



**INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**  
**REPORT COMPLESSIVO**  
**ANNI 2018-2019-2020**

Febbraio 2021

## SOMMARIO

---

1.	LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI	3
2.	STRUMENTO E METODOLOGIA DI INDAGINE	5
3.	IL CAMPIONE DEI RISPONDENTI	7
4.	SODDISFAZIONE DELLE DIMENSIONI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INDAGATE	8
a.	SERVIZIO DI RISTORAZIONE	10
b.	SERVIZIO DI LAVANDERIA	14
c.	GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	18
d.	FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	22
e.	ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	24
f.	PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	26
g.	SERVIZI SANITARI	30
h.	SERVIZI SOCIALI	32
i.	PERSONALE	34
j.	INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	38
5.	IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE DIMENSIONI DI QUALITÀ	40
6.	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	42
7.	ALLEGATO	47

## 1. LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI<sup>1</sup>

---

Al giorno d'oggi avere un riscontro sul livello di soddisfazione dell'utente che ha fruito di una prestazione, di un servizio o anche semplicemente dell'acquisto di un bene materiale, rappresenta un elemento sempre più diffuso in tutti gli ambiti della vita quotidiana. In particolare nell'erogazione dei servizi la digitalizzazione del rapporto con l'utente, rende la richiesta di una valutazione, di un feedback, più semplice e veloce. Le opinioni degli utenti acquisiscono così tanta importanza da rappresentare una delle dimensioni di base per la progettazione e la riorganizzazione dei servizi. In alcuni settori, addirittura, costituiscono una delle dimensioni attraverso cui valutare le prestazioni di chi realizza il servizio stesso. Anche il settore sociale e socio-sanitario non si esime dalla rilevazione del grado di soddisfazione, anche a causa della presenza nei modelli di accreditamento, come requisito obbligatorio, di tale rilevazione per utenti e familiari.

Nelle residenze per anziani non autosufficienti, oggetto di questo report, in particolare è importante sottolineare come la valutazione della *customer satisfaction* sia necessariamente mediata dai parenti poiché l'utenza delle unità di offerta è rappresentata nella maggior parte dei casi da persone anziane non autosufficienti che non sempre hanno la facoltà di poter fornire una valutazione diretta di tutte le componenti di qualità indagate. Spesso infatti l'utenza presenta molteplici patologie che portano ad una totale o parziale dipendenza nello svolgimento delle azioni della quotidianità rendendo necessario il coinvolgimento dei familiari nell'erogazione dei servizi di assistenza e cura ma soprattutto nell'assumere decisioni che riguardano la vita dell'ospite in struttura. Il grado di soddisfazione fornito dai familiari, e più in generale dell'utenza dove può essere coinvolta, rappresenta un elemento necessario per avviare valutazioni interne al servizio, potendo avviare percorsi di miglioramento organizzativo, di personalizzazione dei servizi offerti, di gestione del personale, ... .

Questi presupposti costituiscono la base da cui è stata avviata nel 2016 la rilevazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nei Centri di Servizio per anziani non autosufficienti (CdS) aderenti alla rete "SENIORnet – Il network dei servizi rivolti agli anziani della Regione Veneto", nata dalla collaborazione tra Sinodè Srl e la LIUC Università Cattaneo. Con il termine "Centro di servizi" si definisce la struttura socio-sanitaria che aggrega una o più Unità di Offerta (UDO). Le Unità di offerta sono gli elementi di base della organizzazione dei Centri di Servizi secondo le tipologie previste nella DGR 84/2007, che vengono distinte all'interno dei Centri al variare del livello assistenziale per il quale sono autorizzati/accreditati (es. UDO per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (1° livello), UDO per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (2° livello), Nucleo/Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.), Nucleo/Sezione Stati Vegetativi Permanenti (S.V.P.), Comunità Alloggio per persone anziane, ...).

I Centri di Servizio aderenti al network che partecipano all'indagine condividono uno stesso strumento di rilevazione della soddisfazione dei familiari elaborato nel corso di una comunità di pratica promossa dal network nel 2015 e che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti. L'utilizzo di questo strumento condiviso e le successive elaborazioni realizzate da SENIORnet permettono di avere un report personalizzato con i dati della singola struttura partecipante ed un benchmarking temporale, rispetto alle rilevazioni dell'ultimo triennio, e territoriale, con tutte le strutture che nell'anno hanno realizzato l'indagine. Questi molteplici confronti consentono al singolo CdS di meglio valutare i possibili margini di miglioramento della propria organizzazione.

---

<sup>1</sup> Per una trattazione più diffusa del tema si rimanda a Astolfo R., Sebastiano A., 2018, "La soddisfazione dei famigliari", in "Care e Management", N° 1 – Marzo 2018, Editrice Dapero

In aggiunta ai singoli report annuali, trattandosi oramai di un'indagine consolidata tra gli aderenti, quest'anno è stato deciso di realizzare un ulteriore report complessivo, che pone a confronto i risultati ottenuti dai CdS nelle ultime 3 annualità, ovvero 2018, 2019 e 2020. Nonostante l'indagine sia giunta alla quinta edizione, si ritiene preferibile porre a confronto l'ultimo triennio per avere un bacino più ampio di enti aderenti. Negli anni infatti la rete SENIORnet si è estesa territorialmente, passando da 27 CdS aderenti nel 2015 agli attuali 46 CdS, aumentando anno dopo anno il grado di rappresentatività dei risultati e la copertura dei posti letto per anziani non autosufficienti complessivamente accreditati a livello regionale (che oggi arriva al 25%). In merito all'incremento delle adesioni, è interessante inoltre sottolineare come, rispetto alle prime annualità, gli Enti aderenti siano ora distribuiti su tutte le province venete.

Data la situazione di emergenza sanitaria da COVID-19 che ha interessato il 2020, si è ritenuto opportuno affiancare allo strumento di rilevazione già in uso, un ulteriore questionario volto ad indagare le modalità di comunicazione ed il rapporto tra CdS e familiari degli ospiti nel periodo di emergenza epidemiologica, i cui risultati sono riportati in allegato.

## 2. STRUMENTO E METODOLOGIA DI INDAGINE

---

La rilevazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti dei Centri di Servizio per anziani, come ricordato in precedenza, rappresenta un obbligo ai fini dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari della Regione Veneto (cfr. LR n. 22/2002 e DGR n.84/2008). Le strutture pertanto si sono adeguate negli anni per adempiere a questo obbligo normativo, prevedendo l'utilizzo di strumenti più o meno adeguati e corretti da un punto di vista metodologico. Per fornire un supporto agli enti aderenti alla rete, nella primavera del 2015 SENIORnet ha promosso la comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" che ha visto il coinvolgimento di 15 enti. Il fine del percorso era condividere processi e strumenti di rilevazione della soddisfazione dei familiari nei Centri di Servizio, partendo dalle esperienze di ciascun Ente, analizzandone criticità e punti di forza e rivalutandole alla luce delle indicazioni della letteratura scientifica in materia. L'output ottenuto è uno strumento di rilevazione della soddisfazione dei familiari condiviso e a disposizione delle strutture aderenti al network, che permette di effettuare confronti territoriali e che costituisce la base di partenza del report in oggetto. Attraverso lo strumento si intende rilevare il parere dei familiari in merito al servizio e all'assistenza erogata agli ospiti nelle varie strutture, per poter individuare gli elementi di criticità da cui partire per una riflessione interna in prospettiva di miglioramento.

Nel corso della comunità di pratica sono pertanto stati posti in esame gli strumenti in uso dai singoli CdS ma tenendo conto necessariamente anche delle evidenze scientifiche della letteratura di riferimento, identificando come primo elemento le 10 dimensioni di qualità percepita oggetto di valutazione, ovvero:

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia (inteso come 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.

Per ciascuna dimensione sono presenti uno o più *item* di rilevazione, alcuni che rilevano una valutazione di soddisfazione diretta (quesiti di tipo *rating* con scala di valutazione 1-5 dove 1=per nulla soddisfatto e 5=del tutto soddisfatto) mentre altri di natura esperienziale, ovvero che indagano la frequenza del verificarsi di alcuni comportamenti/eventi nel corso dell'ultimo semestre di riferimento (quesiti di tipo *reporting*).

Oltre alla rilevazione della soddisfazione, è prevista anche una valutazione dell'importanza attribuita a ciascuna dimensione, permettendo di rilevare il *gap* tra le due misure.

Il questionario è strutturato in cinque distinte sezioni:

- grado di soddisfazione in merito alle dimensioni di qualità del servizio e frequenza del verificarsi dei cd. "eventi sentinella";
- grado di importanza attribuito alle singole dimensioni di qualità;
- soddisfazione complessiva per il servizio offerto dalla struttura;
- aspetti positivi/negativi ed eventuali proposte di miglioramento;
- dati socio-demografici del rispondente.

Il questionario è stato predisposto in due distinte versioni, una per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo e una per quelli di ospiti in ricovero temporaneo, data la presenza in alcuni Enti di ospiti presenti

in struttura per un tempo definito. Questa seconda versione, ad integrazione della precedente, contiene specifici quesiti inerenti alla soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite.

In merito alle modalità di somministrazione, lo strumento di indagine è stato consegnato, per quanto riguarda il questionario in forma cartacea, 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 dalle varie strutture nell'intero periodo della rilevazione. I metodi di distribuzione utilizzati per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo sono molteplici: l'invio tramite posta tradizionale, allegandolo a volte a comunicazioni di natura economica; la consegna a mano o sul comodino dell'ospite presso la struttura; l'invio per posta elettronica o la presenza di punti di distribuzione in struttura. Nell'anno 2020, inoltre, per poter raggiungere i familiari impossibilitati a far visita ai propri cari per via delle restrizioni dovute all'epidemia da COVID-19, è stato possibile compilare il questionario anche on line: le strutture hanno contattato i familiari tramite e-mail o servizi di messaggistica istantanea, e condiviso un link attraverso il quale poter compilare il questionario in formato digitale.

### 3. IL CAMPIONE DEI RISPONDENTI

---

Le rilevazioni realizzate negli anni 2018, 2019 e 2020 sono state caratterizzate da un buon tasso di collaborazione, registrando però un leggero calo nel numero di CdS partecipanti e di questionari raccolti nell'ultimo anno, motivabile dall'emergenza sanitaria che ha interessato tutto il Paese, tra cui le strutture residenziali per anziani, in alcuni casi duramente colpite.

Riportiamo nel dettaglio i periodi di rilevazione e la collaborazione registrata in ciascun anno. Nel 2018 la rilevazione è stata realizzata nei mesi compresi tra dicembre 2017 e giugno 2018 presso gli Enti aderenti a *SENIORnet* e, complessivamente, hanno collaborato all'indagine 22 Enti per un totale di 33 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.476 questionari (tasso di collaborazione medio: 45%; valore minimo: 22% - valore massimo: 100%). Nel 2019 l'arco temporale di rilevazione è stato tra dicembre 2018 e luglio 2019 e gli enti che hanno collaborato sono saliti a 26 per un totale di 35 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto. Complessivamente sono stati raccolti 1.792 questionari con un tasso di collaborazione medio pari a 48% (valore minimo: 14% - valore massimo: 88%). La rilevazione del 2020 invece ha previsto una finestra temporale maggiore, ovvero dicembre 2019 e settembre 2020 e ha visto la collaborazione di 22 Enti, pari a 26 CdS della Regione. Il numero totale di questionari raccolti è pari a 860, in calo rispetto alle annualità passate per i motivi sopra ricordati, con un tasso di collaborazione medio del 42% (valore minimo: 3% - valore massimo: 82%).

Figura 1. Grado di collaborazione all'indagine nel triennio 2018-2020

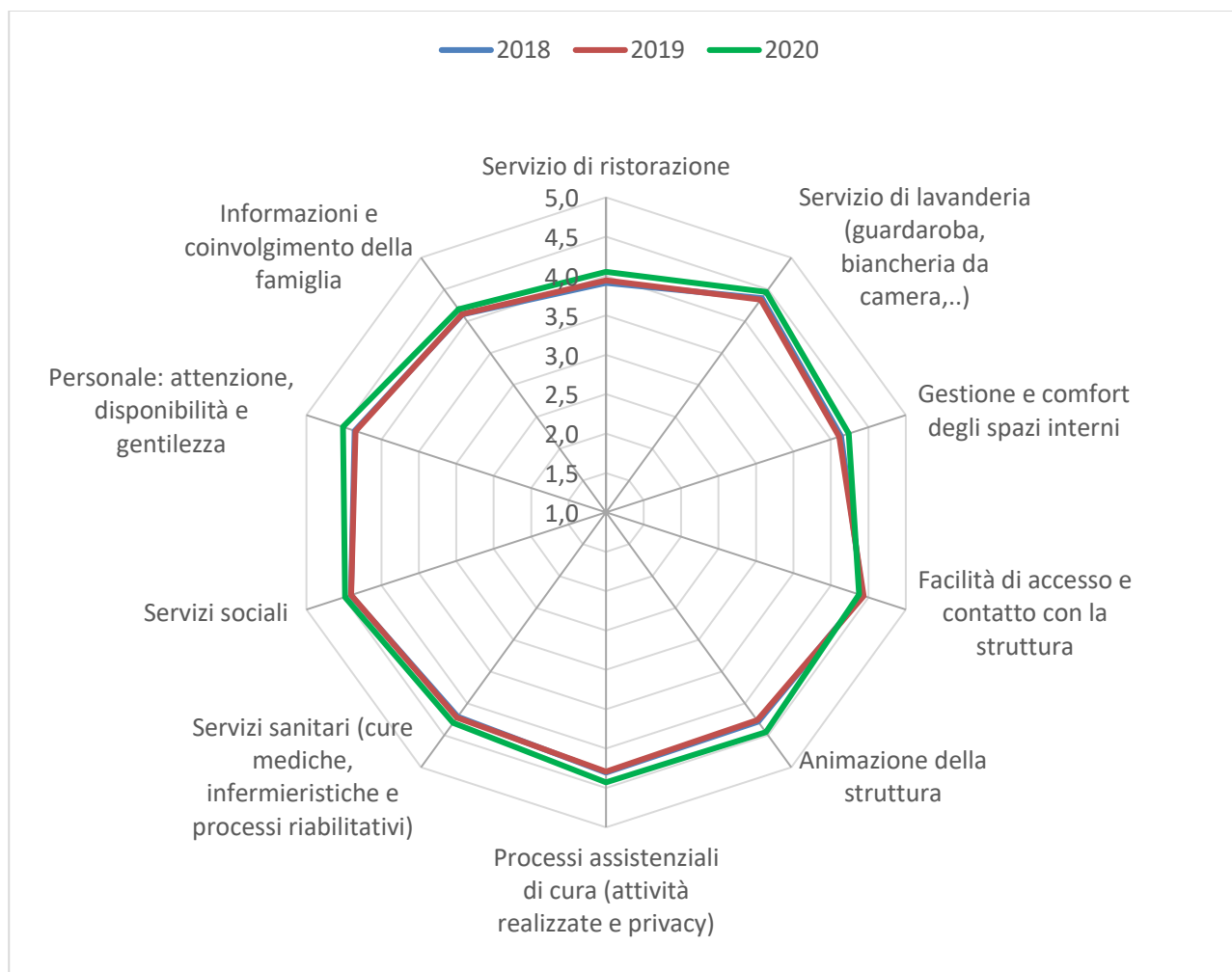
	n. Enti	n. CdS	n. questionari raccolti	tasso di collaborazione medio
<b>Anno 2018</b>	22	33	1.476	45%
<b>Anno 2019</b>	26	35	1.792	48%
<b>Anno 2020</b>	22	26	890	42%

#### 4. SODDISFAZIONE DELLE DIMENSIONI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INDAGATE

Lo strumento di rilevazione consente di ottenere, tramite la risposta alla singola domanda diretta o attraverso il calcolo del valore medio di più item di rilevazione, una valutazione del grado di soddisfazione dei familiari per ciascuna delle 10 dimensioni di qualità percepita che caratterizzano il servizio offerto dai CdS. Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla soddisfatto' e 5 a 'del tutto soddisfatto'.

Prima di entrare nel merito dei singoli *item* che compongono ciascuna dimensione, forniamo una fotografia del livello di soddisfazione percepita nelle tre annualità osservate. Dal grafico sotto riportato non si rilevano grandi scostamenti tra gli anni, se non un leggero miglioramento nell'ultimo anno per la quasi totalità delle dimensioni rilevate, in particolar modo per il servizio di animazione, i processi assistenziali di cura ed il personale. Tutte le dimensioni si attestano mediamente su giudizi medio-alti, prossimi o superiori al valore 4 sulla scala di valutazione 1-5. La soddisfazione media minore, ma pur sempre elevata, si registra in corrispondenza del servizio di ristorazione per tutti e tre gli anni.

Figura 2. Livello di soddisfazione per le dimensioni di qualità: valore medio del campione negli ultimi 3 anni





Di seguito, per ciascuna delle dimensioni di qualità indagate nel questionario è riportata, come primo elemento, una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel campione dei rispondenti 2020 per singolo item, ovvero sono presenti:

- 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 seguire è presente un grafico di confronto dei valori medi rilevati nei singoli Centri di Servizio nell'ultima rilevazione a cui si aggiunge l'indicazione, tramite riga rossa, della media complessiva del campione dei rispondenti, ottenuta come media sull'insieme dei rispondenti e non come media delle medie dei singoli CdS. Questa rappresentazione consente di verificare come si colloca ciascun CdS rispetto agli altri servizi rispondenti all'indagine e alla media complessiva. Per finire vi è un grafico di confronto del valore medio del campione complessivo dei rispondenti negli ultimi 3 anni ed una tabella con il valore medio per ciascun anno ottenuto dal singolo Centro di Servizio.

#### Alcune semplici indicazioni per la lettura dei dati presentati:

- Per ciascun item in cui viene chiesta una valutazione quantitativa, il familiare può rispondere attribuendo un valore compreso tra 1 e 5 in cui 1 corrisponde alla soddisfazione minima e 5 alla soddisfazione massima.

per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 del tutto soddisfatto

- Il valore medio complessivo del campione dei rispondenti è calcolato come media dell'insieme dei rispondenti e non come media delle medie dei singoli CdS.
- La deviazione standard costituisce un indicatore della variabilità delle valutazioni fornite dai rispondenti: più basso è il suo valore più omogenee sono le risposte fornite.
- La “% giudizi negativi” corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5.
- Per le dimensioni caratterizzate da più *item*, l'indicatore complessivo è calcolato come media degli item per il singolo rispondente e non come media delle medie degli item.

## a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La soddisfazione in merito al servizio di ristorazione è rilevata attraverso la domanda “*I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?*”. Il giudizio medio ottenuto nell’annualità 2020 è medio-alto, registrando però qualche criticità da parte dei familiari, come si evince dal valore minimo presente in tabella. Ponendo a confronto i singoli CdS, i valori medi sono variabili, passando da un minimo di 3,4 (dev.std. 1,2) ad un massimo di 4,5 (dev.std. 0,8). Rispetto alle passate annualità, a livello complessivo nel 2020 si è assistito ad un miglioramento nel giudizio attribuito al servizio di ristorazione.

