



ALLEGATO 11

RESTITUZIONE QUESTIONARIO OSPITI

VILLA DON GINO CECCON - ANNO 2024

Il questionario di soddisfazione ospiti è un elemento importante per valutare la qualità del servizio offerto e attuare se possibile delle azioni di miglioramento, per garantire alla nostra utenza un servizio di qualità.

Da diversi anni, con periodicità biennale, come strumento di rilevazione utilizziamo l'intervista Quality_VIA perché ci permette di valutare la qualità di vita degli anziani residenti nei contesti di cura sulla base di aspetti oggettivi e soggettivi del vivere bene dell'anziano.

Tale intervista permette di coinvolgere anche persone con difficoltà cognitive in quanto è somministrabile a tutti gli anziani con un punteggio MMSE (Mini mental state examination) ≥ 13 .

PERCENTUALE DI ADESIONE CON COMPARAZIONE ANNI PRECEDENTI

	2020	2022	2024
Ospiti	46	54	51
Somministrati	24	25	23
% di adesione	52,17%	46,30%	45 %
% di rifiuto			2 %

Come si può osservare nella tabella sopra riportata, il numero dei questionari somministrati sono simili a quelli del 2022.

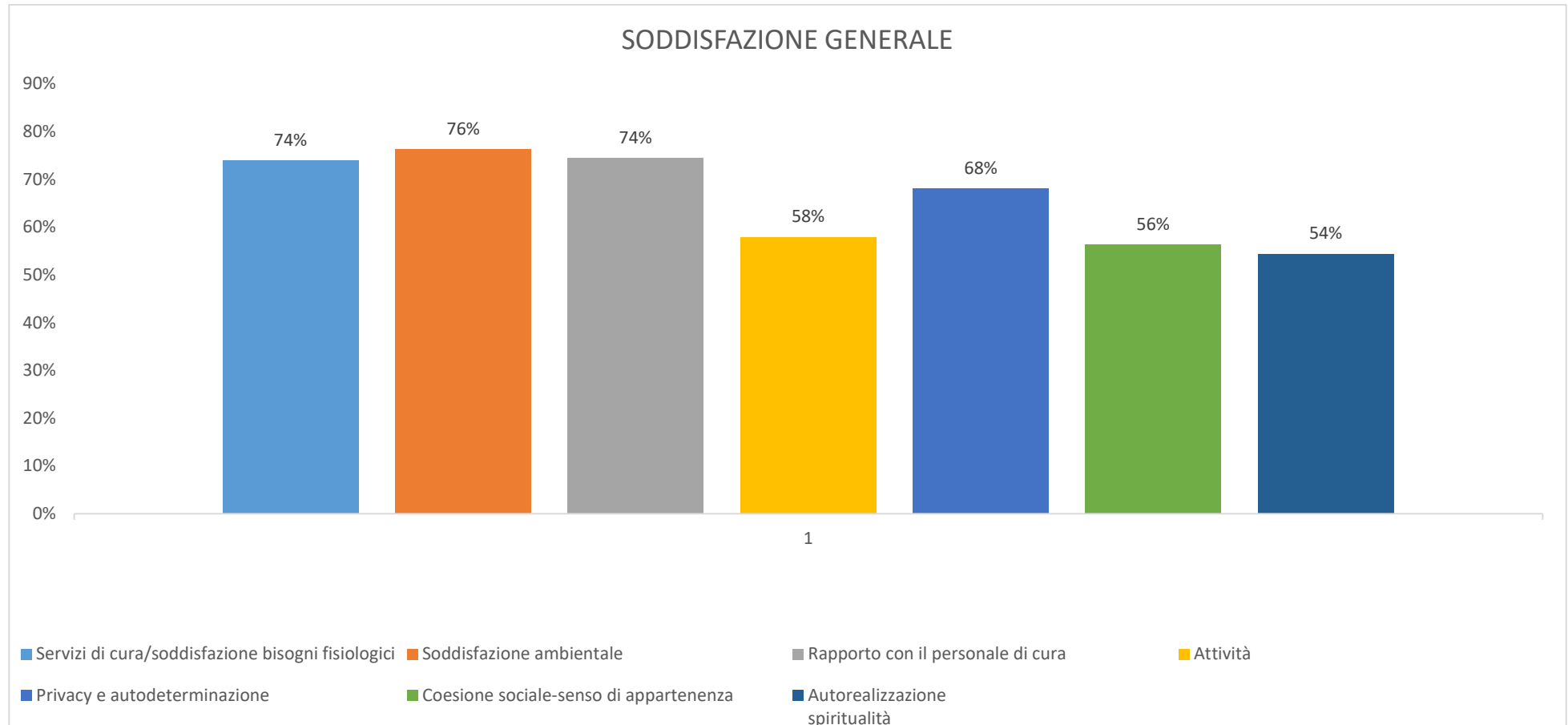
Le persone attualmente residenti nella nostra CDS presentano difficoltà nell'autonomia o di comprensione per cui non è stato possibile somministrare il questionario a tutti e a chi è stato somministrato lo si è dovuto fare in maniera guidata.

