



## ALLEGATO 9

### RESTITUZIONE QUESTIONARIO FAMILIARI 2024

#### Casa Soggiorno "Villa don Gino Ceccon"



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

Anche quest'anno, nel periodo ad aprile 2024, abbiamo richiesto la vostra collaborazione per la compilazione on line del questionario annuale sulla soddisfazione dei familiari.

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

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

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

L'indagine ha lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e dell'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio offerto.

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

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

- Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)
- Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)
- Servizi sociali
- Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia

Nel 2024 c'è stato un miglioramento sul tasso della collaborazione (40 % 2024 – 41 % 2025).



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

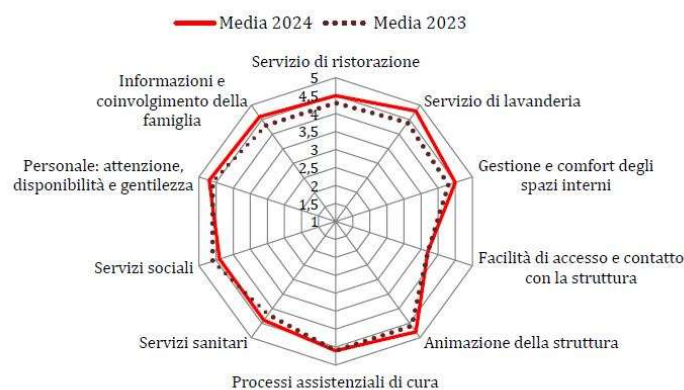


Come si può notare dal grafico, il livello di soddisfazione di molti componenti supera il campione con scostamenti da +0.2 a +0,5.

L'unico valore che è inferiore di -0,6 rispetto al campione è quello sulla "Facilità di accesso e contatto con la struttura".

Tale valore è imputabile al fatto che gli accessi nel periodo di somministrazione del questionario erano migliorati ma ancora limitati.

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



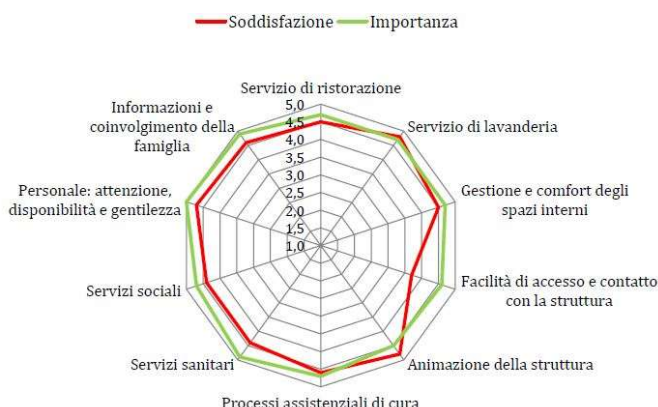
Dal grafico di comparazione 2023-2024 emerge che il livello di soddisfazione dei componenti qualità è rimasto simile e in alcuni componenti si è alzato da +0.2 a +0.3 punti.

In particolare si evidenzia miglioramento di soddisfazione di +0.3 nelle "Informazioni e coinvolgimento della famiglia" e +0.4 "Servizio Lavanderia".

La soddisfazione complessiva è passata dal 89% del 2023 al 90% del 2024.

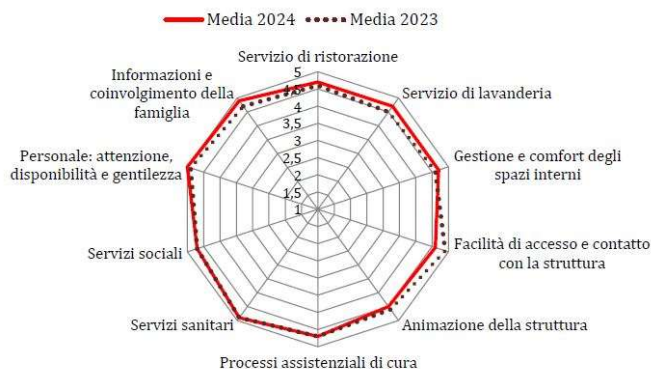


### Componenti qualità confronto tra soddisfazione e importanza 2024 (Fig. 22.2)



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

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



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

In particolare si rileva:

+0,2 "Informazioni e coinvolgimento della famiglia"

- 0,3 "Facilità di accesso e contatto con la struttura"

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

In particolare si rileva una crescita di valore di:



## ANALISI DEI COMMENTI ED EVENTUALI PRESE IN CARICO

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

### - Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti=3; 14,3% del totale)

- Servizio ristorazione:
  - o *Cibo buono*
  - o *Pulizia cortesia ambienti piccoli e famigliari*
  - o *Varietà e versatilità del menu*
- Servizio lavanderia:
  - o *Buono*
  - o *Sempre in ordine*
  - o *Sempre pulito e curato*
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o *Intimità*
  - o *Luoghi spaziosi e luminosi*
  - o *Spazi accoglienti e puliti*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o *-*
- Animazione:
  - o *Continuo coinvolgimento degli ospiti, nel rispetto delle loro condizioni*
  - o *Ottime le varie attività proposte dal personale*
  - o *Varia e curata*
- Processi assistenziali
  - o *Attenzione e cura alla persona*
  - o *Cura continua che ispira fiducia*
  - o *L'assistenza e la cura nell'arco di tutto il giorno*
- Servizi sanitari:
  - o *Attenzione al paziente e professionalità; coinvolgimento dei familiari*
  - o *L'assistenza e la cura nell'arco di tutto il giorno*
  - o *Molto attenti alla sua persona*
- Servizi sociali:
  - o *Attenzione all'ospite*
  - o *La buona comunicazione*
- Personale:
  - o *Il personale, compresi i volontari, è sempre disponibile*
  - o *Attenti e scrupolosi*
  - o *La premura e la cortesia*
  - o *Sempre gentili e disponibili*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o *Coinvolgimento in tutte le attività importanti*
  - o *Informazione tramite e-mail delle varie attività della struttura*
  - o *Premurosi*



- **Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=2; 9,5% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - o Orari
  - o Poter mangiare più lentamente
- Servizio lavanderia:
  - o -
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o A volte sovraffollamento
  - o Poca privacy durante le visite
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o Difficoltà ad accedere
  - o Orari e giorni di visita più ampi e diversificati
- Animazione:
  - o -
- Processi assistenziali:
  - o -
- Servizi sanitari:
  - o -
- Servizi sociali:
  - o -
- Personale:
  - o -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o -

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=1; 4,8% del totale)**

- Servizio ristorazione:
  - o Cucina interna
- Servizio lavanderia:
  - o -
- Ambiente e gestione degli spazi:
  - o -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - o -
- Animazione:
  - o -
- Processi assistenziali:
  - o -
- Servizi sanitari:
  - o -
- Servizi sociali:
  - o -
- Personale:
  - o -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - o -



**Parrocchia S. Lucia vergine e martire**

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

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

---

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

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

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

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

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

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

Data 29/01/2025

La direzione