



Indagine 2026

Ente: **Ipab Casa Albergo per Anziani**

Centro di Servizi: **Ipab Casa Albergo per Anziani**

Luglio 2026

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	5
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	6
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	7
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	7
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA	8
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	9
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	10
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	10
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	11
g. SERVIZI SANITARI	12
h. SERVIZI SOCIALI	12
i. PERSONALE	13
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	14
IN SINTESI...	15
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	16
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	17
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	19
8. COMMENTI	20

1. PREMESSA

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nel Centro di Servizi (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2026, consentendo una comparazione dei risultati con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2026.

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.

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

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)
- Gestione e comfort degli spazi interni
- Facilità di accesso e contatto con la struttura
- Animazione della struttura
- 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

La rilevazione di confronto del 2026 è stata realizzata nei mesi compresi tra gennaio 2026 e giugno 2026 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni. Complessivamente nel 2026 hanno collaborato all'indagine 38 Enti per un totale di 57 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2785 questionari (tasso di collaborazione medio: 43.1%; valore minimo: 0% - valore massimo: 90.6%).

Data la presenza in alcuni Enti di ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti la soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite)

Lo strumento di indagine è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti (in ricovero non temporaneo) presenti in struttura nel periodo in cui è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione.

Il questionario rileva i seguenti elementi:

- Giudizio di soddisfazione in merito alle componenti di qualità e frequenza del verificarsi di eventi sentinella
- Grado di importanza delle componenti di qualità
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto dalla struttura
- Aspetti positivi/negativi ed eventuali proposte di miglioramento
- Dati socio-demografici

Nel presente report per ciascuno dei punti elencati sono riportati i principali risultati, ponendo a confronto i familiari che afferiscono al proprio CdS con l'intero campione dei familiari che hanno

partecipato complessivamente alla rilevazione del 2026.

Per ogni singola variabile qualitativa viene presentata una tabella riepilogativa delle frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per le variabili numeriche, invece, è presente inizialmente una tabella che riporta i principali indicatori di sintesi della distribuzione nel CdS:

- media
- deviazione standard
- valore minimo
- valore massimo
- numerosità dei rispondenti
- percentuale di giudizi negativi, ovvero la percentuale di familiari sul totale di rispondenti che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 (su una scala di valutazione 1-5).

A seguito del periodo pandemico da Covid-19, alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e pertanto non valutabili. Per una corretta interpretazione del dato è stata integrata la percentuale di giudizi “non rilevabile” corrispondente alla percentuale di familiari sul totale dei rispondenti che ha compilato la modalità “non rilevabile”.

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 5 al valore di massima soddisfazione o importanza.

A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi del CdS e quelli calcolati sul campione di riferimento.

Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti alcuni confronti in forma di figura mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento sia rispetto all'intero campione sia rispetto alla passata rilevazione.

La parte finale del report di ricerca è, infine, dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- edera
- dalia
- viola
- tulipano
- gardenia
- mimosa
- iris
- rosa
- orchidea

n. questionari completati: **51**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 51
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 0

Tasso di collaborazione: **24,5%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
edera	3	14.3%
dalia	2	9.1%
viola	12	37.5%
tulipano	2	25%
gardenia	8	25%
mimosa	5	27.8%
iris	6	33.3%
rosa	6	22.2%
orchidea	5	18.5%

Periodo di rilevazione: dal 05/05/26 al 20/05/26

Metodologia di somministrazione:

- quest autocompilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

- invio per posta

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

- on-line

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	6	11,8	143	6
da 51 a 65 anni	18	35,3	902	37,9
da 66 a 75 anni	13	25,5	415	17,4
oltre i 75 anni	14	27,5	921	38,7
Totale	51	100	2381	100

Figura 3. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	6	11,8	413	17,3
da sei mesi a due anni	21	41,2	935	39,2
più di due anni	24	47,1	1039	43,5
Totale	51	100	2387	100

Figura 4. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	25	49	1067	45,7
1/2 volte alla settimana	19	37,3	970	41,5
almeno 2 volte al mese	2	3,9	183	7,8
1 volta al mese	4	7,8	65	2,8
meno di una volta al mese	1	2	46	2
mai	0	0	5	0,2
Totale	51	100	2336	100

