



RESTITUZIONE QUESTIONARIO OSPITI

S. LUCIA DI PIAVE - ANNO 2024

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.

Da diversi anni, con periodicità biennale, come strumento di rilevazione utilizziamo l'intervista Quality_VIA perché ci permette di valutare la qualità di vita degli anziani residenti nei contesti di cura sulla base di aspetti oggettivi e soggettivi del vivere bene dell'anziano.

Tale intervista permette di coinvolgere anche persone con difficoltà cognitive in quanto è somministrabile a tutti gli anziani con un punteggio MMSE (Mini mental state examination) ≥ 13 .

PERCENTUALE DI ADESIONE CON COMPARAZIONE ANNI PRECEDENTI

	2020	2022	2024
Ospiti	117	117	116
Somministrati	45 (15 A + 30 NA)	43 (16 A + 27 NA)	41 (10 A + 31 NA)
% di adesione	38%	36%	35%
% di rifiuto			12 %

Come si può osservare nella tabella soprariportata la % di questionari somministrabili è rimasta invariata, viceversa permane elevata la % di questionari non somministrabili in quanto gli ospiti inseriti hanno sempre maggiori difficoltà nella compilazione legate al loro stato di salute.

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

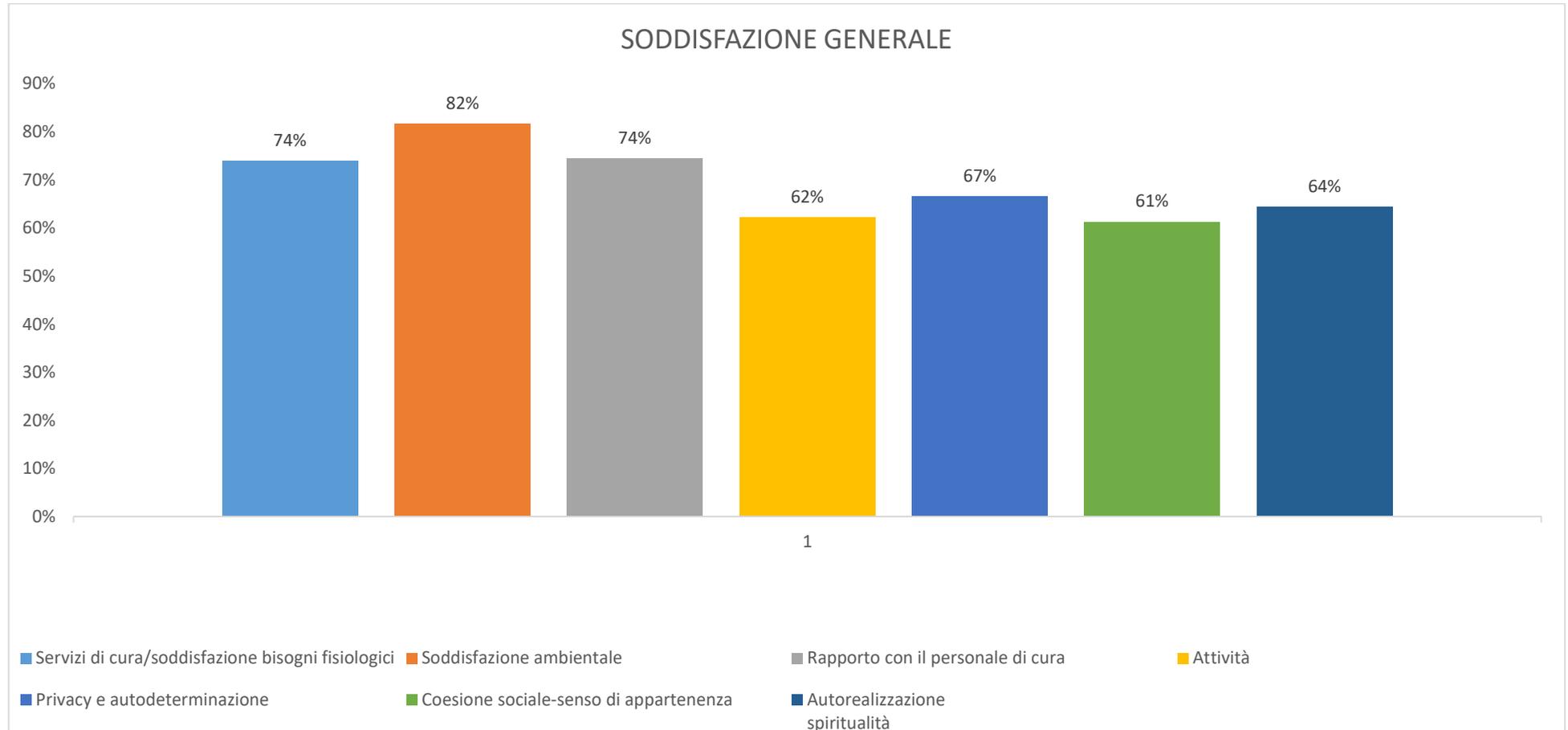
- Servizi di cura / soddisfazione bisogni fisiologici
- Soddisfazione ambientale
- Rapporto con il personale di cura
- Attività
- Privacy e autodeterminazione
- Coesione e sociale-senso di appartenenza
- Autorealizzazione spiritualità