L'intervista è stata suddivisa in 7 macro-aree:

- Servizi di cura / soddisfazione bisogni fisiologici
- Soddisfazione ambientale
- Rapporto con il personale di cura
- Attività
- Privacy e autodeterminazione
- Coesione e sociale-senso di appartenenza
- Autorealizzazione spiritualità

La media di soddisfazione generale tra le aree è pari ad un 60 % e comparandola a quella rilevata nel 2021 che era pari al 66 % si nota un calo pari a -6%.

RISULTATI DEL QUESTIONARIO



Come si può notare dal grafico la soddisfazione relativa alle varie aree supera il 50%, va da un minimo del 54 % (autorealizzazione spiritualità) ad un massimo del 76 % (soddifazione ambientale). In generale emerge un miglioramento per tutte le aree valutate.

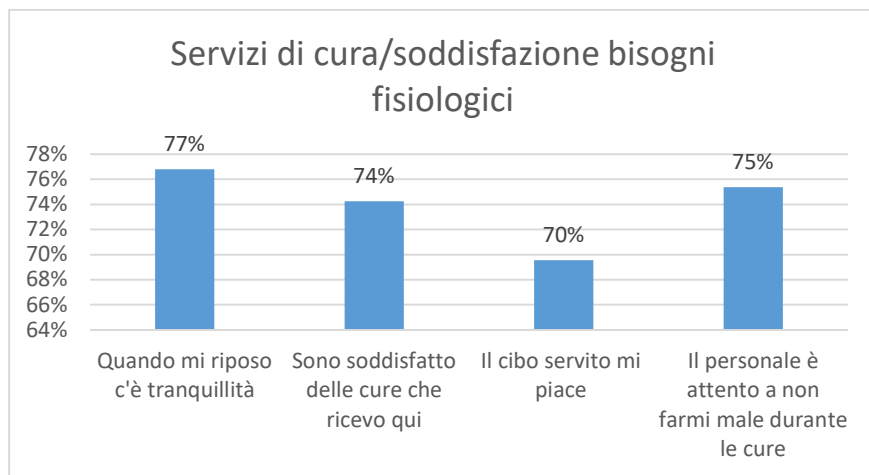
ANNO	SODDISFAZIONE GENERALE (media tra tutti i valori raccolti)
2022	60 %
2024	66 %

	Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici				Soddisfazione ambientale				
	74%				76%				
	Quando mi riposo c'è tranquillità	Sono soddisfatto delle cure che ricevo qui	Il cibo servito mi piace	Il personale è attento a non farmi male durante le cure	Qui tutto è pulito e in ordine	Gli ambienti in cui vivo sono adeguati alle mie necessità	Ci sono giardini o terrazzi in cui riesco ad andare	Gli ambienti sono gradevoli	La mia camera è confortevole
2024	77%	74%	70%	75%	90%	75%	71%	77%	68%
2022	62%	73%	69%	73%	82%	70%	63%	74%	72%

La media di soddisfazione è del 74%.

Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che il 91 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 9 % è poco o non soddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 74 e 71 %, in rialzo rispetto alla precedente del 68 % e 70 %.

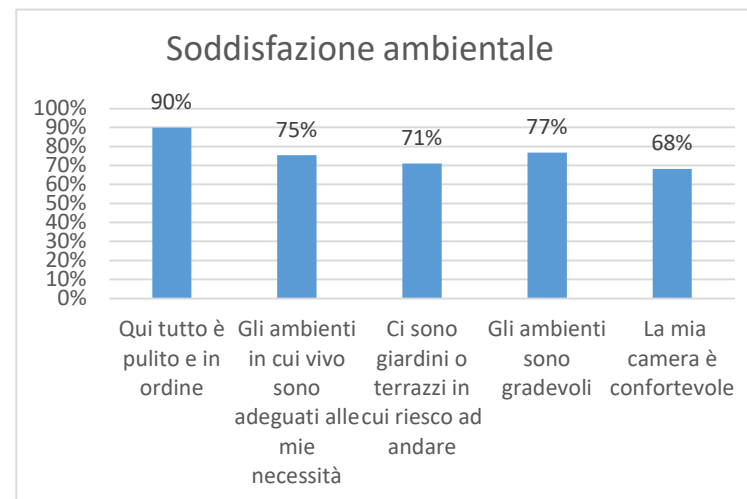


La media di soddisfazione è del 76% ed è l'area che ha evidenziato una maggiore soddisfazione.

Sul totale dei questionari emerge che il 92 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 7 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Dai risultati emersi divisi per tipologia di ospiti, la soddisfazione ambientale è simile, 75 per gli ospiti autosufficienti e 72 % per i non autosufficienti.

Rispetto al questionario precedente (72%) ha evidenziato uno scostamento + 4 punti in percentuale. Tale esito positivo è probabilmente dovuto all'apertura del nuovo parco di Villa Marson del 2023.



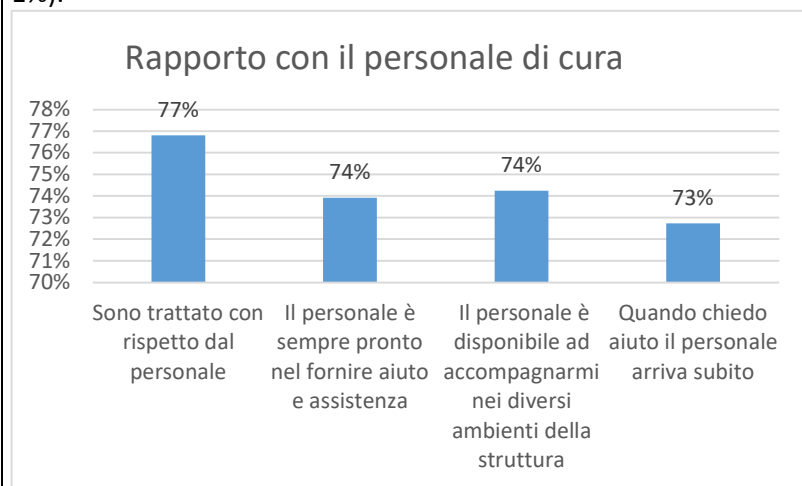
	Rapporto con il personale di cura				Attività			
	74%				58%			
	Sono trattato con rispetto dal personale	Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza	Il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della struttura	Quando chiedo aiuto il personale arriva subito	Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza	Si possono svolgere attività interessanti	Qui posso continuare a fare alcune cose che mi piaceva fare a casa	Col bel tempo ci sono attività organizzate all'aria aperta
2024	77%	74%	74%	73%	70%	73%	32%	57%
2022	78%	64%	67%	68%	62%	67%	30%	47%

La media di soddisfazione è del 74 %.

Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che l'91 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 7 % è poco o non soddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 72 % e 74 %.