Campione: 2785 questionari ottenuti da: 57 CdS della Regione Veneto appartenenti a 38 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di Gennaio 2026 e Giugno 2026

4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Per ciascuna delle componenti di qualità indagate nel questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per le aree in cui sono state poste domande esperienziali, è presente una tabella con le frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Figura 6. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ¹	% giudizi "non rilevabile" ²	N ³
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,5	1	1	5	19,6	2	51

Figura 6.1 Servizio di ristorazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁴	Δ ⁵
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,5	3,9	-0,4

Figura 7. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?"

CdS			Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	2	34	1,3
si, qualche volta	12	23,5	283	10,7
no, mai	25	49	1562	59,1
non rilevabile	13	25,5	763	28,9
totale	51	100	2643	100

¹ % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

² A causa della pandemia da Covid-19 alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e, pertanto, non valutabili

³ Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non rilevabile"

⁴ La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁵ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "3. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	CdS		Campione	
	n	%	N	%
si, spesso	7	13,7	230	8,4
si, qualche volta	13	25,5	905	33,1
no, mai	15	29,4	1296	47,3
non rilevabile	16	31,4	306	11,2
totale	51	100	2738	100

Figura 9. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4	0,8	2	5	2	5,9	51

Figura 9.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4	4,3	-0,3

c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 10. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	2	3,9	62	2,3
si, qualche volta	10	19,6	402	14,6
no, mai	38	74,5	2149	78,1
non rilevabile	1	2	138	5
totale	51	100	2751	100

Figura 11. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,3	0,7	2	5	2	3,9	51
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,5	1,1	1	5	19,6	0	51
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,1	1	2	5	9,8	0	51
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,1	0,9	2	5	3,9	0	51
Gestione e comfort degli spazi interni⁶	4	0,7	2	5	5,9	0	51

Figura 11.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,3	4,3	0
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,5	3,8	-0,3
8. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,1	4,2	-0,1
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,1	4,1	0
Gestione e comfort degli spazi interni	4	4,1	-0,1

⁶ Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 12. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	0,7	2	5	3,9	0	51
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	0,9	2	5	5,9	0	51
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	3,9	0	51

Figura 12.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	4,4	0,4
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	4,2	0
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,3	0,2

e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 13. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,4	0,8	2	5	2	0	51

Figura 13.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,4	4,3	0,1

f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 14. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	1	2	43	1,6
si, qualche volta	13	25,5	530	19,6
no, mai	32	62,7	1986	73,6
non rilevabile	5	9,8	139	5,2
totale	51	100	2698	100

Figura 15. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,7	1,1	1	5	17,6	2	51
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	0,9	1	5	2	5,9	51
Processi assistenziali di cura	3,9	1	1	5	11,8	2	51

Figura 15.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,7	4,1	-0,4
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,2	4,4	-0,2
Processi assistenziali di cura	3,9	4,3	-0,4

g. SERVIZI SANITARI

Figura 16. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	0,7	3	5	0	2	51
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	0,9	2	5	3,9	2	51
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4	1	1	5	3,9	19,6	51
Servizi sanitari	4,2	0,7	2	5	3,9	2	51

Figura 16.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	4,2	0,1
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	4,3	-0,1
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4	3,8	0,2
Servizi sanitari	4,2	4,1	0,1

h. SERVIZI SOCIALI

Figura 17. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,2	0,8	2	5	3,9	0	51

Figura 17.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,2	4,4	-0,2

i. PERSONALE

Figura 18. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione “23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?”