La media di soddisfazione generale tra le aree è salita al 72 % rispetto al 2020 che era pari al 66 %.

Si è cercato di mettere in evidenza anche un confronto tra risposte raccolte da ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

Ora analizzeremo le singole aree e valutazioni emerse, confrontandole con il questionario precedente.

RISULTATI DEL QUESTIONARIO



Come si può notare dal grafico la soddisfazione relativa alle varie aree è abbastanza costante, va da un minimo del 61 % ad un massimo del 82. Tuttavia emerge un caldo di soddisfazione in tutti i servizi.

ANNO	SODDISFAZIONE GENERALE
2022	72 %
2024	69 %

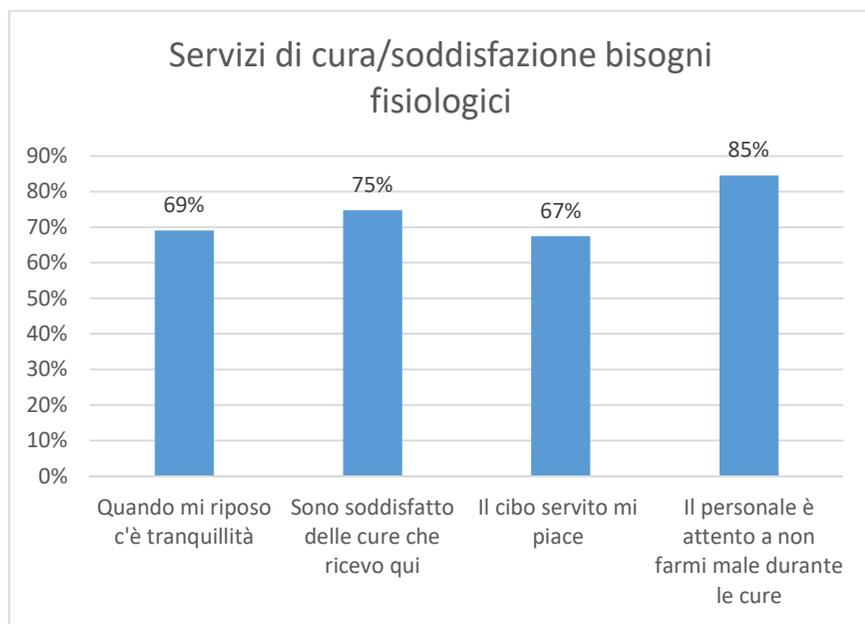
Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici	Soddifazione ambientale
---	-------------------------

	74%				82%				
	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
2024	69%	75%	67%	85%	84%	79%	85%	85%	76%
2022	71%	79%	71%	80%	87%	84%	83%	85%	84%

La media di soddisfazione è del 74 %.

Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che l'86 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 13 % è poco o non soddisfatto.

