

# RELAZIONE ESITO QUESTIONARI DI GRADIMENTO PROPOSTI AI FAMILIARI DEGLI OSPITI ASP AZALEA

## CASTEL SAN GIOVANNI (PC)

### somministrazione: Marzo 2025



A cura di Manuela Bettuzzi – Consulente per i Servizi Socio Sanitari

Sede Legale: Via Dante Alighieri n. 6 - 42033 Carpineti (RE) -  
cod. fiscale BTTMNL64T48C219F p.IVA 02447700358

## IL QUESTIONARIO

Il questionario, somministrato nel mese di Marzo 2025, era composto da 22 domande a risposta chiusa, suddivise in 4 categorie:

- ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE: con 4 domande specifiche
- AREA ALBERGHIERA E SERVIZI GENERALI: con 6 domande specifiche
- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE: con 7 domande specifiche
- AREA SANITARIA: con 5 domande specifiche

Il questionario, riportante le 22 domande a risposta chiusa, è stato inserito in una piattaforma web, di proprietà della Consulente, tramite il plugin QSM. La Direzione ha poi provveduto a fare avere il link al personale dell'Ente, invitandolo a compilare il questionario che, prima delle domande, riportava la seguente lettera di invito firmata dal Direttore:

*Carissime e Carissimi Familiari e Tutori,*

*in questi anni, dopo aver affrontato l'emergenza Covid e le sfide che ne sono conseguite, abbiamo lavorato intensamente per garantire ai vostri cari un ambiente sereno e la migliore qualità di vita possibile all'interno dell'ASP Azalea.*

*Per noi è ora fondamentale comprendere come Voi, che siete parte integrante della nostra comunità, percepite i servizi offerti e il benessere dei vostri Cari.*

*Per questo motivo, vi invitiamo a partecipare a questo questionario, con l'attenzione che merita.*

*Avete la garanzia che le vostre risposte saranno trattate in modo assolutamente anonimo e serviranno esclusivamente a raccogliere dati utili a migliorare i nostri servizi e l'esperienza dei vostri cari presso la nostra Struttura.*

*Vi invitiamo a esprimere il vostro parere con sincerità e apertura. Le vostre preziose opinioni ci aiuteranno a identificare i nostri punti di forza e di debolezza, per consolidare i primi e migliorare i secondi.*

*Compilare il questionario richiede circa 15 minuti e la vostra partecipazione è davvero importante.*

*Vi ringraziamo anticipatamente per la vostra preziosa collaborazione.*

*Il Direttore - Mauro Pisani*

Trascorso il periodo durante il quale i Familiari intervistati hanno potuto compilare il questionario, la Consulente ha scaricato i dati forniti dal sistema digitalizzato, provvedendo alla loro elaborazione e rendicontazione.

I questionari sono stati somministrati in forma assolutamente anonima per garantire la privacy e la sincerità nel fornire le risposte.

Per esprimere il proprio parere, le persone dovevano fleggare sulla risposta rispondente al proprio gradimento e, ad ogni risposta, ai fini del calcolo della percentuale di gradimento, è stato poi attribuito un valore numerico:

- non saprei rispondere - non applicabile per me: non concorre alla valutazione
- sono molto soddisfatto: punti 4
- sono soddisfatto: punti 3
- sono abbastanza soddisfatto: punti 2
- sono poco soddisfatto: punti 1
- non sono per nulla soddisfatto: punti 0

## PARTECIPAZIONE E NUMERO DI RISPOSTE FORNITE

**I questionari sono stati proposti a circa 100 famiglie e tutori legali e sono stati compilati da 26 persone, pari al 26%.**

Il dato relativo alla partecipazione è sicuramente basso ma non si scosta molto dalla partecipazione media, da parte delle Famiglie, in Strutture analoghe alla ASP Azalea. I motivi per cui le famiglie non sono interessate a rispondere ai questionari proposti, possono essere riconducibili a molteplici fattori tra i quali:

- convinzione che compilare un questionario non si utile ai fini della qualità del servizio
- mancanza di tempo
- dimenticanza
- perplessità sull'anonimato e paura di ritorsioni a danno dell'assistito
- difficoltà nella comprensione delle domande
- disinteresse immotivato
- ecc...

