioramento**:

- miglioramento della qualità e varietà della ristorazione
- maggiore attenzione all'esperienza diretta degli ospiti
- allineamento tra percezione dei parenti e vissuto degli utenti

Il dato evidenzia come i servizi risultino ben organizzati, ma con margini di miglioramento legati alla qualità percepita nella quotidianità, in particolare per quanto riguarda la ristorazione che risulta essere la **criticità rilevante nella ristorazione**, che risulta essere il servizio meno apprezzato dagli ospiti.

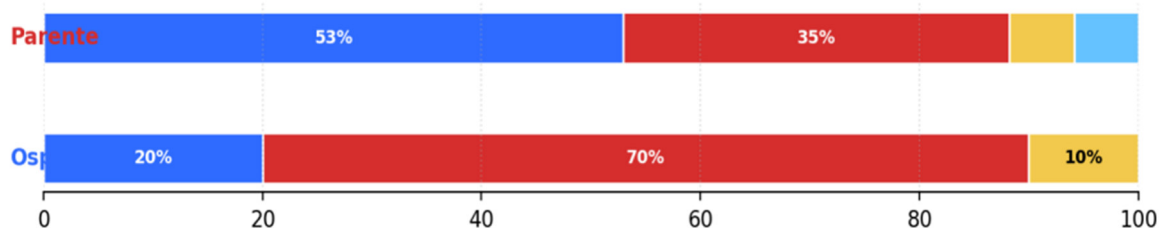
D. QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Comfort ambienti interni



I dati evidenziano un livello **complessivamente positivo** di soddisfazione rispetto al comfort degli ambienti. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio molto positivo, con percentuali elevate di soddisfazione, a conferma di una buona percezione del benessere generale degli spazi. Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione favorevole, seppur con una maggiore variabilità nelle risposte, legata all'esperienza diretta e quotidiana degli ambienti.

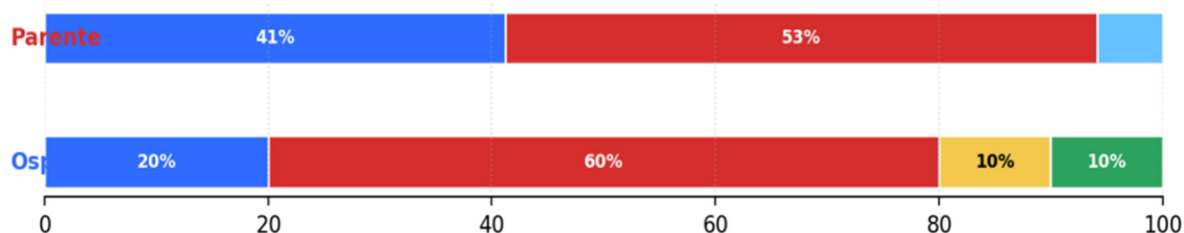
Spazi di intimità e privacy



I dati evidenziano un livello complessivamente **positivo** di soddisfazione rispetto alla privacy, con alcune segnalazioni di miglioramento. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio generalmente favorevole, legato alla percezione di un ambiente organizzato e rispettoso.

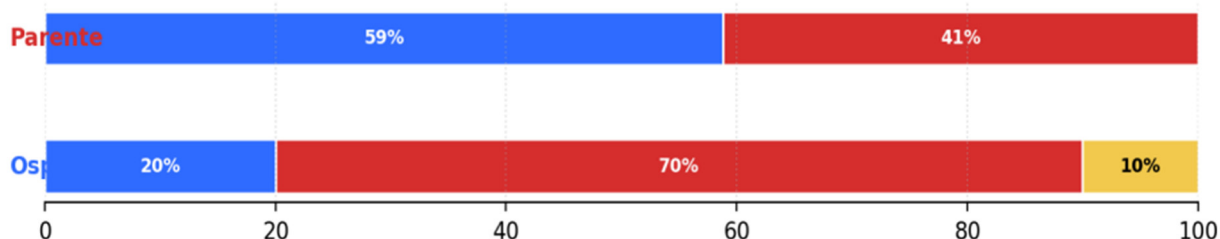
Tra gli **ospiti** si osserva una maggiore sensibilità al tema, con alcune indicazioni relative alla necessità di **maggiore riservatezza** nella quotidianità.

