



ALLEGATO 11

RESTITUZIONE QUESTIONARIO OSPITI

VILLA DON GINO CECCON - ANNO 2022

Il questionario di soddisfazione ospiti è un elemento importante per valutare la qualità del servizio offerto e attuare se possibile delle azioni di miglioramento, per garantire alla nostra utenza un servizio di qualità.

Anche nel 2022 come strumento di rilevazione abbiamo adottato l'intervista Quality_VIA. Tale strumento, permette di valutare la qualità di vita degli anziani residenti nei contesti di cura sulla base di aspetti oggettivi e soggettivi del vivere bene.

Tale intervista considera il punto di vista della persona anziana intesa come protagonista, anche in presenza di difficoltà cognitive.

Pertanto per la somministrazione sono stati individuati tutti gli ospiti con punteggio MMSE (Mini mental state examination) ≥ 13 presenti nel mese di maggio 2022.

PERCENTUALE DI ADESIONE CON COMPARAZIONE ANNI PRECEDENTI

	2017	2020	2022
Ospiti	54	46	54
Somministrati	33	24	25
% di adesione	61,10 %	52,17%	46,30%

Come si può osservare nella tabella sopra riportata, il numero dei questionari somministrati sono simili a quelli del 2020 (+1), ma con un numero di ospiti totali superiori (+8 unità) ha generato un abbassamento della percentuale di adesione di -9,48%.

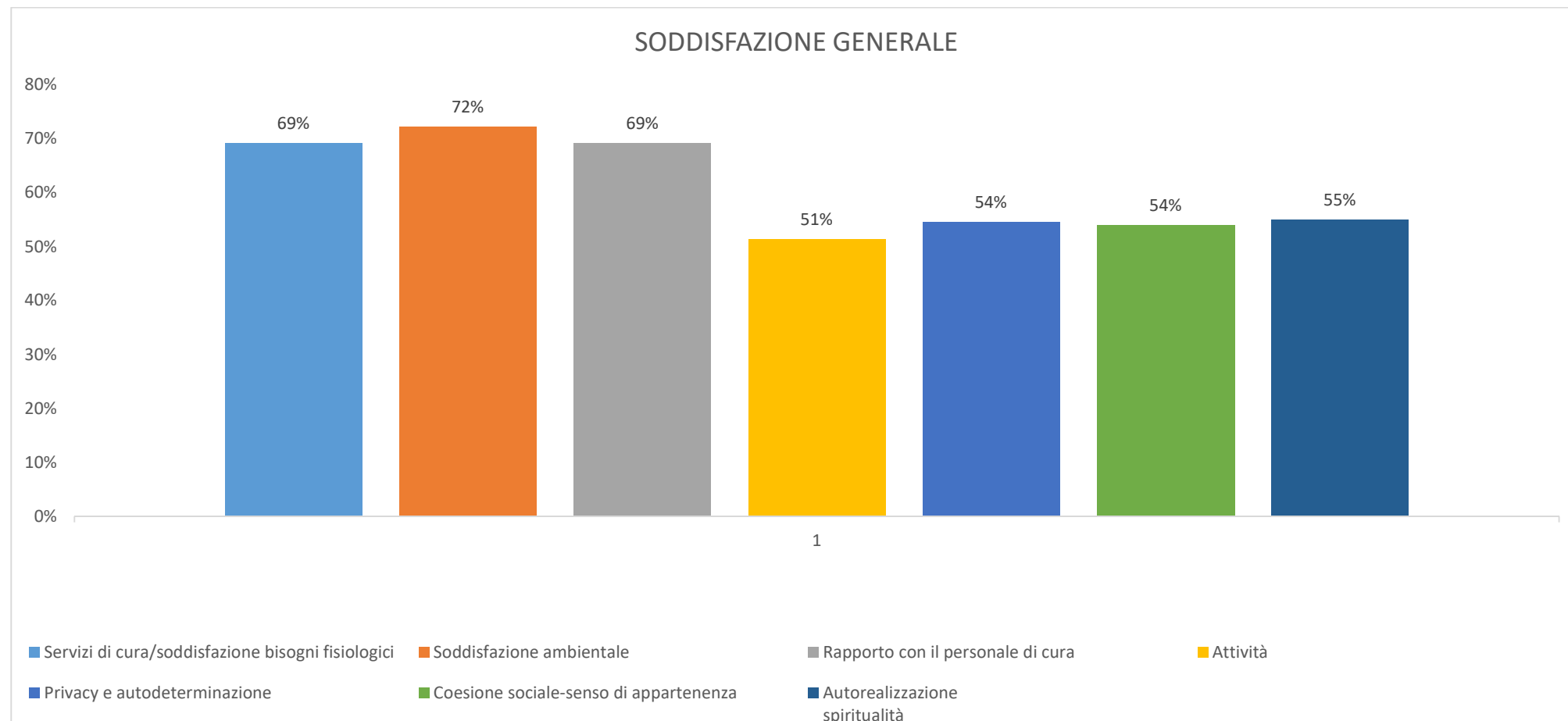
Le persone attualmente residenti nella nostra CDS presentano difficoltà nell'autonomia o di comprensione per cui non è stato possibile somministrare il questionario a tutti e a chi è stato somministrato lo si è dovuto fare in maniera guidata.