Anche se hanno risposto solo il 26% dei familiari coinvolti, è fondamentale comunicare apertamente e in modo trasparente i risultati di gradimento sia alle Famiglie che al Personale. Tale feedback, infatti, soprattutto se accompagnato da piccole azioni concrete di miglioramento, contribuirà ad aumentare la credibilità dell'Ente, ad ottenere una maggiore partecipazione in futuro e ad elevare la qualità dei servizi

## RISULTATI DI GRADIMENTO

Gli esiti di qualità/gradimento, sono riportati sia per numero di risposte alle varie domande, sia in valori percentuali. I valori percentuali sono stati ottenuti applicando il seguente criterio:

- somma dei valori totali ottenuti per ogni domanda (punteggio ottenuto)
- calcolo del punteggio massimo ottenibile, dato dalla moltiplicazione del punteggio massimo 4 per il numero di risposte fra 0 e 4 (massimo ottenibile)
- calcolo della percentuale di gradimento ottenuto per ogni domanda, dato dalla divisione fra il punteggio ottenuto ed il massimo ottenibile:

**Il gradimento medio complessivo espresso dalle Famiglie, calcolato in percentuale è stato del 75,94%**

**Le 4 aree prese a riferimento hanno restituito i seguenti risultati:**

<b>AREE TEMATICHE</b>	<b>MEDIA GRADIMENTO</b>
accoglienza e comunicazione	<b>76,24%</b>
area alberghiera e servizi generali	<b>72,97%</b>
area socioassistenziale	<b>73,88%</b>
area sanitaria	<b>71,11%</b>

## DOMANDE SULL'ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE

Quanto è soddisfatto circa le modalità di comunicazione tra la Struttura e la famiglia dell'Assistito?+B30:E31		Quanto è soddisfatto rispetto ai documenti che avrebbe dovuto ricevere da parte della ASP Azalea come, ad esempio, la Carta dei Servizi e gli altri documenti relativi al funzionamento e alle regole della struttura?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	1
sono molto soddisfatto	8	sono molto soddisfatto	6
sono soddisfatto	11	sono soddisfatto	14
sono abbastanza soddisfatto	5	sono abbastanza soddisfatto	4
sono poco soddisfatto	2	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

Quanto si ritiene soddisfatto dell'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso. Pensa che il suo Caro si sia sentito proprio agio, ben accolto, ascoltato e che abbia ricevuto indicazioni utili e chiare sulla vita in struttura, sui suoi servizi e sul personale?		Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto prima e dopo l'ingresso, verbalmente o tramite documentazione, riguardo ai servizi erogati, i costi delle rette, il contratto con la Struttura, modalità di pagamento delle rette, farmaci non mutuabili, spese personali extra retta?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	2	non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	9	sono molto soddisfatto	7
sono soddisfatto	11	sono soddisfatto	15
sono abbastanza soddisfatto	3	sono abbastanza soddisfatto	3
sono poco soddisfatto	1	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

### GRADIMENTO IN PERCENTUALE:

DOMANDA	% GRADIMENTO
Quanto è soddisfatto circa le modalità di comunicazione tra la Struttura e la famiglia dell'Assistito?	<b>74,04%</b>
Quanto è soddisfatto rispetto ai documenti che avrebbe dovuto ricevere da parte della ASP Azalea come, ad esempio, la Carta dei Servizi e gli altri documenti relativi al funzionamento e alle regole della struttura?	<b>75,00%</b>
Quanto si ritiene soddisfatto dell'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso. Pensa che il suo Caro si sia sentito proprio agio, ben accolto, ascoltato e che abbia ricevuto indicazioni utili e chiare sulla vita in struttura, sui suoi servizi e sul personale?	<b>79,17</b>
Quanto si ritiene soddisfatto dell'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso. Pensa che il suo Caro si sia sentito proprio agio, ben accolto, ascoltato e che abbia ricevuto indicazioni utili e chiare sulla vita in struttura, sui suoi servizi e sul personale?	<b>76,92</b>