Spazi esterni

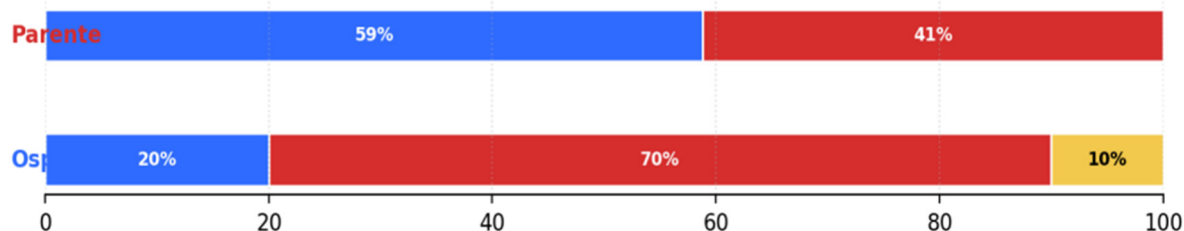


I dati evidenziano un livello complessivamente **buono di soddisfazione** rispetto agli spazi esterni, con alcune criticità emerse. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio positivo, seppur con alcune segnalazioni legate alla fruibilità e all'organizzazione degli spazi. Tra gli **ospiti** si osserva una percezione più variabile, con richieste di miglioramento legate all'utilizzo e alla vivibilità degli spazi esterni.

Pulizia interna



Pulizia spazi comuni



I dati evidenziano un livello **molto elevato di soddisfazione** rispetto alla pulizia degli ambienti. Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con percentuali prossime al massimo livello di soddisfazione, a conferma di una percezione di elevata cura e igiene. Anche tra gli **ospiti** si osserva una valutazione molto favorevole, più allineata rispetto ad altre aree analizzate.

🌿 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

L'analisi dei dati relativi alla qualità degli ambienti evidenzia un quadro complessivamente **positivo**, con livelli di soddisfazione elevati sia tra i parenti che tra gli ospiti.

In particolare, emergono come principali punti di forza:

- elevata percezione di pulizia e igiene
- buon livello di comfort degli spazi

- ambienti generalmente curati e adeguati

Le **valutazioni risultano più allineate tra parenti e ospiti** rispetto ad altre aree analizzate, indicando una buona qualità percepita trasversalmente.

Tuttavia, dalle risposte aperte e dall'analisi qualitativa emergono alcune criticità, legate soprattutto alla fruibilità e all'esperienza quotidiana degli spazi.

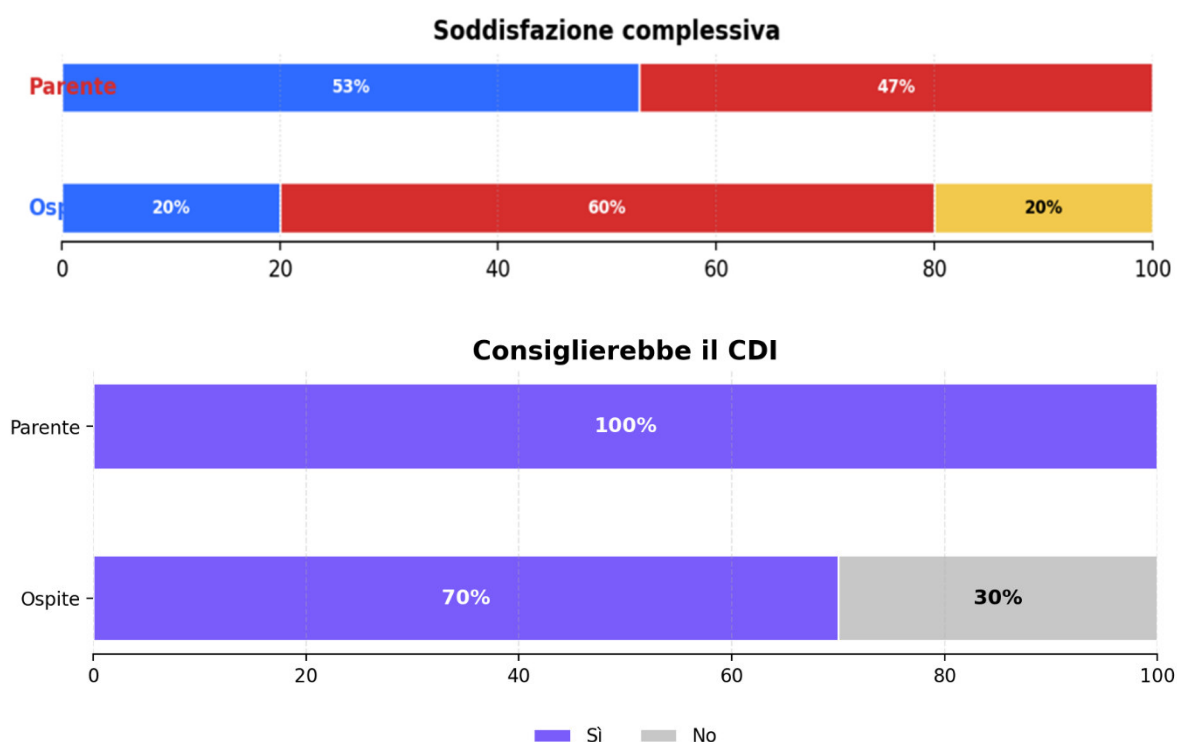
👉 In particolare si evidenziano le seguenti aree di miglioramento:

- miglioramento e valorizzazione degli spazi esterni
- maggiore attenzione alla privacy degli ospiti
- potenziamento dei servizi accessori (parcheggio e trasporto)

Nel complesso, gli ambienti rappresentano un punto solido del servizio, con criticità circoscritte e non strutturali.