Figura 3. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	mi n	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	4,1	0,9	1	5	787	6,4

Figura 3.1 Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (*scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 787*)

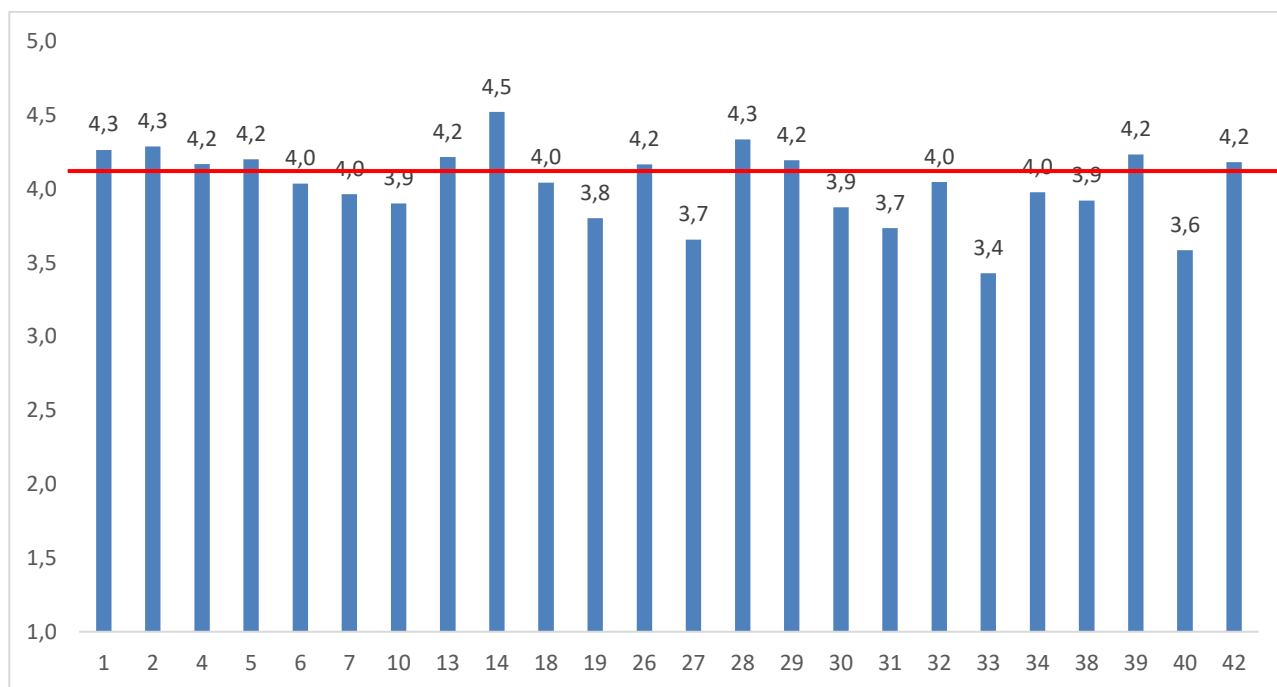


Figura 3.2 Servizio di ristorazione - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

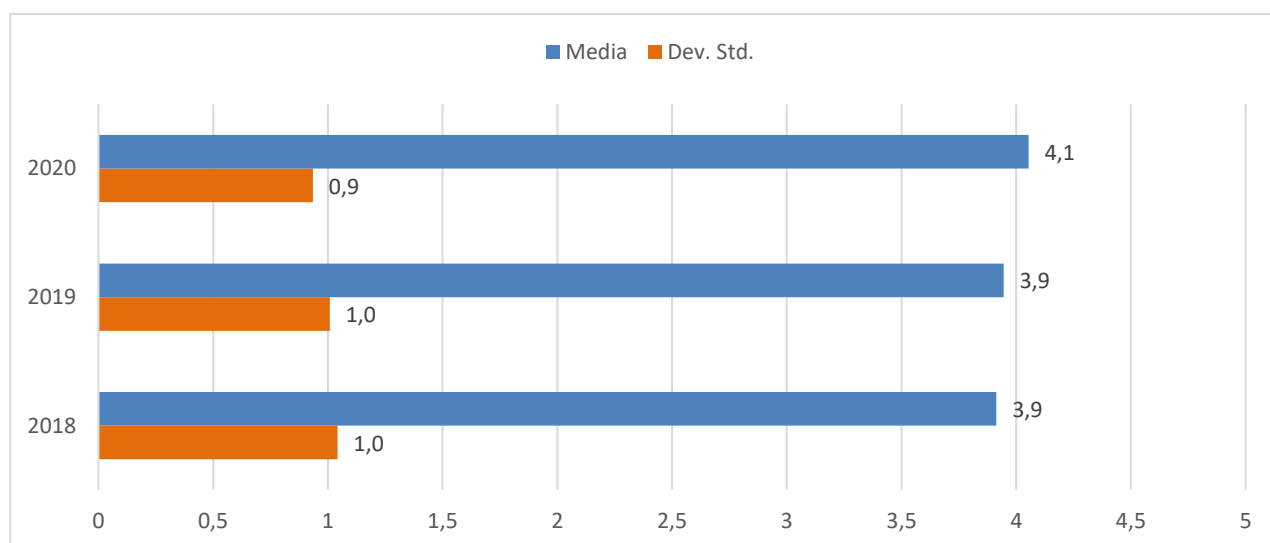


Figura 3.3 Servizio di ristorazione - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018	ID CdS	2020	2019	2018	ID CdS	2020	2019	2018
1	4,3	4,2	4,3	19	3,8	4,1	-	37	-	3,6	3
2	4,3	4	4,2	20	-	3,7	3,7	38	3,9	4,1	4,2
3	-	3,1	-	21	-	4,5	-	39	4,2	-	-
4	4,2	4,1	4,4	22	-	4,4	-	40	3,6	-	-
5	4,2	4,5	4,7	23	-	3,7	-	41 <sup>2</sup>	-	-	-
6	4	4,1	4,2	24	-	3,9	-	42	4,2	-	-
7	4	4	-	25	-	4,4	4,6	43	-	-	4,2
8	-	3,5	-	26	4,2	3,9	-	44	-	-	4,1
9	-	3,6	-	27	3,7	4,2	-	45	-	-	4,3
10	3,9	3,5	3,1	28	4,3	3,9	-	46	-	4	3,6
11	-	4,1	-	29	4,2	4,2	-	47	-	3,8	3,2
12	-	4,2	4,4	30	3,9	3,9	4,1	48	-	4,1	4,1
13	4,2	4,5	4,1	31	3,7	4	4,1	49	-	-	3,6
14	4,5	4,4	4	32	4	3,6	3,2	50	-	-	3,8
15	-	3,9	3,8	33	3,4	3,1	-	51	-	4,3	4
16	-	-	3,5	34	4	3,5	3,9	52	-	3,5	4
17	- <sup>3</sup>	3,9	4	35	-	-	3,3	53	-	3,9	4,2
18	4	4,1	3,8	36	-	-	4,3	<b>Totale</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>

<sup>2</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>3</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 4. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?"

Campione		
	N	%
si, spesso	5	0,7
si, qualche volta	54	7,8
no, mai	632	91,5
<b>totale</b>	<b>691</b>	<b>100,0</b>

Figura 4.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?" - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 691)

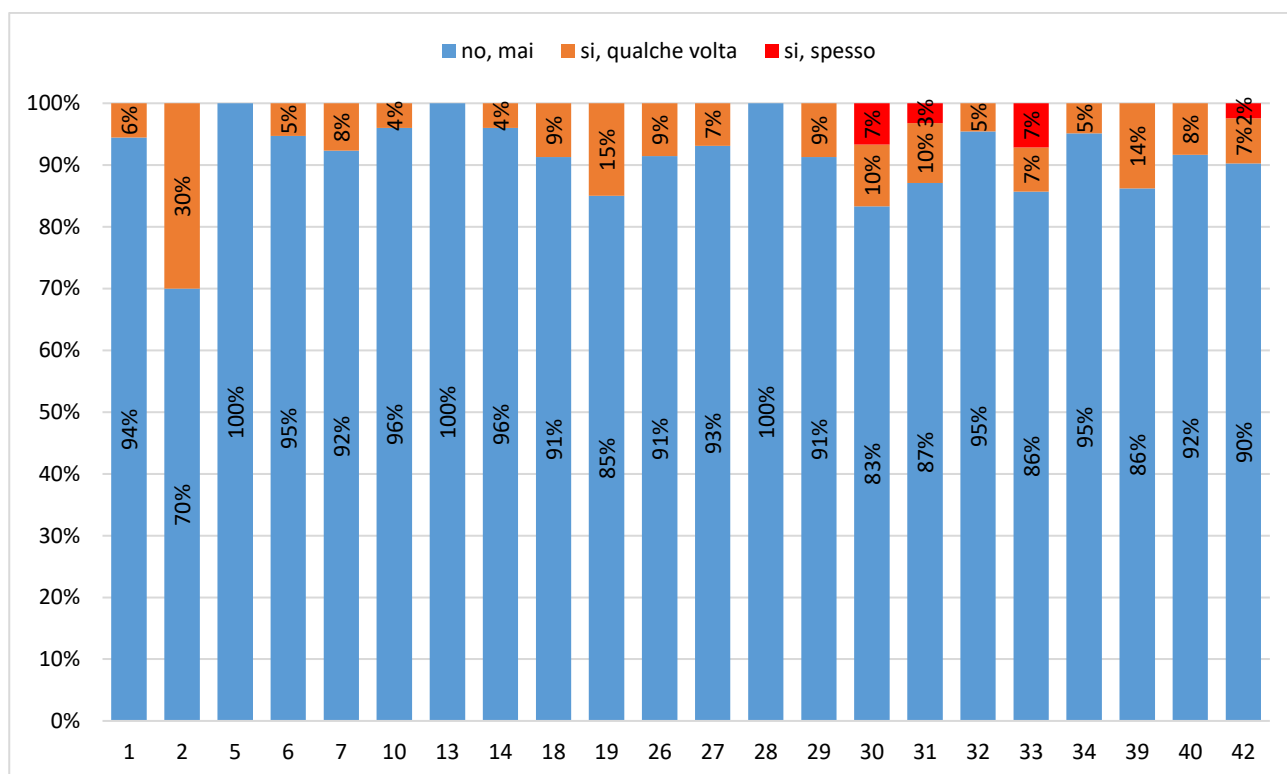


Figura 4.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

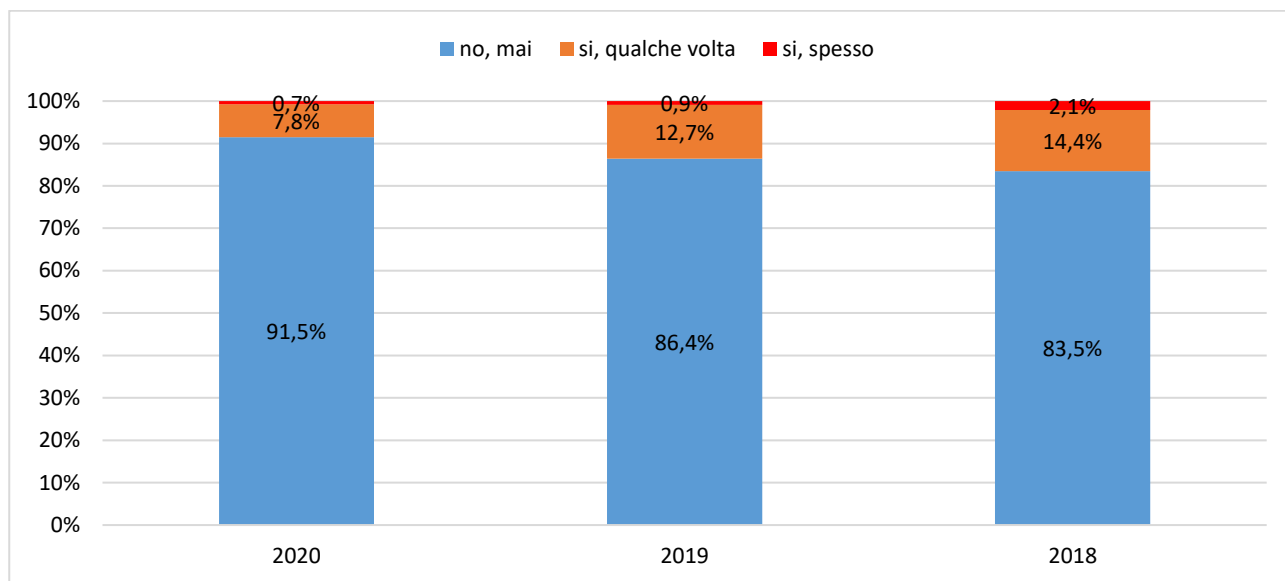


Figura 4.3 Servizio di ristorazione - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “si, spesso” o “si, qualche volta” alla domanda “2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	5,6	0,0	-
2	30,0	37,0	-
3	-	25,0	-
4 <sup>5</sup>	-	-	-
5	0,0	3,1	0,0
6	5,3	2,1	6,4
7	7,7	13,3	-
8	-	28,2	-
9	-	34,6	-
10	4,0	7,3	15,4
11	-	4,3	-
12	-	11,4	4,0
13	0,0	0,0	0,0
14	4,0	7,7	-
15	-	17,9	19,7
16	-	-	22,2
17	- <sup>7</sup>	23,5	20,0
18	8,7	8,7	15,0

ID CdS	2020	2019	2018
19	15,0	14,7	-
20	-	17,2	61,3
21 <sup>4</sup>	-	-	-
22	-	5,9	-
23	-	25,0	-
24	-	10,0	-
25	-	13,6	0,0
26	8,6	16,0	-
27	6,9	4,3	-
28	0,0	0,0	-
29	8,7	7,8	-
30	16,7	13,4	21,2
31	12,9	0,0	6,0
32	4,5	26,9	39,0
33	14,3	20,0	-
34	4,9	19,5	12,0
35	-	-	11,8
36	-	-	10,0

ID CdS	2020	2019	2018
37	-	61,1	-
38	0,0	0,0	-
39	13,8	-	-
40	8,3	-	-
41 <sup>6</sup>	-	-	-
42	9,8	-	-
43	-	0,0	7,3
44	-	0,0	6,1
45	-	0,0	14,3
46	-	16,1	16,7
47	-	7,7	11,1
48	-	0,0	0,0
49	-	-	19,7
50	-	-	15,7
51	-	5,7	9,4
52	-	10,0	5,0
53	-	2,8	0,0
<b>Totale</b>	<b>8,5</b>	<b>13,6</b>	<b>16,5</b>

<sup>4</sup> Domanda non presente nel questionario del CdS

<sup>5</sup> Domanda non presente nel questionario del CdS

<sup>6</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>7</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

La domanda del questionario che permette di rilevare la soddisfazione di questa dimensione di qualità è *“La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette, ...) è pulita e in buone condizioni?”*. Il giudizio complessivamente fornito dai rispondenti è medio-alto, con notevoli diversità tra i singoli CdS che vanno da un minimo di 3,9 (dev.std. 0,9) ad un valore medio massimo di 4,7 (dev.std. 0,6). Negli anni il valore medio attribuito a questa dimensione è grossomodo stabile, rimanendo nel range compreso tra i 4,3 (dev.std. 0,9) ed i 4,5 (dev.std. 0,8).

Figura 5. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di lavanderia	4,5	0,8	1	5	802	2,0

Figura 5.1 Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 802)

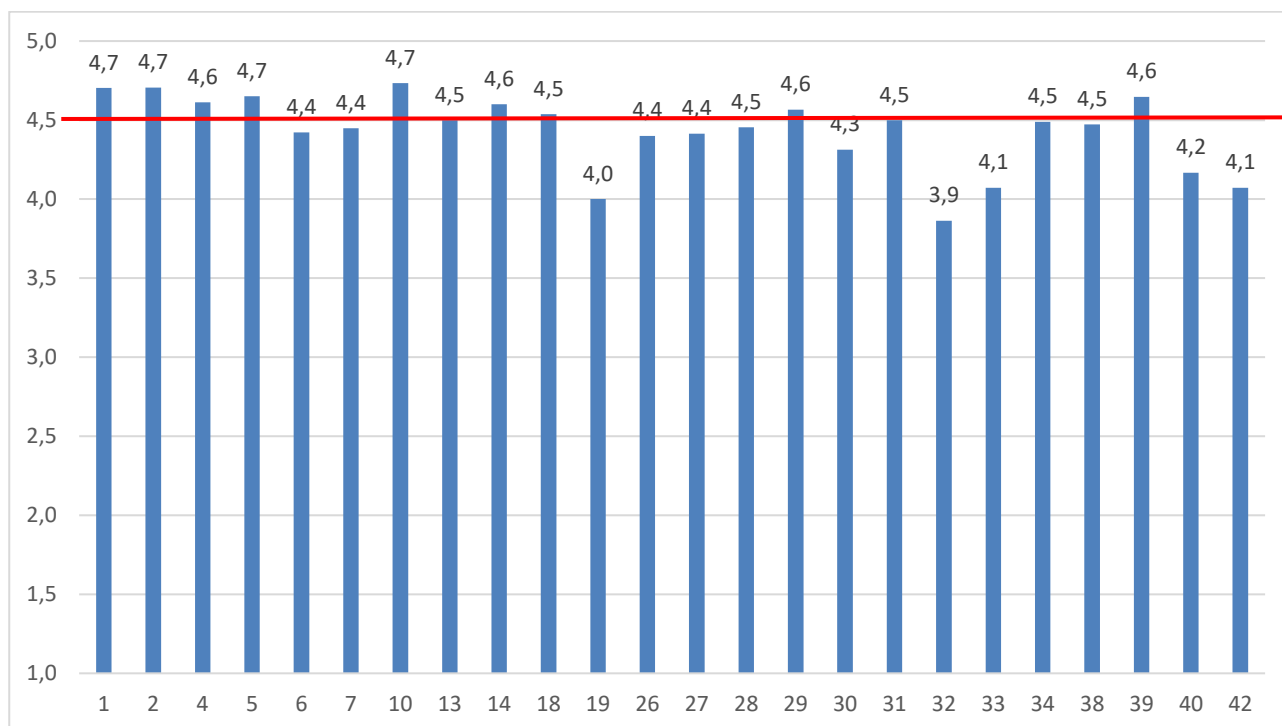


Figura 5.2 Servizio di lavanderia - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

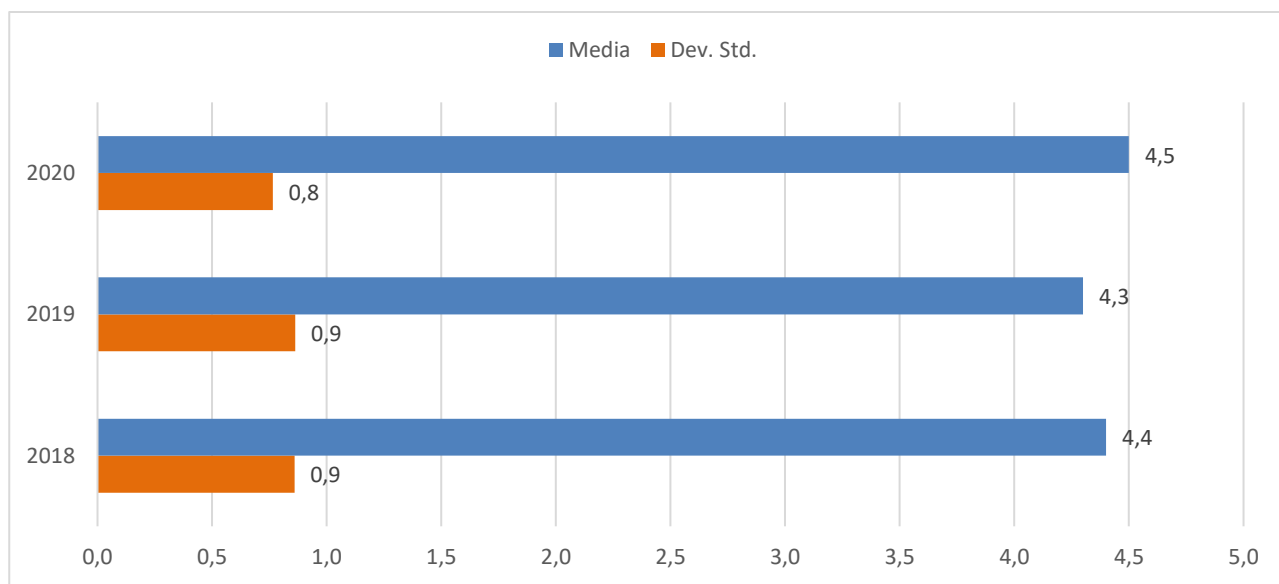


Figura 5.3 Servizio di lavanderia - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,7	4,4	4,6
2	4,7	4,4	4,6
3	-	3,8	-
4	4,6	4,6	4,7
5	4,7	4,6	4,9
6	4,4	4,5	4,6
7	4,4	4,4	-
8	-	3,5	-
9	-	3,9	-
10	4,7	4,5	4,6
11	-	4,6	-
12	-	4,4	4,5
13	4,5	4,7	4,6
14	4,6	4,3	4,2
15	-	4,4	4,2
16	-	-	4,4
17	<sup>-9</sup>	3,7	3,9
18	4,5	4,2	4,1
19	4,0	4,5	-
20	-	4,0	4,1
21	-	4,8	-
22	-	4,7	-
23	-	3,9	-
24	-	4,6	-
25	-	4,7	4,7
26	4,4	4,3	-
27	4,4	4,3	-
28	4,5	4,4	-
29	4,6	4,4	-
30	4,3	4,4	4,5
31	4,5	4,6	4,5
32	3,9	3,8	3,8
33	4,1	4,1	-
34	4,5	4,5	4,5
35	-	-	4,4
36	-	-	4,5
37	-	4,4	4,5
38	4,5	4,7	4,6
39	4,6	-	-
40	4,2	-	-
41 <sup>8</sup>	-	-	-
42	4,1	-	-
43	-	4,1	4,4
44	-	4,5	4,4
45	-	4,4	4,8
46	-	3,8	3,8
47	-	4,0	3,9
48	-	4,4	4,5
49	-	-	4,3
50	-	-	4,0
51	-	4,5	4,4
52	-	4,0	4,2
53	-	4,8	4,7
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>

<sup>8</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>9</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “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?”

