



ALLEGATO 8

RESTITUZIONE QUESTIONARIO FAMILIARI 2025 Casa Soggiorno "Villa don Gino Ceccon"



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

Anche quest'anno, nel periodo ad aprile 2025, abbiamo richiesto la vostra collaborazione per la compilazione on line del questionario annuale sulla soddisfazione dei familiari.

Hanno collaborato all'indagine 38 Enti per un totale di 59 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 2089 questionari (tasso di collaborazione medio: 40%; valore minimo: 0 % - valore massimo: 100 %).

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

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

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

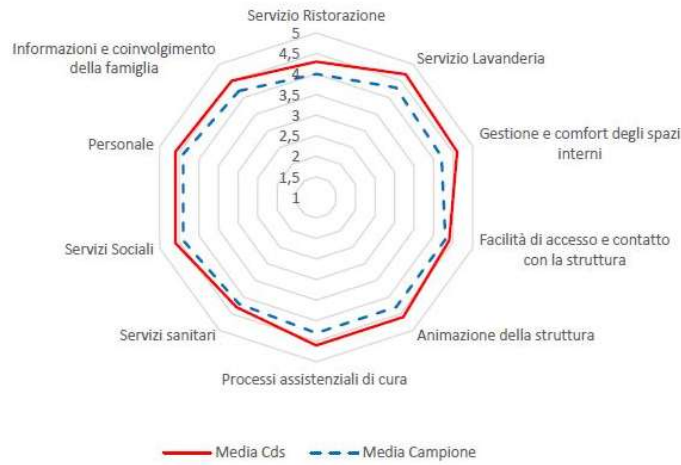
La scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

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

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

Nel 2025 c'è stato un notevole miglioramento sul tasso della collaborazione (40 % 2024 – 77 % 2025).

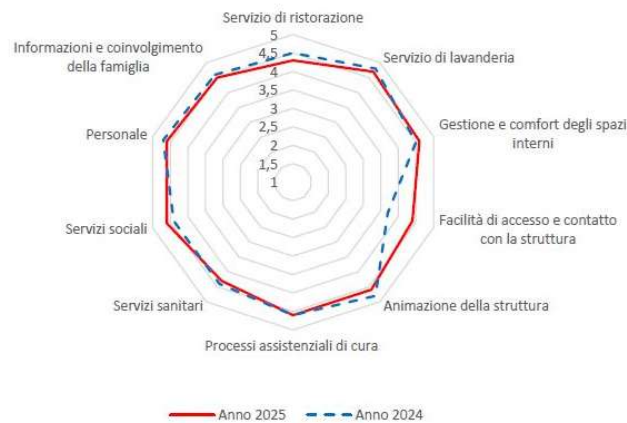
Livello di soddisfazione: componenti qualità (Fig. 21.1)



Come si può notare dal grafico, il livello di soddisfazione di tutti componenti supera il campione con scostamenti da +0.1 a +0,4.

I componenti con il valore migliore tra tutti sono stati il "Servizio di lavanderia" e la "Gestione e comfort degli spazi interni" con +0,4.

Livello di soddisfazione: componenti qualità 2024 e 2025 (Fig. 21.3)



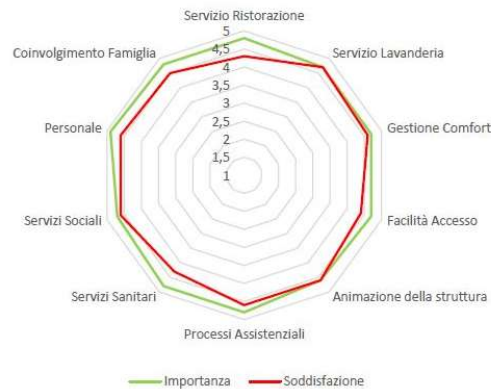
Dal grafico di comparazione 2024-2025 emerge che il livello di soddisfazione dei componenti qualità ha avuto un lieve calato sulla maggior parte dei componenti.

Il componente che ha avuto il maggior miglioramento è stato quello sulla "Facilità di accesso e contatto alla struttura" che è salito di +0,7.

Tuttavia la soddisfazione complessiva è rimasta invariata al 90 % dal 2024 al 2025.

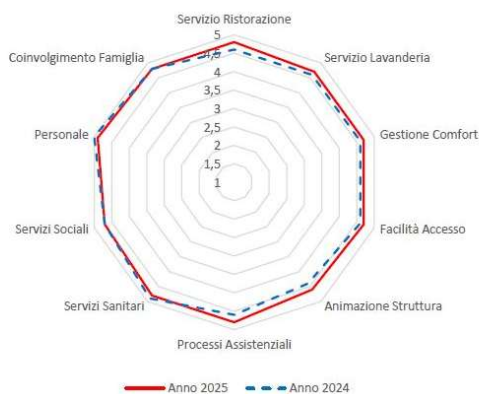


Componenti qualità confronto tra soddisfazione e importanza 2025 (Fig. 22.2)



Dal grafico si può notare che il valore attribuito all'importanza è sempre uguale o superiore rispetto al valore di soddisfazione per tutti i componenti.

Componenti qualità confronto importanza 2024 – 2025 (Fig. 22.4)



Nel confronto tra il 2024 e il 2025 emerge che il valore assegnato all'importanza è leggermente salito per la maggior parte dei componenti.

In particolare si rileva +0,2 per il "Servizio di Ristorazione", "Animazione della struttura" e i "Processi assistenziali e di cura".