L'intervista è stata suddivisa in 7 macro-aree:

- Servizi di cura / soddisfazione bisogni fisiologici
- Soddisfazione ambientale
- Rapporto con il personale di cura
- Attività
- Privacy e autodeterminazione
- Coesione e sociale-senso di appartenenza
- Autorealizzazione spiritualità

La media di soddisfazione generale tra le aree è pari ad un 60 % e comparandola a quella rilevata nel 2021 che era pari al 66 % si nota un calo pari a -6%.

RISULTATI DEL QUESTIONARIO



Come si può notare dal grafico la soddisfazione relativa alle varie aree supera il 50%, va da un minimo del 51 % (attività) ad un massimo del 72 % (soddisfazione ambientale).

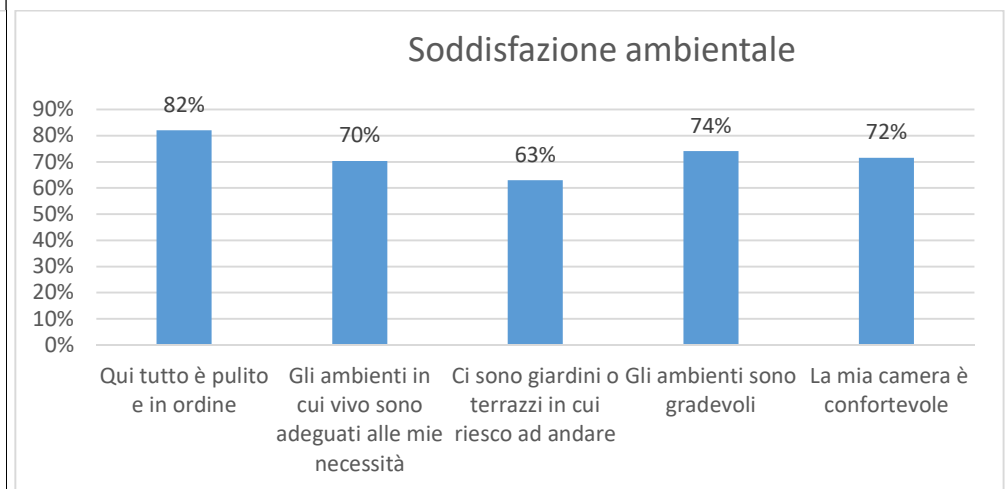
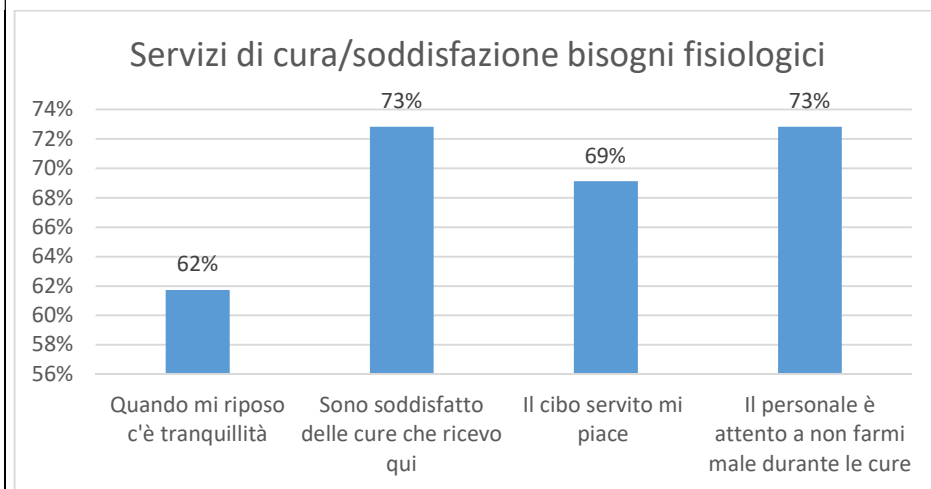
ANNO	SODDISFAZIONE GENERALE (media tra tutti i valori raccolti)
2020	66 %
2022	60 %

	Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici				Soddisfazione ambientale				
	69%				72%				
	Quando mi riposo c'è tranquillità	Sono soddisfatto delle cure che ricevo qui	Il cibo servito mi piace	Il personale è attento a non farmi male durante le cure	Qui tutto è pulito e in ordine	Gli ambienti in cui vivo sono adeguati alle mie necessità	Ci sono giardini o terrazzi in cui riesco ad andare	Gli ambienti sono gradevoli	La mia camera è confortevole
2022	62%	73%	69%	73%	82%	70%	63%	74%	72%
2020	67%	79%	75%	71%	92%	78%	71%	78%	75%

La media di soddisfazione è del 69%.
 Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che l'89,81 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 10,19 % è poco o non soddisfatto. Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 68 % e 70 %. Il confronto con il questionario precedente 2020 dove la soddisfazione generale era del 73%, ha evidenziato uno scostamento del -4%.

La media di soddisfazione è del 72% ed è l'area che ha evidenziato una maggiore soddisfazione.
 Sul totale dei questionari emerge che il 91,85 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 7,41 % è poco soddisfatto o insoddisfatto. Dai risultati emersi divisi per tipologia di ospiti, la soddisfazione ambientale è per gli ospiti autosufficienti del 73% e per i non autosufficienti la media di soddisfazione è del 72%.

Il confronto con il questionario precedente (79%) ha evidenziato uno scostamento del -7%, ancora una volta l'elemento critico sono la carenza di spazi esterni.



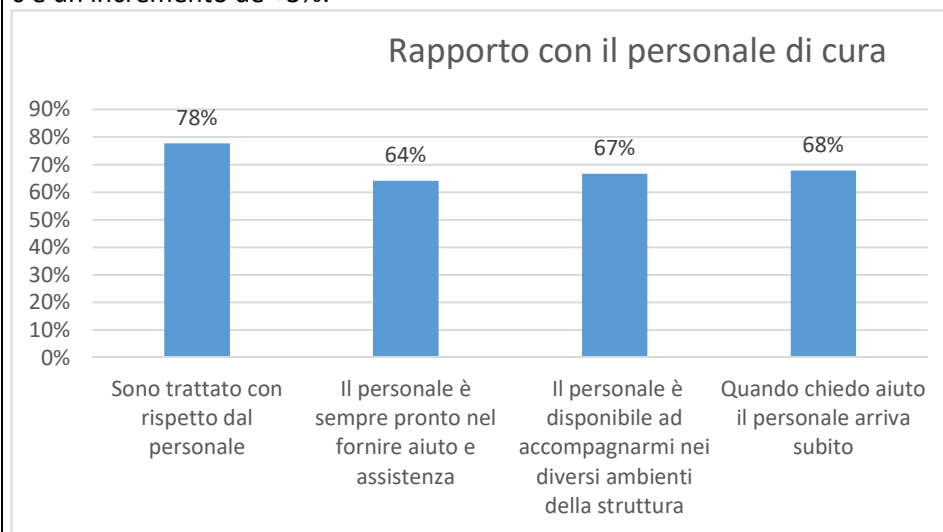
	Rapporto con il personale di cura				Attività			
	69%				51%			
	Sono trattato con rispetto dal personale	Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza	Il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della struttura	Quando chiedo aiuto il personale arriva subito	Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza	Si possono svolgere attività interessanti	Qui posso continuare a fare alcune cose che mi piaceva fare a casa	Col bel tempo ci sono attività organizzate all'aria aperta
2022	78%	64%	67%	68%	62%	67%	30%	47%
2020	79%	74%	64%	60%	72%	68%	31%	61%

La media di soddisfazione è del 69 %.

Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che l'90,74 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 9,26 % è poco o non soddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 73 % e 67 %.