Campione		
	n	%
si, spesso	50	6,5
si, qualche volta	246	32,0
no, mai	473	61,5
<b>totale</b>	<b>769</b>	<b>100,0</b>

Figura 6.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “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?” - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 769)

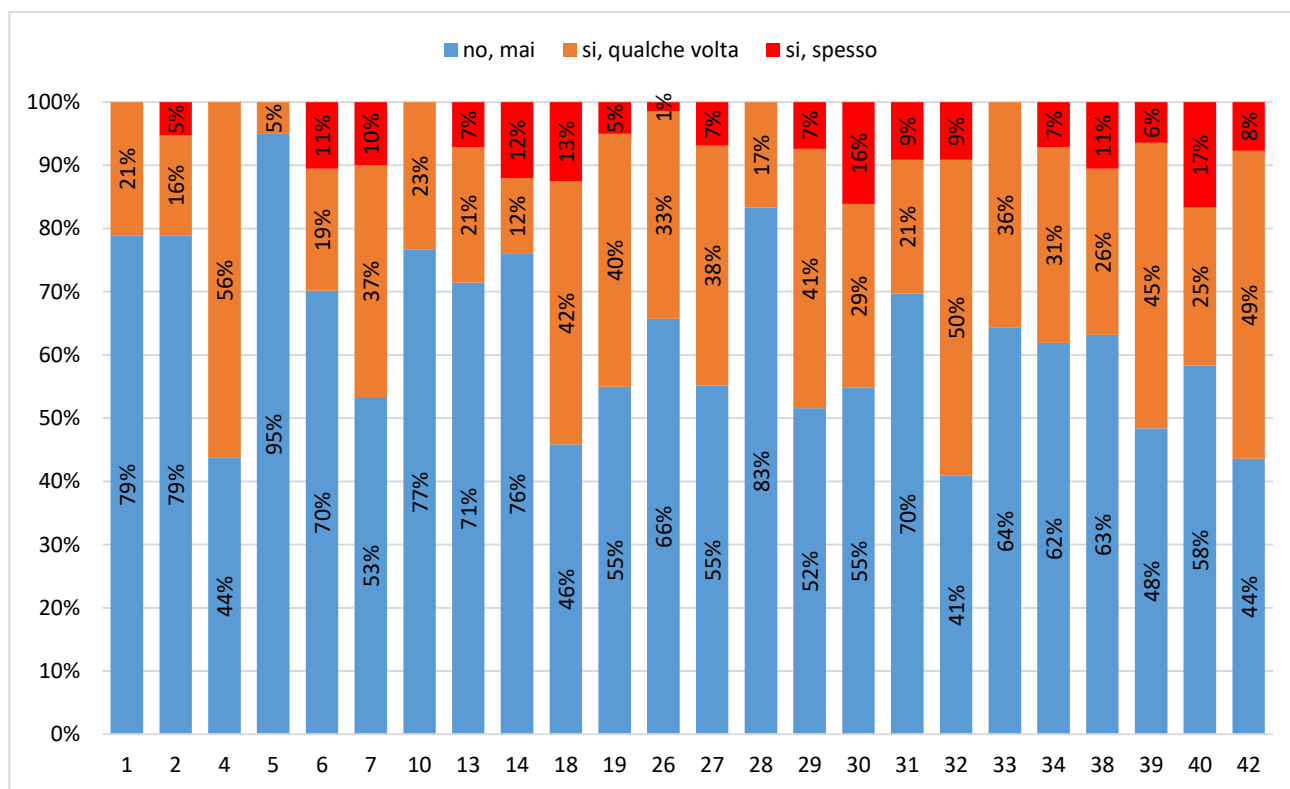




Figura 6.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “3. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

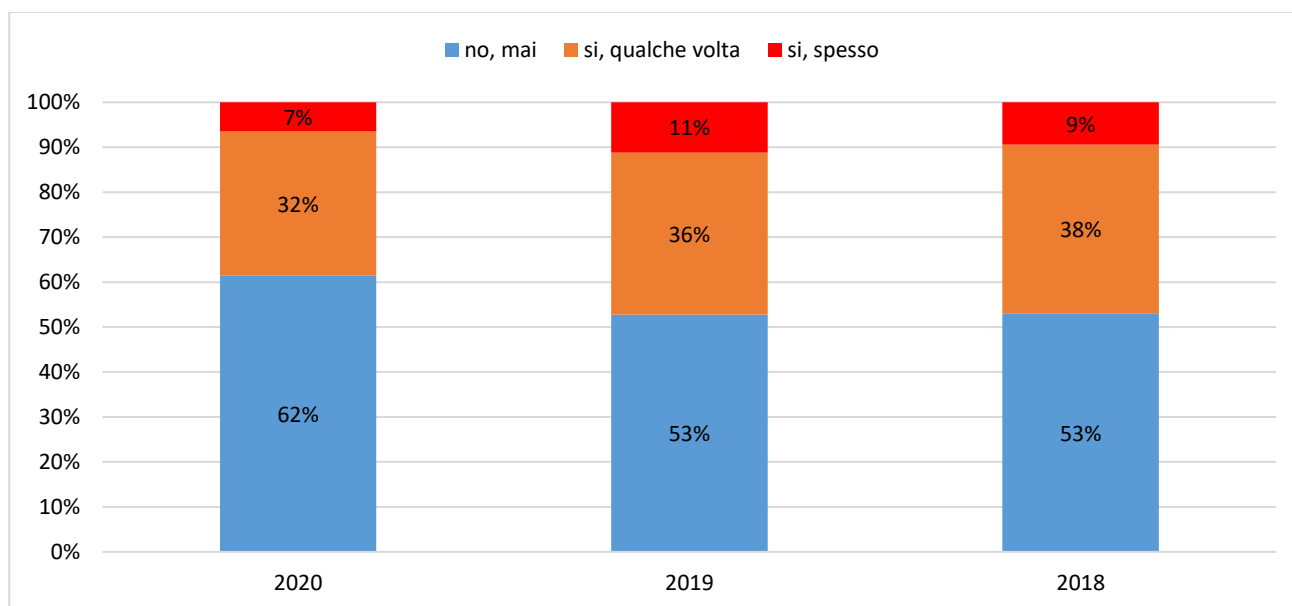


Figura 6.3 Servizio di lavanderia - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “si, spesso” o “si, qualche volta” alla domanda “3. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	21,1	52,9	45,5
2	21,1	63,0	50,0
3	-	52,9	-
4	56,3	54,3	42,3
5	5,0	15,6	12,5
6	29,8	39,6	35,8
7	46,7	57,1	-
8	-	84,4	-
9	-	80,6	-
10	23,3	37,3	35,1
11	-	32,4	-
12	-	41,7	47,2
13	28,6	30,4	32,0
14	24,0	52,5	54,1
15	-	48,1	64,2
16	-	-	50,0
17	_ <sup>11</sup>	73,7	55,0
18	54,2	42,3	33,3
19	45,0	31,8	-
20	-	58,4	-
21	-	36,4	-
22	-	54,2	-
23	-	60,0	-
24	-	44,4	-
25	-	36,2	37,5
26	34,3	48,1	-
27	44,8	66,7	-
28	16,7	28,6	-
29	48,4	51,0	-
30	45,2	67,2	53,5
31	30,3	34,1	30,7
32	59,1	56,8	65,7
33	35,7	40,0	-
34	38,1	45,3	40,5
35	-	-	44,4
36	-	-	33,3
37	-	0,0	34,5
38	36,8	47,2	50,0
39	51,6	-	-
40	41,7	-	-
41 <sup>10</sup>	-	-	-
42	56,4	-	-
43	-	72,7	58,1
44	-	46,7	51,4
45	-	49,2	44,4
46	-	55,3	50,0
47	-	56,3	72,7
48	-	14,3	42,9
49	-	-	59,7
50	-	-	64,2
51	-	23,0	51,7
52	-	69,2	30,0
53	-	35,3	42,5
<b>Totale</b>	<b>38,5</b>	<b>47,3</b>	<b>46,9</b>

<sup>10</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>11</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

### c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

La dimensione di qualità relativa alla gestione e al comfort degli spazi interni del Centro di Servizio è rilevata attraverso le seguenti domande:

- *La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?*
- *La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?*
- *Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ...)?*
- *Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?*

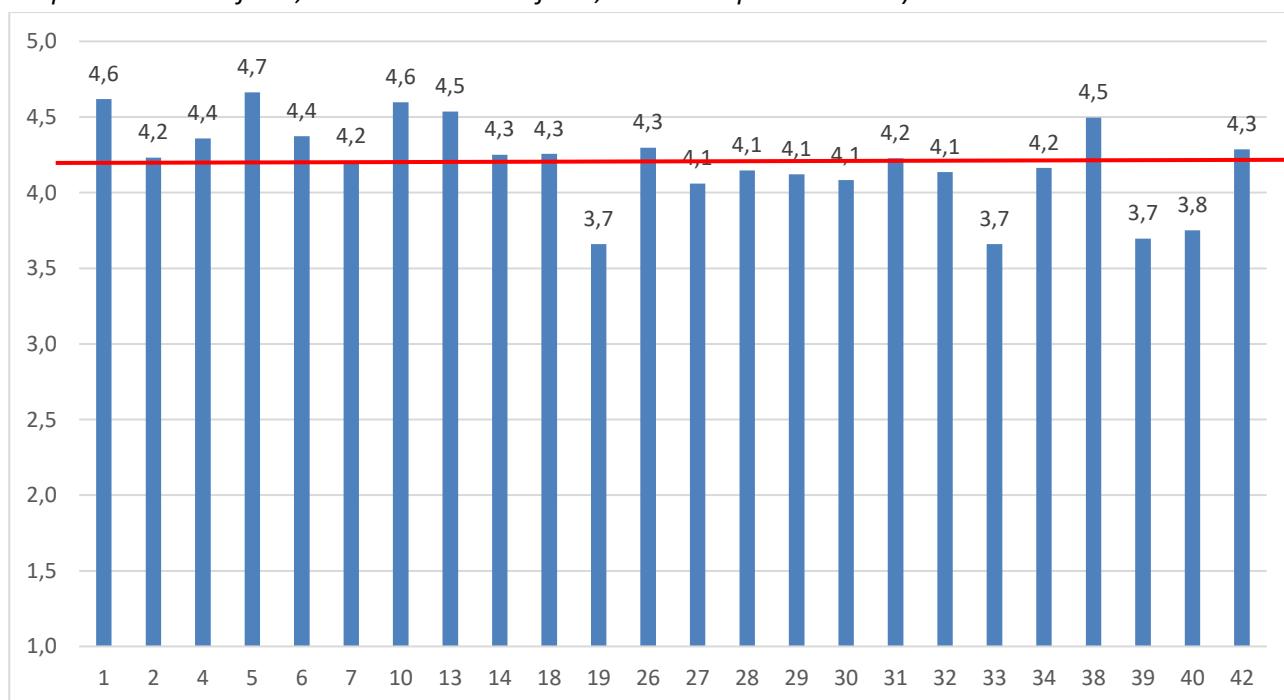
Il giudizio medio è calcolato come media delle risposte fornite dal singolo rispondente a ciascun item e non come media delle medie degli item.

Il valore medio ottenuto nel 2020 è pari a 4,2 (dev.std. 0,7), in linea con le precedenti annualità. Tra i singoli rispondenti e tra le strutture di rilevano delle diversità in quanto vi sono rispondenti che hanno fornito una valutazione di minima soddisfazione (pari a 1 sulla scala di valutazione 1-5) verso valutazioni di massima soddisfazione (pari a 5) e CdS che hanno ottenuto un giudizio medio pari a 3,7 verso altri con una valutazione media di un punto superiore.

Figura 7. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Gestione e comfort degli spazi interni <sup>12</sup>	4,2	0,7	1	5	819	6,0

Figura 7.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 819)



<sup>12</sup> Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

Figura 7.2 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

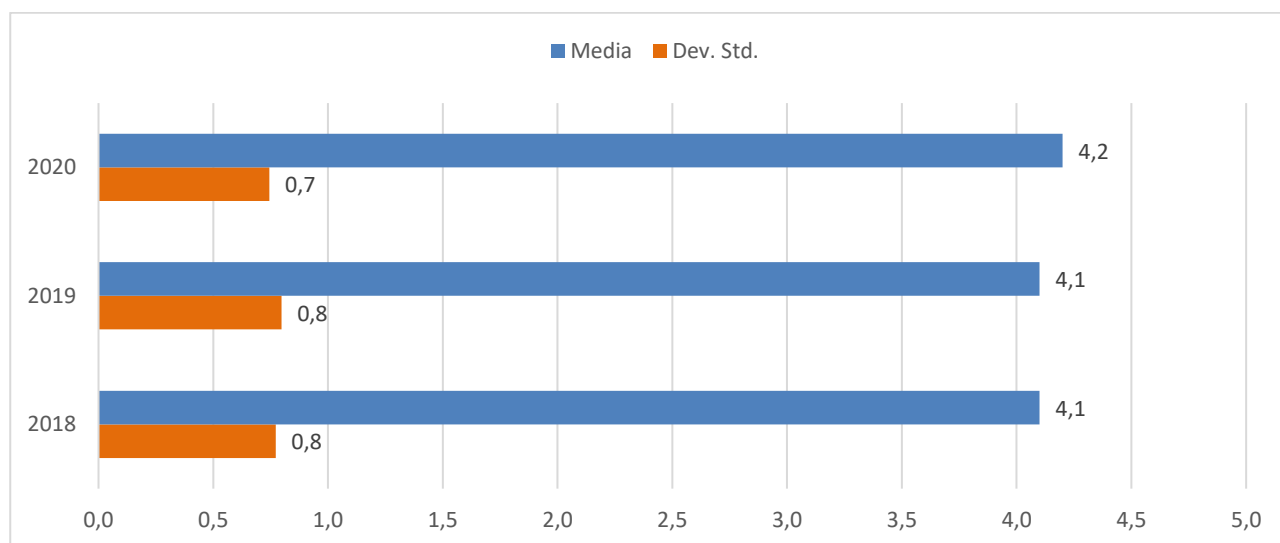


Figura 7.3 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,6	4,3	4,4
2	4,2	4,1	4,1
3	-	3,4	-
4	4,4	4,4	4,3
5	4,7	4,5	4,7
6	4,4	4,3	4,4
7	4,2	4,2	-
8	-	3,3	-
9	-	3,4	-
10	4,6	4,3	4,3
11	-	4,1	-
12	-	4,3	4,4
13	4,5	4,8	4,6
14	4,3	4,1	4,0
15	-	4,1	3,8
16	-	-	3,9
17	<sup>-14</sup>	3,9	3,9
18	4,3	4,1	4,0

ID CdS	2020	2019	2018
19	3,7	4,2	-
20	-	3,9	3,8
21	-	4,4	-
22	-	4,3	-
23	-	3,8	-
24	-	4,3	-
25	-	4,5	4,5
26	4,3	4,1	-
27	4,1	4,2	-
28	4,1	4,0	-
29	4,1	4,0	-
30	4,1	4,0	4,1
31	4,2	4,2	4,3
32	4,1	3,9	3,9
33	3,7	3,9	-
34	4,2	3,9	4,1
35	-	-	4,2
36	-	-	3,6

ID CdS	2020	2019	2018
37	-	3,5	3,7
38	4,5	4,4	4,4
39	3,7	-	-
40	3,8	-	-
41 <sup>13</sup>	-	-	-
42	4,3	-	-
43	-	4,1	4,1
44	-	4,2	4,3
45	-	4,0	4,8
46	-	4,1	4,1
47	-	4,0	4,0
48	-	4,4	4,1
49	-	-	4,0
50	-	-	3,8
51	-	4,5	4,2
52	-	4,1	4,2
53	-	4,6	4,6
<b>Totale</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>

<sup>13</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>14</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

Campione		
	n	%
si, spesso	13	1,7
si, qualche volta	77	9,8
no, mai	696	88,5
<b>totale</b>	<b>786</b>	<b>100,0</b>

Figura 8.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?" - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 786)

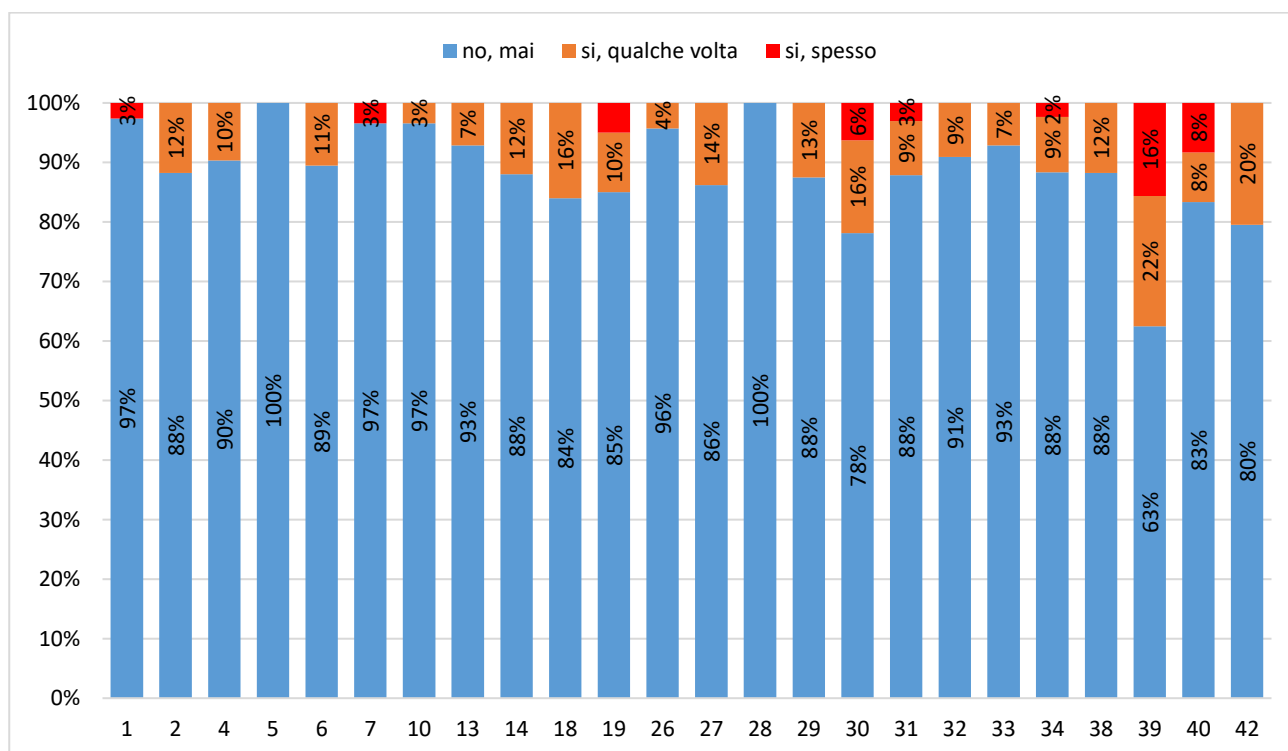


Figura 8.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

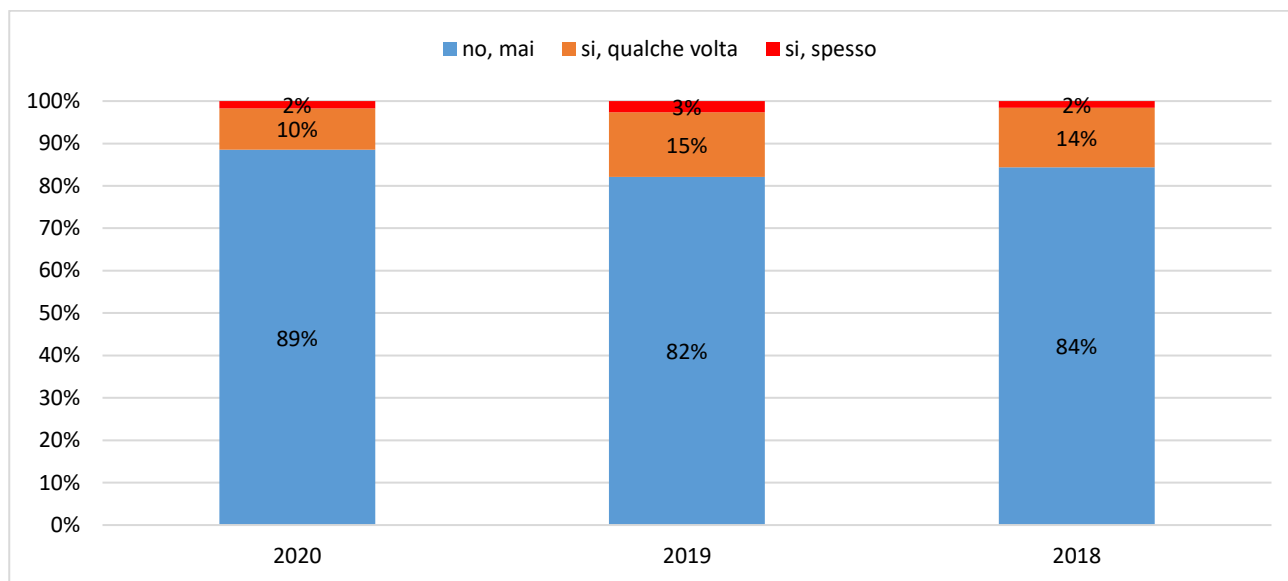


Figura 8.3 Gestione e comfort degli spazi interni - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “si, spesso” o “si, qualche volta” alla domanda “5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	2,6	5,6	4,0
2	11,8	32,1	29,2
3	-	41,2	-
4	9,7	20,0	17,2
5	0,0	0,0	0,0
6	10,5	14,0	3,8
7	3,4	2,8	-
8	-	57,5	-
9	-	81,8	-
10	3,4	10,0	7,0
11	-	16,0	-
12	-	5,4	7,5
13	7,1	0,0	0,0
14	12,0	18,2	7,7
15	-	28,9	33,8
16	-	-	21,4
17	<sup>-16</sup>	15,0	23,8
18	16,0	11,5	22,2
19	15,0	5,6	-
20	-	20,2	16,0
21	-	23,1	-
22	-	11,1	-
23	-	14,3	-
24	-	9,1	-
25	-	8,8	7,5
26	4,3	28,3	-
27	13,8	8,3	-
28	0,0	5,0	-
29	12,5	15,5	-
30	21,9	14,7	13,5
31	12,1	7,1	8,0
32	9,1	37,7	37,3
33	7,1	14,3	-
34	11,6	12,7	11,1
35	-	-	11,1
36	-	-	18,2
37	-	33,3	17,2
38	11,8	10,0	7,7
39	37,5	-	-
40	16,7	-	-
41 <sup>15</sup>	-	-	-
42	20,5	-	-
43	-	11,1	23,9
44	-	9,3	8,3
45	-	21,3	0,0
46	-	15,0	18,5
47	-	18,8	8,3
48	-	0,0	0,0
49	-	-	21,9
50	-	-	27,8
51	-	4,7	16,4
52	-	0,0	0,0
53	-	19,4	20,9
<b>Totale</b>	<b>11,5</b>	<b>17,9</b>	<b>15,6</b>

<sup>15</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>16</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

#### d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Le domande del questionario che permettono di indagare la dimensione di qualità in oggetto sono le seguenti:

- *Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?*
- *L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?*

Come per la dimensione precedente, il giudizio medio è calcolato come media delle risposte fornite dal singolo rispondente a ciascun item e non come media delle medie degli item.

La soddisfazione per la dimensione indagata nel 2020 ottiene il valore medio 4,4 (dev.std. 0,8) al pari delle due precedenti annualità. Se osserviamo il valore ottenuto dai singoli CdS la variabilità è notevole, passando da un minimo di 3,1 (dev.std. 0,9) ad un valore massimo di 4,8 (dev.std. 0,3). La grande diversità delle valutazioni fornite potrebbe anche essere frutto dalle diverse modalità di contatto adottate dalle singole strutture nel periodo di emergenza epidemiologica, in cui l'accesso non era consentito: vi possono essere strutture che hanno messo in atto molteplici modalità, quali telefonate e/o videochiamate ai familiari, utilizzo di social network, messaggi o e-mail, mentre altre che si sono attivate meno nel favorire le occasioni di contatto.