Rispetto al questionario precedente la % di soddisfazione è salita di 5 punti in % e ha interessato ben 3 aspetti valutati. In particolare sulle domande: "il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza" (+10%), "Quando chiedo aiuto il personale arriva subito" (+5%) , "il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della struttura" (+7%), mentre sulla domanda "sono trattato con rispetto dal personale" c'è stato un lieve calo (-1%).

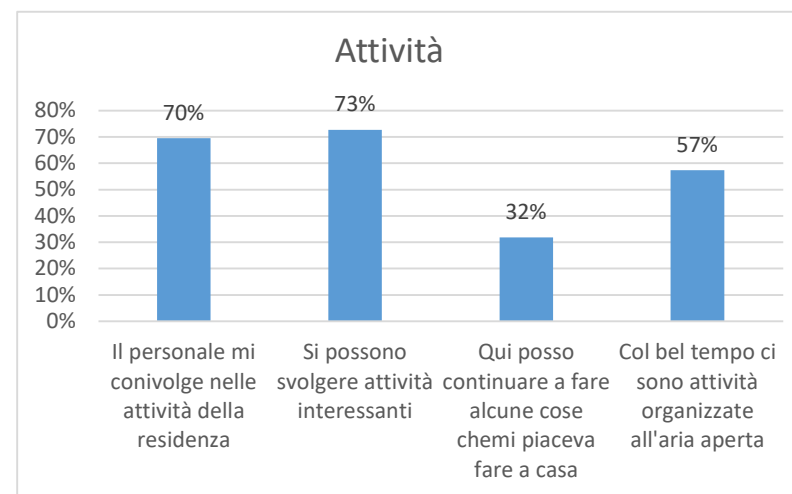


La media di soddisfazione è del 58 %.

Sul totale dei questionari emerge che il 68,50 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 25 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 58 e 50%.

Il confronto con il questionario precedente ha evidenziato uno scostamento di +7%.



Privacy e autodeterminazione							
68%							
	Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi	Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti	Si possono ricevere le visite di parenti e amici in luoghi riservati	I miei oggetti personali sono rispettati	Mi vengono spiegati gli effetti delle cure	I miei amici e parenti possono venire a trovarmi quando vogliono	Posso arredare la mia stanza con oggetti personali
2024	51%	88%	71%	74%	55%	75%	62%
2022	51%	81%	47%	73%	49%	17%	63%

