



Indagine 2026

Ente: **Istituto figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza**

Centro di Servizi: **Casa di riposo San Pio X Cordignano**

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)	17
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	18
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	21
8. COMMENTI	23

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 sia con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione precedente sia 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.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell’anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione precedente.

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:

- beata chiara
- san giuseppe
- sant'angela
- san pio
- santa maria

n. questionari completati: **79**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 79
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 0

Tasso di collaborazione: **63,2%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
beata chiara	18	69.2%
san giuseppe	13	54.2%
sant'angela	16	53.3%
san pio	15	57.7%
santa maria	15	78.9%

Periodo di rilevazione: dal 10/02/26 al 30/05/26

Metodologia di somministrazione:

- quest autocompilato cartaceo
- quest compilato con supporto operatore
- quest autocompilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

- invio per posta
- invio messaggistica
- consegna a mano ai familiari
- punti di distribuzione in struttura

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

- box/contenitore
- on-line

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	7	9,1	143	6
da 51 a 65 anni	34	44,2	902	37,9
da 66 a 75 anni	10	13	415	17,4
oltre i 75 anni	26	33,8	921	38,7
Totale	77	100	2381	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	8	10,5	413	17,3
da sei mesi a due anni	27	35,5	935	39,2
più di due anni	41	53,9	1039	43,5
Totale	76	100	2387	100

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	30	39	1067	45,7
1/2 volte alla settimana	32	41,6	970	41,5
almeno 2 volte al mese	12	15,6	183	7,8
1 volta al mese	2	2,6	65	2,8
meno di una volta al mese	1	1,3	46	2
mai	0	0	5	0,2
Totale	77	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, ...)?	4,2	1	1	5	5,1	12,7	79

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, ...)?	4,2	3,9	0,3

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	0	0	34	1,3
si, qualche volta	2	2,5	283	10,7
no, mai	56	70,9	1562	59,1
non rilevabile	21	26,6	763	28,9
totale	79	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	8	10,1	230	8,4
si, qualche volta	23	29,1	905	33,1
no, mai	38	48,1	1296	47,3
non rilevabile	10	12,7	306	11,2
totale	79	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?	4,3	0,9	1	5	6,3	0	79

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?	4,3	4,3	0

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	1	1,3	62	2,3
si, qualche volta	9	11,4	402	14,6
no, mai	64	81	2149	78,1
non rilevabile	5	6,3	138	5
totale	79	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	1	1	5	5,1	0	79
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,6	1,3	1	5	25,3	0	79
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, ..)?	4,4	0,9	2	5	5,1	0	79
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4	1,1	1	5	11,4	0	79
Gestione e comfort degli spazi interni⁶	4,1	0,9	2	5	13,9	0	79

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?	3,6	3,8	-0,2
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, ..)?	4,4	4,2	0,2
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4	4,1	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	4,1	0

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?	4,6	0,9	1	5	6,3	0	79
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,6	0,8	1	5	3,8	1,3	79
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,9	1	5	5,1	0	79

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?	4,6	4,4	0,2
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,6	4,2	0,4
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, ...)?	4,2	1,1	1	5	8,9	0	79

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, ...)?	4,2	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	0	0	43	1,6
si, qualche volta	11	14,1	530	19,6
no, mai	59	75,6	1986	73,6
non rilevabile	8	10,3	139	5,2
totale	78	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?	4,3	0,9	2	5	7,6	1,3	79
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,8	2	5	6,4	6,4	78
Processi assistenziali di cura	4,3	0,9	2	5	8,9	0	79

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?	4,3	4,1	0,2
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	4,4	0,1
Processi assistenziali di cura	4,3	4,3	0

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	0,9	1	5	6,3	3,8	79
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,2	1,1	1	5	10,1	2,5	79
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4	1,3	1	5	12,7	11,4	79
Servizi sanitari	4,2	1	1	5	11,4	2,5	79

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?	4,4	0,9	1	5	5,1	0	79

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?	4,4	4,4	0

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	7	9	110	4,1
si, qualche volta	16	20,5	621	23,1
no, mai	51	65,4	1725	64,2
non rilevabile	4	5,1	230	8,6
totale	78	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?	4,2	1,1	1	5	9	3,8	78
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,9	1	5	5,1	0	79
Personale	4,4	0,9	1	5	5,1	0	79

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?	4,2	4,1	0,1
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,5	0
Personale	4,4	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?	4,2	1,1	1	5	8,9	79
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	1,1	1	5	10,1	79
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4	1,2	1	5	15,2	79
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	1	1	5	12,7	79