Figura 9 Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,8	1	5	815	4,8

Figura 9.1 Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 815)

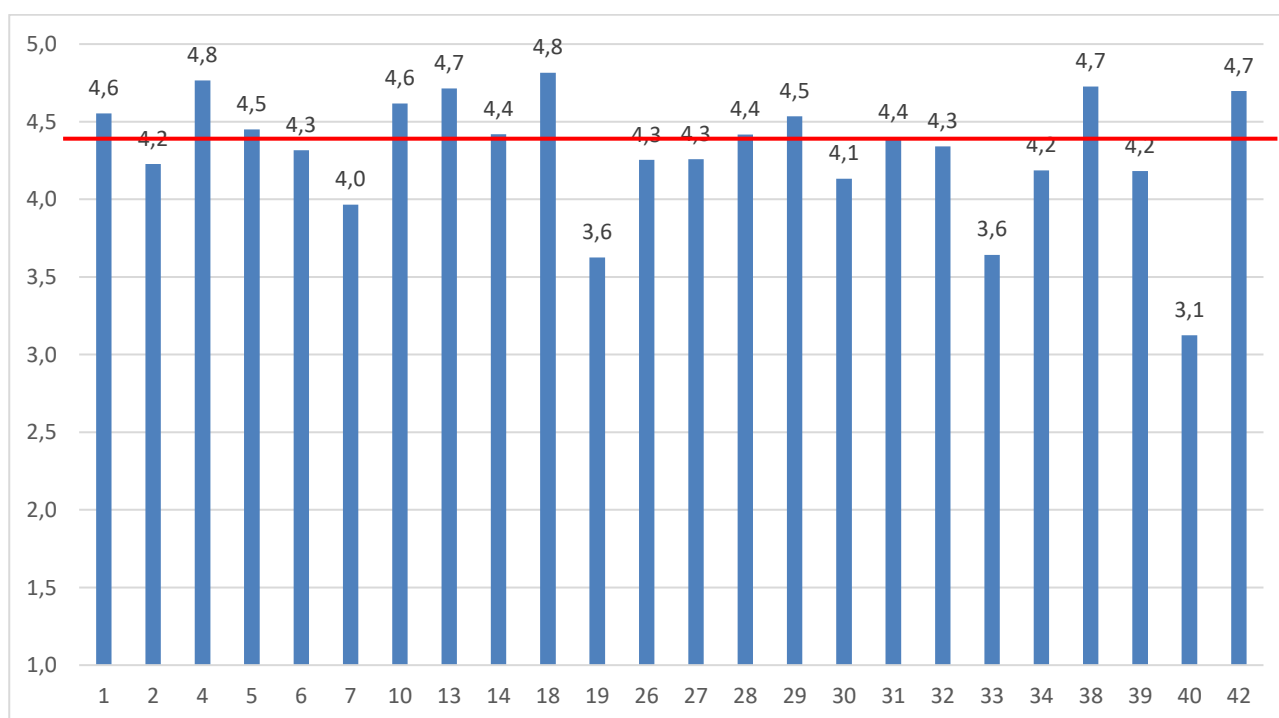


Figura 9.2 Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

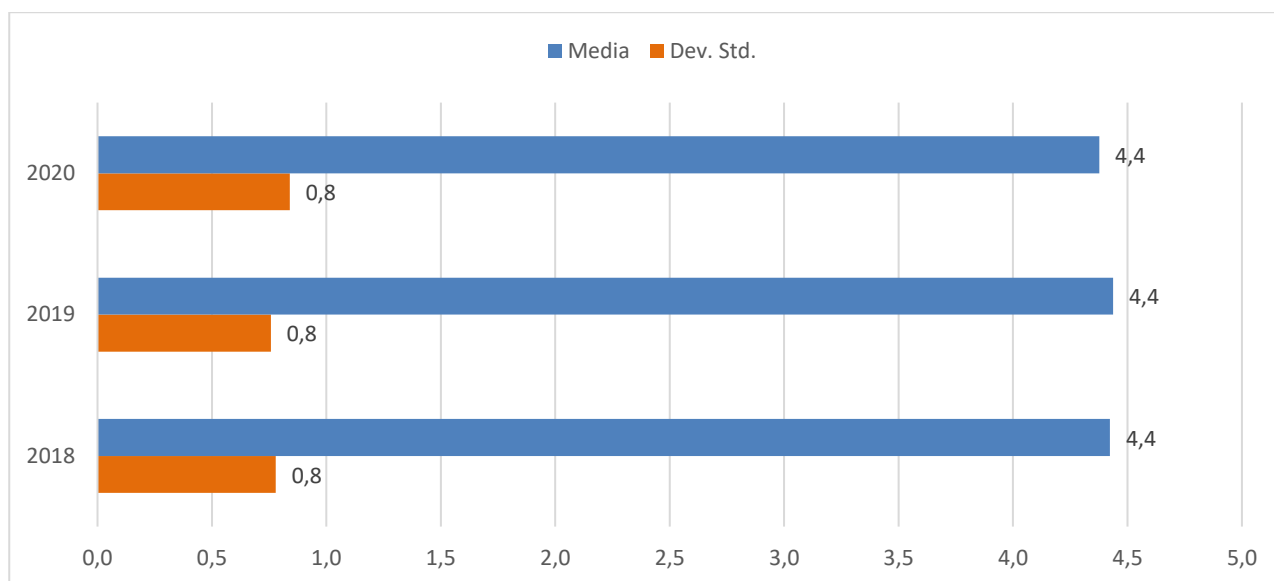


Figura 9.3 Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,6	4,3	4,3
2	4,2	4,5	4,7
3	-	4,1	-
4	4,8	4,9	4,7
5	4,5	4,6	4,8
6	4,3	4,4	4,5
7	4,0	4,6	-
8	-	3,9	-
9	-	4,1	-
10	4,6	4,5	4,4
11	-	4,6	-
12	-	4,6	4,8
13	4,7	4,8	4,8
14	4,4	4,7	4,6
15	-	4,5	4,1
16	-	-	4,7
17	<sup>-18</sup>	4,6	4,6
18	4,8	4,6	4,5

ID CdS	2020	2019	2018
19	3,6	4,5	-
20	-	4,5	4,4
21	-	3,5	-
22	-	3,8	-
23	-	3,8	-
24	-	4,0	-
25	-	4,6	4,6
26	4,3	4,4	-
27	4,3	4,6	-
28	4,4	4,3	-
29	4,5	4,5	-
30	4,1	4,6	4,5
31	4,4	4,5	4,3
32	4,3	4,5	4,4
33	3,6	4,3	-
34	4,2	4,2	4,3
35	-	-	4,5
36	-	-	4,6

ID CdS	2020	2019	2018
37	-	3,6	3,8
38	4,7	4,6	4,7
39	4,2	-	-
40	3,1	-	-
41 <sup>17</sup>	-	-	-
42	4,7	-	-
43	-	4,5	4,3
44	-	4,4	4,5
45	-	4,2	4,7
46	-	4,6	4,4
47	-	4,4	4,6
48	-	4,6	4,6
49	-	-	4,1
50	-	-	4,1
51	-	4,6	4,4
52	-	4,4	4,2
53	-	4,8	4,7
<b>Totale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>

<sup>17</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>18</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

L'animazione della struttura è rilevata attraverso la domanda diretta "La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?".

Nel 2020 la valutazione media della soddisfazione dei familiari in merito all'animazione in struttura è pari a 4,4 (dev.std. 0,8), in leggero aumento rispetto agli anni 2018 e 2019. Tra i CdS i livelli di soddisfazione sono differenti raggiungendo un valore medio minimo pari a 3,6 (dev.std. 1,1) ed un valore massimo di piena soddisfazione, pari a 4,9 (dev.std. 0,4). L'emergenza sanitaria potrebbe aver influito sulle diverse valutazioni fornite dai soggetti in quanto i CdS potrebbero aver modificato, potenziato (per ridurre i momenti di solitudine prima compensati dalla presenza dei familiari) o, per contro, ridotto o sospeso il proprio servizio di animazione nel periodo.

Figura 10. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Animazione della struttura	4,4	0,8	1	5	806	2,7

Figura 10.1 Animazione della struttura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 806)

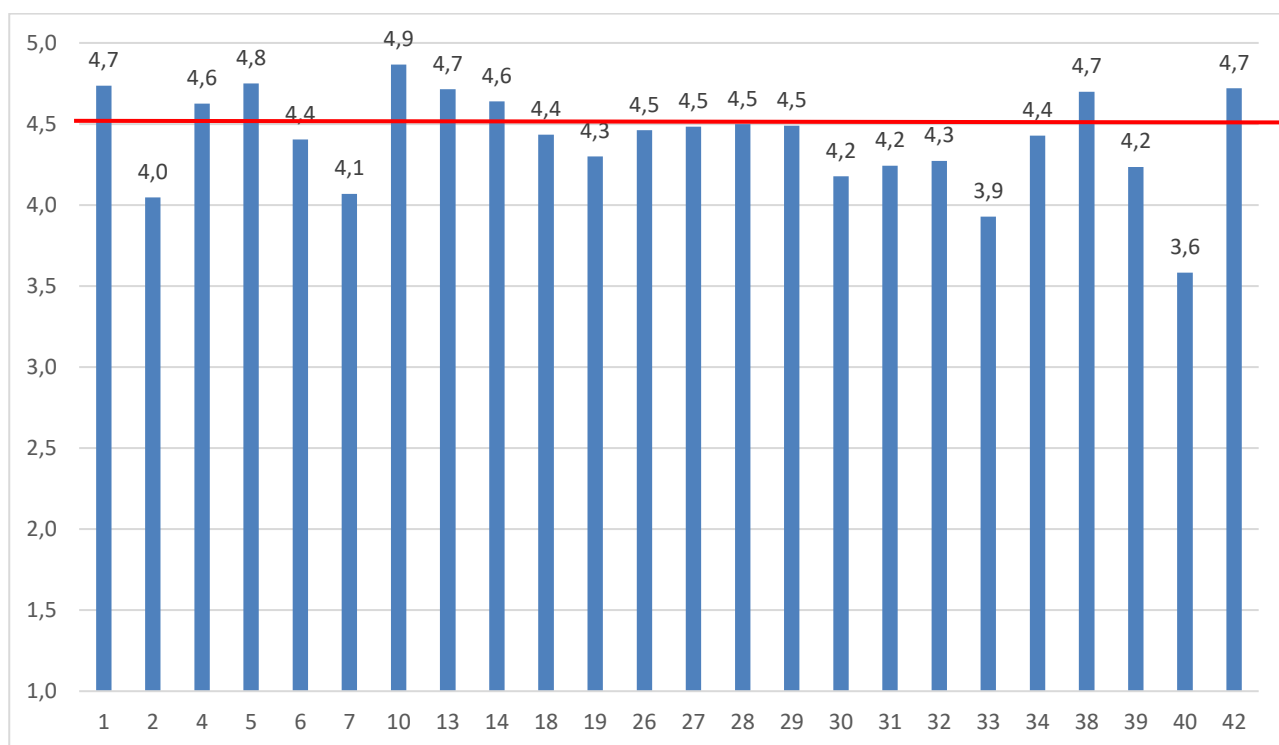




Figura 10.2 Animazione della struttura - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

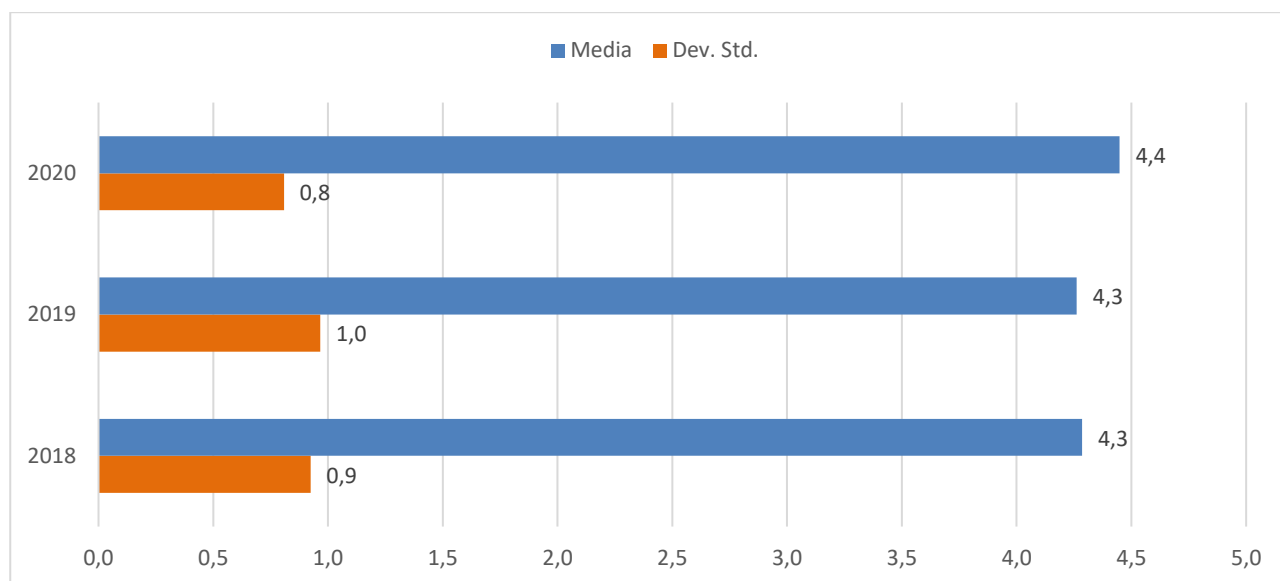


Figura 10.3 Animazione della struttura - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,7	4,4	4,5
2	4,0	4,0	4,0
3	-	4,5	-
4	4,6	4,7	4,6
5	4,8	4,6	4,8
6	4,4	4,5	4,4
7	4,1	4,1	-
8	-	3,0	-
9	-	3,7	-
10	4,9	4,6	4,3
11	-	4,4	-
12	-	4,4	4,6
13	4,7	4,9	4,7
14	4,6	4,3	4,3
15	-	4,1	3,9
16	-	-	4,2
17	<sup>-20</sup>	4,3	4,2
18	4,4	4,3	4,2
19	4,3	4,4	-
20	-	4,2	4,1
21	-	4,8	-
22	-	4,5	-
23	-	4,0	-
24	-	4,2	-
25	-	4,6	4,6
26	4,4	4,2	-
27	4,5	4,7	-
28	4,5	4,4	-
29	4,5	4,2	-
30	4,2	3,8	4,0
31	4,2	4,4	4,4
32	4,3	4,0	3,6
33	3,9	4,3	-
34	4,4	4,0	4,3
35	-	-	4,5
36	-	-	4,5
37	-	3,6	3,8
38	4,7	4,6	4,7
39	4,2	-	-
40	3,6	-	-
41 <sup>19</sup>	-	-	-
42	4,7	-	-
43	-	3,8	4,4
44	-	4,5	4,4
45	-	4,2	4,8
46	-	4,4	4,2
47	-	4,4	4,8
48	-	4,7	4,4
49	-	-	4,2
50	-	-	3,9
51	-	4,5	4,3
52	-	4,2	4,3
53	-	4,7	4,7
<b>Totale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

<sup>19</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>20</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Le domande del questionario che indagano la soddisfazione in merito ai processi assistenziali di cura rivolti agli ospiti riguardano le cure di base ed il rispetto della privacy e della dignità, ovvero:

- *È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?*
- *La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?*

Il giudizio medio, ottenuto come media delle risposte fornite dal singolo rispondente a ciascuna domanda, nel 2020 è pari a 4,4 (dev. std. 0,7), leggermente superiore alle valutazioni degli anni precedenti. Tra i CdS, come si può osservare dal grafico sotto riportato, i valori medi nel 2020 di tutti i CdS si attestano su buoni livelli di soddisfazione, con un minimo pari a 3,9 (dev. std. 1,0) ed un valore massimo di 4,8 (dev.std. 0,5).

Figura 11. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Processi assistenziali di cura	4,4	0,7	1	5	806	3,6

Figura 11.1 Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 806)

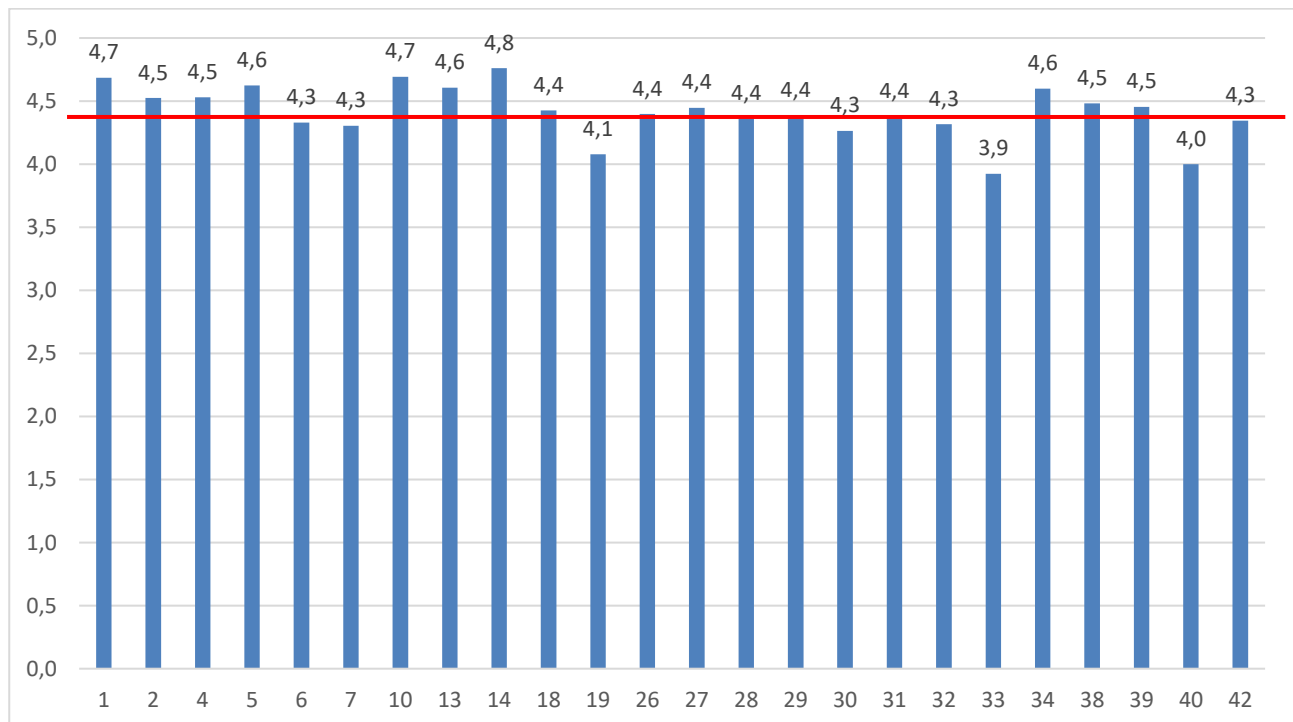


Figura 11.2 Processi assistenziali di cura - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

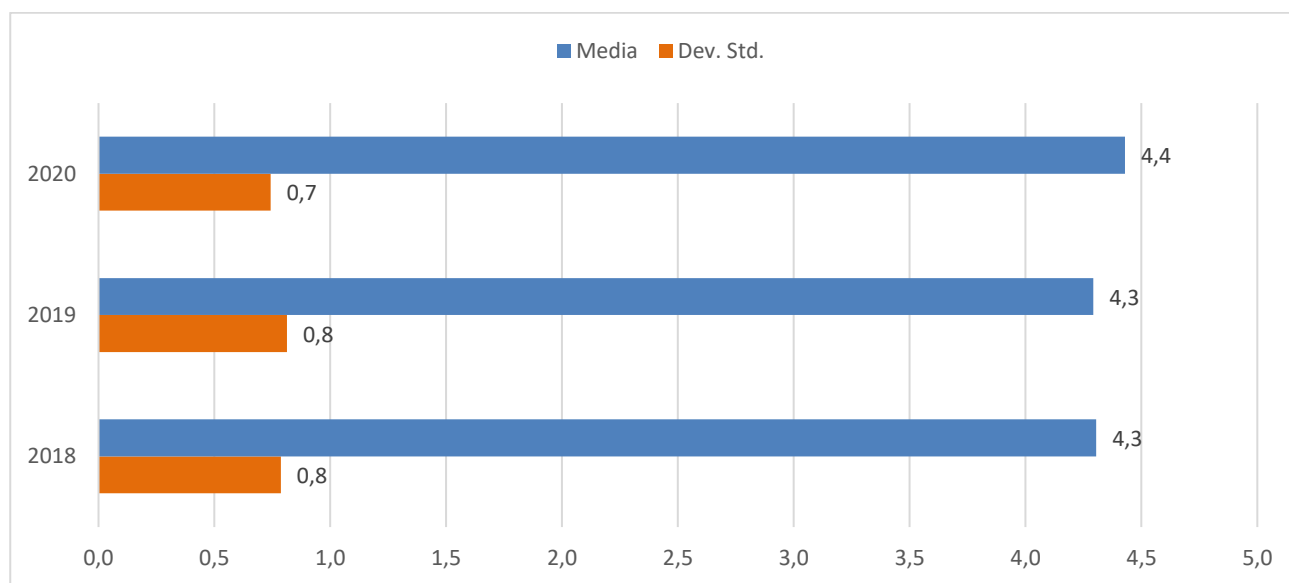


Figura 11.3 Processi assistenziali - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,7	4,3	4,4
2	4,5	4,1	4,2
3	-	3,9	-
4	4,5	4,4	4,4
5	4,6	4,7	4,8
6	4,3	4,4	4,5
7	4,3	4,3	-
8	-	3,3	-
9	-	3,8	-
10	4,7	4,5	4,2
11	-	4,4	-
12	-	4,5	4,6
13	4,6	4,7	4,6
14	4,8	4,5	4,3
15	-	4,1	3,9
16	-	-	4,4
17	<sup>-22</sup>	4,2	4,1
18	4,4	4,3	4,1
19	4,1	4,4	-
20	-	4,1	4,0
21	-	4,5	-
22	-	4,4	-
23	-	4,0	-
24	-	4,2	-
25	-	4,6	4,5
26	4,4	4,3	-
27	4,4	4,5	-
28	4,4	4,4	-
29	4,4	4,4	-
30	4,3	4,2	4,3
31	4,4	4,4	4,5
32	4,3	4,0	3,8
33	3,9	4,2	-
34	4,6	4,3	4,4
35	-	-	4,6
36	-	-	4,6
37	-	3,8	4,2
38	4,5	4,6	4,5
39	4,5	-	-
40	4,0	-	-
41 <sup>21</sup>	-	-	-
42	4,3	-	-
43	-	4,1	4,4
44	-	4,4	4,5
45	-	4,4	4,8
46	-	4,2	4,2
47	-	4,3	4,4
48	-	4,5	4,2
49	-	-	4,1
50	-	-	4,0
51	-	4,6	4,3
52	-	4,4	4,5
53	-	4,7	4,7
<b>Totale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

<sup>21</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>22</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 12. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?”