## Commento ai risultati – Area Accoglienza e Comunicazione

I dati raccolti mostrano un livello di gradimento complessivamente positivo, con percentuali comprese tra il **74% e il 79%**. In particolare:

- Il dato relativo all'accoglienza al momento dell'ingresso evidenzia una percezione tendenzialmente favorevole da parte dei familiari: la maggior parte ritiene che il proprio caro sia stato accolto in modo adeguato, con attenzione e ascolto, ricevendo indicazioni utili e chiare. Questo è un punto di forza, su cui continuare a investire, anche per rafforzare la fiducia iniziale delle famiglie e favorire un buon inserimento dell'ospite.
- La comunicazione tra struttura e famiglia ottiene un risultato discreto che lascia spazio a miglioramenti, soprattutto per quanto riguarda la regolarità, la chiarezza e la tempestività delle informazioni condivise. In un contesto delicato come quello delle CRA, una comunicazione efficace e continuativa rappresenta un elemento chiave per consolidare il rapporto di fiducia con i familiari.
- La consegna e la comprensione dei documenti informativi (Carta dei Servizi, regolamenti, ecc.) registra un gradimento più che discreto ma suggerisce che, sebbene una parte consistente dei familiari abbia ricevuto le informazioni previste, è possibile che alcuni documenti non siano stati consegnati tempestivamente o siano risultati poco chiari o poco visibili nella loro utilità.

In sintesi, i risultati fotografano una situazione positiva ma ottimizzabile con l'implementazione di azioni mirate come, ad esempio:

- rendere più accessibili e comprensibili i documenti informativi,
- strutturare meglio i momenti di comunicazione regolare con i familiari (newsletter, incontri periodici, canali digitali),
- rafforzare la fase di accoglienza con strumenti di ascolto iniziale e personalizzazione del percorso dell'ospite.

## DOMANDE SULL'AREA ALBERGHIERA E SERVIZI GENERALI

E' soddisfatto degli spazi comuni e delle camere? Li ritiene adeguati e confortevoli?		Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale amministrativo nel rispondere alle Sue richieste?		Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di lavanderia, compreso il sistema di rintracciabilità degli indumenti?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	2
sono molto soddisfatto	5	sono molto soddisfatto	11	sono molto soddisfatto	6
sono soddisfatto	9	sono soddisfatto	12	sono soddisfatto	10
sono abbastanza soddisfatto	9	sono abbastanza soddisfatto	3	sono abbastanza soddisfatto	5
sono poco soddisfatto	3	sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	2
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	1

Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di ristorazione, della qualità e varietà del cibo e della soddisfazione dei bisogni alimentari personali degli Ospiti?	Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia e dell'ordine degli ambienti comuni, delle camere e dei bagni?	Quanto si sente sicuro e soddisfatto nell'affidare alla struttura la gestione dei beni personali del Suo Caro.
---	--	--

non saprei rispondere - non applicabile per me	4	non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	2
sono molto soddisfatto	6	sono molto soddisfatto	8	sono molto soddisfatto	7
sono soddisfatto	10	sono soddisfatto	9	sono soddisfatto	10
sono abbastanza soddisfatto	6	sono abbastanza soddisfatto	9	sono abbastanza soddisfatto	5
sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	1