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?	4,2	4,2	0
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	4	0,2
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	4,2	1	1	5	5,1	12,7	79
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,3	0,9	1	5	6,3	0	79
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,9	2	5	13,9	0	79
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,9	1	5	5,1	0	79
Animazione della struttura	4,2	1,1	1	5	8,9	0	79
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,9	2	5	8,9	0	79
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	1	1	5	11,4	2,5	79
Servizi sociali	4,4	0,9	1	5	5,1	0	79
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,9	1	5	5,1	0	79
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	1	1	5	12,7	0	79

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

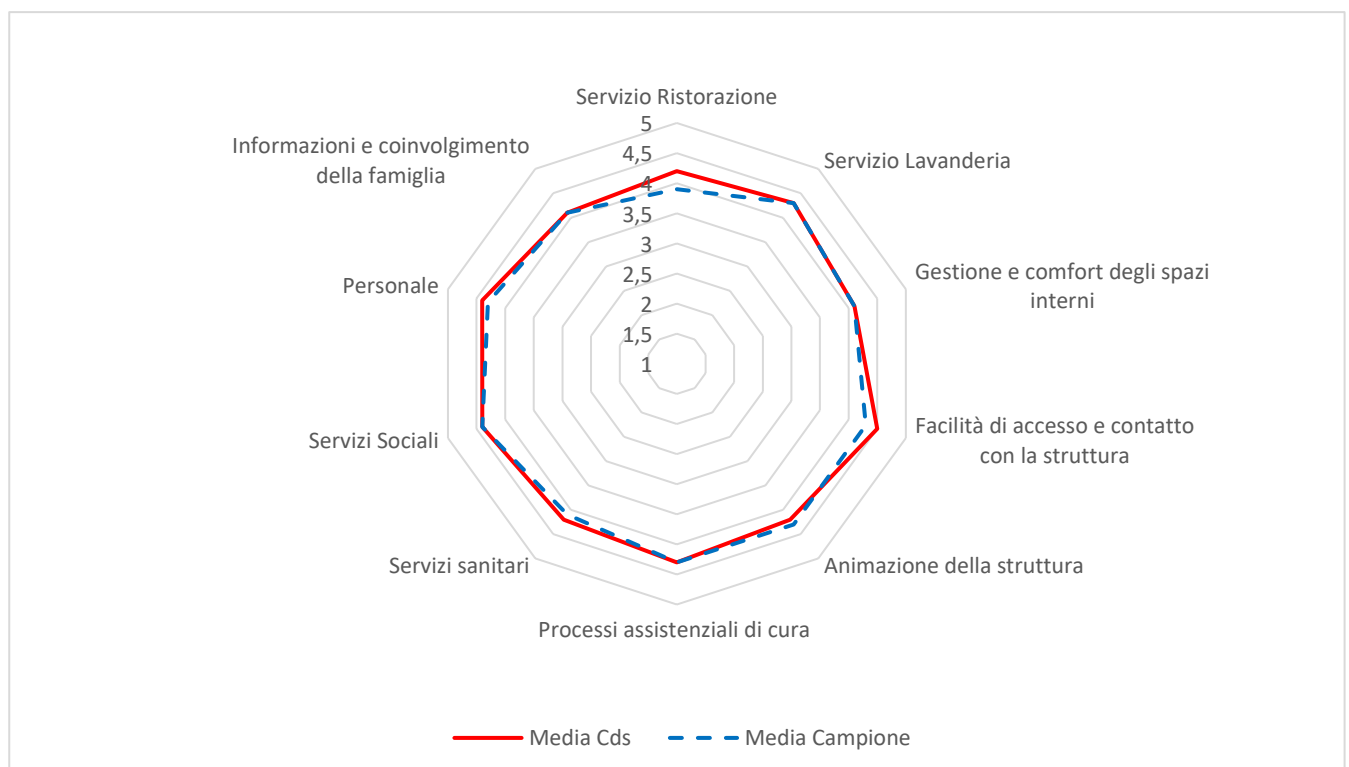
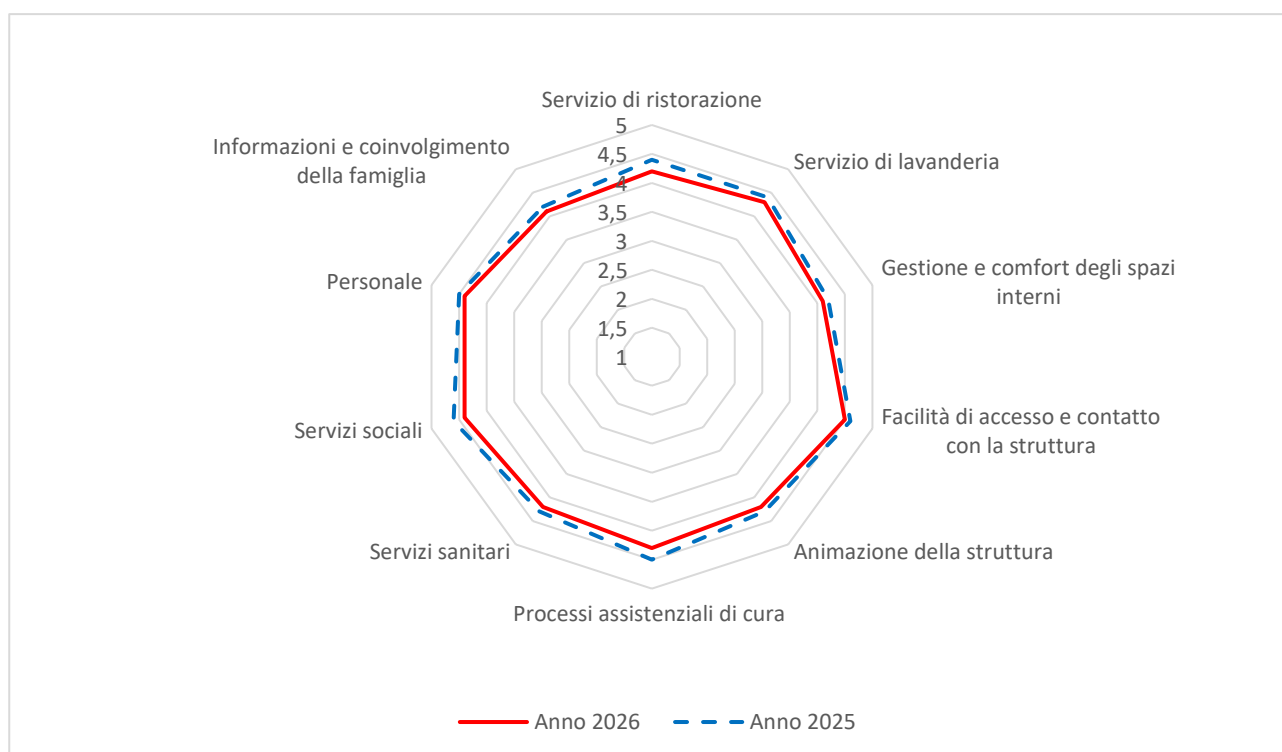