Campione		
	n	%
si, spesso	4	0,5
si, qualche volta	149	18,8
no, mai	638	80,7
<b>totale</b>	<b>781</b>	<b>100,0</b>

Figura 12.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?” - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 781)

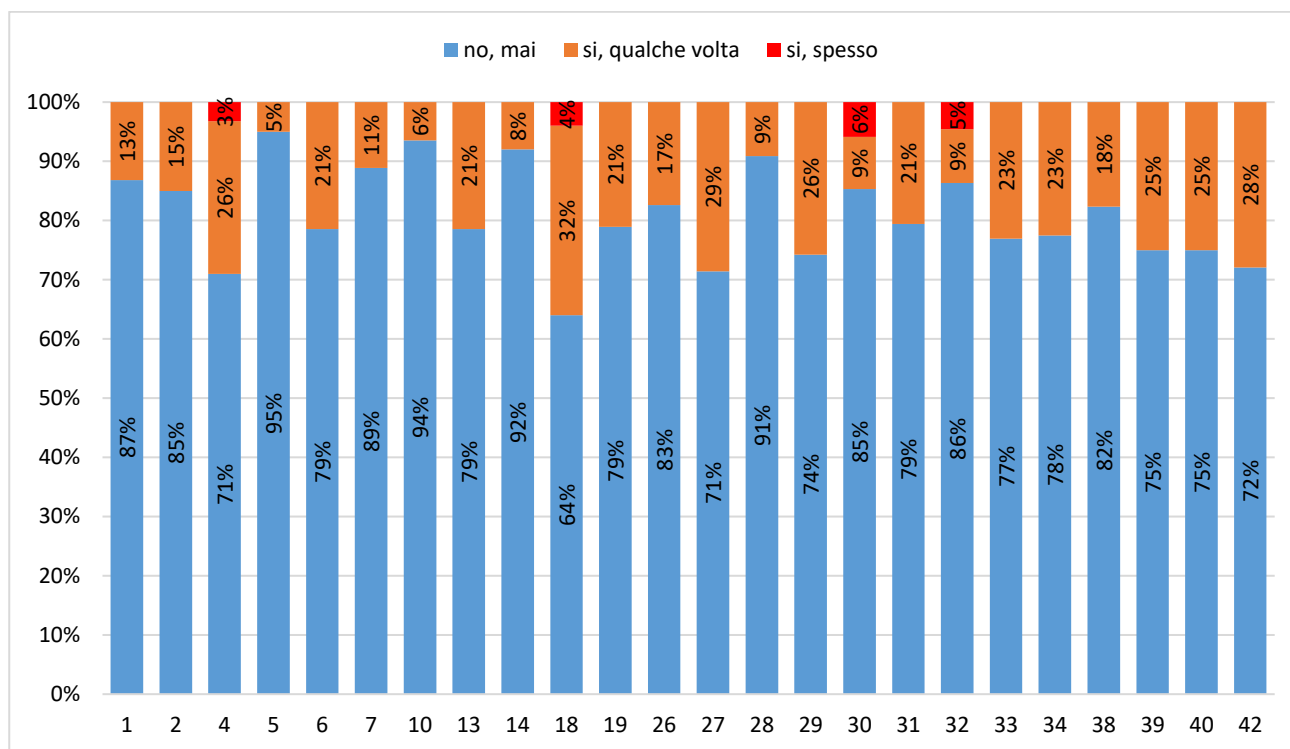


Figura 12.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

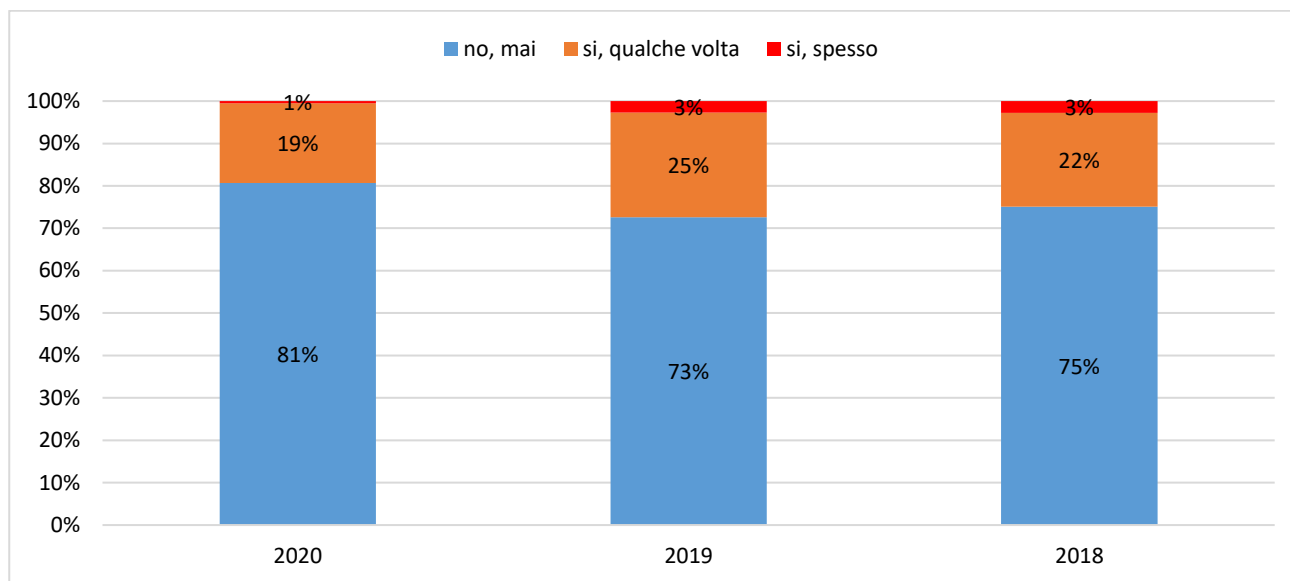


Figura 12.3 Processi assistenziali - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “si, spesso” o “si, qualche volta” alla domanda “14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	13,2	0,0	0,0
2	15,0	40,7	24,0
3	-	55,6	-
4	29,0	30,6	19,2
5	5,0	0,0	0,0
6	21,4	25,0	14,3
7	11,1	29,4	-
8	-	61,8	-
9	-	56,3	-
10	6,5	25,4	35,1
11	-	29,7	-
12	-	14,3	22,2
13	21,4	18,2	16,7
14	8,0	45,2	35,0
15	-	28,4	33,3
16	-	-	41,4
17	<sup>-24</sup>	25,0	30,0
18	36,0	32,0	19,2

ID CdS	2020	2019	2018
19	21,1	28,4	-
20	-	30,3	33,8
21	-	30,8	-
22	-	32,0	-
23	-	28,6	-
24	-	33,3	-
25	-	16,1	12,5
26	17,4	27,3	-
27	28,6	25,0	-
28	9,1	20,0	-
29	25,8	32,7	-
30	14,7	31,9	28,8
31	20,6	17,5	19,4
32	13,6	38,0	43,7
33	23,1	15,0	-
34	22,5	16,4	21,7
35	-	0,0	17,6
36	-	-	13,6

ID CdS	2020	2019	2018
37	-	38,1	16,0
38	17,6	11,5	11,5
39	25,0	-	-
40	25,0	-	-
41 <sup>23</sup>	-	-	-
42	27,9	-	-
43	-	25,0	19,6
44	-	21,4	18,4
45	-	33,9	33,3
46	-	30,8	34,6
47	-	18,8	23,1
48	-	50,0	25,0
49	-	-	32,4
50	-	-	36,7
51	-	10,2	30,9
52	-	20,0	9,5
53	-	11,1	9,8
<b>Totale</b>	<b>19,3</b>	<b>27,4</b>	<b>25,0</b>

<sup>23</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>24</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## g. SERVIZI SANITARI

La dimensione di qualità relativa ai servizi sanitari è valutata considerando la soddisfazione in merito alle cure mediche ed infermieristiche e ai processi riabilitativi prestati all'ospite, attraverso le seguenti domande:

- È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?
- È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?
- È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?

Complessivamente nel 2020 la dimensione ha ottenuto un valore medio pari a 4,3 (dev.std. 0,8) in leggero aumento rispetto alle due precedenti annualità. Ponendo a confronto i singoli CdS, i valori medi ottenuti nell'ultimo anno si attestano, per la quasi totalità delle strutture, all'interno del range 4,0 - 4,5 con un outlier verso l'alto pari a 4,7 (dev. std. 0,5) del CdS identificato con il codice 14 e uno verso il basso pari a 3,8 (dev. std. 1,1) del CdS con codice identificativo 33.

Figura 13. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizi sanitari	4,3	0,8	1	5	801	5,1

Figura 13.1 Servizi sanitari - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 801)

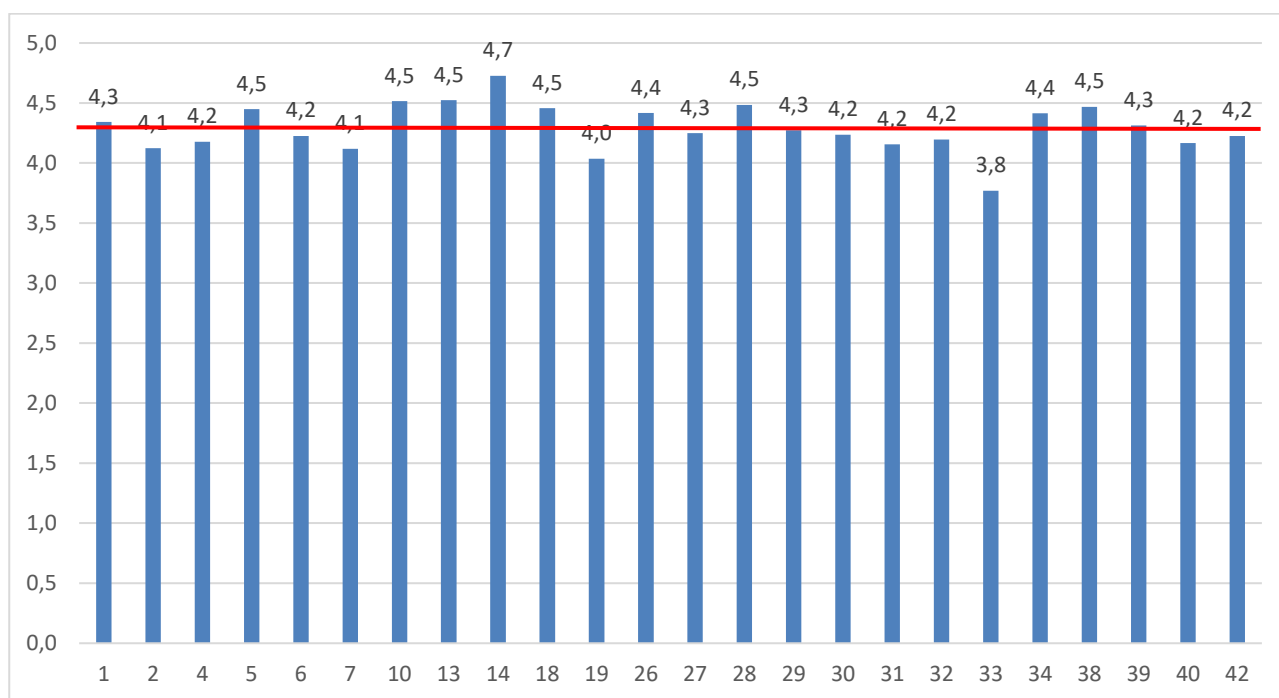


Figura 13.2 Servizi sanitari - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

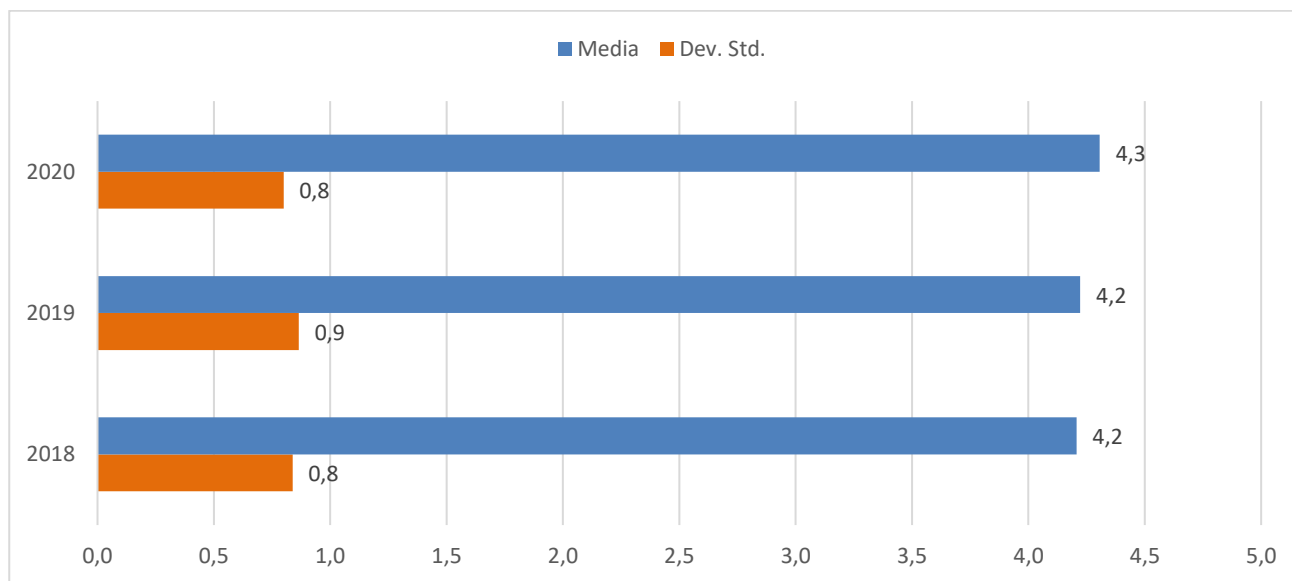


Figura 13.3 Servizi sanitari - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,3	4,3	4,3
2	4,1	3,9	4,2
3	-	3,6	-
4	4,2	4,3	4,2
5	4,5	4,4	4,7
6	4,2	4,4	4,4
7	4,1	4,2	-
8	-	3,3	-
9	-	3,9	-
10	4,5	4,3	3,9
11	-	4,3	-
12	-	4,4	4,4
13	4,5	4,7	4,5
14	4,7	4,6	4,3
15	-	4,1	4,0
16	-	-	4,2
17	<sup>-26</sup>	4,4	4,0
18	4,5	4,2	4,0
19	4,0	4,4	-
20	-	4,0	3,8
21	-	4,3	-
22	-	4,4	-
23	-	3,7	-
24	-	4,1	-
25	-	4,6	4,5
26	4,4	4,2	-
27	4,3	4,5	-
28	4,5	4,4	-
29	4,3	4,3	-
30	4,2	4,1	4,3
31	4,2	4,2	4,4
32	4,2	4,0	3,8
33	3,8	4,1	-
34	4,4	4,1	4,4
35	-	-	4,5
36	-	-	4,5
37	-	4,0	3,9
38	4,5	4,5	4,5
39	4,3	-	-
40	4,2	-	-
41 <sup>25</sup>	-	-	-
42	4,2	-	-
43	-	4,2	4,4
44	-	4,3	4,3
45	-	4,4	4,6
46	-	4,2	4,2
47	-	4,1	4,2
48	-	4,4	4,3
49	-	-	3,8
50	-	-	3,9
51	-	4,6	4,2
52	-	4,2	4,3
53	-	4,7	4,5
<b>Totale</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

<sup>25</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>26</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## h. SERVIZI SOCIALI

La soddisfazione in merito alla dimensione è indagata mediante la domanda *“Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?”*.

Nel 2020 il valore medio ottenuto è pari a 4,5 (dev. std. 0,8), raggiungendo piena soddisfazione in buona parte delle strutture: in particolare 10 strutture si collocano sopra tale media, fino ad un massimo di 4,7. Il valore medio minimo si registra in corrispondenza della struttura con codice identificativo 33 e corrisponde ugualmente ad un buon livello di soddisfazione (media 4,0, dev.std. 1,2).

Confrontando il dato con le precedenti annualità, il valore medio complessivo è in leggero aumento, anche se non per tutte le strutture.

Figura 14. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizi sociali	4,5	0,8	1	5	799	2,6

Figura 14.1 Servizi sociali - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (*scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 799*)

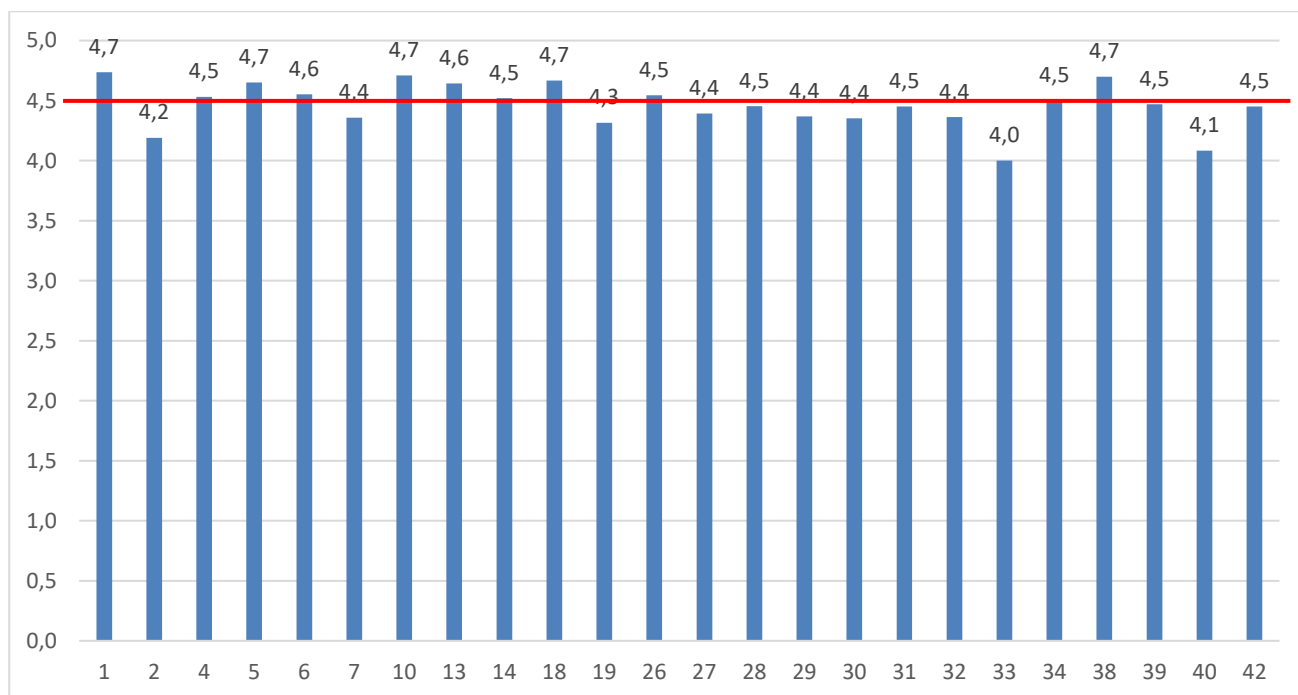




Figura 14.2 Servizi sociali - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

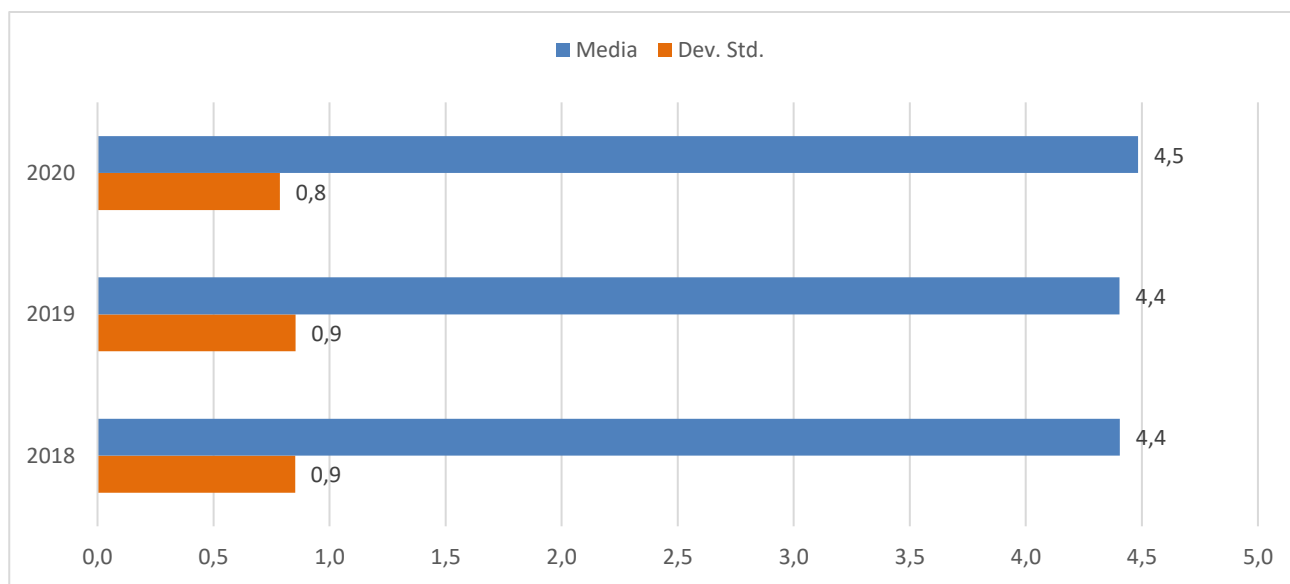


Figura 14.3 Servizi sociali - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,7	4,6	4,4
2	4,2	4,4	4,4
3	-	3,6	-
4	4,5	4,6	4,5
5	4,7	4,8	4,9
6	4,6	4,6	4,7
7	4,4	4,5	-
8	-	3,7	-
9	-	3,7	-
10	4,7	4,6	4,6
11	-	4,6	-
12	-	4,6	4,6
13	4,6	4,7	4,7
14	4,5	4,4	4,5
15	-	4,3	3,8
16	-	-	4,4
17	28	4,5	4,2
18	4,7	4,5	4,6
19	4,3	4,6	-
20	-	4,2	4,2
21	-	4,8	-
22	-	4,5	-
23	-	3,7	-
24	-	4,3	-
25	-	4,7	4,6
26	4,5	4,6	-
27	4,4	4,6	-
28	4,5	4,5	-
29	4,4	4,3	-
30	4,4	4,1	4,4
31	4,5	4,3	4,5
32	4,4	4,0	4,0
33	4,0	4,2	-
34	4,5	4,2	4,5
35	-	-	4,4
36	-	-	4,5
37	-	4,1	4,2
38	4,7	4,5	4,6
39	4,5	-	-
40	4,1	-	-
41 <sup>27</sup>	-	-	-
42	4,5	-	-
43	-	4,4	4,4
44	-	4,6	4,6
45	-	4,4	4,7
46	-	4,5	4,5
47	-	4,4	4,5
48	-	4,3	4,5
49	-	-	4,2
50	-	-	3,9
51	-	4,7	4,4
52	-	4,4	4,5
53	-	4,8	4,7
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>

<sup>27</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>28</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## i. PERSONALE

Gli item che permettono di rilevare la soddisfazione in merito al personale che opera nei CdS sono:

- *Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?*
- *Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?*

Nel 2020 i familiari degli ospiti sono soddisfatti, con un giudizio medio pari a 4,5 (dev. std. 0,7). Sono presenti delle valutazioni di insoddisfazione ma in percentuale molto contenuta, ovvero il 2,7% del totale dei rispondenti. Ponendo a confronto le medie dei singoli CdS, si rileva un buon livello di soddisfazione in tutte le strutture, con valori medi superiori al 4, ad eccezione di una sola struttura con valore medio pari a 3,9 (dev. std. 1,2). Rispetto alle precedenti annualità, il valore medio è grossomodo in linea con piccole oscillazioni ovvero passando da 4,4 (dev. std. 0,8) nel 2018, a 4,3 (dev. std. 0,8) nel 2019 e risalendo a 4,5 (dev. std. 0,7) nel 2020.