ANALISI DEI COMMENTI ED EVENTUALI PRESE IN CARICO

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

Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti = 15 – 37,5 % del totale)

Servizio ristorazione:

- *varietà*
- *pasti preparati in struttura con grande variabilità del menù*
- *menù vario e cibo di ottima qualità*
- *cibo molto buono e preparato con cura e sempre vario*
- *qualità e accuratezza della preparazione*
- *ottima assistenza nei pasti*
- *tutto molto bene*
- *orario*
- *pulizia generale*

Servizio lavanderia:

- *abbigliamento sempre ben pulito e in ordine*
- *etichette elettroniche*
- *lavanderia interna con applicazione di microchip sugli indumenti*
- *eccellente, in dodici anni mai un incidente, biancheria e abbigliamento esterno sempre curati*
- *molto preciso*
- *positivo*
- *tutto molto bene*

Gestione comfort

- *luminosità, pulizia*
- *pulizia*
- *pulizia eccellente*
- *positivo*
- *tutto molto bene*

Facilità di accesso

- *approccio informale, personale e volontari*
- *contatti con la struttura positivi*
- *ottimi in qualsiasi orario*
- *sempre disponibile o orari*
- *positivo*
- *bene*

Animazione

- *tante attività coinvolgenti per i residenti*
- *sempre molte attività e molto belle*
- *varia e continua o coinvolgimento degli ospiti in attività*
- *positivo*
- *ottimale*

Processi assistenziali

- *presenza di personale infermieristico preparato*
- *molto soddisfacente*
- *attenzione costante*
- *positivo*



Servizi sanitari:

- *la presenza di fisioterapista in struttura*
- *fisioterapia*
- *cure infermieristiche adeguate*
- *professionalità eccellente*
- *positivo*
- *ottimo*

Servizi sociali:

- *positivi*
- *bene*

Personale:

- *tutti sempre cortesi*
- *sempre tutti molto gentili e disponibili*
- *personale gentile e coinvolgente*
- *tutti sempre molto gentili e simpatici*
- *gentilezza e disponibilità costanti*
- *il personale è davvero sempre gentile e disponibile*
- *ottimo clima familiare*
- *positivo*
- *soddisfatti*

Informazioni:

- *sempre informato su attività e problematiche del parente residente*
- *collaborativi*
- *molto scrupolosi*
- *colloquio costante*
- *positivo*

Aspetti del servizio da migliorare il servizio (numero rispondenti = 16 – 40 % del totale)

Servizio ristorazione:

- *qualità del cibo e dieta adeguata ai vari problemi*
- *area di somministrazione non autosufficienti poco "accogliente"*
- *maggior attenzione alle preferenze dell'ospite*

Servizio lavanderia:

- *danneggiamenti agli abiti*
- *controllare con lei indumenti nell'armadio*

Gestione comfort

- *più spazi privati*
- *campanello nella sala a piano terra per quando non ci sono volontari e qualcuno sta male*
- *internamente spazi di movimento insufficienti o allargamento degli spazi*
- *luogo per contatti telefonici*
- *i letti vanno resi meccanici con telecomando, è fondamentale*

Facilità di accesso

- *parcheggi insufficienti specialmente in occasione di eventi*
- *parcheggi*



Animazione

- *maggior coinvolgimento degli ospiti non autosufficienti*
- *animazione pressoché assente nel weekend*
- *aumentare la tipologia ed il numero delle attività proposte*

Servizi sanitari:

- *eccessiva sufficienza nelle valutazioni di salute dell'ospite da parte del medico*
- *aumentare la presenza della fisioterapista*
- *la fisioterapista fa troppo poche ore e serve anche un qualche controllo del sangue in più*
- *cortesia da parte di alcuni oss, ascoltare problematiche*
- *vorrei periodicamente essere informata dal medico*

Personale:

- *gentilezza*

Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti = 10 – 25 % del totale)

Servizio ristorazione:

- *più varietà di cibi, pane più morbido, brodo fatto in cucina*
- *chiedere all'ospite le sue preferenze, condivisione dei menù*
- *cibo più saporito*

Servizio lavanderia:

- *lasciare un po di libertà nel scegliere abbigliamento da mettere*

Gestione comfort:

- *qualche spazio in più per la riservatezza negli incontri*
- *più spazi per gli incontri con i familiari*
- *i colloqui telefonici risultano a volte difficoltosi causa voci di sottofondo abbinati allo scarso udito. Sarebbe opportuno un luogo più appartato*

Facilità di accesso

- *estendere numero visitatori per visita da due ad almeno 3*
- *parcheggi pochi*

Animazione:

- *attività di socializzazione anche nel pomeriggio*
- *attività a piccoli gruppi per favorire la partecipazione*
- *pet therapy*

Servizi sanitari:

- *rassicurare di più il degente*
- *presenza anche nel pomeriggio o inserire una seconda figura*
- *fare fisioterapia anche il pomeriggio o aumentare le ore di fisioterapia in modo da poter personalizzare il servizio*

Altro:

- *maggior libertà nella gestione delle uscite dalla struttura*



Parrocchia S. Lucia vergine e martire

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

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

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

Nel 2025 abbiamo iniziato a lavorare su diversi progetti che al momento sono ancora in corso.

Uno tra questi è il rifacimento del menù.

Nel 2026 cercheremo di trarre dai vostri suggerimenti, compatibilmente alle esigenze organizzative, nuovi obiettivi per il miglioramento del Centro di Servizi.

Data 05/02/2026

La direzione