Figura 21.2 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2026 vs valore medio del CdS nel 2025

	Media 2026	Media 2025	Δ
Servizio di ristorazione	4,2	4,4	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,3	4,4	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	4,2	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,6	-0,1
Animazione della struttura	4,2	4,3	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	4,5	-0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	4,3	-0,1
Servizi sociali	4,4	4,6	-0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	4,5	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	4,2	-0,1

Figura 21.3 Soddisfazione delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2026 vs valore medio del CdS nel 2025



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	4,5	0,7	2	5	75
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	0,8	1	5	79
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,7	1	5	78
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	79
Animazione della struttura	4,5	0,8	2	5	79
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	0,7	2	5	79
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,7	1	5	79
Servizi sociali	4,5	0,8	2	5	77
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,7	1	5	79
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,8	1	5	78

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

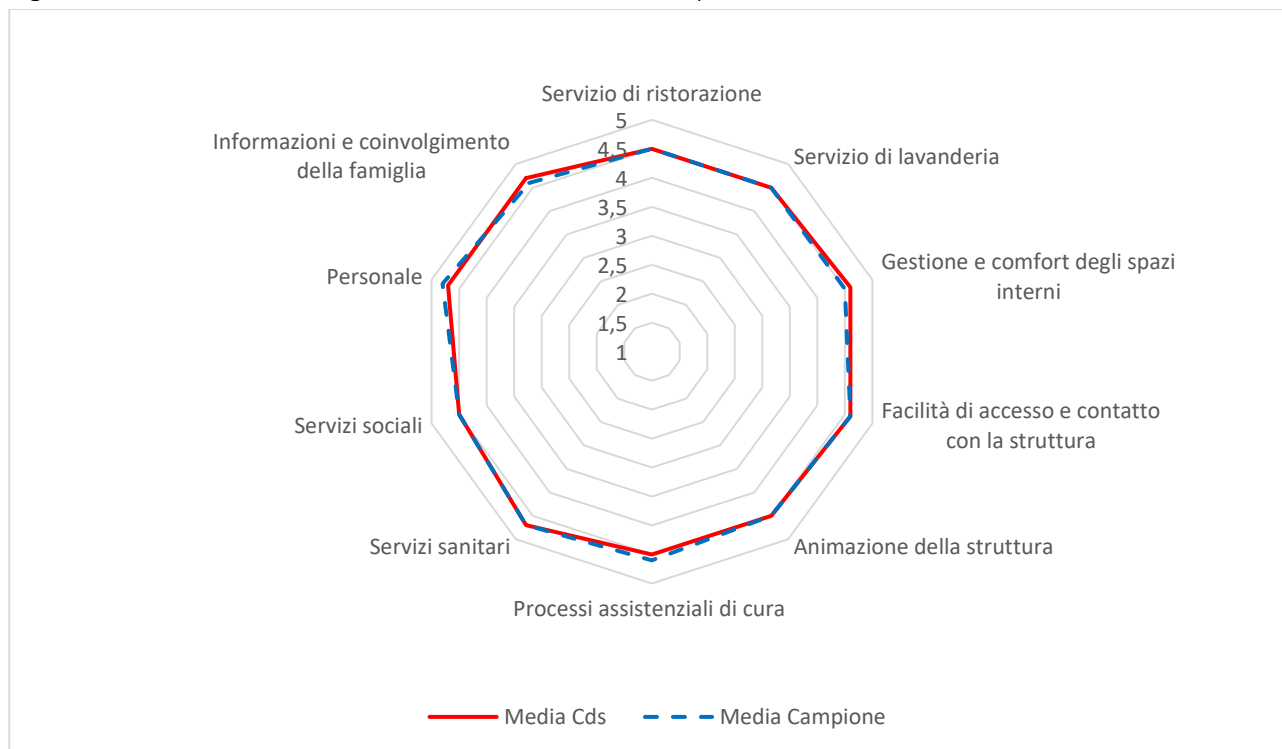


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

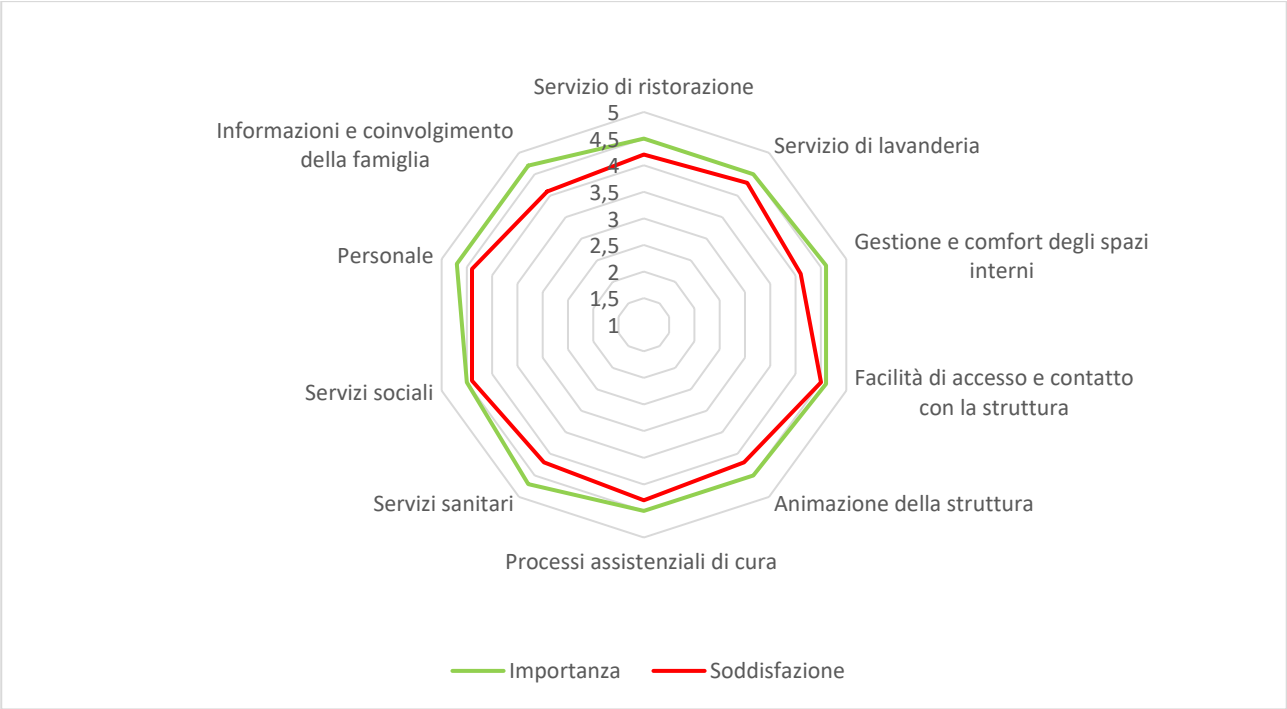
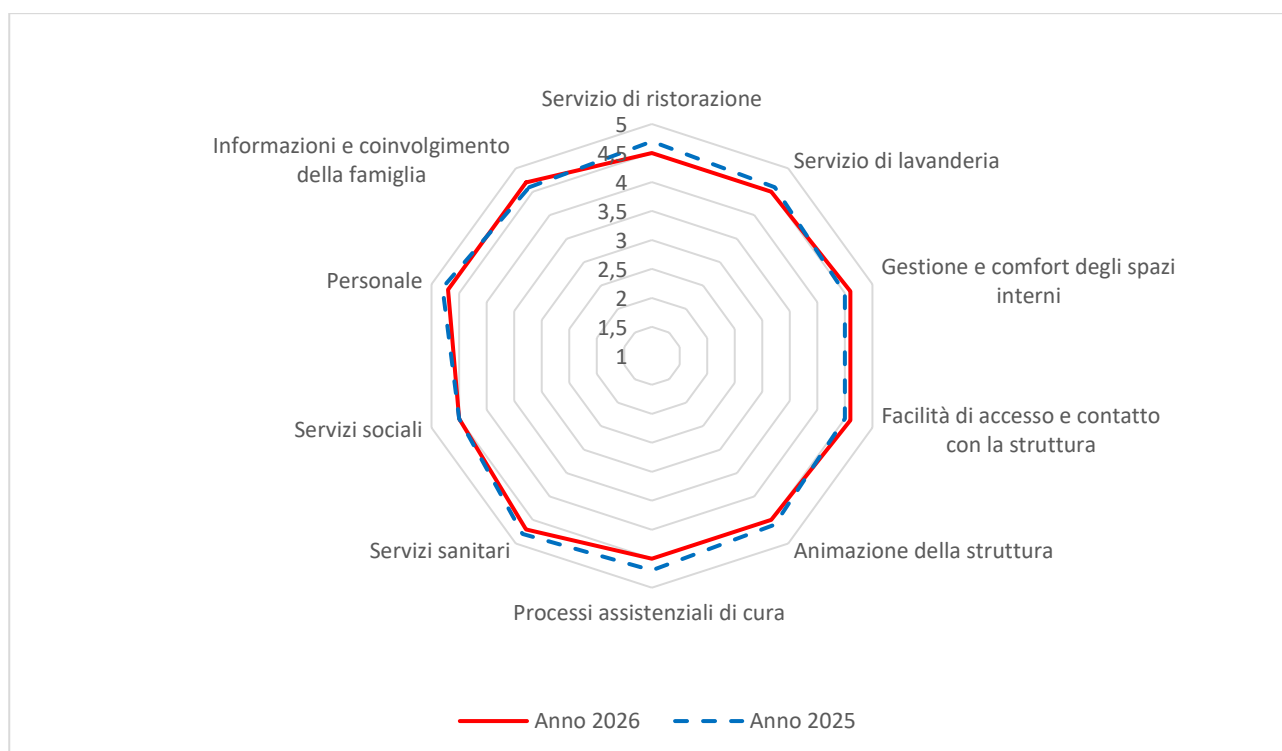


