



**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*  
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)  
Tel. 0374373165 - Fax 0374381119; e-mail: [formazione@istitutovismara.it](mailto:formazione@istitutovismara.it)

**ANNO 2023**

Report di valutazione della qualità percepita e  
soddisfazione degli Ospiti

**IDR**

**Reparto San Francesco – San Carlo**

# IDR

## Risultati questionari rivolti agli Ospiti Reparti San Francesco e San Carlo

### Tassi di partecipazione

Per i Reparti San Francesco e San Carlo, trattandosi di ricoveri temporanei, il Questionario di gradimento viene consegnato agli Ospiti durante il ricovero in modo che abbiano già gli strumenti per una sua compilazione ed il tempo per la restituzione. Alla fine dell'anno vengono raccolti e processati i risultati nel loro complesso.

Nelle tabelle seguono le percentuali di risposta ed il mese in cui il Questionario è stato compilato.

QUESTIONARI RICEVUTI			
UTENTI 2023		Q RICEVUTI	%
San Francesco	171	32	19%
San Carlo	65	15	23%
<b>TOTALE</b>	<b>236</b>	<b>47</b>	<b>20%</b>

DATA COMPILAZIONE	VA
Gennaio	4
Febbraio	3
Marzo	0
Aprile	2
Maggio	0
Giugno	3
Luglio	0
Agosto	2
Settembre	1
Ottobre	4
Novembre	9
Dicembre	0
Dato mancante	19
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>

Come è possibile vedere, le percentuali di risposta sono decisamente basse per entrambi i reparti.

### Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Nello schema che segue sono evidenziate le caratteristiche socio-anagrafiche di coloro che hanno restituito il Questionario.

CHI COMPILA	VA	%
Utente	39	83%
Utente con familiare	4	9%
Familiare	2	4%
NR	2	4%
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

  

GENERE	VA	%
Donna	27	57%
Uomo	9	19%
NR	11	23%
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

ETA'	VA	%
18-45	0	0%
46-65	8	17%
Più di 65	35	74%
NR	4	9%
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

  

DURATA RICOVERO	VA	%
30 gg	9	19%
60 gg	17	36%
90 gg	9	19%
Oltre 90 gg	2	4%
NR	10	21%
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

## **Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**

*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

Si evidenzia una compilazione per lo più in forma diretta da parte dell'Ospite ricoverato. Tra i rispondenti prevale il genere femminile, un'età superiore ai 65 anni mentre la durata del ricovero, pur vedendo una prevalenza della durata di 60 gg, presenta diversi utenti con un ricovero di durata maggiore o minore.

### **Risultati generali**

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Ospiti.

I risultati vengono esposti in modo separato per reparto anche se preme sottolineare che capita frequentemente un Ospite venga trasferito nel corso del ricovero da un reparto all'altro, a seconda delle sue condizioni di salute. L'analisi dei risultati per reparto è quindi relativa.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte dei due reparti sono le seguenti:

- Reparto San Francesco: 4,51
- Reparto San Carlo: 4,26

Entrambi quindi si collocano tra la valutazione "4=buono" e "5=molto buono".

Con le precisazioni di cui sopra, vediamo i risultati separatamente nei due reparti.

**ANALISI DEI RISULTATI GENERALI**  
**Reparto SAN FRANCESCO**

I risultati verranno analizzati prendendo in considerazione area per area ed abbozzando qualche ipotesi interpretativa degli stessi.

I questionari ricevuti sono stati 32 su 171 ricoveri gestiti, con una percentuale di risposta bassa, al 19%.

Come detto, il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di Reparto, collocata a 4,51**.

Le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica che vengono espone in una Tabella riassuntiva, per essere poi riprese nell'analisi delle singole Aree.

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Valutazione delle cure ricevute	Relazione con il personale	Cibo e alimentazione	Ambienti, Pulizia e attrezzature
4.44	4.55	4.48	4.25	4.66

Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di reparto (in blu), altre sotto (in rosso).

Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto vicine alla media Ponderata generale dalla quale si discostano per pochi centesimi.

**Area: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE**  
**Domande da 1 a 6 - Me.Pond. di Area: 4,44**

La media dell'area è poco al di sotto della Me.P. di reparto (4,51). Possiamo quindi dire che nel complesso, la valutazione è buona. All'interno del comparto, qualche piccolo margine di miglioramento potrebbe essere messo in atto per gli aspetti indicati in rosso.

Sono invece valutate più che buone le comunicazioni ricevute durante il decorso del ricovero.

REPARTO SAN FRANCESCO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE					
	Qualità complessiva del reparto	Presenti nella Carta dei Servizi	Ricevute all'ingresso in merito all'organizzazione del Reparto	Ricevute all'ingresso in merito al programma riabilitativo	Ricevute durante il ricovero sul suo stato di salute	Ricevute durante il ricovero sull'andamento del suo programma riabilitativo
	1	2	3	4	5	6
NR Q	32	32	32	32	32	32
NR RECORD VALIDI	31	27	30	28	27	26
VOTO MEDIO	4,45	4,48	4,33	4,46	4,41	4,54
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,44					

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

**Area: CURE RICEVUTE: come valuta....**  
**Domande da 7 a 14 – Med.Pond. di Area: 4,55**

Tutta l'area presenta una media ponderata maggiore di quella di reparto.

Spicca la valutazione del lavoro dei fisioterapisti, con un 4,74 (D.9) quindi molto vicino al punteggio massimo attribuibile.

REPARTO SAN FRANCESCO	VALUTAZIONE DELLE CURE RICEVUTE: come valuta...							
	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Professionalità degli FKT	Qualità interventi riabilitativi	Cure igieniche e cura del suo aspetto	Attenzione del personale a garantire il rispetto di pudore e intimità nell'assistenza	Tempestività del personale a rispondere alle sue richieste (es. campanello)	Rispetto privacy
	7	8	9	10	11	12	13	14
NR Q	32	32	32	32	32	32	32	32
NR RECORD VALIDI	29	31	31	29	28	30	29	31
VOTO MEDIO	4,28	4,65	4,74	4,66	4,64	4,50	4,41	4,52
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,55							

**Area: RELAZIONE CON IL PERSONALE**  
**Domande dalla 15 alla 19 – Me.Pond. di Area: 4,48**

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori sopra il punteggio 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.P. di reparto (4,51). In rosso sono indicati gli item che sono sotto quell'indicatore numerico.

Pur in presenza di qualche item sotto la media ponderata di reparto, la valutazione è elevata per tutti gli item a riprova di una elevata capacità di relazione con gli ospiti del reparto e con i familiari.

REPARTO SAN FRANCESCO	RELAZIONE CON IL PERSONALE				
	Capacità di comunicazione e relazione	Disponibilità all'ascolto	Cortesia e gentilezza	Gentilezza e disponibilità vs i suoi familiari	Possibilità di soddisfare le sue esigenze spirituali
	15	16	17	18	19
NR Q	32	32	32	32	32
NR RECORD VALIDI	31	30	31	29	29
VOTO MEDIO	4,52	4,40	4,42	4,59	4,48
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,48				

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

**Area: CIBO E ALIMENTAZIONE**

**Domande da 20 a 23 – Me.Pond. di Area: 4,25**

Pur nella sua positività, con una media di area sopra il valore 4=buono, confermata anche nei singoli item, questa sezione ha i valori più bassi del Reparto, in particolare sulla varietà del menù.

REPARTO SAN FRANCESCO	CIBO E ALIMENTAZIONE			
	Varietà del menu	Qualità del cibo	Orari dei pasti	Presentazione e Aiuto/assistenza ai pasti
	20	21	22	23
NR Q	32	32	32	32
NR RECORD VALIDI	30	31	30	31
VOTO MEDIO	4,07	4,29	4,30	4,35
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,25			

**Area: AMBIENTI, PULIZIA, ATTREZZATURE**

**Domande da 24 a 32 – Me.Pond. di Area: 4,66**

Il comparto ha la Media di Area e tutti gli item al proprio interno più elevati della Media di Reparto (che, ricordiamo, è 4,51) e più elevato rispetto alle altre aree.

Forse qualche piccolo miglioramento sulla gestione della biancheria che presenta tuttavia una più che onorevole valutazione a 4,50.

REPARTO SAN FRANCESCO	AMBIENTE, PULIZIA ATTREZZATURE									
	Pulizia e cura della biancheria del reparto	Gradevolezza degli ambienti	Adeguatezza della temperatura	Adeguatezza della camera da letto	Adeguatezza del bagno annesso alla camera	Igiene e pulizia degli ambienti comuni	Igiene e pulizia delle camere e dei bagni	Adeguatezza della palestra e del servizio di terapie fisiche	Dotazione e qualità delle attrezzature	
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
NR Q	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
NR RECORD VALIDI	30	31	31	30	31	30	30	28	29	
VOTO MEDIO	4,50	4,71	4,68	4,60	4,58	4,67	4,73	4,71	4,72	
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,66									

**ESITO DEL RICOVERO**

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

Rispetto all'esito del ricovero, gli utenti riconoscono di aver avuto un miglioramento. Prevale l'item "grande miglioramento" con un 34% dei rispondenti.

ESITO RICOVERO		
Grande miglioramento	11	34%
Miglioramento	10	31%
Discreto miglioramento	5	16%
Lieve miglioramento	2	6%
Peggioramento	1	3%
Nessun miglioramento	0	0%
NR	3	9%
<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**ANALISI DELLA MODA (Voto più frequente)**

Con l'analisi della MODA è possibile vedere quali, delle valutazioni da 1 a 5, è stato il valore più utilizzato. I prospetti più sotto riportano questi dati colorati in giallo.

REPARTO SAN FRANCESCO	CHIAREZZA E COMPEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE						VALUTAZIONE DELLE CURE RICEVUTE: come valuta_								RELAZIONE CON IL PERSONALE				
	Qualità complessiva del reparto	Presenti nella Carta dei Servizi	Ricevute all'ingresso in merito all'organizzazione del Reparto	Ricevute all'ingresso in merito al programma riabilitativo	Ricevute durante il ricovero sul suo stato di salute	Ricevute durante il ricovero sull'andamento del suo programma	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Professionalità degli FKT	Qualità interventi riabilitativi	Cure igieniche e cura del suo aspetto	Attenzione del personale a garantire il rispetto di pudore e intimità	Tempestività del personale a rispondere alle sue richieste (es. privacy)	Rispetto privacy	Capacità di comunicazione e relazione	Disponibilità all'ascolto	Cortesie e gentilezza	Gentilezza e disponibilità vs i suoi familiari	Possibilità di soddisfare le sue esigenze spirituali
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Molto crente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0
Carente	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	1	2	4	2	2	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2
Buono	12	10	12	11	12	10	8	5	6	8	8	11	7	13	9	12	10	8	11
Molto buono	17	15	14	15	13	15	15	24	24	20	19	17	18	17	20	16	18	19	16
Non so/Non risponde	1	5	2	4	5	6	3	1	1	3	4	2	3	1	1	2	1	3	3
TOT	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

REPARTO SAN FRANCESCO	CIBO E ALIMENTAZIONE				AMBIENTE, PULIZIA ATTREZZATURE								
	Varietà del menu	Qualità del cibo	Orari dei pasti	Presentazione e Auto/assistenza ai pasti	Pulizia e cura della biancheria del reparto	Gradevolezza degli ambienti	Adeguatezza della temperatura	Adeguatezza della camera da letto	Adeguatezza del bagno annesso alla camera	Igiene e pulizia degli ambienti comuni	Igiene e pulizia delle camere e dei bagni	Adeguatezza della palestra e del servizio di terapie fisiche	Dotazione e qualità delle attrezzature
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Molto crente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carente	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	6	5	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1
Buono	13	9	14	15	11	7	8	8	7	8	6	6	6
Molto buono	10	16	13	14	17	23	22	20	21	21	23	21	22
Non so/Non risponde	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	4	3
TOT	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Come è immediatamente percepibile, l'etichetta di gran lunga utilizzata è stata il valore 5=molto buono, evidenziata in giallo.

Gli unici item dove prevale, in alcuni casi, la valutazione 4=buono sono quelli relativi al cibo, come evidenziato precedentemente.

### Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti.

REPARTO	NR. QUESTIONARIO	COMMENTI
SFRA	Q8	Mi trovo benissimo!
SFRA	Q14	Buon servizio. Grazie
SFRA	Q17	Cena voto 3; pranzo ottimo
SFRA	Q18	Complimenti e un GRAZIE di cuore a tutti medici ed operatori
SFRA	Q20	Domanda nr.4 circa l'assistenza infermieristica, in realtà la qualità dipende da chi la fornisce, non è sempre ottima. Domanda nr.7: circa la varietà del menù: a pranzo è ottima, a cena molto ripetitiva. Trovo davvero eccessivo l'uso dei bicchieri di plastica
SFRA	Q29	Poco personale
SFRA	Q30	Un sentito grazie a tutto il personale: ho visto la vostra professionalità nei confronti di tutti. Anche dei pazienti più "difficili". Grazie di tutto. MM



**ANALISI DEI RISULTATI GENERALI**  
**Reparto SAN CARLO**

I risultati verranno analizzati prendendo in considerazione area per area ed abbozzando qualche ipotesi interpretativa degli stessi.

La percentuale di risposta è stata del 23% (15 questionari su 65 distribuiti nell'anno), leggermente superiore del Rep. San Francesco, ma comunque piuttosto bassa.

Il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di reparto, collocatasi a 4,26.**

Le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica che vengono esposte in una Tabella riassuntiva, per essere poi riprese nell'analisi delle singole Aree.

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Valutazione delle cure ricevute	Relazione con il personale	Cibo e alimentazione	Ambienti, Pulizia e attrezzature
4.24	4.43	4.24	4.09	4.23

Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di reparto (in blu), altre sotto (in rosso). Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto vicine alla media Ponderata generale dalla quale si discostano per pochi centesimi.

**Area: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE**  
**Domande da 1 a 6 - Me.Pond. di Area: 4,24**

La media dell'area è poco al di sotto della Me.P. di reparto (4,26). Possiamo quindi dire che nel complesso, la valutazione è buona.

All'interno del comparto, qualche piccolo margine di miglioramento potrebbe essere messo in atto per gli aspetti indicati in rosso.

REPARTO SAN CARLO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE					
	Qualità complessiva del reparto	Presenti nella Carta dei Servizi	Ricevute all'ingresso in merito all'organizzazione del Reparto	Ricevute all'ingresso in merito al programma riabilitativo	Ricevute durante il ricovero sul suo stato di salute	Ricevute durante il ricovero sull'andamento del suo programma riabilitativo
	1	2	3	4	5	6
NR Q	15	15	15	15	15	15
NR RECORD VALIDI	15	13	12	12	15	12
VOTO MEDIO	4,33	4,00	4,33	4,33	4,13	4,33
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,24					

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

**Area: CURE RICEVUTE: come valuta....**  
**Domande da 7 a 14 – Med.Pond. di Area: 4,43**

Tutta l'area presenta una media ponderata maggiore di quella di reparto.

Spicca la valutazione del lavoro dei fisioterapisti, con un 4,79 (D.9) quindi molto vicino al punteggio massimo attribuibile.

REPARTO SAN CARLO	VALUTAZIONE DELLE CURE RICEVUTE: come valuta_							
	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Professionalità degli FKT	Qualità interventi riabilitativi	Cure igieniche e cura del suo aspetto	Attenzione del personale a garantire il rispetto di pudore e intimità	Tempestività del personale a rispondere alle sue richieste (es. Rispetto privacy	
	7	8	9	10	11	12	13	14
NR Q	15	15	15	15	15	15	15	15
NR RECORD VALIDI	15	14	14	14	13	15	14	15
VOTO MEDIO	4,13	4,64	4,79	4,71	4,54	4,33	4,07	4,27
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,43							

**Area: RELAZIONE CON IL PERSONALE**  
**Domande dalla 15 alla 19 – Me.Pond. di Area: 4,24**

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori sopra il punteggio 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.P. di reparto (4,26). In rosso sono indicati gli item sotto quell'indicatore numerico.

Pur in presenza di qualche item sotto la media ponderata di reparto, la valutazione è elevata per tutti gli item a riprova di una elevata capacità di relazione con gli ospiti del reparto e con i familiari.

REPARTO SAN CARLO	RELAZIONE CON IL PERSONALE				
	Capacità di comunicazione e relazione	Disponibilità all'ascolto	Cortesia e gentilezza	Gentilezza e disponibilità vs i suoi familiari	Possibilità di soddisfare le sue esigenze spirituali
	15	16	17	18	19
NR Q	15	15	15	15	15
NR RECORD VALIDI	15	14	14	14	15
VOTO MEDIO	4,27	4,29	4,36	4,29	4,00
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,24				

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

**Area: CIBO E ALIMENTAZIONE**

**Domande da 20 a 23 – Me.Pond. di Area: 4,09**

Pur nella sua positività, con una media di area sopra il valore 4=buono, confermata anche nei singoli item, questa sezione ha i valori più bassi del Reparto.

Tale valutazione era emersa anche per il Rep. San Francesco.

Varrebbe quindi la pena forse soffermarsi ad analizzare meglio questa tematica per l'intero reparto IDR.

REPARTO SAN CARLO	CIBO E ALIMENTAZIONE			
	Varietà del menu	Qualità del cibo	Orari dei pasti	Presentazione e Aiuto/assistenza ai pasti
	20	21	22	23
NR Q	15	15	15	15
NR RECORD VALIDI	15	14	14	14
VOTO MEDIO	4,07	4,07	4,00	4,21
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,09			

**Area: AMBIENTI, PULIZIA, ATTREZZATURE**

**Domande da 24 a 32 – Me.Pond. di Area: 4,23**

Il comparto ha la Media di Area appena sotto quella di Reparto (4,26).

Al proprio interno tuttavia si evidenzia un'area di criticità per quanto attiene l'adeguatezza del bagno, messa peraltro in evidenza anche dalle operatrici (il piano doccia con il livello in discesa non è visivamente evidenziato).

REPARTO SAN CARLO	AMBIENTE, PULIZIA ATTREZZATURE									
	Pulizia e cura della biancheria del reparto	Gradevolezza degli ambienti	Adeguatezza della temperatura	Adeguatezza della camera da letto	Adeguatezza del bagno annesso alla camera	Igiene e pulizia degli ambienti comuni	Igiene e pulizia delle camere e dei bagni	Adeguatezza della palestra e del servizio di terapie fisiche	Dotazione e qualità delle attrezzature	
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
NR Q	15	15	15	1	15	15	15	15	15	15
NR RECORD VALIDI	14	15	14	1	12	13	14	14	14	14
VOTO MEDIO	4,21	4,13	4,29	4,2	3,67	4,23	4,29	4,43	4,43	4,43
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,23									

**ESITO DEL RICOVERO**

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

Rispetto all'esito del ricovero, gli utenti riconoscono di aver avuto un miglioramento. Prevale l'item "grande miglioramento" con un 60% dei rispondenti.

ESITO RICOVERO		
Grande miglioramento	9	60%
Discreto miglioramento	3	20%
Miglioramento	2	13%
Nessun miglioramento	1	7%
Lieve miglioramento	0	0%
Peggioramento	0	0%
NR	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**ANALISI DELLA MODA (Voto più frequente)**

Con l'analisi della MODA è possibile vedere quali, delle valutazioni da 1 a 5, è stato il valore più utilizzato. I prospetti più sotto riportano questi dati colorati in giallo.

SAN CARLO	CHIAREZZA E COMPEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE						VALUTAZIONE DELLE CURE RICEVUTE: come valuta_								RELAZIONE CON IL PERSONALE				
	Qualità complessiva del reparto	Presenti nella Carta dei Servizi	Ricevute all'ingresso in merito all'organizzazione del Reparto	Ricevute all'ingresso in merito al programma riabilitativo	Ricevute durante il ricovero sul suo stato di salute	Ricevute durante il ricovero sull'andamento del suo programma riabilitativo	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Professionalità degli FKT	Qualità interventi riabilitativi	Cure igieniche e cura del suo aspetto	Attenzione del personale a garantire il rispetto di pudore e intimità	Tempestività del personale a rispondere alle sue richieste (es. Rispetto privacy	Capacità di comunicazione e relazione	Disponibilità all'ascolto	Cortesie e gentilezza	Gentilezza e disponibilità vs i suoi familiari	Possibilità di soddisfare le sue esigenze spirituali	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Moito carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1
Sufficiente	2	3	1	1	2	0	4	1	0	0	1	3	2	2	2	1	1	0	3
Buono	6	7	6	6	9	8	5	3	3	4	4	4	6	4	7	5	4	7	6
Moito buono	7	3	5	5	4	4	6	10	11	10	8	8	5	8	6	7	8	6	5
Non so/Non risponde	0	2	3	3	0	3	0	1	1	1	2	0	1	0	0	1	1	1	0
TOT	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**  
*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

SAN CARLO	CIBO E ALIMENTAZIONE				AMBIENTE, PULIZIA ATTREZZATURE								
	Varietà del menu	Qualità del cibo	Orari dei pasti	Presentazione e Autoassistenza ai pasti	Pulizia e cura della biancheria del reparto	Gradevolezza degli ambienti	Adeguatezza della temperatura	Adeguatezza della camera da letto	Adeguatezza del bagno annesso alla camera	Igiene e pulizia degli ambienti comuni	Igiene e pulizia delle camere e dei bagni	Adeguatezza della palestra e del servizio di terapie fisiche	Dotazione e qualità delle attrezzature
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Molto carente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Carente	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0
Sufficiente	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
Buono	8	7	8	7	7	7	4	6	2	3	3	6	6
Molto buono	4	4	3	5	5	5	7	6	5	7	8	7	7
Non so/Non risponde	0	1	1	1	1	0	1	1	3	2	1	1	1
TOT	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Come è immediatamente percepibile, l'etichetta di gran lunga utilizzata è stata il valore 5=molto buono, evidenziata in giallo. Più frequente rispetto al Rep. San Francesco, l'utilizzo del voto "4=buono", coerente con una media ponderata di reparto leggermente più bassa.

**Risposte aperte**

Di seguito i commenti inseriti.

REPARTO	NR. QUESTIONARIO	COMMENTI
SCAR	Q1	Più comunicazioni personali sull'evolversi del percorso terapeutico
SCAR	Q2	E il medico chi l'ha visto?
SCAR	Q3	Giro visita del medico mai fatto
SCAR	Q4	Personale molto preparato... pur essendo pochi si fanno in quattro per i pazienti. I bagni sono pericolosi per chi ha le stampelle o deambulatore

**Conclusioni**

Entrambi i reparti hanno valutazioni superiori al 4=buono, tranne che, come abbiamo osservato, per il bagno in stanza dei Rep. San Carlo.

Alcuni aspetti di miglioramento sono forse da valutare per quanto riguarda l'ambito del cibo che, pur in una valutazione positiva, ha ricevuto in entrambi i reparti punteggi più bassi del resto delle aree. Varrebbe forse la pena approfondire la tematica sia con gli operatori che con gli Ospiti.

**Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus**

*Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura*

Spicca su tutto la più che positiva valutazione dell'elemento "core" dei reparti, ovvero le cure ricevute, in particolare in ambito riabilitativo, che sono la ragione principale per cui gli Ospiti vengono ricoverati. Sia in itinere, sia per quanto attiene gli esiti dello stesso, si può sicuramente affermare che in entrambi i reparti i risultati sono pienamente raggiunti.