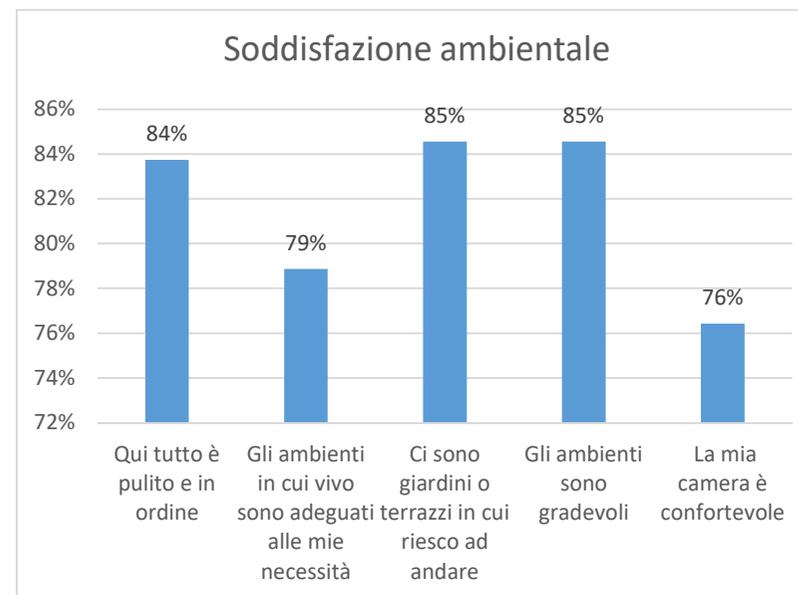
Confrontando gli esiti tra ospiti autosufficienti e non autosufficienti, la media di soddisfazione a tale area è del 74 %, pertanto lievemente inferiore rispetto al 2022 che era del 75 %.



La media di soddisfazione è del 82 % e si riconferma come nel precedente questionario l'area che ha evidenziato una maggiore soddisfazione.

Sul totale dei questionari emerge che il 94 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 6 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione si è mantenuta all'85 % per gli autosufficienti mentre è calata all'80% nei non autosufficienti.

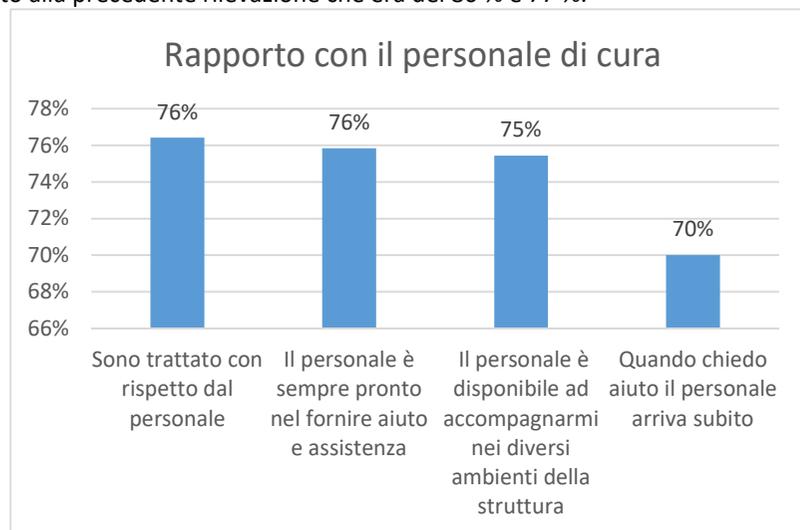


	Rapporto con il personale di cura				Attività			
	Sono trattato con rispetto dal personale	Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza	Il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della struttura	Quando chiedo aiuto il personale arriva subito	Il personale mi coinvolge 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
			74%				62%	
2024	76%	76%	75%	70%	69%	67%	51%	62%
2022	81%	80%	77%	75%	74%	71%	59%	60%

La media di soddisfazione è del 74 ed emerge un calo di 4 punti in % rispetto alla rilevazione precedente.

Se analizziamo le risposte raccolte, emerge che il 83% dei residenti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 13 % è poco o non soddisfatto e alcuni non hanno fornito risposte.