Il confronto con il questionario precedente (69%) è praticamente invariato sulla media totale, con degli scostamenti evidenti in particolare sulle domande: "il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza" (-10%) e "Quando chiedo aiuto il personale arriva subito" (-8%), mentre nella domanda "il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della struttura" c'è un incremento de +3%.

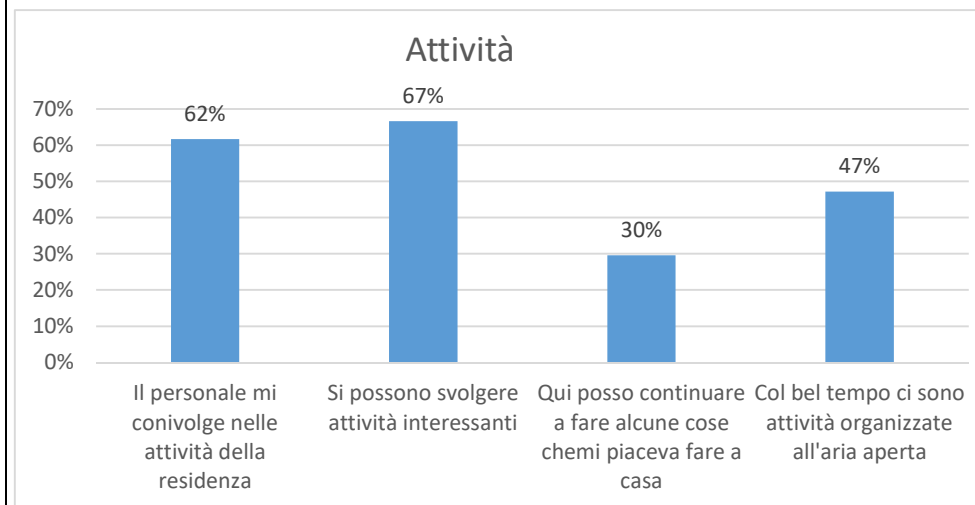


La media di soddisfazione è del 51 % ed è l'area che ha evidenziato una minore soddisfazione.

Sul totale dei questionari emerge che il 61,11 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 35,19 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 48 % e 53 %.

Il confronto con il questionario precedente ha evidenziato uno scostamento del -7%.