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	0	0	110	4,1
si, qualche volta	19	37,3	621	23,1
no, mai	25	49	1725	64,2
non rilevabile	7	13,7	230	8,6
totale	51	100	2686	100

Figura 19. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi “non rilevabile”	N
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,8	1,1	1	5	9,8	2	51
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,7	3	5	0	0	51
Personale	4,2	0,8	2	5	5,9	0	51

Figura 19.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,8	4,1	-0,3
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,5	0
Personale	4,2	4,3	-0,1

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 20. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,1	0,9	2	5	7,8	51
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	1,1	1	5	11,8	51
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4	1,1	2	5	15,7	51
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,9	2	5	11,8	51

Figura 20.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

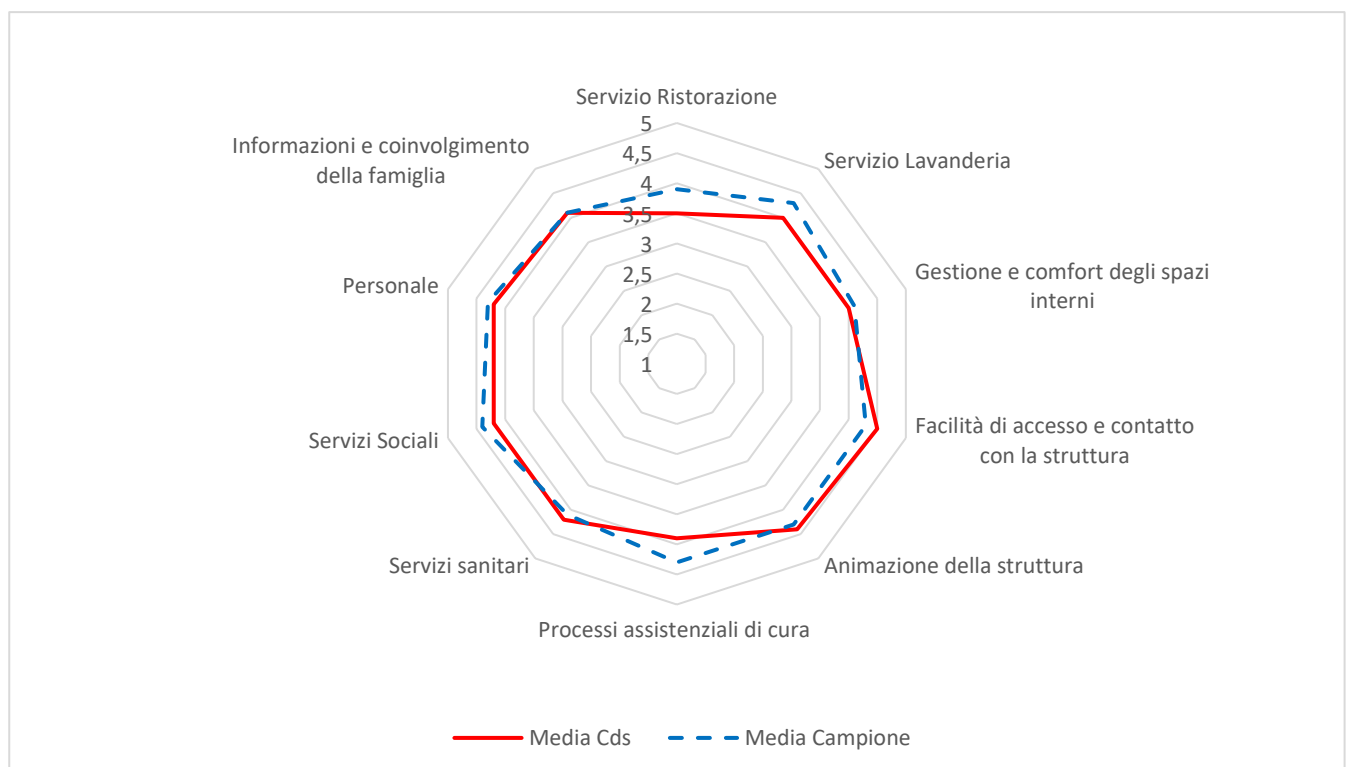
	Media CdS	Media Campione	Δ
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,1	4,2	-0,1
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,1	4	0,1
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4	4	0
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	4,1	0

IN SINTESI...

Figura 21. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% giudizi "non rilevabile"	N
Servizio di ristorazione	3,5	1	1	5	19,6	2	51
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4	0,8	2	5	2	5,9	51
Gestione e comfort degli spazi interni	4	0,7	2	5	5,9	0	51
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	3,9	0	51
Animazione della struttura	4,4	0,8	2	5	2	0	51
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	3,9	1	1	5	11,8	2	51
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	0,7	2	5	3,9	2	51
Servizi sociali	4,2	0,8	2	5	3,9	0	51
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	0,8	2	5	5,9	0	51
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	0,9	2	5	11,8	0	51

Figura 21.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2026



5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)

Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 41 questionari

6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il proprio giudizio di importanza va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'.