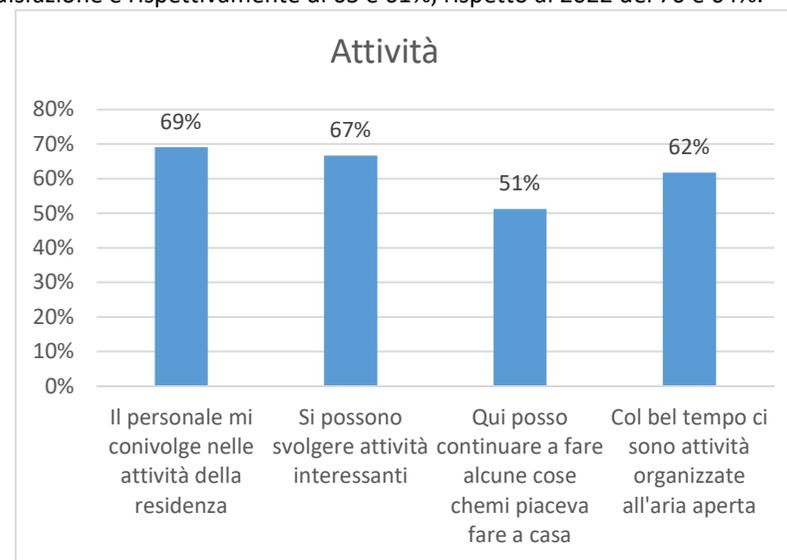
Confrontando gli esiti tra ospiti autosufficienti e non autosufficienti, la media di soddisfazione a tale area è rispettivamente del 69 % e del 73 %, un calo importante rispetto alla precedente rilevazione che era del 80 % e 77 %.



La media di soddisfazione è del 62 %.

Sul totale dei questionari emerge che il 69 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 31 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 63 e 61%, rispetto al 2022 del 70 e 64%.



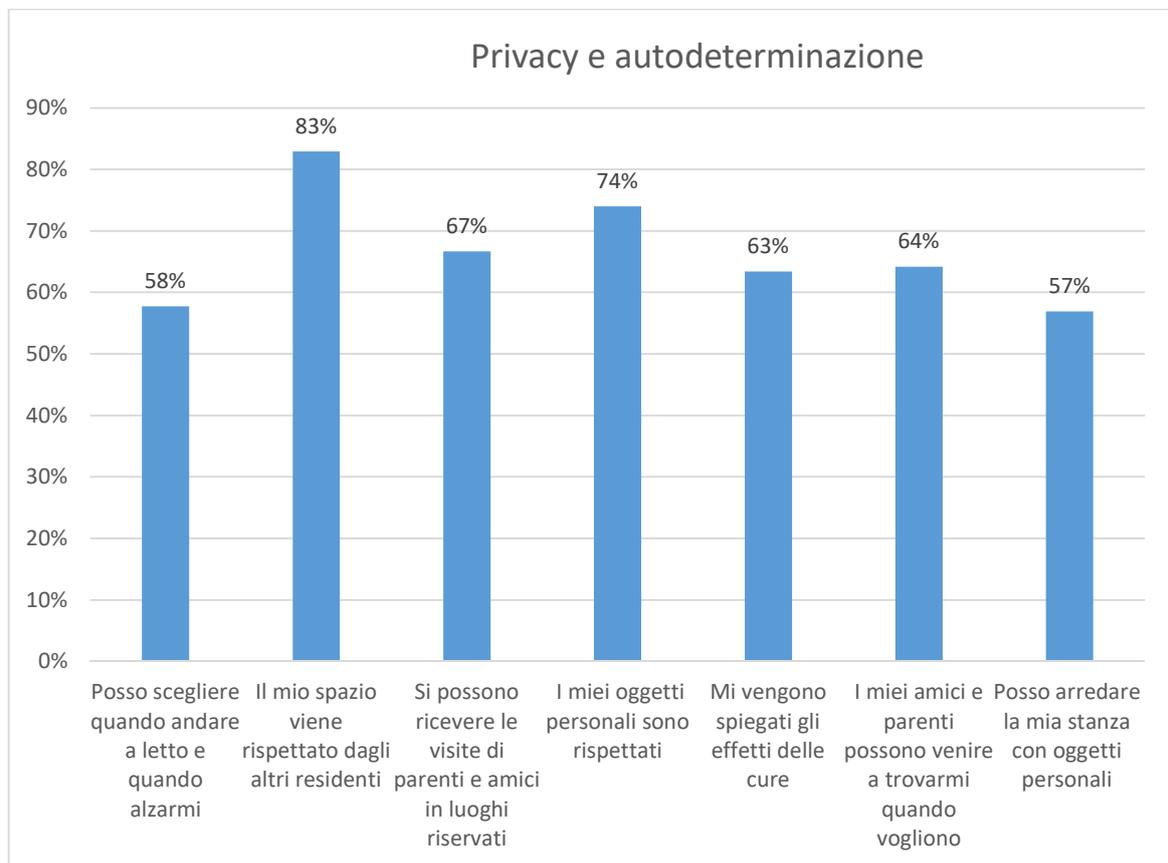
Privacy e autodeterminazione							
67%							
	Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi	Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti	Si possono ricevere le visite di parenti e amici in luoghi riservati	I miei oggetti personali sono rispettati	Mi vengono spiegati gli effetti delle cure	I miei amici e parenti possono venire a trovarmi quando vogliono	Posso arredare la mia stanza con oggetti personali
2024	58%	83%	67%	74%	63%	64%	57%
2022	59%	81%	64%	74%	70%	40%	67%