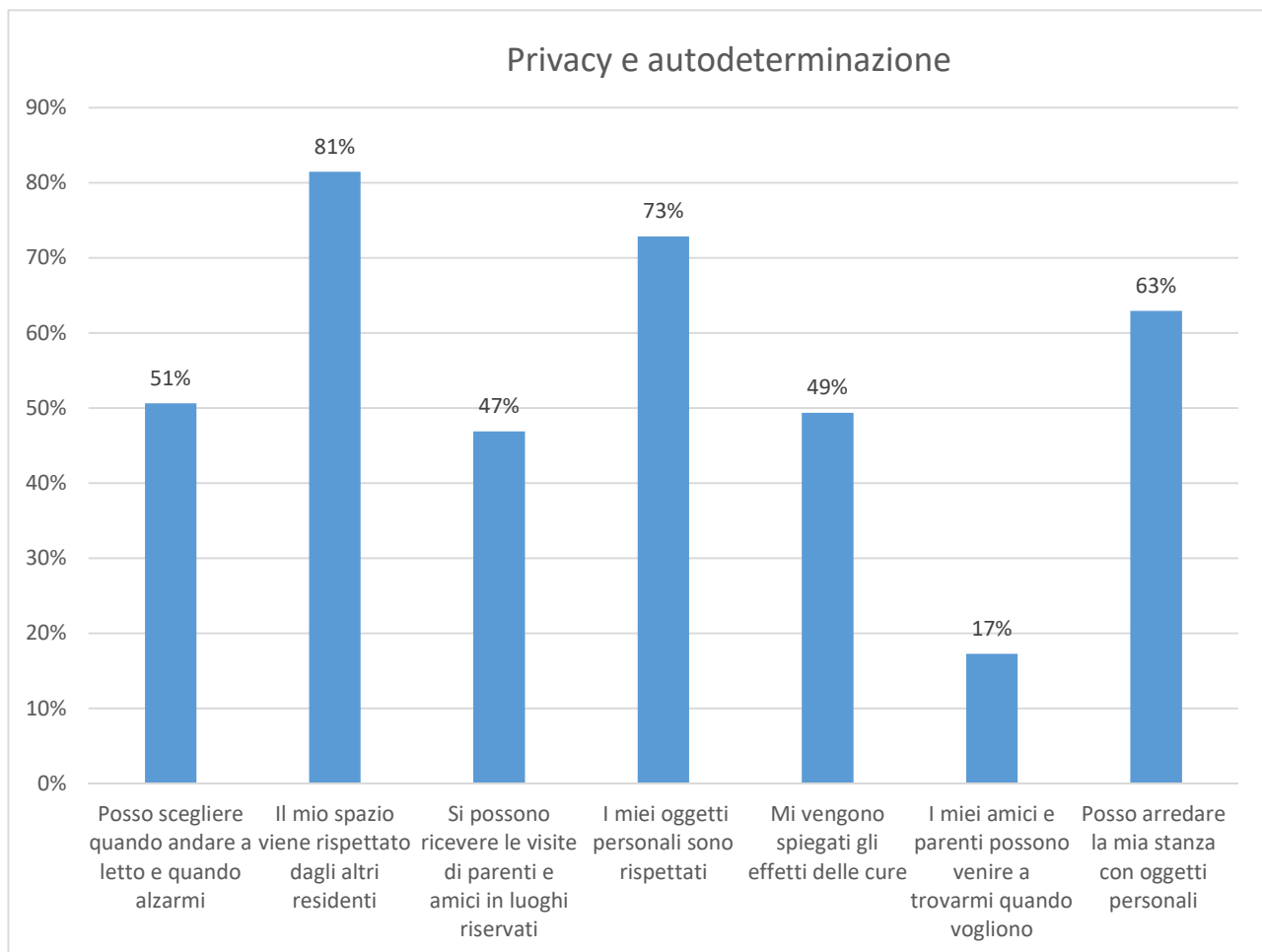
Privacy e autodeterminazione							
54%							
	Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi	Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti	Si possono ricevere le visite di parenti e amici in luoghi riservati	I miei oggetti personali sono rispettati	Mi vengono spiegati gli effetti delle cure	I miei amici e parenti possono venire a trovarmi quando vogliono	Posso arredare la mia stanza con oggetti personali
2022	51%	81%	47%	73%	49%	17%	63%
2020	54%	88%	79%	71%	50%	90%	61%

La media di soddisfazione è del 54% mentre nel precedente era pari al 70%.

Sul totale dei questionari emerge che il 65,08 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 34,92% è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 57% e 53 %.

Questo aspetto ha evidenziato un calo di soddisfazione ma dobbiamo considerare che tale esito era prevedibile vista la riorganizzazione delle visite in struttura a seguito dell'emergenza COVID 19 che ha limitato le visite da parte dei familiari.



	Coesione sociale-senso di appartenenza						Autorealizzazione spiritualità			
	54 %						55%			
	Mi sento un membro di questa comunità	Qui sento di essere come a casa	Qui mi sento al sicuro	Ricevo sostegno dagli altri che vivono qui	Ho costruito dei legami positivi, con gli altri che vivono qui	Mi sento vicino agli altri che vivono qui	Qui mi sento utile	Sento che la mia vita ha un significato	Posso partecipare a riti religiosi quanto lo desidero	Qui mi sento sereno
2022	53%	54%	78%	40%	41%	58%	32%	53%	77%	58%
2020	54%	53%	81%	39%	39%	64%	46%	51%	65%	53%

La media di soddisfazione è del 54%.

Analizzando le risposte raccolte sul totale dei questionari emerge che il 62,96 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto. Rimane un 37,4 % di poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti 49% e per i non autosufficienti la media di soddisfazione è del 56%