Figura 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,6	0,8	2	5	51
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,9	2	5	51
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,7	3	5	51
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,6	3	5	51
Animazione della struttura	4,6	0,7	3	5	51
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	3	5	51
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,6	3	5	51
Servizi sociali	4,7	0,6	3	5	51
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,7	2	5	51
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,7	2	5	51

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2026

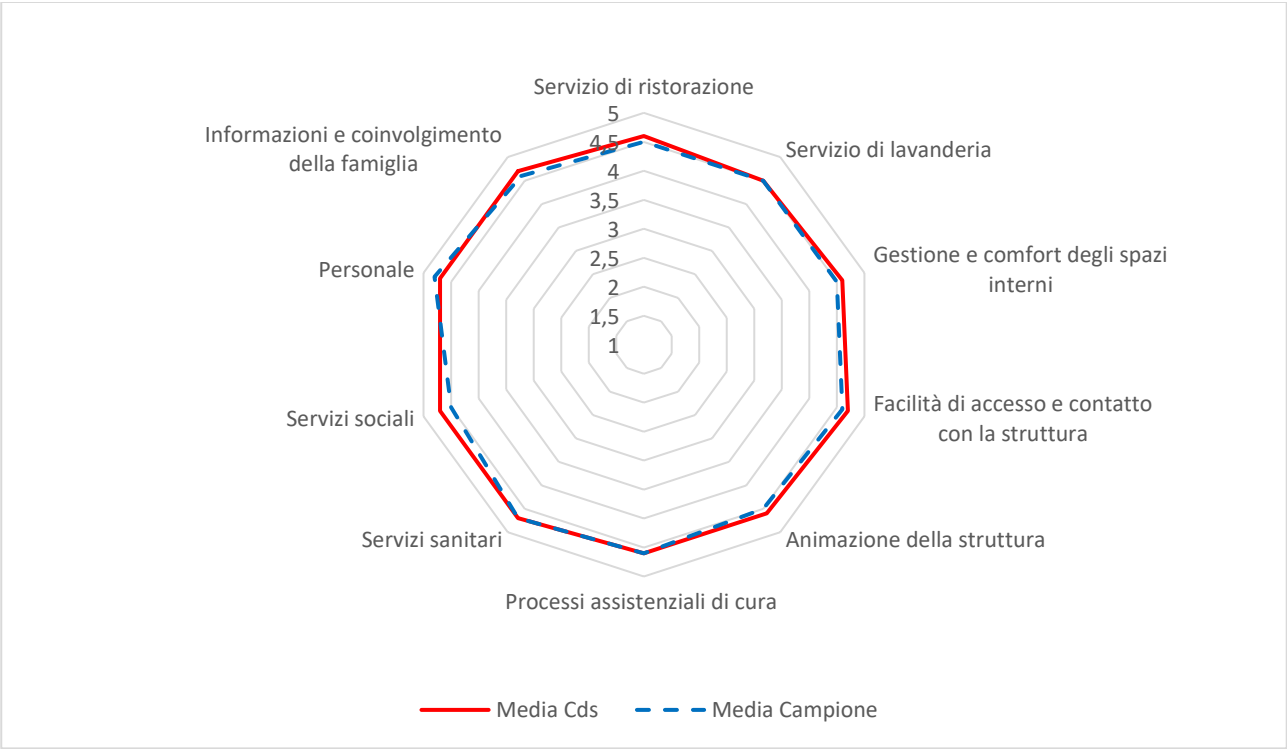
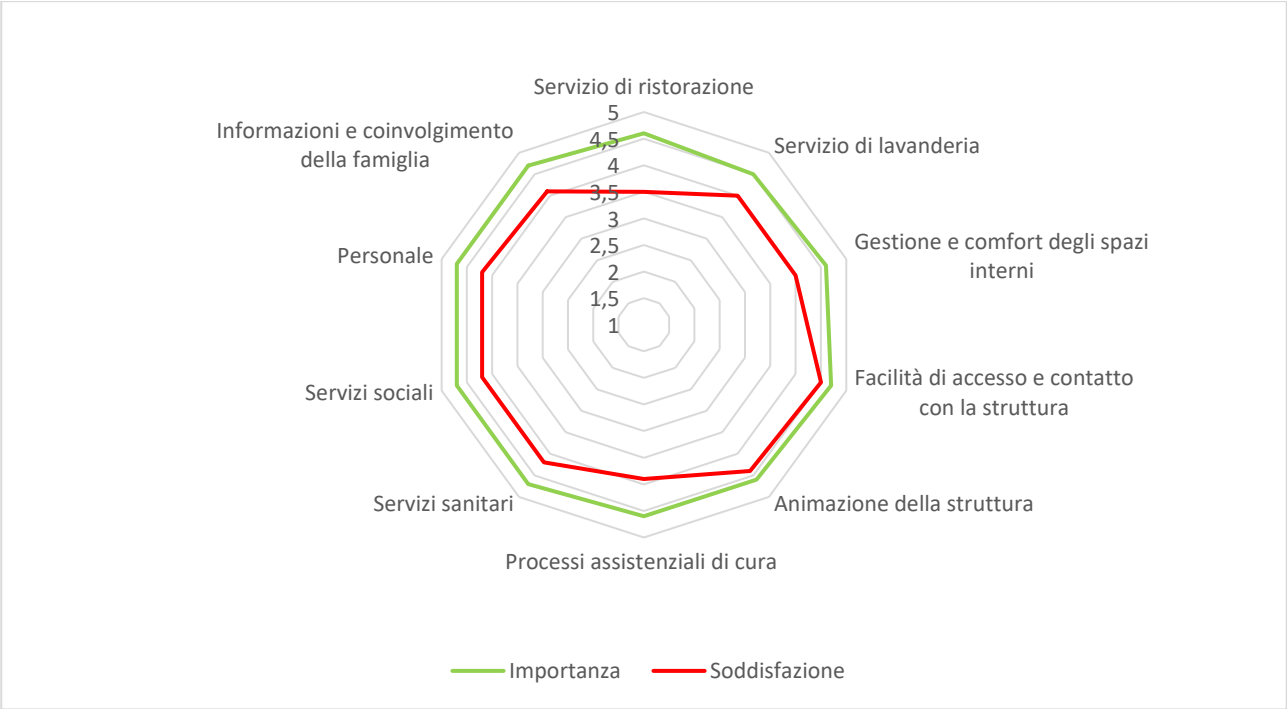