#### GRADIMENTO IN PERCENTUALE:

DOMANDA	% GRADIMENTO
E' soddisfatto degli spazi comuni e delle camere? Li ritiene adeguati e confortevoli?	<b>65,38</b>
Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale amministrativo nel rispondere alle Sue richieste?	<b>82,69</b>
Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di lavanderia, compreso il sistema di rintracciabilità degli indumenti?	<b>68,75</b>
Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di ristorazione, della qualità e varietà del cibo e della soddisfazione dei bisogni alimentari personali degli Ospiti?	<b>75,00</b>
Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia e dell'ordine degli ambienti comuni, delle camere e dei bagni?	<b>74,04</b>
Quanto si sente sicuro e soddisfatto nell'affidare alla struttura la gestione dei beni personali del Suo Caro.	<b>71,88</b>

#### Commento ai risultati – Area Alberghiera e Servizi Generali

I risultati emersi mostrano una **soddisfazione mediamente buona**, con alcune aree di forza e altre in cui è evidente la necessità di un miglioramento. Di seguito un'analisi punto per punto:

- **Cortesia e disponibilità del personale amministrativo – 82,69%.** Questo è il dato più alto dell'area, a conferma che i familiari percepiscono un buon livello di accoglienza e collaborazione da parte del personale addetto all'amministrazione. È un punto di forza che rafforza la fiducia verso l'Ente e il senso di accessibilità dei servizi.
- **Servizio di ristorazione – 75,00%.** Un risultato positivo, che indica un buon livello di soddisfazione per qualità e varietà del cibo, oltre all'attenzione alle esigenze alimentari degli ospiti. Ciò suggerisce che la cucina risponde in modo soddisfacente ai bisogni, ma che piccoli aggiustamenti potrebbero aumentare ulteriormente la soddisfazione (es. menu più personalizzati o maggiore comunicazione con i familiari su questo tema).
- **Pulizia e ordine degli ambienti – 74,04%.** Anche in questo caso il gradimento è buono, ma non pienamente ottimale. La pulizia è un aspetto molto sensibile per i familiari e un'importante azione di prevenzione della diffusione delle patologie trasmissibili da uomo a uomo. La cura e l'igiene degli ambienti, l'assenza di odori e gli ambienti accoglienti sono un ottimo biglietto da visita ed aumentano la buona percezione del servizio e, pertanto pensare ad un obiettivo di miglioramento di tale servizio.
- **Gestione dei beni personali dell'ospite – 71,88%.** Il dato indica un livello di fiducia discreto, ma non completo. Potrebbero esserci incertezze da parte dei familiari rispetto alla tracciabilità, alla custodia o

alla comunicazione su eventuali smarrimenti. Rafforzare le procedure e comunicarle con chiarezza può contribuire ad aumentare questo indicatore.

- **Servizio di lavanderia – 68,75%.** Questo è uno dei punti più critici. Il servizio, inclusa la tracciabilità degli indumenti, potrebbe non essere percepito come pienamente efficace. Ciò suggerisce la necessità di migliorare sia il servizio in sé (es. tempi, qualità del lavaggio, etichettatura), sia la comunicazione su come funziona il sistema.
- **Spazi comuni e camere – 65,38%.** Questo è il dato più basso e rappresenta un'area prioritaria su cui riflettere. I familiari percepiscono gli ambienti come non pienamente adeguati o confortevoli. Le cause possono essere strutturali (es. ambienti datati o poco personalizzati), organizzative o legate alla vivibilità quotidiana. Azioni anche minime (es. miglioramento dell'arredamento, piccoli interventi estetici, maggiore attenzione al comfort) potrebbero incidere positivamente sulla percezione.

In sintesi, l'area alberghiera e dei servizi generali mostra buone performance nei rapporti umani e nei servizi più visibili (amministrazione, ristorazione), ma alcune criticità importanti nei servizi "invisibili" o strutturali (spazi, lavanderia, gestione beni). Interventi puntuali e comunicazione trasparente possono migliorare in modo sensibile la soddisfazione percepita.