Figura 15. Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	0,7	1	5	809	2,7

Figura 15.1 Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 809)

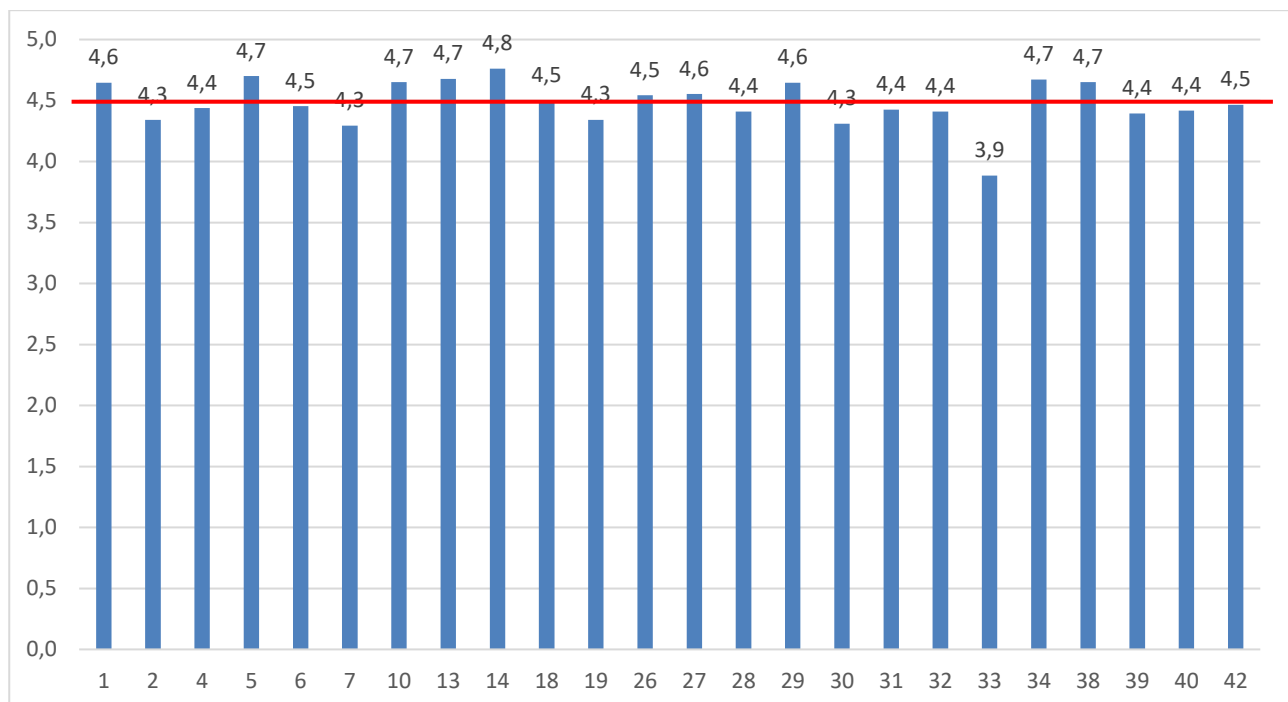


Figura 16.2 Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

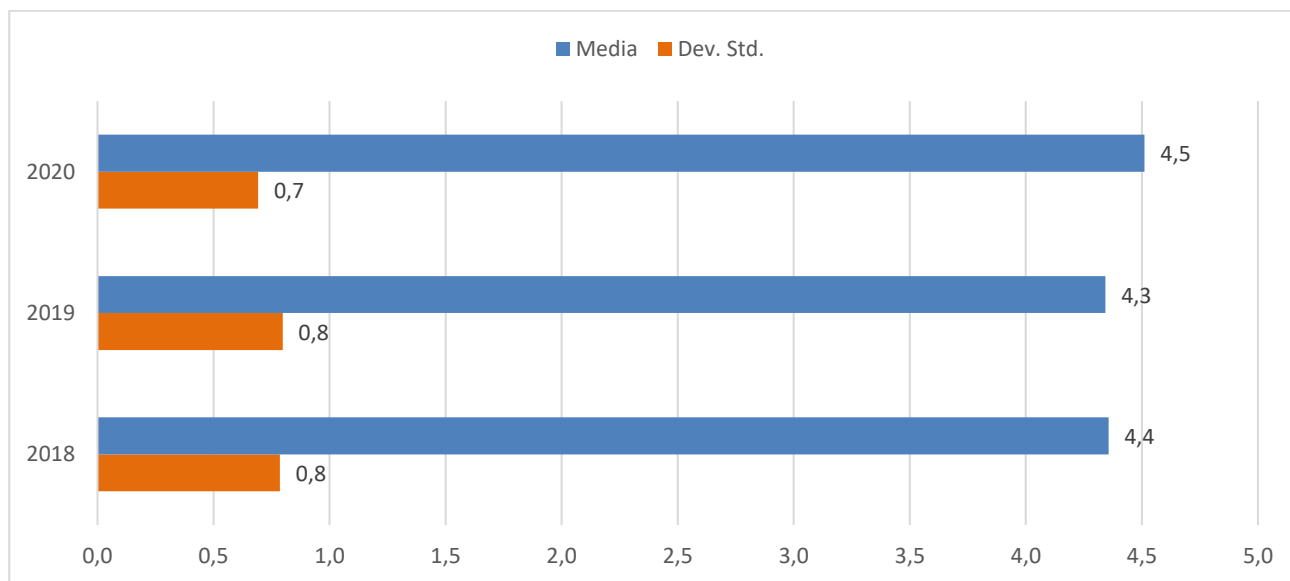


Figura 16.3 Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,6	4,4	4,5
2	4,3	4,0	4,3
3	-	3,7	-
4	4,4	4,4	4,3
5	4,7	4,6	4,8
6	4,5	4,5	4,5
7	4,3	4,3	-
8	-	3,5	-
9	-	3,9	-
10	4,7	4,5	4,3
11	-	4,5	-
12	-	4,5	4,5
13	4,7	4,7	4,6
14	4,8	4,6	4,3
15	-	4,2	4,0
16	-	-	4,4
17	<sup>-30</sup>	4,1	4,1
18	4,5	4,3	4,2
19	4,3	4,5	-
20	-	4,2	4,1
21	-	4,4	-
22	-	4,5	-
23	-	3,8	-
24	-	4,2	-
25	-	4,6	4,6
26	4,5	4,3	-
27	4,6	4,7	-
28	4,4	4,4	-
29	4,6	4,5	-
30	4,3	4,2	4,5
31	4,4	4,5	4,6
32	4,4	4,0	3,9
33	3,9	4,2	-
34	4,7	4,3	4,5
35	-	-	4,5
36	-	-	4,5
37	-	4,0	4,2
38	4,7	4,6	4,6
39	4,4	-	-
40	4,4	-	-
41 <sup>29</sup>	-	-	-
42	4,5	-	-
43	-	4,1	4,5
44	-	4,5	4,6
45	-	4,4	4,8
46	-	4,3	4,3
47	-	4,5	4,6
48	-	4,7	4,6
49	-	-	4,0
50	-	-	4,0
51	-	4,6	4,3
52	-	4,5	4,5
53	-	4,8	4,5
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>

<sup>29</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>30</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 17. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?”

Campione		
	n	%
si, spesso	10	1,3
si, qualche volta	146	18,4
no, mai	636	80,3
<b>totale</b>	<b>782</b>	<b>100,0</b>

Figura 17.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?” - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 782)

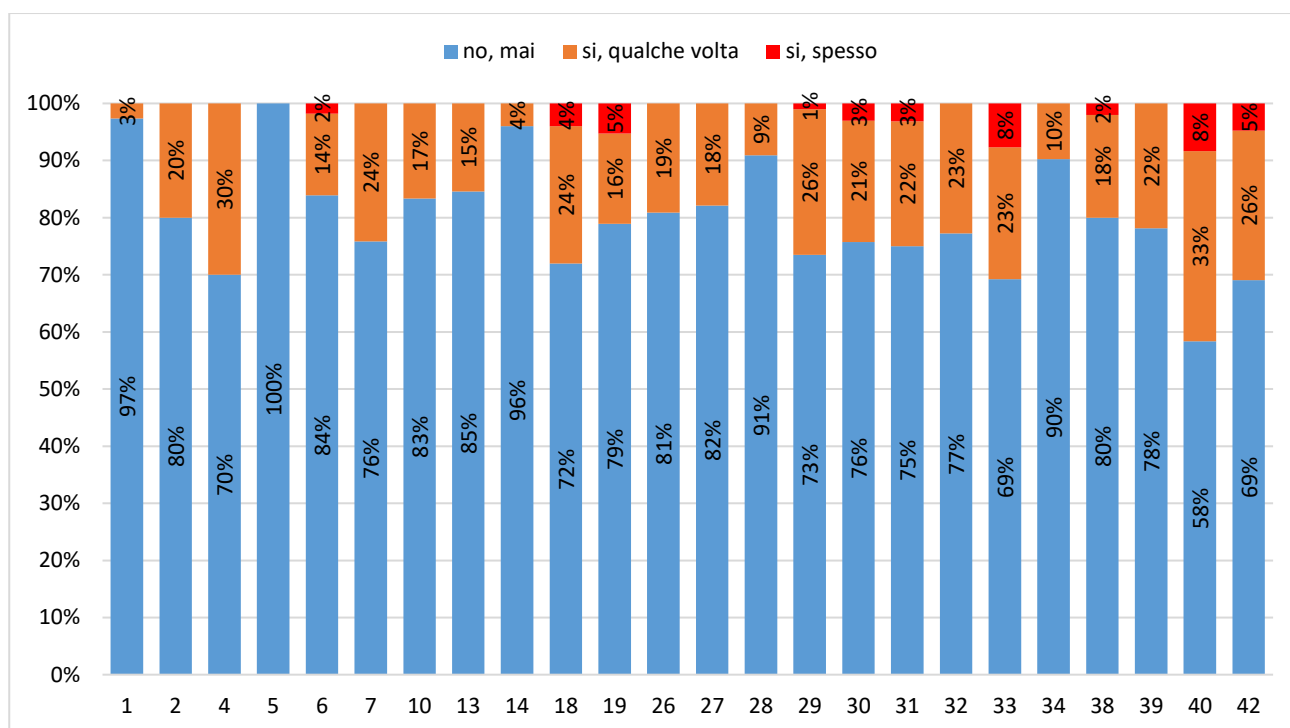


Figura 17.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

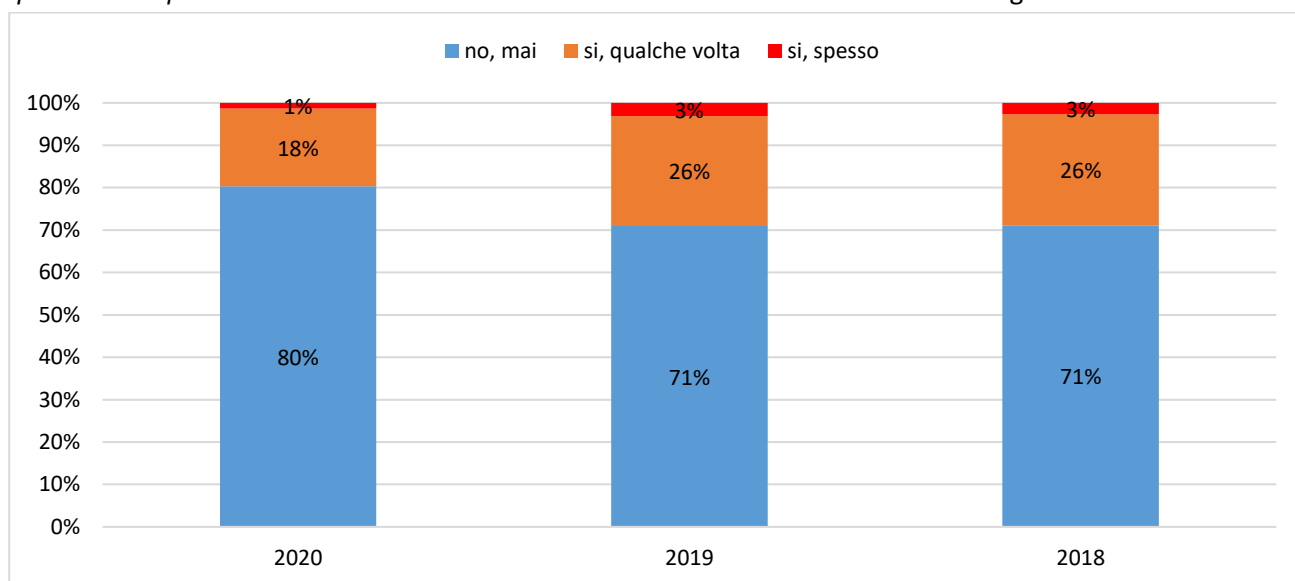


Figura 17.3 Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “si, spesso” o “si, qualche volta” alla domanda “23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	2,6	13,3	26,9
2	20,0	48,1	28,0
3	-	72,2	-
4	30,0	20,6	42,9
5	0,0	9,4	8,3
6	16,1	20,8	18,5
7	24,1	32,4	-
8	-	64,9	-
9	-	61,8	-
10	16,7	19,7	33,3
11	-	32,4	-
12	-	33,3	22,2
13	15,4	8,7	11,5
14	4,0	16,7	25,6
15	-	47,0	60,9
16	-	0,0	17,2
17	- <sup>32</sup>	0,0	45,0
18	28,0	0,0	29,6

ID CdS	2020	2019	2018
19	21,1	25,0	-
20	-	39,3	45,5
21	-	23,1	-
22	-	8,0	-
23	-	42,9	-
24	-	20,0	-
25	-	21,8	19,0
26	19,1	37,3	-
27	17,9	33,3	-
28	9,1	25,0	-
29	26,5	25,5	-
30	24,2	38,6	21,4
31	25,0	18,4	16,7
32	22,7	51,4	48,6
33	30,8	20,0	-
34	9,8	20,0	17,9
35	-	-	18,8
36	-	-	9,1

ID CdS	2020	2019	2018
37	-	57,1	57,1
38	20,0	11,3	17,0
39	21,9	-	-
40	41,7	-	-
41 <sup>31</sup>	-	-	-
42	31,0	-	-
43	-	44,4	21,3
44	-	11,6	13,5
45	-	27,1	0,0
46	-	28,2	25,0
47	-	31,3	30,8
48	-	0,0	12,5
49	-	-	47,3
50	-	-	46,2
51	-	7,6	26,8
52	-	13,3	15,0
53	-	8,3	16,7
<b>Totale</b>	<b>19,7</b>	<b>29,0</b>	<b>28,9</b>

<sup>31</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>32</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

L'ultima dimensione di qualità indagata riguarda il senso di coinvolgimento percepito dalle famiglie in merito alle scelte di cura, alle decisioni da prendere e alle modalità di contatto e comunicazione con i referenti. Nel dettaglio le domande presenti nello strumento di rilevazione sono le seguenti:

- È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?
- È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?
- È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?

Il giudizio ottenuto nel 2020 è medio-alto, in linea con le passate annualità. La percentuale di rispondenti non pienamente soddisfatti non è però trascurabile, pari ad oltre l'8% dei rispondenti totali. È utile segnalare che tale percentuale è la più elevata rispetto alle altre dimensioni di qualità. Si rilevano inoltre delle diversità tra le medie ottenute dai singoli CdS, con due strutture che presentano giudizi medi pari a 3,6 (dev. std. 1,1 e 1,2).

Figura 18. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Informazione e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,9	1	5	802	8,7

Figura 18.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 802)

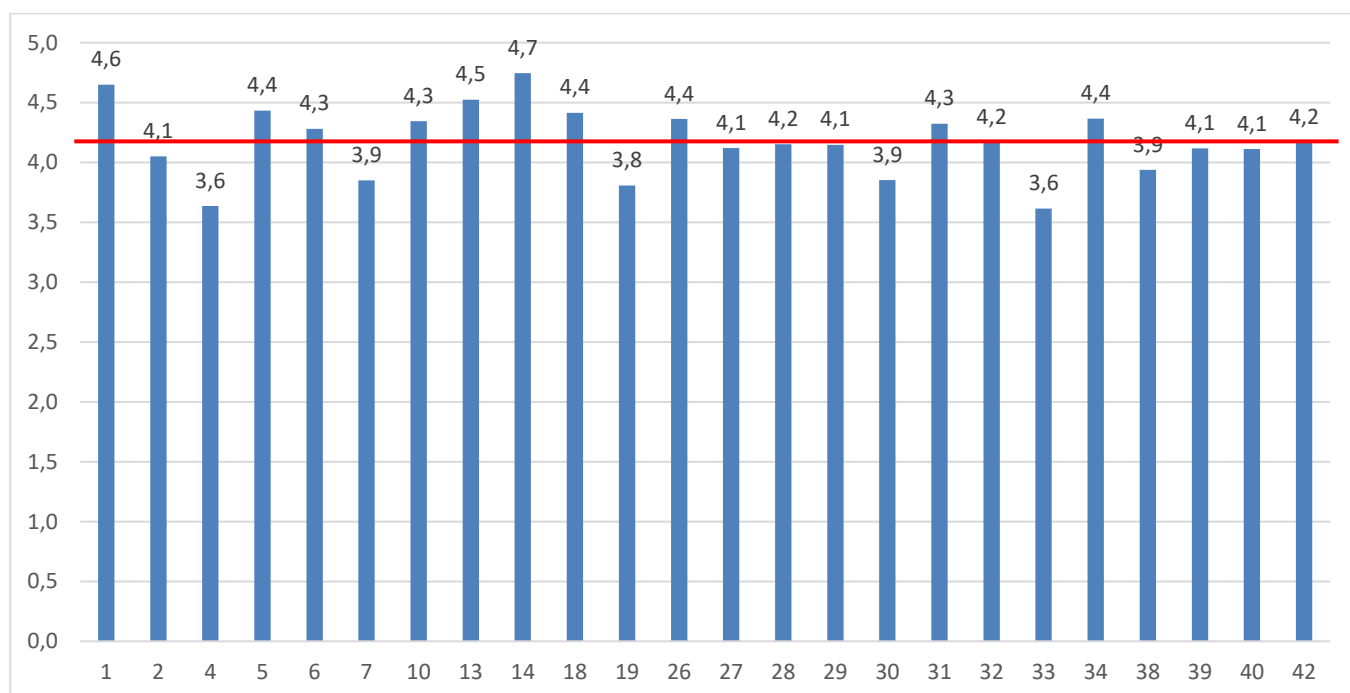


Figura 18.2 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

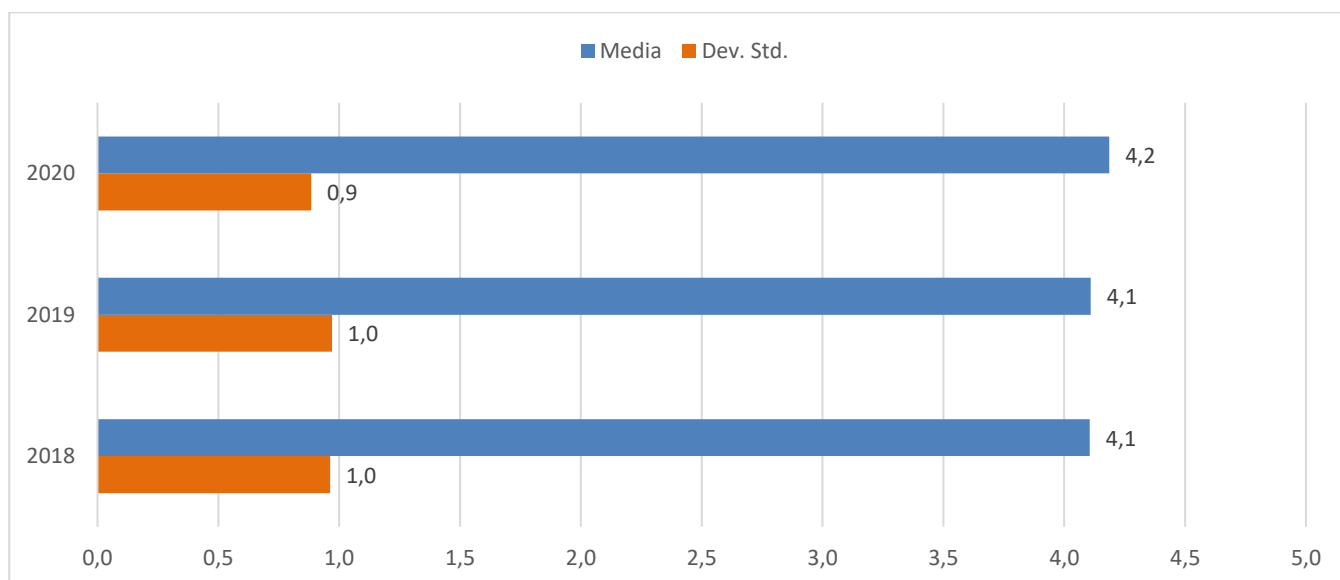


Figura 18.3 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,6	4,2	4,3
2	4,1	3,8	3,7
3	-	3,6	-
4	3,6	3,8	3,9
5	4,4	4,6	4,7
6	4,3	4,5	4,3
7	3,9	4,2	-
8	-	2,9	-
9	-	3,8	-
10	4,3	4,0	3,8
11	-	4,0	-
12	-	4,3	4,3
13	4,5	4,7	4,6
14	4,7	4,6	4,0
15	-	4,0	3,6
16	-	-	4,3
17	_ <sup>34</sup>	4,2	3,9
18	4,4	4,1	4,0
19	3,8	4,2	-
20	-	4,0	3,8
21	-	4,0	-
22	-	4,3	-
23	-	3,4	-
24	-	3,7	-
25	-	4,5	4,5
26	4,4	4,2	-
27	4,1	4,4	-
28	4,2	4,5	-
29	4,1	4,0	-
30	3,9	3,8	4,1
31	4,3	4,2	4,2
32	4,2	3,8	3,7
33	3,6	4,1	-
34	4,4	4,1	4,4
35	-	-	4,1
36	-	-	4,3
37	-	3,6	3,3
38	3,9	3,9	4,3
39	4,1	-	-
40	4,1	-	-
41 <sup>33</sup>	-	-	-
42	4,2	-	-
43	-	4,1	4,5
44	-	4,3	4,4
45	-	4,4	4,6
46	-	4,2	4,0
47	-	4,1	4,6
48	-	4,6	4,3
49	-	-	3,9
50	-	-	3,5
51	-	4,6	4,3
52	-	4,1	4,2
53	-	4,8	4,6
<b>Totale</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>

<sup>33</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>34</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

## 5. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE DIMENSIONI DI QUALITÀ

Oltre al grado di soddisfazione, lo strumento di indagine prevede una sezione rivolta a valutare l'importanza attribuita a ciascuna dimensione di qualità dai familiari degli ospiti presenti in struttura.