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS



7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

Figura 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,1	1	2	5	5,9	51
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,2	1,3	1	5	29,4	51

Figura 24. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione *"Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?"*

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
4	0,9	2	5	2	51

Figura 25. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione *"Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"*

CdS			Campione	
	n	%	n	%
si	39	76,5	2308	84,5
no	0	0	90	3,3
non so	12	23,5	333	12,2
Totale	51	100	2731	100

Figura 26. *"Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"*

media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
3,9	1	1	5	7,8	51

Figura 27. Soddisfazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,1	4,4	-0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,2	3,8	-0,6
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4	4,2	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	4,2	-0,3

8. COMMENTI

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (*numero rispondenti=25; 49% del totale*)

- Servizio ristorazione

- o non ho assaggiato i cibi ma il menu' esposto nella bacheca sembra molto invitante*
- o cibo buono, vario e dabbondante*
- o cibo sembra buono*
- o servizio bar*
- o positivo*
- o abbondanza e possibilità di scelta*
- o condimenti moderati e adeguatimo*
- o bene così*
- o cibi abbondanti*
- o varietà del menù*
- o le poche volte che ho visto la tavola imbandita era di gradevole aspetto e buona cura nel*

seguire gli ospiti nel farli mangiare seppur in difficoltà per patologia

- Servizio lavanderia

- o i vestiri vengono cambiati spesso e raramente risultano macchiati da cibo o bevande*
- o buona*
- o biancheria da comera adeguata e pulita*
- o positivo*
- o cambio regolare delle lenzuola*