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2026 vs valore medio del CdS nel 2025

	Media 2026	Media 2025	Δ
Servizio di ristorazione	4,5	4,7	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,5	4,6	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	4,5	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,5	0,1
Animazione della struttura	4,5	4,6	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	4,7	-0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,8	-0,1
Servizi sociali	4,5	4,5	0
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	4,8	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,6	0,1

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2026 vs valore medio del CdS nel 2025



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?	4,4	0,9	1	5	3,8	79
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	1,2	1	5	10,1	79

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
4,2	1	1	5	6,3	79

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	67	84,8	2308	84,5
no	4	5,1	90	3,3
non so	8	10,1	333	12,2
Totale	79	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
4,1	1	1	5	8,9	79

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?	4,4	4,4	0
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	3,8	0,3
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,2	0
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,2	-0,1

Figura 27.1 Soddisfazione - valore medio del CdS nel 2026 vs valore medio del CdS nel 2025 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2026	Media 2025	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,6	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	4,3	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,4	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,4	-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=42; 53,2% del totale*)

- Servizio ristorazione

- o varietà*
- o positivo*
- o va bene*
- o cibo molto buono*
- o disponibilità della direzione a dialogare con i famigliari e la presenza di alcuni operatori*

molto empatici

- o pasti abbondanti e adeguati*
- o pulizia dei locali*
- o varietà del menù*
- o dieta adeguata allo stato fisico delle persone*
- o cibo buono*
- o positivo perché fanno i pranzi in struttura*
- o buono*
- o trovo positivo che sia preparato internamente alla struttura*
- o cibo caldo e vario*
- o ottima la varietà*
- o molta frutta*
- o il cibo è curato*
- o ottimo*
- o cibo sempre caldo e variegato*
- o cibo ottimo e sempre vario preparato dal personale della cucina interna alla casa di riposo*