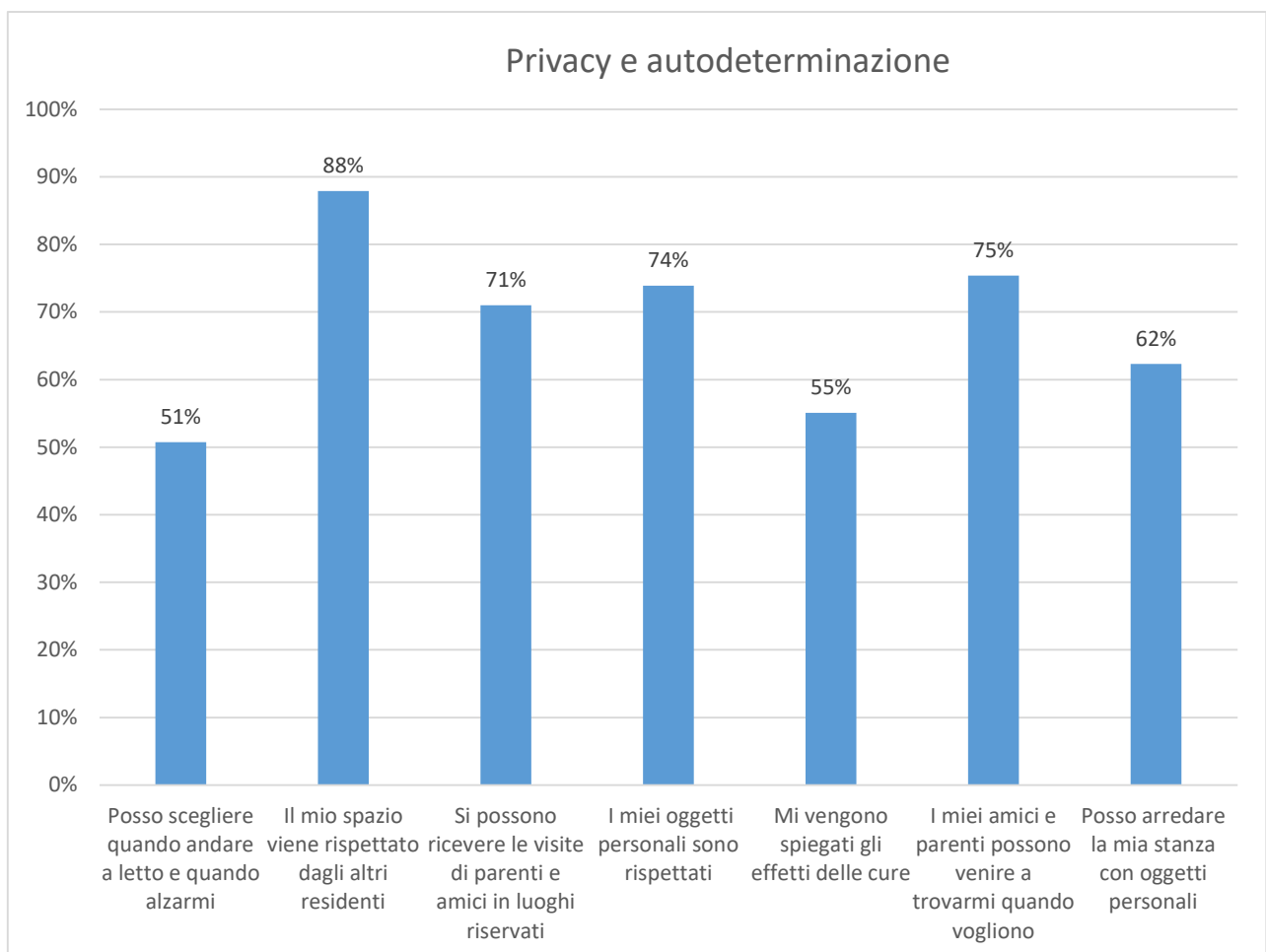
La media di soddisfazione è del 68% mentre nel precedente era pari al 54%.

Sul totale dei questionari emerge che il 81 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 19 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 73 e 61%.

57% e 53 %.

Questo scostamento importante e positivo (+ 14) rispetto alla precedente rilevazione è forse dovuto alla nuova riorganizzazione delle visite che ha permesso maggiore libertà.



	Coesione sociale-senso di appartenenza						Autorealizzazione spiritualità			
	56 %						54%			
	Mi sento un membro di questa comunità	Qui sento di essere come a casa	Qui mi sento al sicuro	Ricevo sostegno dagli altri che vivono qui	Ho costruito dei legami positivi, con gli altri che vivono qui	Mi sento vicino agli altri che vivono qui	Qui mi sento utile	Sento che la mia vita ha un significato	Posso partecipare a riti religiosi quanto lo desidero	Qui mi sento sereno
2024	62%	58%	74%	44%	38%	62%	20%	54%	75%	68%
2022	53%	54%	78%	40%	41%	58%	32%	53%	77%	58%

La media di soddisfazione è del 56%.

Analizzando le risposte raccolte sul totale dei questionari emerge che il 67 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto. Rimane un 32 % di poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti 56% e per i non autosufficienti la media di soddisfazione è del 59%.