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il giudizio di importanza è la stessa (scala 1-5) utilizzata per la rilevazione dei giudizi di soddisfazione: in questo caso 1 corrisponde a 'per niente importante' e 5 a 'molto importante'.

L'importanza attribuita è elevata per tutte le dimensioni di qualità, in particolar modo per il personale che è considerato come l'interfaccia ed il collegamento diretto tra il familiare e la struttura, e decisamente stabili nel tempo: il profilo dei radar (vd. Figura 21) è, infatti, praticamente sovrapponibile nei tre anni considerati.

Figura 19. Importanza delle dimensioni di qualità per il campione

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,7	1	5	775
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)	4,4	0,8	1	5	775
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,7	1	5	787
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,7	1	5	784
Animazione della struttura	4,5	0,8	1	5	779
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	1	5	777
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,6	1	5	787
Servizi sociali	4,5	0,7	1	5	770
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,5	1	5	786
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	1	5	787

Ponendo a confronto il livello di soddisfazione e quello di importanza attribuito alle diverse dimensioni di qualità, come si evince dal grafico sotto riportato, il giudizio medio di importanza è maggiore rispetto alla soddisfazione per la maggior parte delle dimensioni, costituendo pertanto possibili margini di miglioramento per i CdS. Fanno eccezione il servizio di lavanderia, il servizio sociale e l'animazione della struttura in cui i valori medi ottenuti sono grossomodo sovrapponibili poiché già caratterizzati da un giudizio alto per entrambi i criteri valutativi considerati.



Figura 20. Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel campione 2020

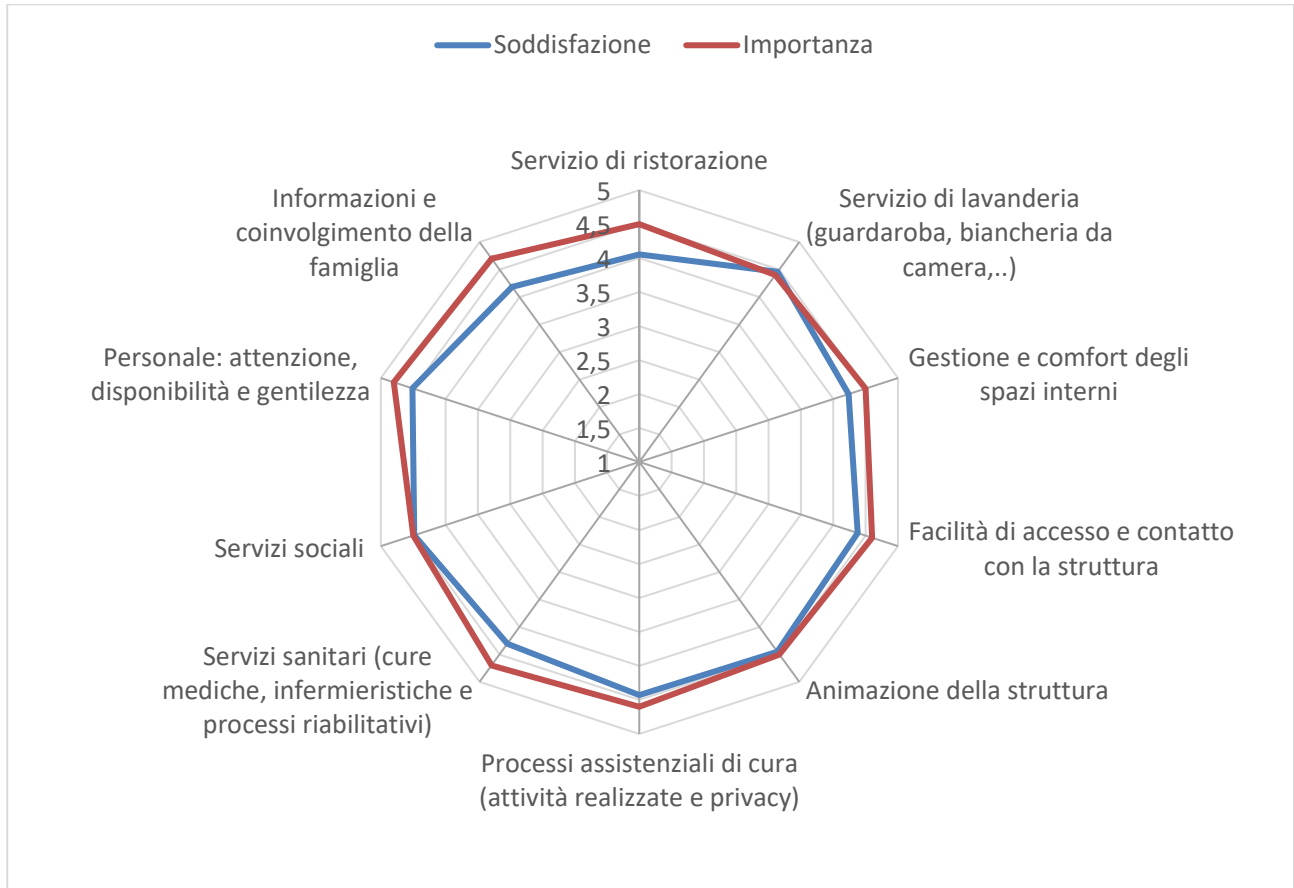
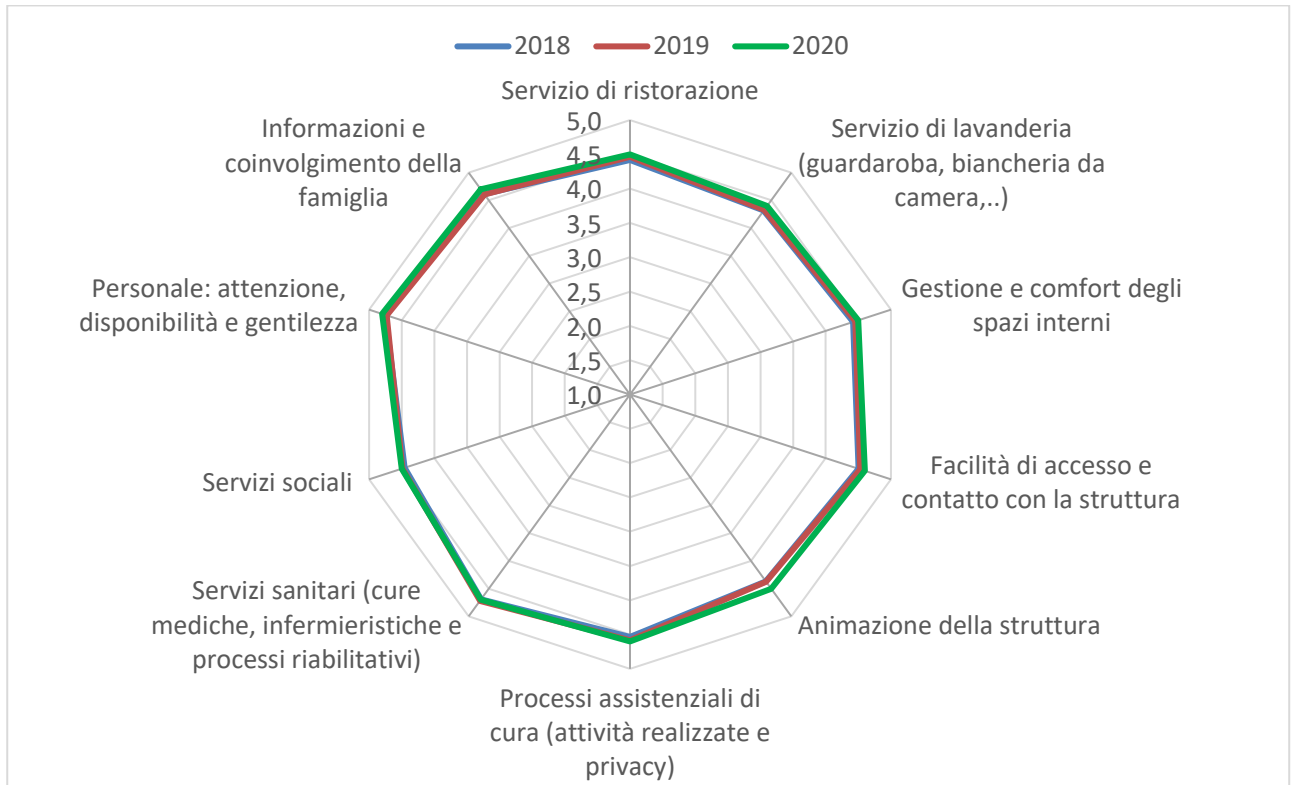


Figura 21. Livello di importanza per le dimensioni di qualità: valore medio del campione negli ultimi 3 anni



## 6. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Un ultimo elemento rilevato è il grado di soddisfazione complessiva dei familiari degli ospiti. La domanda utilizzata è *“Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?”*. Come per tutte le dimensioni riportate in precedenza, la scala di valutazione utilizzata va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a ‘per nulla soddisfatto’ e 5 a ‘del tutto soddisfatto’.

Il giudizio complessivo è pari a 4,4 (dev. std. 0,8), in leggero aumento rispetto alle rilevazioni del 2018 e 2019 in cui il valore medio era pari a 4,2 (dev. std. 0,8 e 0,9). La percentuale di familiari insoddisfatti è contenuta, pari a 2,4% del totale dei rispondenti. Ponendo a confronto i singoli CdS, si registrano delle diversità passando da un minimo di 3,8 (dev. std. 0,7) ad un massimo di 4,7 (dev. std. 0,6).

Figura 22. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati per il campione 2020

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Soddisfazione complessiva	4,4	0,8	1	5	792	2,4

Figura 22.1 Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto; numero rispondenti: 792)

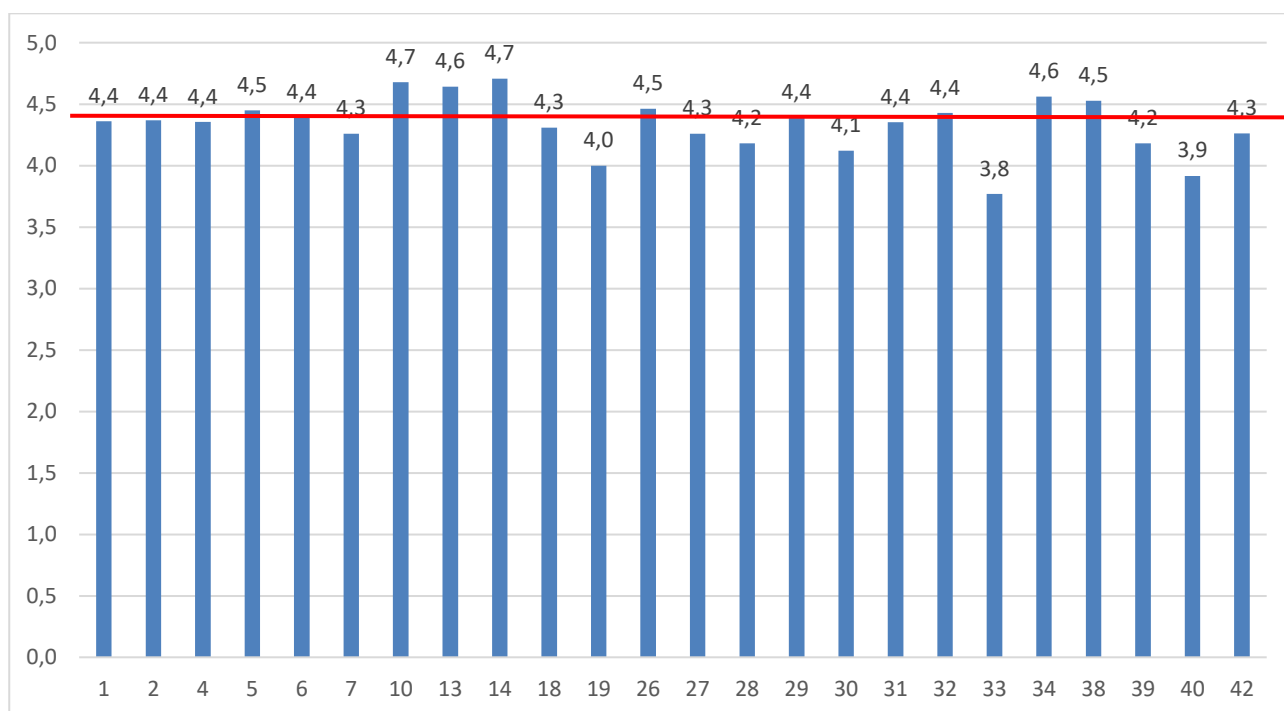


Figura 22.2 Soddisfazione complessiva - Valore medio del campione negli ultimi 3 anni (scala di risposta: 1-5, dove 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto)

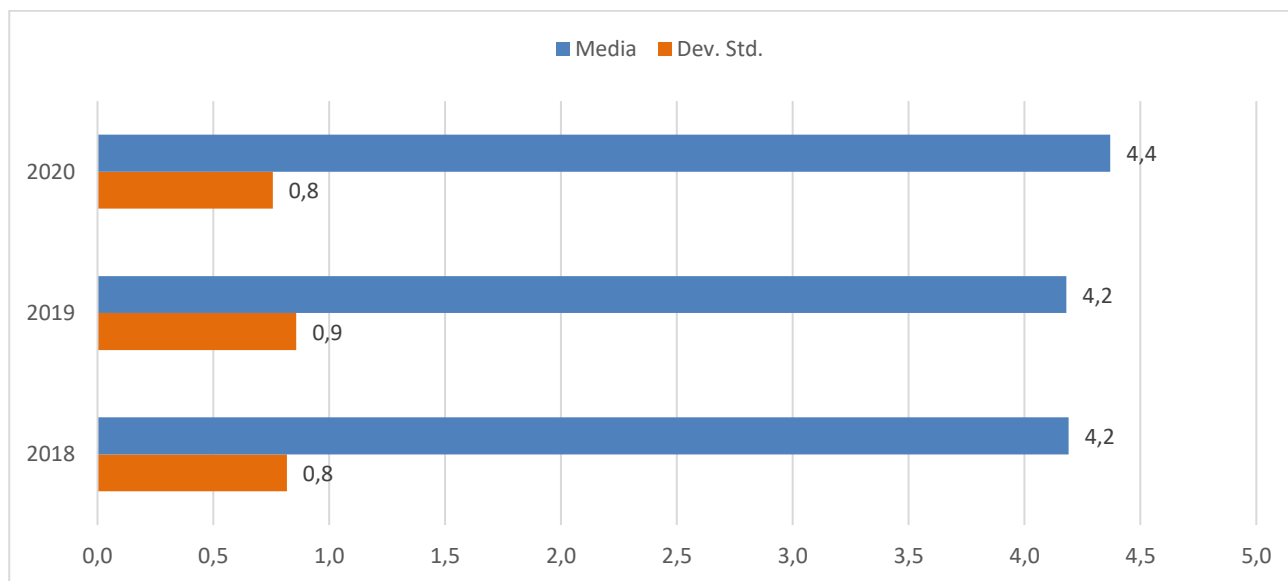


Figura 22.3 Soddisfazione complessiva - Valore medio dei CdS negli ultimi 3 anni

ID CdS	2020	2019	2018
1	4,4	4,6	4,3
2	4,4	3,9	4,0
3	-	3,6	-
4	4,4	4,4	4,5
5	4,5	4,5	4,7
6	4,4	4,4	4,5
7	4,3	4,2	-
8	-	2,9	-
9	-	3,5	-
10	4,7	4,5	4,2
11	-	4,2	-
12	-	4,4	4,5
13	4,6	4,8	4,5
14	4,7	4,4	4,3
15	-	4,0	3,7
16	-	-	4,3
17	- <sup>36</sup>	4,0	4,0
18	4,3	4,3	4,0
19	4,0	4,3	-
20	-	4,0	3,9
21	-	4,3	-
22	-	4,3	-
23	-	3,6	-
24	-	4,3	-
25	-	4,6	4,6
26	4,5	4,2	-
27	4,3	4,2	-
28	4,2	4,2	-
29	4,4	4,2	-
30	4,1	3,9	4,1
31	4,4	4,3	4,4
32	4,4	3,9	3,6
33	3,8	4,1	-
34	4,6	4,1	4,3
35	-	-	4,4
36	-	-	4,3
37	-	3,8	3,9
38	4,5	4,6	4,4
39	4,2	-	-
40	3,9	-	-
41 <sup>35</sup>	-	-	-
42	4,3	-	-
43	-	4,3	4,4
44	-	4,4	4,4
45	-	4,4	4,6
46	-	4,2	4,0
47	-	4,1	4,3
48	-	4,3	4,5
49	-	-	3,8
50	-	-	3,7
51	-	4,6	4,3
52	-	4,1	4,2
53	-	4,7	4,5
<b>Totale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

<sup>35</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>36</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)

Figura 23. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “30. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?”