- Servizio lavanderia

- o sempre pulito*
- o pulizia ambienti e dei vestiti*
- o positivo*
- o va bene*
- o possibilità per i famigliari di lavare a casa i capi del proprio caro.*
- o lavaggio biancheria*
- o cura dell'abbigliamento*
- o capi sempre puliti*
- o ottima pulizia*
- o lavanderia interna*
- o biancheria pulita*
- o ad ogni visita trovo sempre la mamma pulita e in ordine*
- o biancheria personale sempre pulita*
- o biancheria pulita e senza odori*

o sia il guardaroba che la biancheria da camera sempre profumata e pulita

- Gestione comfort

- o positivo*
- o va bene*
- o il salone, dove si può stare con altri ospiti e altri visitatori*
- o pulizia*
- o casa familiare*
- o buono*
- o credo che gli spazi interni siano adeguati*
- o spazi*
- o gli spazi sono confortevoli e ben gestiti*
- o camera e spazi di socializzazione buoni*
- o ambienti sempre puliti*

- Facilità accesso

- o buono*
- o molto buono*
- o orari adeguati*
- o orari uffici*
- o orari elastici*
- o buono*
- o mai avuto problemi*
- o ottimo*
- o non vi sono problemi di accesso*
- o buona accoglienza*

- Animazione

- o si ottimi*
- o luigi punto di forza e di riferimento per l'animazione*
- o buono*
- o molto buona*
- o animatori simpatici e coinvolgenti*
- o il servizio va bene*
- o operatori molto attivi*
- o familiarità*
- o l'animazione mi sembra buona*
- o buono*
- o ottime persone preposte ed sig luigi*
- o animatori coinvolgenti*
- o gli animatori contribuiscono all'inclusione e alla socializzazione degli ospiti*
- o buona*
- o clima familiare*
- o socializzazione/ amicizia con altri pazienti*

- Processi assistenziali

- o si ottimi*
- o attenzione alla spiritualità degli ospiti*
- o buono*

- o contatto con familiari e tra professionisti*
- o personale qualificato*
- o buono*
- o nella norma*
- o buono il processo assistenziale*

- Servizi sanitari

- o buona disponibilità dei medici*
- o buono*
- o molto buono*
- o personale medico ed infermieristico, in generale, preparato e disponibile*
- o buono*
- o ottimo*
- o fisioterapia*
- o i servizi sono tutti prestati in modo adeguato*
- o personale sempre molto disponibile*

- Servizi sociali

- o positivo*
- o teddy gava molto bravo e competente*
- o buono*
- o molto buono*
- o disponibilità e gentilezza*
- o grande disponibilità*
- o sono disponibili*
- o buono*
- o personale informato e disponibile*
- o disponibilità alle varie richieste*
- o buon rapporto con il personale*
- o assistente sociale molto attento e disponibile*
- o molto disponibile l'assistente sociale a seguirti in tutte le cose per invalidità*
- o assistente sociale molto disponibile e attento a esigenze di tutti*

- Personale

- o gentili e disponibili*
- o il personale, in particolare del nucleo beata chiara è molto educato, professionale e molto amorevole nei confronti della mia mamma*
- o buono*
- o presenza di operatori empatici e disponibili*
- o disponibilità*
- o personale sempre molto gentile e disponibile con pazienti e familiari*
- o personale fantastico*
- o gentilezza*
- o buono*
- o diversi operatori risultano disponibili e gentili sia verso gli utenti, sia verso i loro familiari*
- o ottimo*
- o personale disponibile*
- o disponibilità e gentilezza*
- o il personale è disponibile e risponde sempre con gentilezza*

o personale della struttura molto sensibile ed empatico nei confronti del paziente

- Informazioni

- o incontro annuale con familiare*
- o buono*
- o molto buono*
- o alcuni specialisti coinvolgono i famigliari nei processi di cura del proprio caro*
- o personale gentile*
- o buono*
- o ottimo*
- o sempre messo al corrente*

- Aspetti del servizio da migliorare (numero rispondenti=35; 44,3% del totale)

- Servizio ristorazione

- o essendo mio padre molto lucido, cercano di accontentarlo ma a mio avviso la qualità dei prodotti un po' scadente*
- o un po di pane e dolce in piu per chi non ha problemi*
- o varietà delle proposte*
- o impossibilita di dialogo costruttivo con la logopedista.mancanza di un servizio di animazione sufficiente.*
- o gusto degli ospiti*
- o solo per la cena mi ha riferito mia mamma*
- o piatti più dietetici*
- o igiene, lavanderia, ristorazione, personale in generale*
- o varietà e sapidità del cibo*
- o varierà delle pietanze*