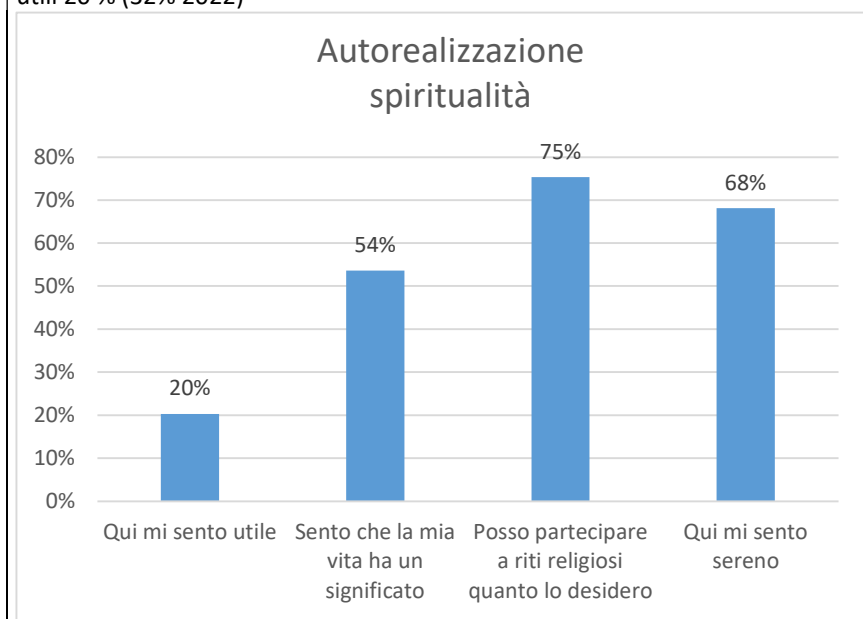
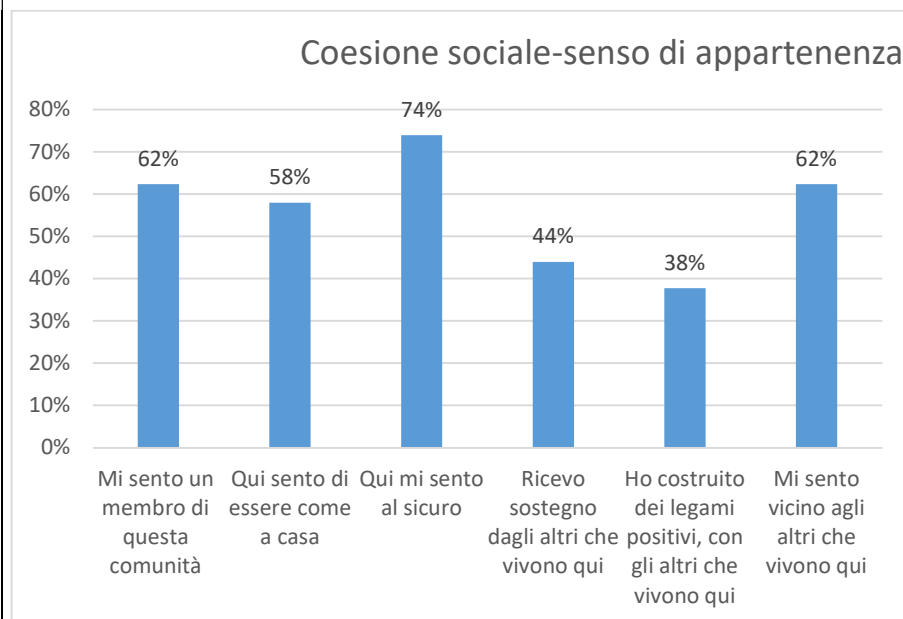
Rispetto al questionario precedente questo aspetto si discosta di + 2 punti in %.

La media di soddisfazione è del 54% ed è l'aspetto che ha evidenziato una minore soddisfazione.

Sul totale dei questionari emerge che il 66 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 34 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è del 56 e 55 %.

Anche quest'anno la domanda con maggiore criticità è quella relativa al sentirsi utili 20 % (32% 2022)



Concludendo possiamo dire che il questionario ha avuto un esito molto positivo, tutti gli aspetti valutati hanno evidenziato un minimo di miglioramento.

Le aree con la valutazione minore sono quelle delle attività, privacy e coesione sociale e senso di appartenenza.

La Direzione ringrazia tutti coloro abbiano voluto esprimere, attraverso il questionario, una valutazione del servizio usufruito e conferma la disponibilità ad accogliere, valutare e, per quanto possibile, soddisfare le indicazioni ricevute.

La Direzione