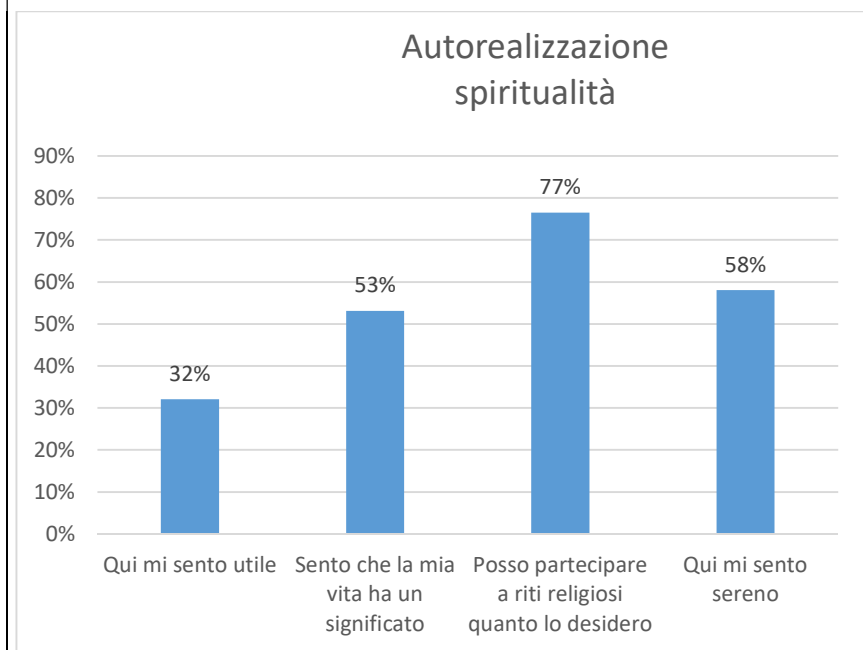
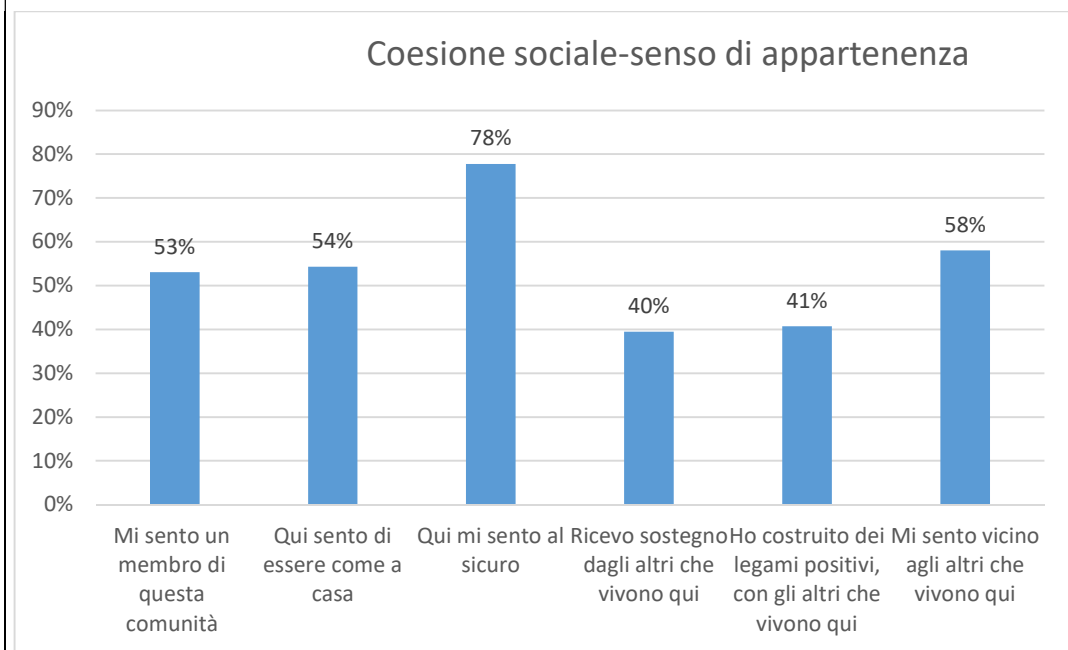
Il confronto con il questionario precedente è quasi identico e non evidenzia scostamenti rilevanti.

La media di soddisfazione è del 55%.

Sul totale dei questionari emerge che il 65,74 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 34,26 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione per entrambi è del 55 %.

La domanda con maggiore criticità è quella relativa al sentirsi utili 32%.



Concludendo possiamo dire che il questionario ha avuto un esito positivo nonostante il periodo post-pandemia che ha evidenziato delle criticità sia per quanto riguarda la carenza sul mercato di personale sia per gli accessi alla struttura, al momento ancora contingentati e su prenotazione.

La Direzione ringrazia tutti coloro abbiano voluto esprimere, attraverso il questionario, una valutazione del servizio usufruito e conferma la disponibilità ad accogliere, valutare e, per quanto possibile, soddisfare le indicazioni ricevute.

La Direzione