- Servizio lavanderia

- o da migliorare l'ordine degli indumenti negli armadi*
- o nonostante siano stati acquistati nuovi apparecchi per lavare i panni, eccetera, i panni vengono mescolati e dati altri pazienti, nonostante vi siano etichette*
- o piu attenzione a non samarrire indumenti*
- o uso di lenzuola con buchi.*
- o smarrimento capi*
- o solo una volta ho trovato la persona che aveva i buchi sulla maglia*
- o controllo vestiario personale*
- o cura dei capi*
- o non sempre vengono restituiti i vestiti, le belle cose le rubano secondo me*
- o non perdere la biancheria*
- o le lenzuola bucate*
- o da migliorare*
- o non perdere i vestiti*
- o abiti rovinati e dispersi*
- o un disastro*
- o biancheria segnalata*
- o alle volte un po più attenzione ai capi di abbigliamento*
- o rovinati tutti i pigiami nuovi forse per il candeggio o alte temperature*
- o più attenzione a non mescolare i capi di abbigliamento*

o sarebbe preferibile che venissero fatti indossare agli ospiti i propri abiti

- Gestione comfort

- o le camerate nel reparto san giuseppe sono vecchie e sovraffollate*
- o purtroppo gli spazi risultano limitati*
- o il salone con mobilio vecchio e un po' piccolo*
- o presenza di arredo vetusto, in alcuni casi pericoloso*
- o spazi esterni per la bella stagione*
- o camera e saletta ricreazione troppo piccole*
- o migliorare l'areazione degli ambienti*
- o corridoi da vivacizzare con colori*
- o dotare ogni camera di una televisione*

- Facilità accesso

- o parcheggio spesso insufficiente*
- o telefonia*
- o parcheggio insufficiente*
- o orari per chi lavora*
- o quando chiedo di parlare per telefono col nucleo s pio la maggior parte delle volte noni*

rispondono

- o migliorare i parcheggi*

- Animazione

- o maggiori attività di intrattenimento*
- o intensificare le occasioni e far partecipare il maggior numero di ospiti*
- o proporre semplici attività amatoriali anche in reparto*
- o animatori insufficienti*
- o maggiori attività di intrattenimento*
- o uscite ricreative*
- o essere più attivi*
- o acquisire degli educatori*
- o più personale*
- o organizzare più iniziative*
- o fare più uscite*

- Processi assistenziali

o visto che c'è una sala dove tutti i pazienti si possono ritrovare, il problema sta che il personale è insufficiente per poter alzare tutti i pazienti che sono nelle condizioni di essere messi nelle carrozzine vengono alternati un giorno alcuni un giorno altri specialmente quelli che non hanno familiari che vengono a trovarli non vengono alzati

- o sedare me o i pazienti. dormono sempre*
- o comunicazione in tutte le variabili*
- o i dipendenti molto provati*
- o usufruire della tv in camera*
- o area educativa*

- Servizi sanitari

- o usare un'app per monitorare la salute*
- o poca comunicazione tra oss e infermieri*

- o maggior dialogo tra gli specialisti*
- o maggiore attenzione per la persona*
- o obiettivi chiari e condivisi al momento totalmente assenti*
- o fare più ginnastica*
- o essere piu' presenti*
- o impegnarsi di piu'*
- o fisioterapia*
- o più attenzione alla fisioterapia*

- Servizi sociali

- o essere più attenti nella composizione delle camere*
- o al momento nulla*
- o presenza di personale quando ci sono più persone in sala*

- Personale

- o assumere piu' personsonale e capace*
- o purtroppo non tutto il personale è sufficientemente gentile e attento*
- o presenza di operatori incapaci di empatia, frettolosi, poco disponibili verso gli anziani*
- o attenzione e gentilezza*
- o poco personale*
- o comportamento operatori*
- o aumentare il personale*
- o disponibilita'*
- o non tutto il personale è gentile e affabile coi pazienti, e qualche volta neanche coi parenti*
- o alcune operatrici risultano scostanti*
- o eddere piu' attenti con l'anziano*
- o attenzione*
- o essere piu' attenti e sinceri*
- o la coordinatrice di struttura usa tante belle parole ma non fa funzionare le cose bene e non*

richiama gli operatori quando fanno male, anzi, sembra quasi abbia paura di loro: è troppo gentile anche quando avrebbero bisogno di essere ripresi ad esempio quando si comportano male, cosa che non fa perché ho visto di persona questa cosa