### DOMANDE SULL'AREA SOCIO ASSISTENZIALE

A Suo parere, le attività di igiene e cura della Persona, inclusa la frequenza del bagno completo, sono buone e adeguate?		Complessivamente è soddisfatto della qualità dell'assistenza fornita dalla Struttura?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	7	sono molto soddisfatto	11
sono soddisfatto	15	sono soddisfatto	10
sono abbastanza soddisfatto	4	sono abbastanza soddisfatto	4
sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

È soddisfatto di come è stato coinvolto nell'elaborazione del PAI del Suo Caro? Se non ha partecipato alla stesura del Pai, le sono stati spiegati chiaramente gli obiettivi e le azioni previste nel Pai stesso?		E' soddisfatto della qualità del rapporto umano tra il Suo Caro e il Personale di assistenza e animazione?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	9	sono molto soddisfatto	12
sono soddisfatto	11	sono soddisfatto	10
sono abbastanza soddisfatto	2	sono abbastanza soddisfatto	3
sono poco soddisfatto	2	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

Pensa che le misure di prevenzione delle cadute messe in atto a favore del Suo Caro siano adeguate ed efficaci?		Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sulla giornata tipo degli Ospiti? Pensa che le attività assistenziali siano svolte in modo da rispettare la dignità e capacità residue del suo Caro?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	4
sono molto soddisfatto	6	sono molto soddisfatto	7
sono soddisfatto	16	sono soddisfatto	9
sono abbastanza soddisfatto	4	sono abbastanza soddisfatto	4
sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	1

Ritiene che i bisogni di relazione e socializzazione dell'Ospite siano soddisfatti e le attività di animazione adeguate?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	7
sono soddisfatto	8
sono abbastanza soddisfatto	3
sono poco soddisfatto	0
non sono per nulla soddisfatto	1

#### GRADIMENTO IN PERCENTUALE:

DOMANDA	% GRADIMENTO
A Suo parere, le attività di igiene e cura della Persona, inclusa la frequenza del bagno completo, sono buone e adeguate?	<b>77,88</b>
Complessivamente è soddisfatto della qualità dell'assistenza fornita dalla Struttura?	<b>79,81</b>
È soddisfatto di come è stato coinvolto nell'elaborazione del PAI del Suo Caro? Se non ha partecipato alla stesura del Pai, le sono stati spiegati chiaramente gli obiettivi e le azioni previste nel Pai stesso?	<b>72,12</b>
E' soddisfatto della qualità del rapporto umano tra il Suo Caro e il Personale di assistenza e animazione?	<b>81,73</b>
Pensa che le misure di prevenzione delle cadute messe in atto a favore del Suo Caro siano adeguate ed efficaci?	<b>76,92</b>
Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sulla giornata tipo degli Ospiti? Pensa che le attività assistenziali siano svolte in modo da rispettare la dignità e capacità residue del suo Caro?	<b>72,73</b>
Ritiene che i bisogni di relazione e socializzazione dell'Ospite siano soddisfatti e le attività di animazione adeguate?	<b>55,77</b>

#### Commento ai risultati – Area Socio-Assistenziale

I dati raccolti restituiscono un quadro generalmente positivo, ma non privo di alcune criticità, soprattutto in ambiti più relazionali e partecipativi. Di seguito l'analisi dei singoli indicatori:

- **Qualità del rapporto umano tra ospiti e personale di assistenza/animazione – 81,73%.** Questo è il risultato più elevato dell'area, e rappresenta un importante punto di forza. Indica che i familiari riconoscono un buon livello di empatia, gentilezza e vicinanza emotiva da parte del personale nei confronti degli ospiti. Questo è un elemento essenziale per la fiducia verso la struttura e la buona percezione del servizio e va incentivato e promosso fra tutto il personale.
- **Qualità complessiva dell'assistenza – 79,81%** Anche questo dato è molto positivo e suggerisce una buona soddisfazione generale nei confronti del servizio assistenziale. Il dato restituisce il risultato che esprime percezione complessiva di cura, sicurezza e attenzione.
- **Attività di igiene e cura della persona – 77,88%.** è un risultato che evidenzia una buona soddisfazione per la gestione dell'igiene personale. Tuttavia, essendo un ambito estremamente sensibile per le famiglie, è opportuno continuare a investire su standard elevati e comunicare con trasparenza frequenza e modalità delle cure.
- **Misure di prevenzione delle cadute – 76,92%.** Un risultato discreto, che segnala una percezione generalmente positiva, ma lascia margine per miglioramenti o maggiore informazione sulle strategie adottate. Le cadute sono un tema critico, e rendere visibili le azioni preventive può rafforzare il senso di sicurezza.
- **Coinvolgimento nel PAI – 72,12%.** Questo dato indica un buon margine di miglioramento. Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) è uno strumento chiave di personalizzazione e partecipazione. La percentuale suggerisce che non tutti i familiari si sentono realmente coinvolti o sufficientemente informati. Migliorare la partecipazione, comunicazione, l'accesso e la comprensione del PAI potrebbe aumentare il senso di inclusione e fiducia.
- **Informazioni sulla giornata tipo e rispetto della dignità – 72,73%.** Anche qui si riscontra un livello medio di soddisfazione. I familiari chiedono maggiore chiarezza sulle attività quotidiane e sulle modalità con cui si tutela l'autonomia e la dignità dell'ospite. Potrebbero essere utili strumenti informativi regolari (es. brevi report settimanali o incontri dedicati).
- **Soddisfazione per le attività di socializzazione e animazione – 55,77%.** Questo è il dato più critico dell'intera area. Sembra emergere una percezione di insufficienza o inadeguatezza delle proposte di animazione e socializzazione. Le famiglie temono che i bisogni relazionali degli ospiti non siano pienamente soddisfatti. È dunque importante intervenire su questo fronte, non solo per migliorare la percezione dei familiari, ma per garantire realmente un approccio integrato alla salute, che includa anche il benessere emotivo e sociale dell'anziano.

In estrema sintesi si può affermare che l'area socioassistenziale mostra nel complesso una buona soddisfazione per l'assistenza diretta, l'igiene e i rapporti umani, ma evidenzia debolezze nei processi comunicativi e partecipativi, oltre a una criticità da non sottovalutare sul fronte della socializzazione e animazione. Investire su questi aspetti, anche con piccoli aggiustamenti e trasparenza, potrà portare rapidamente ad un miglioramento della percezione generale e della qualità relazionale tra struttura, ospiti e famiglie.

### DOMANDE SULL'AEA SANITARIA

E' soddisfatto della qualità del rapporto umano tra il Suo Caro e il Personale infermieristico e fisioterapico?		E' soddisfatto delle informazioni sul Suo Caro che le vengono fornite dal Personale infermieristico, per quanto di sua competenza?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	12	sono molto soddisfatto	7
sono soddisfatto	10	sono soddisfatto	10
sono abbastanza soddisfatto	2	sono abbastanza soddisfatto	5
sono poco soddisfatto	1	sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

Pensa che il suo Caro sia adeguatamente assistito dal punto di vista sanitario e infermieristico?		Quando il suo Caro sente o manifesta dolore, pensa che l'intervento del Personale Sanitario sia tempestivo ed efficace?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	0	non saprei rispondere - non applicabile per me	0
sono molto soddisfatto	10	sono molto soddisfatto	6
sono soddisfatto	10	sono soddisfatto	11
sono abbastanza soddisfatto	5	sono abbastanza soddisfatto	4
sono poco soddisfatto	0	sono poco soddisfatto	0
non sono per nulla soddisfatto	0	non sono per nulla soddisfatto	0

Ritiene che il servizio di fisioterapia sia adeguato ai bisogni del suo Caro?	
non saprei rispondere - non applicabile per me	8
sono molto soddisfatto	5
sono soddisfatto	7
sono abbastanza soddisfatto	4
sono poco soddisfatto	1
non sono per nulla soddisfatto	1