👉 In un'ottica di miglioramento continuo, gli interventi dovranno concentrarsi sulla qualità dell'esperienza quotidiana degli spazi, rendendoli sempre più funzionali, accessibili e rispondenti ai bisogni degli ospiti.

★ VALUTAZIONE GENERALE



I dati evidenziano un livello complessivamente **molto positivo di soddisfazione generale** e di propensione a consigliare il servizio CDI.

Per quanto riguarda i **parenti**, si rileva un giudizio estremamente positivo, con livelli di soddisfazione e disponibilità a consigliare il servizio pari al 100%, a conferma di un'elevata fiducia nella qualità complessiva dell'assistenza e dell'organizzazione.

Anche tra gli **ospiti** si osserva una percezione favorevole (circa 80%), seppur con una maggiore variabilità, coerente con il vissuto diretto della quotidianità.

L'analisi delle risposte aperte, integrata con i dati quantitativi, conferma un quadro complessivamente positivo.

👉 **Aspetti più apprezzati**

- Gentilezza e umanità del personale
- Clima familiare
- Attenzione all'ospite
- Attività proposte

⚠ Criticità ricorrenti

- Comunicazione non sempre costante
- Ristorazione percepita come ripetitiva
- Necessità di più attività
- Miglioramento spazi (privacy / esterni)
- Alcuni servizi accessori (trasporto/parcheggio)

La coerenza tra l'elevata soddisfazione generale e i contenuti delle risposte aperte evidenzia come i principali punti di forza siano legati alla dimensione relazionale e umana del servizio, che rappresenta l'elemento maggiormente distintivo e apprezzato.

Le criticità emerse risultano invece circoscritte e prevalentemente di tipo organizzativo e migliorativo, e non incidono in modo significativo sulla valutazione complessiva.

In sintesi, emerge un servizio percepito come affidabile e di qualità, con un'elevata propensione alla raccomandazione.

👉 Il dato conferma che, pur in presenza di alcune aree di miglioramento, l'esperienza complessiva risulta positiva e coerente con le aspettative degli utenti e dei familiari.

🌸 CONCLUSIONE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

L'analisi delle risposte aperte, integrata con i risultati delle domande conclusive, consente una lettura più approfondita della qualità percepita del servizio.

Nel complesso, emerge un **quadro prevalentemente positivo**, coerente con l'elevato livello di soddisfazione espresso nelle domande chiuse. In particolare, gli utenti e i familiari evidenziano come principali elementi di valore:

- la **gentilezza, disponibilità e professionalità del personale**
- il clima percepito come **accogliente e familiare**
- l'attenzione rivolta all'ospite e alla relazione

Questi aspetti confermano la centralità della dimensione umana e relazionale come punto di forza del servizio.

Le osservazioni qualitative risultano **coerenti con i dati di soddisfazione generale**, che evidenziano:

- un **alto livello di soddisfazione complessiva**
- una buona propensione a **consigliare il servizio**

👉 Questo indica che le criticità emerse:

- sono **circoscritte e non strutturali**
- non compromettono la percezione globale del servizio

L'integrazione tra dati quantitativi e qualitativi evidenzia un servizio caratterizzato da:

- ✓ elevata qualità relazionale
- ✓ buona organizzazione generale
- ✓ adeguata risposta ai bisogni assistenziali

Le criticità emerse si configurano come **opportunità di miglioramento mirato**, in particolare su aspetti organizzativi e comunicativi.

In un'ottica di miglioramento continuo, si suggeriscono le seguenti azioni:

1. Comunicazione

- introduzione di **planning settimanale visibile**
- aggiornamenti periodici ai familiari (anche digitali)

2. Ristorazione

- revisione del menù con maggiore variabilità
- eventuale raccolta preferenze utenti

3. Attività

- incremento attività educative/ricreative
- maggiore personalizzazione

4. Ambienti e servizi

- valutazione spazi per privacy
- miglioramento fruibilità spazi esterni

Il servizio CDI si conferma **complessivamente di buona qualità**, con un'elevata soddisfazione percepita da utenti e familiari.

Le segnalazioni emerse dalle domande aperte rappresentano **indicazioni utili e concrete**, che consentono di orientare il miglioramento continuo in modo mirato e coerente con i bisogni dell'utenza.

👉 Il quadro complessivo risulta **positivo e in linea con gli standard attesi**, con margini di sviluppo principalmente su aspetti organizzativi e comunicativi.

L'analisi evidenzia una differenza strutturale tra i due punti di vista del parente e dell'ospite:

Parenti valutano principalmente:

- organizzazione del servizio
- sicurezza
- professionalità percepita

Ospiti Vivono direttamente:

- la quotidianità del servizio
- la relazione con il personale
- la qualità concreta dell'esperienza

👉 Questo spiega una **maggiore criticità nelle valutazioni degli ospiti**