- Gestione comfort

o spazi interni ben gestiti completi di giardini e locali di ritrovo quali bar palestra o sale comuni

- o sala bar confortevole dove scambiare e trascorrere ore serene*
- o spazi adeguati*
- o facilità di spostamento negli ambienti e disponibilità di locali comuni come il bar*
- o ambiente nuovo e accogliente, sia esterno che interno*
- o positivo*
- o spazi sufficienti*
- o puliti e luminosi*
- o bar e angoli con poltroncine. Giardino con tavoli, sedie e gazebo*
- o temperatura degli ambienti confortevole.*
- o la sala bar è accogliente così come il giardino*
- o la sala bar è accogliente per il ritrovo con i propri cari*

- Facilità accesso

- o posso visitare l'ospite quando ritengo più opportuno senza che nessuno ostacoli la visita*

- o orario visita libero*
- o adeguato*
- o orari di visita*
- o la libertà delle visite per i familiari vale tantissimo!*
- o una receptionist molto garbata*
- o facile reperibilità negli orari previsti.*
- o al telefono si riesce a parlare con la struttura*
- o accoglienza e serietà professionale*
- o l'orario di accesso alle visite*
- o la libertà di orario per visitare i propri cari e la possibilità di accedere anche alle camere*

- Animazione

- o animazione e palestra per quanto l'ospite possa essere presente e attenta*
- o ci sono molte attività*
- o nella norma*
- o molto bene*
- o presenza di proposte di vario tipo*
- o positivo*
- o buona animazione*
- o tutte le iniziative proposte*
- o variegata offerta*
- o molto positive le attività di coinvolgimento dei residenti*

- Processi assistenziali

- o buoni*
- o positivo*

- Servizi sanitari

- o ottimi*
- o attenti ai bisogni infermieristici*
- o adeguati*
- o contatti frequenti*
- o positivo*
- o la dottoressa è molto attenta e presente*
- o medici presenti con assiduità. Infermiere sempre molto disponibili.*
- o riabilitazione motoria molto gradita*
- o la fisioterapia*
- o attenzione ai pazienti*
- o servizio medico e infermieristico sempre presente*

- Servizi sociali

- o personale attento a tutte le esigenze richieste*
- o adeguati*
- o ascolto attento e disponibilità a ricevere il familiare e a venire incontro alle sue esigenze*
- o ascolto e accoglienza dei famigliari al bisogno.*

- Personale

- o il top*
- o personale sempre gentile e disponibile*

- o adeguato*
- o il personale presente è complessivamente disponibile e gentile*
- o positivo*
- o personale gentile e premuroso*
- o responsabile di soggiorno attento gentile disponibile*
- o personale cordiale (non tutti)*
- o personale ottimo*

- Informazioni

- o informazioni quasi giornaliere sulle attività della struttura per il benessere degli ospiti con coinvolgimento dei famigliari che non sempre se non quasi mai riescono a partecipare*
- o trovati sempre disponibili*
- o adeguato*
- o comunicazioni frequenti*
- o momenti di condivisione come pranzo o serate in giardino con strettissimi food*
- o positivo*
- o la presenza attenta di aurelio in reparto*
- o la comunicazione funziona*
- o troviamo accoglienza e aggiornamento sulle condizioni del mio caro.*

- Generale

- o mi sento soddisfatto della scelta fatta*

- Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=28; 54,9% del totale)

- Servizio ristorazione

- o gusti dell'ospite*
- o alle volte arriva freddo*
- o qualità del cibo*
- o da migliorare molto*
- o maggiore cura confezionamento e preparazione*
- o verdure cotte meglio, variare menù*
- o qualità del cibo*
- o pasto caldo in stanza*
- o preparazione e cottura dei cibi*
- o appetibilità*
- o variazione del menù: troppo sale e cibo a volte freddo*
- o servire i pasti (colazione compresa) velocemente in modo che siano caldi. La sala è grande e*

il servizio insufficiente. La minestra arriva fredda se c'è un solo carrello che parte dall'ingresso e arriva alla fine dei tavoli. Le torte della domenica, poi, vengono servite fredde da frigo.