- o fare più attenzione alla composizione dei turni*

- Informazioni

o la comunicazione è molto scarsa o assente informare tempestivamente ogni cambiamento sulla gestione dell'ospite per concordarla assieme

- o piu informazioni quadro clinico menislmente anche attraverso messaggi*
- o alcuni specialisti non ritengono di dover coinvolgere la famiglia nei processi di cura del loro*

caro

- o comunicazione*
- o coinvolgimento/aggiornamento*
- o fare più attività extra*
- o dare piu' informazioni e non nascondere ls vetita'*
- o sarebbe bene che specialisti come la logopedista fossero più attenti al coinvolgimento dei*

famigliari

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=26; 32,9% del totale)

- **Servizio ristorazione**

- o a volte il cibo è insapore, consiglio che i cuochi assaggino prima di servirlo*
- o maggior scelta*
- o per mia mamma che non mangia mai il secondo soprattutto alla sera sarebbe bene la pastina piu' abbondante*
- o dieta*
- o evitare formaggi insipidi, ridurre le minestre di riso e aumentare le zuppe di verdura*
- o se avanza cibo provare a chiedere se qualcuno ne gradisce ancora per evitare eventuali sprechi*

- **Servizio lavanderia**

- o far aderire con certezza le etichette*
- o restituire all'impresa che le fornisce le lenzuola bucate*
- o etichettatura*
- o etichette più adesive*
- o ogni ospite possa usare l' abbigliamento consegnato dalla famiglia*
- o cambiare personale*
- o maggiore cura e attenzione*
- o far segnalare la biancheria da parenti*
- o non candeggiare e diminuire le temperature*
- o comunicare ai familiari la necessità di fornire nuovi indumenti nel caso che quelli in uso siano pochi o rovinati*

- **Gestione comfort**

- o piu spazi per colloquio con familiari*
- o ampliamento*
- o prevedere camere con spazi più ampi*
- o maggiore apertura*
- o far pitturare ai ragazzi delle scuole*
- o ristrutturare tutto*
- o dotare i bagni di salviette di carta*
- o profumare di piu gli ambienti*

- **Facilità accesso**

- o piu parchggi disponibili all'interno della struttura*
- o tempi dedicati alle aspettative di ospite e familiari*
- o allungare di 30 o un'ora per l'estate*
- o indicare degli orari in cui si riesce a parlare col personale*
- o parcheggi ottime persone preposte*

- **Animazione**

- o compatibilmente con le risorse e il personale qualche uscita in piu*
- o un animatore per reparto*
- o fare più iniziative anche coinvolgendo volontari*
- o stimolare l'anziano*
- o seguire anche gli utenti allettati*
- o fare di piu' con gli anziani*

- o ci vorrebbe più animazione e allegria*
- o attività di intrattenimento soprattutto la domenica*

- Processi assistenziali

- o porre attenzione al cambio dei pannoloni*
- o migliorare turni dipendenti*
- o essere piu' attivi*
- o tv in camera*
- o cambio ed igiene più frequenti*

- Servizi sanitari

- o migliorare servizio fisioterapia*
- o poter avere meglio illustrato il quadro di cure e i farmaci in atto*
- o servizio di logopedia più disponibile a dialogare con i familiari*
- o modo di lavorare condiviso e in linea con linee guida. maggiori lavoro equipe al momento*

assente

- o cercare di essere piu' disponibili, informazioni esatte non false*
- o essere piu' onesti*
- o un po' di tempo in più per attività motorie*

- Servizi sociali

- o ascoltare gli oss*

- Personale

- o corsi per operatori sulla comunicazione interpersonale*
- o uniformità di intenti*
- o turni*
- o essere piu' attenti*
- o aumentare il personale e sceglierlo che sia portato al sociale, non è un lavoro di fabbrica....*
- o aumento del personale qualificato e intendo qualificato*
- o attenzione*
- o attenzione alla relazione con i familiari*
- o cambiare personale*
- o migliorare lavoro in equipe e spazio dedicato a comunicazione*
- o più personale e con qualche attenzione in più anche riguardo al rapporto umano, serenità e*

qualche parola in più con gli assistiti

- o assumere personale qualificato*

- Informazioni

- o maggiori info su prossime elezioni rappresentante e come funziona*
- o nei cambiamenti di programma, coinvolgere la famiglia*
- o maggiore attenzione a scelte ed aspettative di ospiti e famiglia*
- o essere piu' presenti e non lasciare l'anziano abbandonato*
- o non nascondere le cose*
- o sarebbe utile comunicare ai familiari l'eventuale cambio dei referenti dei vari servizi*

(es. cambio del medico di base, cambio del coordinatore del nucleo, cambio del capo infermieri, ecc.)

Main partner:

