

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' ANALISI DEI DATI MAGGIO 2025



Sommario

1 METODO DI RILEVAZIONE.....	2
1.1 descrizione del questionario	2
2 QUESTIONARI RACCOLTI.....	4
2.1 analisi dei questionari raccolti.....	4
2.2 analisi dei servizi.....	4
2.3 completezza informazioni primo contatto.....	5
2.4 disponibilità e gentilezza del personale.....	5
2.5 servizio di animazione	5
2.6 servizio infermieristico	6
2.6 servizio fisioterapico	6
2.7 servizi generali: pulizie, lavanderia e guardaroba	7
2.7 servizi assistenziali.....	7
2.8 servizio di ristorazione.....	7
2.9 menu'	8
2.9 servizi di direzione e coordinamento	8
3.0 esame domande aperte	9

1 METODO DI RILEVAZIONE

Per verificare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari rispetto alle prestazioni offerte dall'Azienda è stato somministrato un questionario composto da 10 item con opzioni fisse di risposta e tre domande aperte.

La compilazione è stata affidata ai familiari degli ospiti per soddisfare il requisito dell'anonimato e garantire un giudizio più libero rispetto a quello che si sarebbe ottenuto con la mediazione di un intervistatore.

Il questionario è stato inviato in data 29 aprile 2025 alle persone inserite nel gruppo familiari ospiti consistente in 73 unità rispetto agli 86 ospiti. La data di consegna precedentemente fissata al 10 maggio è stata procrastinata alla data del 13 maggio inoltre facendo seguito all'istanza di alcune persone è stata attivata anche la possibile la compilazione on line del questionario a far data da domenica 11 maggio.

La piattaforma on line ha ricevuto 55 visualizzazioni di queste 11 si sono concretizzate in compilazioni che vanno ad aggiungersi alle 24 pervenute con le modalità previste inizialmente per un totale di 35 schede. Dato perfettamente in linea con la precedente rilevazione nella quale erano state consegnate 34 schede.

1.1 descrizione del questionario

La scheda somministrata è composta da 10 item (di seguito riportati) con opzioni fisse di risposta da quella completamente negativa a quella completamente positiva. Alla prima risposta è stato attribuito il valore di 1, alla seconda il valore di 2 alla terza il valore di 3 e alla quarta il valore di 4.

Il questionario si conclude con tre domanda aperte:

Impressioni positive al primo ingresso

Impressioni negative al primo ingresso

Suggerimenti

Come valuta la adeguatezza e la completezza delle informazioni ricevute al primo contatto con l'Ente?	☐ per niente adeguate e complete ☐ poco adeguate e non complete ☐ abbastanza adeguate ma non complete ☐ adeguate e complete
---	--

Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale della Struttura	☐ per niente gentile e disponibile ☐ poco gentile e disponibile ☐ abbastanza gentile e disponibile ☐ molto gentile e disponibile
Come valuta l'attività di animazione svolta a favore degli Ospiti	☐ carente ☐ adeguata ☐ buona ☐ molto buona
Come valuta l'attività del servizio infermieristico svolta a favore degli Ospiti	☐ carente ☐ adeguata ☐ buona ☐ molto buona
Come valuto l'attività del servizio fisioterapia svolta a favore degli ospiti	☐ carente ☐ adeguata ☐ buona ☐ molto buona
Come valuta l'attività del personale dei servizi generali (pulizie, lavanderia, guardaroba)?	☐ per niente adeguate e complete ☐ poco adeguate e non complete ☐ abbastanza adeguate ma non complete ☐ adeguate e complete
Come valuta l'attività del personale di assistenza?	☐ per niente adeguate e complete ☐ poco adeguate e non complete ☐ abbastanza adeguate ma non complete ☐ adeguate e complete
Come valuta il servizio di ristorazione?	☐ scarso ☐ abbastanza buono ☐ buona ☐ ottimo
Come valuta la qualità e varietà del menù servito?	☐ scarsa ☐ abbastanza buona ☐ buona ☐ ottima
	☐ carenti

Come valuta i servizi di direzione e coordinamento?

- ☐ adeguati
- ☐ buoni
- ☐ molto buoni

2 QUESTIONARI RACCOLTI

2.1 analisi dei questionari raccolti

Sono stati raccolti 35 questionari di cui 11 su piattaforma che non consentiva la compilazione delle domande aperte ma solo gli item a risposta chiusa

	Valorizzati	Non valorizzati	Totale questionari
10 Item risposta chiusa	35	0	35
Prima domanda aperta	11	12	24
Seconda domanda aperta	5	19	24
Terza domanda aperta	6	18	24

Il punteggio medio dei questionari ricevuti materialmente è di 33,25 su un massimo di 40 punti. Il sistema on line non ci consente di analizzare le informazioni del singolo compilatore ma semplicemente il punteggio assegnato ad ogni servizio

Punteggio	N questionari
<= 10	0
11<x<20	0
21<x<25	0
26<x<30	7
31<x<34	7
35<x<40	10
Totale	24

2.2 analisi dei servizi

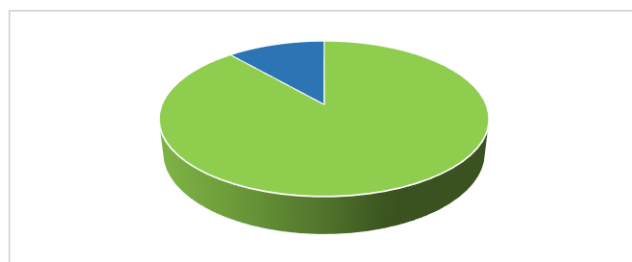
		punteggio medio 2023	Punteggio medio 2025
1	completezza informazioni primo contatto	3,73	3,83
2	disponibilità e gentilezza personale	3,5	3,51
3	servizio animazione	3,44	3,34
4	servizio infermieristico	2,82	3,03

5	servizio fisioterapico	2,51	2,54
6	servizi generali	3,21	3,43
7	servizi assistenziali	3,35	3,51
8	servizio ristorazione	3,03	3,08
9	menu'	2,94	3,00
10	servizi di coordinamento e direzione	3,33	3,34

2.3 completezza informazioni primo contatto

Il servizio ha ricevuto una valutazione molto positiva da parte di tutti i compilatori

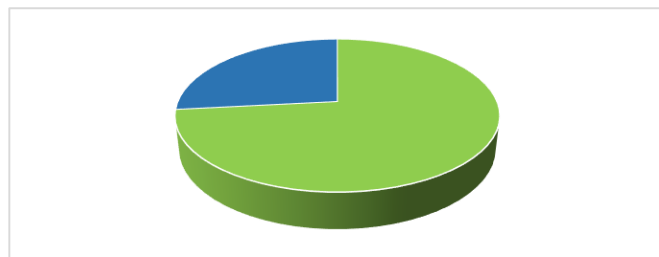
☐ per niente adeguate e complete	0
☐ poco adeguate e non complete	0
☐ abbastanza adeguate ma non complete	4
☐ adeguate e complete	31
	35



2.4 disponibilità e gentilezza del personale

Il servizio ha ricevuto una valutazione tendenzialmente molto positiva

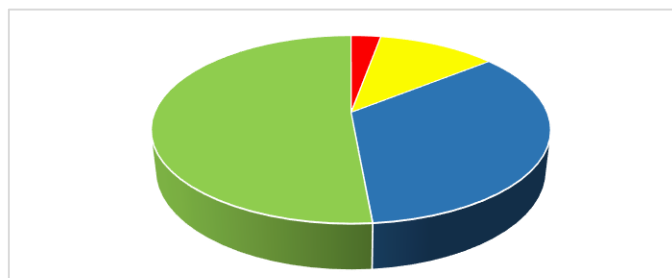
☐ per niente gentile e disponibile	
☐ poco gentile e disponibile	
☐ abbastanza gentile e disponibile	17
☐ molto gentile e disponibile	18
	35



2.5 servizio di animazione

Il servizio di animazione, un tempo ritenuto accessorio, riveste attualmente come è giusto che sia, un ruolo fondamentale per il benessere psicofisico delle persone. È prevista la presenza di almeno un animatore ogni mattino dal lunedì al sabato e tutti i pomeriggi fino al venerdì. Le attività istituzionali sono abbinate ad altre estemporanee come concerti e gite nella stagione estiva. Il servizio ha ottenuto un buon gradimento se si escludono quattro persone che hanno espresso un giudizio interlocutorio e una negativa.

☐ carente	1
☐ adeguata	4
☐ buona	12
☐ molto buona	18
	35



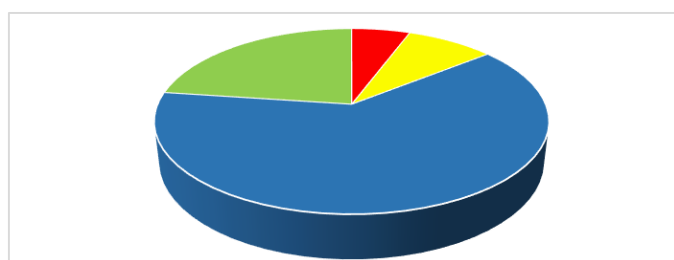
2.6 servizio infermieristico

La figura dell'infermiere unitamente a quella dell'OSS riveste un ruolo centrale nel percorso assistenziale, per questo l'Azienda garantisce da tempo una copertura infermieristica h 24.

Il servizio, malgrado le numerose problematiche, in primis il numero di ospiti con pluripatologie associato ad un'età media molto avanzata, ha garantito delle buone performance caratterizzate da un basso indice di ricoveri ospedalieri e dal contenimento di ldd. Attualmente il servizio viene svolto da 9 infermiere coordinate dalla dott.ssa Celeste Giganti

Il servizio ha ottenuto una valutazione sostanzialmente positiva se si escludono 2 compilatori che hanno espresso un giudizio assolutamente negativo e 3 un giudizio interlocutorio

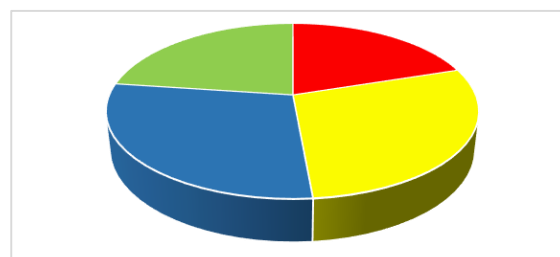
☐ carente	2
☐ adeguata	3
☐ buona	22
☐ molto buona	8
	35



2.6 servizio fisioterapico

L'Azienda garantisce 12 ore di servizio settimanale spalmate su 3 giorni. Ogni settimana vengono trattati in sedute individuali e collettive tra le 25 e le 30 persone tuttavia il gradimento del servizio, sostanzialmente in linea con la precedente rilevazione, si mantiene piuttosto tiepido e viene percepito insoddisfacente rispetto alle necessità dell'utenza da 7 compilatori. Per il 50% degli intervistati il servizio risulta essere adeguato.

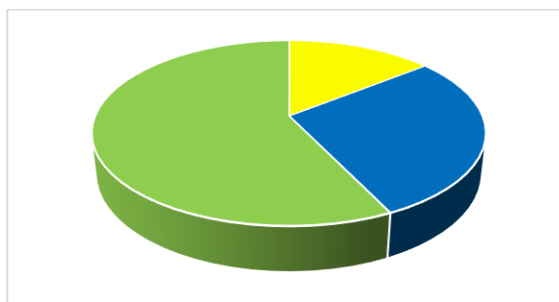
☐ carente	7
☐ adeguata	10
☐ buona	10
☐ molto buona	8
	35



2.7 servizi generali: pulizie, lavanderia e guardaroba

I servizi generali pulizie, lavanderia e guardaroba hanno avuto un buon gradimento dalla maggioranza delle persone. Solo 5 persone hanno espresso un giudizio interlocutorio e comunque non completamente negativo.

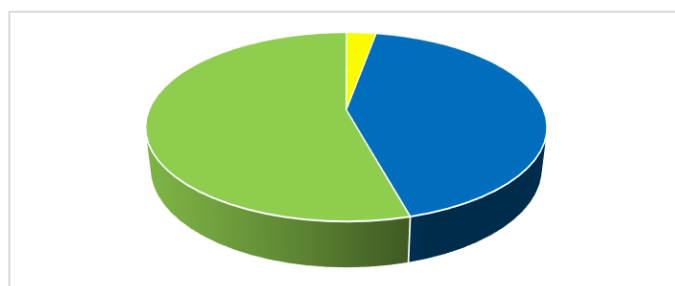
☐ per niente adeguate e complete	0
☐ poco adeguate e non complete	5
☐ abbastanza adeguate ma non complete	10
☐ adeguate e complete	20
	35



2.7 servizi assistenziali

Il servizio assistenziale ricopre un'importanza strategica nell'impianto della Lazzarelli considerando che l'OSS è la figura che assiste la persona quotidianamente, ne assicura il soddisfacimento dei bisogni primari e si preoccupa di informare e allertare le altre figure professionali in caso di necessità. La valutazione è sostanzialmente positiva considerando che solo una persona ha espresso una valutazione interlocutoria ma comunque non completamente negativa. Per oltre il 50% degli intervistati il servizio risulta essere adeguato e completo

☐ per niente adeguate e complete	
☐ poco adeguate e non complete	1
☐ abbastanza adeguate ma non complete	15
☐ adeguate e complete	19
	35



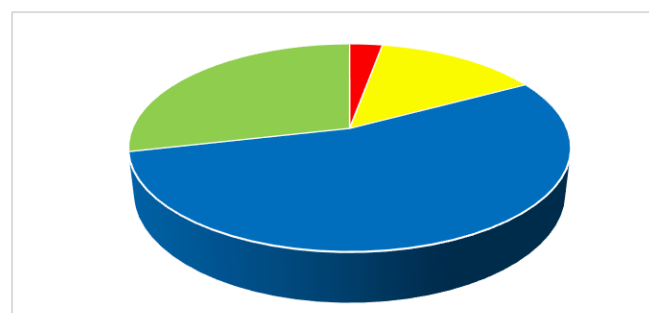
2.8 servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione ingloba tutto il percorso dalla trasformazione delle materie prime alla preparazione del pasto e alla sua somministrazione.

L'Azienda, in controtendenza rispetto all'andamento maggioritario delle strutture ha mantenuto la via della internalizzazione per garantire un servizio quanto più appropriato alla sua utenza e rispondere in modo tempestivo alle varie necessità (diete differenziate o altre esigenze particolari dell'ospite).

Il giudizio espresso dai compilatori in merito al servizio evidenzia una soddisfazione parzialmente positiva. Una persona ha espresso un giudizio assolutamente negativo, 5 persone esprimono un giudizio interlocutorio

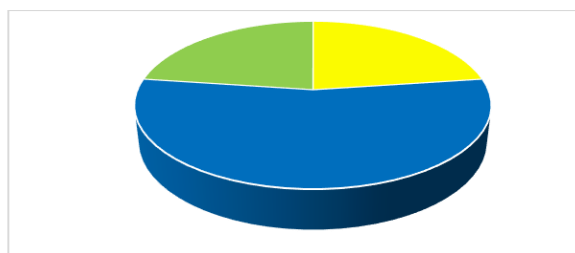
☐ scarso	1
☐ abbastanza buono	5
☐ buona	19
☐ ottimo	10
	35



2.9 menu'

I Menù estivo ed invernale sono stati redatti con l'ausilio di una nutrizionista con lo scopo di garantire e contemperare il gusto dell'utenza con l'introduzione di piatti tipici del territorio e le esigenze nutritive con l'inserimento di piatti e ingredienti evidentemente non sempre apprezzati. Il giudizio anche in questa valutazione ricalca in modo quasi speculare quello espresso per il servizio refezione

☐ scarsa	
☐ abbastanza buona	6
☐ buona	13
☐ ottima	10
	35



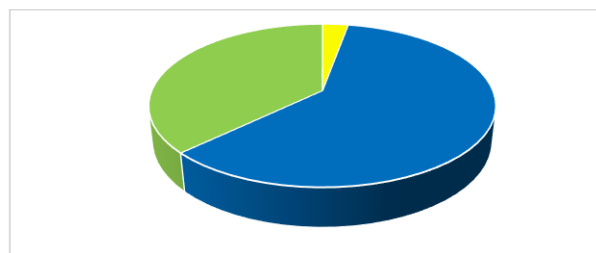
2.9 servizi di direzione e coordinamento

Il servizio di direzione assolve al compito di assegnare le risorse necessarie ai vari servizi per l'espletamento delle loro funzioni, ne verifica il buon funzionamento e mette in atto le misure conseguenti. Il servizio di coordinamento gestisce

l'organizzazione dei servizi preoccupandosi di conformare i piani di lavoro e l'organizzazione del lavoro alle esigenze dell'utenza.

Il giudizio espresso dai compilatori risulta essere sostanzialmente positivo ad esclusione di una persona che ha espresso un giudizio interlocutorio

☐ carenti	
☐ adeguati	1
☐ buoni	21
☐ molto buoni	13
	35



3.0 esame domande aperte

11 intervistati hanno valorizzato la prima domanda aperta. Le impressioni positive al primo ingresso si soffermano soprattutto sulla gentilezza la cortesia e la disponibilità del personale.

Solo 5 intervistati hanno valorizzato la seconda domanda aperta “le impressioni negative al primo ingresso”, 3 di questi lo hanno fatto per contestare l'esistenza di aspetti negativi. Le altre due persone hanno indicato nella struttura l'elemento negativo

I suggerimenti ricevuti dai 6 compilatori sono per la maggior parte attestati di stima per il lavoro svolto. Una persona si sofferma invece sulla necessità di prestare maggiore attenzione all'utenza e meno a elementi di distrazione.

La rilevazione esprime tendenzialmente un buon gradimento rispetto ai servizi offerti dall'Azienda con valori medi superiori rispetto alla precedente consultazione.