Campione		
	n	%
si	711	90,0
no	7	0,9
non so	72	9,1
<b>totale</b>	<b>790</b>	<b>100,0</b>

Figura 23.1 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “30. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?” - Sintesi dei risultati 2020 per CdS (numero rispondenti: 790)

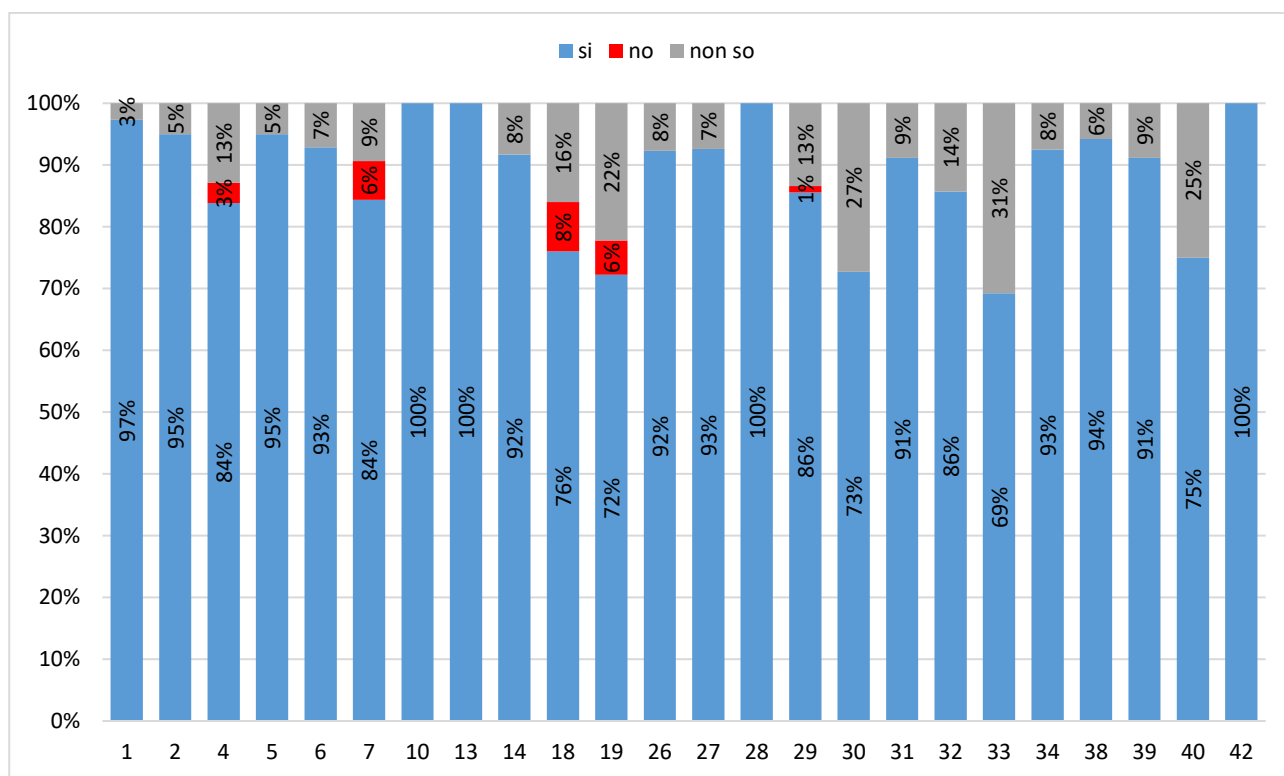


Figura 23.2 Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “30. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?” - Valore dei CdS negli ultimi 3 anni

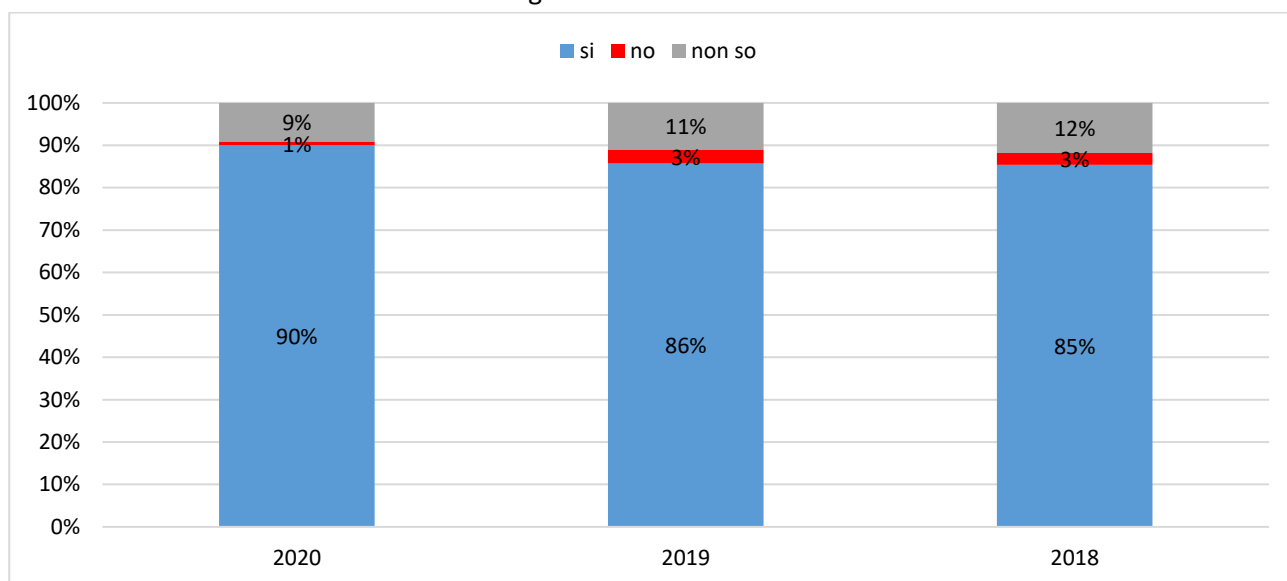


Figura 23.3 Soddisfazione complessiva - Percentuale di ospiti dei CdS negli ultimi 3 anni, che hanno risposto “no” alla domanda “30. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?”

ID CdS	2020	2019	2018
1	0,0	0,0	0,0
2	0,0	4,0	0,0
3	-	0,0	-
4	3,2	0,0	0,0
5	0,0	3,2	0,0
6	0,0	2,0	0,0
7	6,3	0,0	-
8	-	22,1	-
9	-	12,5	-
10	0,0	0,0	0,0
11	-	0,0	-
12	-	2,8	0,0
13	0,0	0,0	0,0
14	0,0	0,0	0,0
15	-	6,2	7,6
16	-	-	0,0
17	<sup>-38</sup>	0,0	5,0
18	8,0	8,3	0,0
19	5,6	1,1	-
20	-	2,2	2,8
21	-	15,4	-
22	-	0,0	-
23	-	14,3	-
24	-	6,3	-
25	-	1,8	2,4
26	0,0	0,0	-
27	0,0	4,3	-
28	0,0	0,0	-
29	1,0	5,6	-
30	0,0	4,3	8,0
31	0,0	0,0	0,0
32	0,0	5,3	12,5
33	0,0	0,0	-
34	0,0	2,5	2,3
35	-	-	0,0
36	-	-	5,0
37	-	5,0	13,8
38	0,0	1,9	0,0
39	0,0	-	-
40	0,0	-	-
41 <sup>37</sup>	-	-	-
42	0,0	-	-
43	-	9,1	2,4
44	-	4,5	2,6
45	-	1,7	0,0
46	-	2,5	1,9
47	-	0,0	0,0
48	-	0,0	0,0
49	-	-	5,6
50	-	-	4,0
51	-	0,0	0,0
52	-	6,7	0,0
53	-	0,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>0,9</b>	<b>3,3</b>	<b>2,8</b>

<sup>37</sup> CdS che ha partecipato solo al questionario relativo al COVID-19

<sup>38</sup> Risultati per CdS non presenti per numero troppo esiguo di questionari (comunque presi in considerazione per il campione)



# ALLEGATO

## 7. ALLEGATO

Figura 24. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

Servizio di ristorazione	1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?		
	Valore medio	Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai
1	4,3	0,0%	5,6%	94,4%
2	4,3	0,0%	30,0%	70,0%
4	4,2	0,0%	0,0%	0,0%
5	4,2	0,0%	0,0%	100,0%
6	4,0	0,0%	5,3%	94,7%
7	4,0	0,0%	7,7%	92,3%
10	3,9	0,0%	4,0%	96,0%
13	4,2	0,0%	0,0%	100,0%
14	4,5	0,0%	4,0%	96,0%
18	4,0	0,0%	8,7%	91,3%
19	3,8	0,0%	15,0%	85,0%
26	4,2	0,0%	8,6%	91,4%
27	3,7	0,0%	6,9%	93,1%
28	4,3	0,0%	0,0%	100,0%
29	4,2	0,0%	8,7%	91,3%
30	3,9	6,7%	10,0%	83,3%
31	3,7	3,2%	9,7%	87,1%
32	4,0	0,0%	4,5%	95,5%
33	3,4	7,1%	7,1%	85,7%
34	4,0	0,0%	4,9%	95,1%
38	3,9	0,0%	0,0%	0,0%
39	4,2	0,0%	13,8%	86,2%
40	3,6	0,0%	8,3%	91,7%
42	4,2	2,4%	7,3%	90,2%
<b>TOTALE</b>	<b>4,1</b>	<b>0,7%</b>	<b>7,8%</b>	<b>91,5%</b>

Figura 25. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

Servizio di lavanderia	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?			4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette, ...) è pulita e in buone condizioni?
	Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai	Valore medio
1	0,0%	21,1%	78,9%	4,7
2	5,3%	15,8%	78,9%	4,7
4	0,0%	56,3%	43,8%	4,6
5	0,0%	5,0%	95,0%	4,7
6	10,5%	19,3%	70,2%	4,4
7	10,0%	36,7%	53,3%	4,4
10	0,0%	23,3%	76,7%	4,7
13	7,1%	21,4%	71,4%	4,5
14	12,0%	12,0%	76,0%	4,6
18	12,5%	41,7%	45,8%	4,5
19	5,0%	40,0%	55,0%	4,0
26	1,4%	32,9%	65,7%	4,4
27	6,9%	37,9%	55,2%	4,4
28	0,0%	16,7%	83,3%	4,5
29	7,4%	41,1%	51,6%	4,6
30	16,1%	29,0%	54,8%	4,3
31	9,1%	21,2%	69,7%	4,5
32	9,1%	50,0%	40,9%	3,9
33	0,0%	35,7%	64,3%	4,1
34	7,1%	31,0%	61,9%	4,5
38	10,5%	26,3%	63,2%	4,5
39	6,5%	45,2%	48,4%	4,6
40	16,7%	25,0%	58,3%	4,2
42	7,7%	48,7%	43,6%	4,1
<b>TOTALE</b>	<b>6,5%</b>	<b>32,0%</b>	<b>61,5%</b>	<b>4,5</b>



Figura 26. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?			6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?
	Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai	Valore medio
1	2,6%	0,0%	97,4%	4,7
2	0,0%	11,8%	88,2%	4,7
4	0,0%	9,7%	90,3%	4,6
5	0,0%	0,0%	100,0%	4,7
6	0,0%	10,5%	89,5%	4,4
7	3,4%	0,0%	96,6%	4,4
10	0,0%	3,4%	96,6%	4,7
13	0,0%	7,1%	92,9%	4,5
14	0,0%	12,0%	88,0%	4,6
18	0,0%	16,0%	84,0%	4,5
19	5,0%	10,0%	85,0%	4,0
26	0,0%	4,3%	95,7%	4,4
27	0,0%	13,8%	86,2%	4,4
28	0,0%	0,0%	100,0%	4,5
29	0,0%	12,5%	87,5%	4,6
30	6,3%	15,6%	78,1%	4,3
31	3,0%	9,1%	87,9%	4,5
32	0,0%	9,1%	90,9%	3,9
33	0,0%	7,1%	92,9%	4,1
34	2,3%	9,3%	88,4%	4,5
38	0,0%	11,8%	88,2%	4,5
39	15,6%	21,9%	62,5%	4,6
40	8,3%	8,3%	83,3%	4,2
42	0,0%	20,5%	79,5%	4,1
<b>TOTALE</b>	<b>1,7%</b>	<b>9,8%</b>	<b>88,5%</b>	<b>4,2</b>

Figura 26. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	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, ...)?	9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	<b>Indicatore complessivo Gestione e comfort degli spazi interni</b>
	Valore medio	Valore medio	Valore medio	Valore medio
1	4,7	4,8	4,5	4,6
2	4,7	4,2	4,1	4,2
4	4,6	4,5	4,5	4,4
5	4,7	4,8	4,5	4,7
6	4,4	4,6	4,1	4,4
7	4,4	4,5	3,9	4,2
10	4,7	4,6	4,8	4,6
13	4,5	4,7	4,4	4,5
14	4,6	4,7	4,2	4,3
18	4,5	4,7	4,0	4,3
19	4,0	3,8	3,3	3,7
26	4,4	4,3	4,4	4,3
27	4,4	4,2	3,9	4,1
28	4,5	4,5	3,9	4,1
29	4,6	4,4	3,9	4,1
30	4,3	4,4	3,9	4,1
31	4,5	4,3	4,3	4,2
32	3,9	4,0	4,1	4,1
33	4,1	3,9	3,6	3,7
34	4,5	4,3	3,7	4,2
38	4,5	4,5	4,6	4,5
39	4,6	3,6	3,8	3,7
40	4,2	4,1	3,4	3,8
42	4,1	4,2	4,3	4,3
<b>TOTALE</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>

Figura 27. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	<b>Indicatore complessivo Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>
	Valore medio	Valore medio	Valore medio
1	4,8	4,4	4,6
2	4,6	3,9	4,2
4	4,9	4,6	4,8
5	4,6	4,4	4,5
6	4,4	4,3	4,3
7	3,9	4,0	4,0
10	4,7	4,5	4,6
13	4,8	4,6	4,7
14	4,4	4,5	4,4
18	4,8	4,9	4,8
19	3,6	3,7	3,6
26	4,4	4,1	4,3
27	4,4	4,1	4,3
28	4,5	4,3	4,4
29	4,6	4,5	4,5
30	4,0	4,2	4,1
31	4,5	4,3	4,4
32	4,5	4,1	4,3
33	3,8	3,5	3,6
34	4,3	4,1	4,2
38	4,9	4,6	4,7
39	4,3	4,1	4,2
40	3,1	3,2	3,1
42	4,8	4,6	4,7
<b>TOTALE</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>

Figura 28. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<u>Animazione della struttura</u>	12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?
	Valore medio
1	4,7
2	4,0
4	4,6
5	4,8
6	4,4
7	4,1
10	4,9
13	4,7
14	4,6
18	4,4
19	4,3
26	4,5
27	4,5
28	4,5
29	4,5
30	4,2
31	4,2
32	4,3
33	3,9
34	4,4
38	4,7
39	4,2
40	3,6
42	4,7
<b>TOTALE</b>	<b>4,4</b>

Figura 29. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

Processi assistenziali di cura	13. È contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?			18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	Indicatore complessivo Processi assistenziali e di cura
	Valore medio	Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai	Valore medio	Valore medio
1	4,6	0,0%	13,2%	86,8%	4,7	4,7
2	4,5	0,0%	15,0%	85,0%	4,6	4,5
4	4,5	3,2%	25,8%	71,0%	4,6	4,5
5	4,5	0,0%	5,0%	95,0%	4,8	4,6
6	4,2	0,0%	21,4%	78,6%	4,4	4,3
7	4,2	0,0%	11,1%	88,9%	4,4	4,3
10	4,7	0,0%	6,5%	93,5%	4,7	4,7
13	4,7	0,0%	21,4%	78,6%	4,5	4,6
14	4,7	0,0%	8,0%	92,0%	4,8	4,8
18	4,3	4,0%	32,0%	64,0%	4,5	4,4
19	3,9	0,0%	21,1%	78,9%	4,2	4,1
26	4,3	0,0%	17,4%	82,6%	4,5	4,4
27	4,3	0,0%	28,6%	71,4%	4,6	4,4
28	4,3	0,0%	9,1%	90,9%	4,5	4,4
29	4,4	0,0%	25,8%	74,2%	4,4	4,4
30	4,2	5,9%	8,8%	85,3%	4,3	4,3
31	4,4	0,0%	20,6%	79,4%	4,3	4,4
32	4,2	4,5%	9,1%	86,4%	4,4	4,3
33	3,8	0,0%	23,1%	76,9%	4,0	3,9
34	4,6	0,0%	22,5%	77,5%	4,6	4,6
38	4,4	0,0%	17,6%	82,4%	4,6	4,5
39	4,3	0,0%	25,0%	75,0%	4,7	4,5
40	3,8	0,0%	25,0%	75,0%	4,2	4,0
42	4,2	0,0%	27,9%	72,1%	4,5	4,3
<b>TOTALE</b>	<b>4,4</b>	<b>0,5%</b>	<b>18,8%</b>	<b>80,7%</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>

Figura 30. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Servizi sanitari</b>	15. È contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	16. È contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	17. È contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	<b>Indicatore complessivo Servizi sanitari</b>
	Valore medio	Valore medio	Valore medio	Valore medio
1	4,3	4,7	3,9	4,3
2	4,1	4,4	3,9	4,1
4	4,1	4,3	4,0	4,2
5	4,6	4,7	4,2	4,5
6	4,3	4,4	3,9	4,2
7	4,2	4,3	3,8	4,1
10	4,5	4,7	4,3	4,5
13	4,6	4,6	4,3	4,5
14	4,7	4,9	4,6	4,7
18	4,5	4,7	4,0	4,5
19	4,1	4,1	3,9	4,0
26	4,6	4,6	4,1	4,4
27	4,5	4,6	3,6	4,3
28	4,5	4,7	4,2	4,5
29	4,3	4,5	3,9	4,3
30	4,2	4,2	4,3	4,2
31	4,3	4,5	3,5	4,2
32	4,2	4,4	4,0	4,2
33	3,9	4,0	3,4	3,8
34	4,5	4,6	4,0	4,4
38	4,5	4,6	4,3	4,5
39	4,4	4,6	3,7	4,3
40	4,3	4,3	3,8	4,2
42	4,1	4,3	4,3	4,2
<b>TOTALE</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>

Figura 31. Servizi sociali - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<u>Servizi sociali</u>	19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?
	Valore medio
1	4,7
2	4,2
4	4,5
5	4,7
6	4,6
7	4,4
10	4,7
13	4,6
14	4,5
18	4,7
19	4,3
26	4,5
27	4,4
28	4,5
29	4,4
30	4,4
31	4,5
32	4,4
33	4,0
34	4,5
38	4,7
39	4,5
40	4,1
42	4,5
<b>TOTALE</b>	<b>4,5</b>

Figura 32. Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

Personale	20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?			Indicatore complessivo Personale
	Valore medio	Valore medio	Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai	Valore medio
1	4,4	4,8	0,0%	2,6%	97,4%	4,6
2	4,2	4,5	0,0%	20,0%	80,0%	4,3
4	4,3	4,6	0,0%	30,0%	70,0%	4,4
5	4,6	4,9	0,0%	0,0%	100,0%	4,7
6	4,3	4,7	1,8%	14,3%	83,9%	4,5
7	4,1	4,6	0,0%	24,1%	75,9%	4,3
10	4,6	4,7	0,0%	16,7%	83,3%	4,7
13	4,6	4,7	0,0%	15,4%	84,6%	4,7
14	4,6	4,9	0,0%	4,0%	96,0%	4,8
18	4,2	4,8	4,0%	24,0%	72,0%	4,5
19	4,1	4,6	5,3%	15,8%	78,9%	4,3
26	4,4	4,7	0,0%	19,1%	80,9%	4,5
27	4,4	4,7	0,0%	17,9%	82,1%	4,6
28	4,1	4,7	0,0%	9,1%	90,9%	4,4
29	4,5	4,8	1,0%	25,5%	73,5%	4,6
30	4,1	4,5	3,0%	21,2%	75,8%	4,3
31	4,2	4,6	3,1%	21,9%	75,0%	4,4
32	4,3	4,5	0,0%	22,7%	77,3%	4,4
33	3,8	4,0	7,7%	23,1%	69,2%	3,9
34	4,5	4,9	0,0%	9,8%	90,2%	4,7
38	4,6	4,7	2,0%	18,0%	80,0%	4,7
39	4,1	4,7	0,0%	21,9%	78,1%	4,4
40	4,2	4,7	8,3%	33,3%	58,3%	4,4
42	4,4	4,6	4,8%	26,2%	69,0%	4,5
<b>TOTALE</b>	<b>4,3</b>	<b>4,7</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,6%</b>	<b>97,4%</b>	<b>4,5</b>



Figura 33. Informazioni e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	22. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	24. È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	25. È coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	<b>Indicatore complessivo Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>
	Valore medio	Valore medio	Valore medio	Valore medio
1	4,5	4,9	4,5	4,6
2	4,0	4,4	3,7	4,1
4	3,7	3,7	3,5	3,6
5	4,7	4,4	4,2	4,4
6	4,5	4,2	4,1	4,3
7	4,2	3,8	3,5	3,9
10	4,5	4,3	4,3	4,3
13	4,6	4,6	4,4	4,5
14	4,6	4,8	4,8	4,7
18	4,5	4,5	4,2	4,4
19	4,3	3,6	3,5	3,8
26	4,4	4,4	4,4	4,4
27	4,4	4,0	3,9	4,1
28	4,2	4,1	4,2	4,2
29	4,3	4,1	4,1	4,1
30	4,0	3,8	3,7	3,9
31	4,5	4,3	4,2	4,3
32	4,3	4,2	4,0	4,2
33	3,8	3,5	3,5	3,6
34	4,4	4,4	4,3	4,4
38	2,8	4,5	4,5	3,9
39	4,5	4,0	3,8	4,1
40	4,2	4,1	4,1	4,1
42	4,3	4,1	4,1	4,2
<b>TOTALE</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>

Figura 34. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Soddisfazione complessiva</b>	26. Ritieni che il Suo familiare sia in buone mani?	27. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	31. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?
	Valore medio	Valore medio	Valore medio
1	4,8	4,2	4,6
2	4,3	3,7	4,5
4	4,5	4,0	4,3
5	4,8	4,4	4,6
6	4,6	4,0	4,4
7	4,4	3,8	4,1
10	4,7	4,4	4,7
13	4,8	4,3	4,5
14	4,8	4,5	4,7
18	4,5	4,1	4,5
19	4,3	3,8	4,3
26	4,7	3,9	4,5
27	4,5	3,8	4,3
28	4,5	3,8	4,5
29	4,6	3,8	4,3
30	4,4	4,1	4,2
31	4,7	4,1	4,2
32	4,4	3,6	4,1
33	4,2	3,8	4,0
34	4,7	4,2	4,5
38	4,7	4,2	4,6
39	4,5	3,5	4,2
40	4,3	3,4	3,9
42	4,5	4,2	4,4
<b>TOTALE</b>	<b>4,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,4</b>

Figura 34. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati 2020 per CdS

<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>30. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?</b>			<b>29. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?</b>
	Si	No	Non so	Valore medio
1	97,3%	0,0%	2,7%	4,4
2	95,0%	0,0%	5,0%	4,4
4	83,9%	3,2%	12,9%	4,4
5	95,0%	0,0%	5,0%	4,5
6	92,9%	0,0%	7,1%	4,4
7	84,4%	6,3%	9,4%	4,3
10	100,0%	0,0%	0,0%	4,7
13	100,0%	0,0%	0,0%	4,6
14	91,7%	0,0%	8,3%	4,7
18	76,0%	8,0%	16,0%	4,3
19	72,2%	5,6%	22,2%	4,0
26	92,3%	0,0%	7,7%	4,5
27	92,6%	0,0%	7,4%	4,3
28	100,0%	0,0%	0,0%	4,2
29	85,6%	1,0%	13,4%	4,4
30	72,7%	0,0%	27,3%	4,1
31	91,2%	0,0%	8,8%	4,4
32	85,7%	0,0%	14,3%	4,4
33	69,2%	0,0%	30,8%	3,8
34	92,5%	0,0%	7,5%	4,6
38	94,2%	0,0%	5,8%	4,5
39	91,2%	0,0%	8,8%	4,2
40	75,0%	0,0%	25,0%	3,9
42	100,0%	0,0%	0,0%	4,3
<b>TOTALE</b>	<b>89,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>9,5%</b>	<b>4,4</b>

*Main partner:*



*Special partner:*