La media di soddisfazione è simile al precedente ed è del 67%.

Sul totale dei questionari emerge che il 78 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 22 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.

Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente di 65 % e 67 %, invece nel 2022 erano del 64% e del 66%.

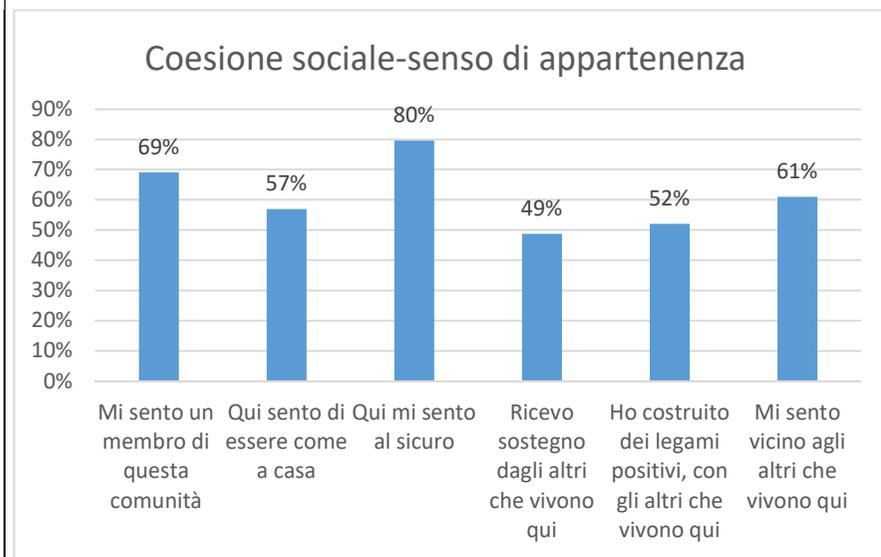
Anche se lieve tale aspetto presenta un miglioramento, forse dovuto alle nuove modalità di visite che hanno permesso una maggiore libertà.



	Coesione sociale-senso di appartenenza						Autorealizzazione spiritualità			
	61%						65%			
	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
2024	69%	57%	80%	49%	52%	61%	53%	57%	81%	67%
2022	71%	64%	82%	57%	52%	64%	50%	70%	81%	78%

La media di soddisfazione è del 61% mentre nel 2022 era del 65%.
 Analizzando le risposte raccolte sul totale dei questionari emerge che il 68 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto e il 32 % di poco soddisfatto o insoddisfatto.
 Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è rispettivamente del 59% e 62 % mentre nel 2022 era del 67 % e del 64 %.
 E' evidente un caldo di soddisfazione in tutti gli aspetti valutati.

La media di soddisfazione è calata al 65% rispetto al 2022 che era del 70%.
 Sul totale dei questionari emerge che il 74 % degli ospiti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto mentre un 26 % è poco soddisfatto o insoddisfatto.
 Se osserviamo i risultati emersi dagli ospiti autosufficienti e non autosufficienti la media di soddisfazione è simile essendo rispettivamente del 65 e 64% mentre nel 2022 era del 68 % e 71 %.
 Anche in quest'area gl



In conclusione possiamo ritenere che l'intervista ha avuto un esito discretamente positivo, tutti gli aspetti valutati hanno evidenziato un calo della soddisfazione eccetto quello della privacy che è ha avuto un sensibile aumento.

Le aree con la valutazione minore sono quelle delle attività, privacy e coesione sociale e senso di appartenenza.

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