#### GRADIMENTO IN PERCENTUALE:

DOMANDA	% GRADIMENTO
E' soddisfatto della qualità del rapporto umano tra il Suo Caro e il Personale infermieristico e fisioterapico?	<b>79,81</b>
E' soddisfatto delle informazioni sul Suo Caro che le vengono fornite dal Personale infermieristico, per quanto di sua competenza?	<b>66,35</b>
Pensa che il suo Caro sia adeguatamente assistito dal punto di vista sanitario e infermieristico?	<b>76,92</b>
Quando il suo Caro sente o manifesta dolore, pensa che l'intervento del Personale Sanitario sia tempestivo ed efficace?	<b>62,50</b>
Ritiene che il servizio di fisioterapia sia adeguato ai bisogni del suo Caro?	<b>69,44</b>

## Commento ai risultati – Area Sanitaria

I risultati mostrano una soddisfazione generale moderata, con alcuni punti di forza ma anche criticità che meritano attente riflessioni, in particolare legate alla comunicazione e alla gestione del dolore. Di seguito un'analisi voce per voce:

- **Qualità del rapporto umano con il personale infermieristico e fisioterapico – 79,81%** Questo è il dato più alto dell'area e rappresenta un elemento di forza. I familiari percepiscono un buon livello di umanità, empatia e disponibilità da parte del personale sanitario, elementi fondamentali per garantire una relazione di fiducia con l'équipe.
- **Adeguatezza dell'assistenza sanitaria e infermieristica – 76,92%** Anche questo è un buon risultato, che conferma una percezione positiva dell'assistenza fornita dal punto di vista clinico. Tuttavia, il dato, pur positivo, non raggiunge soglie di eccellenza e lascia intendere che ci sia ancora margine di miglioramento nella qualità o nella continuità delle cure.
- **Adeguatezza del servizio di fisioterapia – 69,44%** Questo risultato è discreto ma al di sotto del livello desiderabile. La fisioterapia è una componente cruciale nella presa in carico geriatrica: i familiari sembrano percepire che il servizio non sia sempre pienamente rispondente ai bisogni degli ospiti, forse per frequenza, intensità o personalizzazione degli interventi.
- **Informazioni ricevute dal personale infermieristico – 66,35%** Questo dato segnala una chiara area di debolezza: molti familiari non si sentono sufficientemente aggiornati o informati sullo stato di salute del proprio caro. Questo aspetto può minare la fiducia e il senso di coinvolgimento, e andrebbe affrontato con maggiore attenzione, (ad esempio esplicitando ai familiari le regole rispetto agli orari di ricevimento familiari da parte del personale infermieristico e il tipo di informazioni che questo può dare), rafforzando i canali, le modalità comunicative e, laddove possibile, sollecitare un maggior coinvolgimento da parte dei Medici.
- **Gestione del dolore – 62,50%** Questo è il dato più critico tra quelli rilevati. Una percezione di scarsa efficacia o tempestività nella gestione del dolore ha un impatto rilevante sulla fiducia dei familiari e sul benessere percepito dell'ospite. È necessario approfondire le cause di questa insoddisfazione, soprattutto memori del fatto che la Regione ER ha da anni promosso ed implementato un progetto dal titolo "combattere il dolore inutile nelle strutture per anziani" a cui tutte le CRA della Regione devono adeguarsi. Rispetto al dato percettivo, tuttavia, potrebbe trattarsi di mancanza di comunicazione, sensazione di passività nella gestione, ma anche reali carenze metodologiche.

Per concludere, l'area sanitaria mostra buoni livelli di relazione e assistenza di base, ma emerge un problema sistemico nella comunicazione con le famiglie, specialmente sullo stato clinico e sulla gestione del dolore che meritano azioni di ulteriore monitoraggio e miglioramento.

Carpineti 30 aprile 2025

La Consulente  
Manuela Bettuzzi