- o possibile bis di qualche pietanza*
- o a volte non è buono il cibo...*
- o poche effettive alternative nei secondi piatti ed eccessiva presenza di sale nelle pietanze.*
- o diversificazione delle pietanze*
- o che ci sia sempre la frutta, a pranzo e cena. che il dolce della domenica non sia sempre lo*

stesso.

- Servizio lavanderia

- o cambio maggiore della biancheria da camera ed asciugamani*

- o organizzazione del servizio*
- o cura sul lavaggio dei capi*
- o le cose consegnate devono tornare al proprietario*
- o più attenzione sulla gestione degli indumenti*
- o più cura nel consegnare senza perdere gli indumenti.*
- o tempo restituzione*
- o maggiore cura nel lavaggio. Capi spesso rovinati dopo un lavaggio*
- o tempi troppo lunghi nella restituzione del vestiario*
- o a volte gli asciugamani sono sporchi. Sul bianco si vede molto, perciò devono essere*

controllati meglio.

- o tempi e cura del vestiario*
- o moderare aggressività detergenti di lavaggio*
- o cura nel lavaggio. consegna dei capi nei tempi previsti e non in ritardo. evitare la perdita dei*

capi

- o rispettare i capi in quanto vengono rovinati e smarriti*
- o ci sono cose che non vediamo più e forse a volte potrebbe essere vestita con vestiti diversi*

(che ci sono)

- Gestione comfort

- o sedie per i familiari in ogni stanza e refettorio, senza doverle prendere da un posto o dall'altro prendere da*

- o più spazi di incontro*
- o tavolini a vassoio su ruote nuovi e stabili*
- o ridurre il rumore in zona bar, troppo riverbero*
- o offerta di riviste/giornali ai piani soggiorno*
- o tinteggiatura della camera dei miei residenti*
- o manca spazio per sedia in camera*

- Facilità accesso

- o mi aspetto una risposta abbastanza celere alle mail*
- o il weekend è raro riuscire a dialogare con un coordinatore*

- Animazione

o orari pomeridiani da prorogare almeno di mezz'ora. Gli inizi alle 15 non permette sempre di presenziare, in quanto l'orario coincide con l'alzata pomeridiana e si manca poi di merenda.

- o coinvolgere anche le persone meno autosufficienti*
- o bisognerebbe coinvolgere di più*
- o maggiore animazione o interazione con i residenti che restano in reparto*

- Processi assistenziali

- o personale talvolta poco paziente*
- o ultimamente non si sono rispettati i tempi per il bagno settimanale e si sono molto allungati i tempi del servizio parrucchiera.*
- o attività psicologica e di supporto inesistente*
- o igiene personale*
- o gestione del reparto e della serenità dei singoli*

- Servizi sanitari

- o cure a volte ripetitive, nonostante si sia appurato che la cura fatta precedentemente non*

funzionasse

- o rispettare orari di assunzione medicinali e intervento a chiamata*
- o maggiore comunicazioni alle famiglie su eventuali farmaci somministrati nel caso di nuove patologie*
- o purtroppo la presenza del medico non è sempre sinonimo di attenzione e competenza.*

- Personale

- o oss per la maggior parte disponibili e pazienti ma spesso logorate dai doppi turni e dalla mancanza di collaborazione (c'è chi lavora molto e chi meno nel soggiorno rosa)*
- o la gentilezza e la disponibilità forse sarebbe sempre presente se gli operatori fossero in numero tale da presenziare al turno lavorativo e quindi alle varie necessità delle persone*
- o maggiore presenza a chiamata*
- o formazione*
- o aumentare il numero degli oss, il personale è poco, fanno troppe ore e non tutte sono efficienti*
- o oss più pazienti e disponibile*
- o aumentare il numero degli operatori (oss) nei reparti*
- o maggiore attenzione a coloro con problemi di demenza*
- o servirebbe un incremento del personale sanitario e un maggiore coordinamento tra le colleghe.*
- o turnover del personale troppo frequente*
- o alcune oss, pur essendo brave nel loro, non sono gentili e trattano gli ospiti come se fossero in ospedale, ma sono in casa albergo, e questo urta la loro sensibilità*
- o il servizio è gestito da persone e in quanto tale dipende sempre dalla disponibilità e sensibilità di ognuno*
- o ci vorrebbe più personale*
- o la rotazione continua del personale (in particolare di assistenza primaria) crea instabilità nei rapporti umani con il paziente e i famigliari. Il cambiamento continuo degli operatori destabilizza l'ospite, costretto a doversi adattare continuamente a persone diverse, disincentivando l'instaurarsi di un rapporto sereno e continuativo tra la persona fragile e i suoi "care givers".*

- Informazioni

- o più informazioni su ciò che viene fatto e somministrato*
- o eventuali report periodici sull'andamento generale del residente*

- Altro

- o continui, ravvicinati rincari rette*

- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=25; 49% del totale)

- Servizio ristorazione

- o se il familiare esprime il desiderio di un alimento mai presentato valutare il suo inserimento nel menù anche futuro.*
- o attenzione alla temperatura dei piatti caldi*
- o pasti caldi e facilmente masticabili*
- o una cucina migliore con pasti caldi e consumabili*
- o più igiene nel servire i pasti*
- o cercare che i cibi siano ben curati ed appetibili*
- o migliorare la qualità di alcuni cibi (es carne, frutta, verdura) e maggiore attenzione per i*

soggetti con particolari patologie (es diabete)

- o rivedere menu col cuoco*
- o meglio fare piatti caratteristici del territorio, più vicini alle abitudini degli anziani (pasticcio di carne, non di porro!), una polenta meno squacquerona, pietanze più gustose ma meno salate, offrire una pizza morbida, non dare pietanze pesanti la sera (esempio: fagioli con cipolla+ frittata con cipolla! o salame!)*
- o ampliare offerta varietà di frutta*
- o aumentare la scelta nei secondi piatti in quanto spesso l'alternativa è rappresentata da un formaggio, che risulta anche troppo freddo di temperatura.*
- o proporre frutta che supporta l'intestino esclusivamente a chi ne ha bisogno, non a tutti. che la frutta sia tenera, non super dura come purtroppo spesso è (mele, pere, kiwi)*

- Servizio lavanderia

- o mantenere l'armadio ordinato con una logica*
- o lavaggio più veloce*
- o messa in ordine degli armadi per una corretta conservazione dei capi*
- o controllare abbigliamento dell'ospite*
- o servizio più rapido*
- o provare servizi alternativi*
- o velocizzare i tempi di riconsegna dei capi*
- o lavanderia dentro la struttura*
- o poter evitare il rapido deterioramento dei tessuti*

- Gestione comfort

o attenzione al posizionamento (chi soffre l'aria condizionata evitare di metterlo sotto l'impianto)

- o qualche contenitore/mensola in più*
- o mettere qualche fiore in più nei giardini*
- o pulizia continua delle poltrone al bar*
- o spesso nella sala bar non c'è posto. creare posti nuovi.*
- o prevedere sedie pieghevoli nel fine settimana, da mettere a disposizione dei parenti nei giorni di particolare affollamento*

o una convivenza forzata e promiscua in spazi ristretti implicherebbe una maggiore attenzione nella gestione dei singoli individui presenti nel nucleo. La composizione delle stanze dovrebbe in primo luogo tenere conto degli ospiti particolarmente agitati, che disturbano (spesso anche di notte), che impediscono o limitano (più o meno consapevolmente) la tranquillità quotidiana di chi è costretto a trascorrere la propria vita in contesti di difficoltà e malattia. Gli ospiti particolarmente problematici andrebbero gestiti con particolare riguardo al resto del nucleo presso cui vengono inseriti, considerando il fatto che i loro comportamenti di disturbo arrecano principalmente danno a coloro che sono costretti a sopportare in silenzio per 24 ore la prepotenza altrui. La formazione delle stanze, conseguentemente, dovrebbe innanzitutto considerare questo aspetto come prioritario.

- Facilità accesso

- o pubblicare i numeri diretti da qualche parte e rispondere al telefono*
- o ampliare leggermente accesso serale*

- Animazione

- o offerta di laboratori teatrali*

- Sarebbe costruttivo che la capo sala facesse periodicamente incontri con i parenti per capire se ci sono cose da migliorare*

Main partner:

