

## **ANNO 2024**

Report di valutazione della qualità percepita e  
soddisfazione degli Ospiti

### **IDR**

## **Reparto San Francesco – San Carlo**

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione rivolti ai Familiari e agli Utenti.

# IDR

## Risultati questionari rivolti agli Ospiti Reperti 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.

Il 2024 è stato caratterizzato da un innalzamento delle percentuali di risposta, che si sono raddoppiate.

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

	2023	2024
<b>Q DISTRUBUITI</b>	236	218
<b>Q RICEVUTI</b>	47	87
<b>% DI RISPOSTA</b>	20%	40%

### 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	41	47%
Familiare	11	13%
Utente con familiare	28	32%
NR	7	8%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

GENERE	VA	%
Uomo	13	15%
Donna	41	47%
NR	33	38%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

ETA'	VA	%
Età 18-45	2	2%
Età 46-65	8	9%
Più di 65 anni	74	85%
NR	3	3%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

DURATA RICOVERO	VA	%
30 gg	17	20%
60 gg	25	29%
90 gg	25	29%
NR	20	23%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

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 vi sono percentuali uguali di permanenza tra i 60 e i 90 gg di ricovero.

## Risultati generali

In considerazione del fatto che il Personale ruota regolarmente in entrambi Reparti, che l'organizzazione delle cure è completamente sovrapponibile e che con una certa frequenza il Paziente può essere trasferito da un Reparto all'altro durante lo stesso ricovero, l'analisi dei risultati procede senza distinguere i due Reparti.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la il voto medio attribuito si colloca al 4,13

Entrambi quindi si collocano tra la valutazione "4=buono" e "5=molto buono".  
Vediamo i risultati in forma analitica.

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

MEDIA GENERALE DI UDO	CHIAREZZA E COMPETENZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA RICEVUTA	PERSONALE DI REPARTO	SERVIZIO RISTORAZIONE	IGIENE E PULIZIA DEL REPARTO	RISPETTO ALL'ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI
4,13	3,94	4,19	3,99	3,97	4,29	4,27

Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di reparto (in grigio 1° colonna), altre sotto che sono evidenziate dal campo rosso.

### Area: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE Domande da 1 a 4 - Me.Pond. di Area: 3,94

La media dell'area è un po' al di sotto della Me.P. di reparto (3,94).

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

Meglio la valutazione delle informazioni ricevute sul percorso riabilitativo.

	CHIAREZZA E COMPETENZA DELLE INFORMAZIONI			
	Le info contenute nella Cds	Ricevute all'ingresso (organizzazione e orari)	Rcievute sul suo stato di salute	Sul suo percorso riabilitativo
NR Q	87	87	87	87
NR RECORD VALIDI	70	74	78	79
VOTO MEDIO	3,90	4,05	3,68	4,14
MEDIA PONDERATA DI AREA	3,94			

**Area: CURE RICEVUTE: come valuta....**  
**Domande da 5 a 11 – Med.Pond. di Area: 4,19**

Tutta l'area presenta una media ponderata maggiore di quella di reparto.  
 All'interno degli item un piccolo margine di miglioramento è rappresentato dai campi indicati in rosso.

VALUTAZIONE DI:						
Assistenza medica	Assistenza infermieristica	L'assistenza riabilitativa (trattamenti e info ricevute durante il percorso	L'assistenza di base (cure igieniche e della persona)	La rispondenza dei trattamenti riabilitativi ricevuti al percorso	Il rispetto della privacy durante il ricovero e le cure igieniche	Tempestività del personale a rispondere alle sue richieste
87	87	87	87	87	87	87
80	84	85	81	82	81	82
3,75	4,37	4,45	4,35	4,24	4,27	3,88
<b>4,19</b>						

**Area: RELAZIONE CON IL PERSONALE**  
**Domande dalla 12 alla 14 – Me.Pond. di Area: 3,99**

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta buoni riscontri, sopra o vicini al valore 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.P. di reparto (4,13).

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.

PERSONALE DI REPARTO		
Capacità di comunicazione e relazione con lei e famiglia	Disponibilità all'ascolto	Cortesia e gentilezza
87	87	87
81	83	84
4,01	3,86	4,10
<b>3,99</b>		

**Area: CIBO E ALIMENTAZIONE**

**Domande da 15 a 18 – Me.Pond. di Area: 3,97**

Come nel commento precedente, , il comparto nel suo complesso presenta buoni riscontri, sopra o vicini al valore 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.P. di reparto (4,13).

SERVIZIO RISTORAZIONE			
Orari dei pasti	La varietà del menù	La qualità del cibo	Il servizio nel suo complesso
87	87	87	87
82	84	84	81
4,01	3,89	3,95	4,04
<b>3,97</b>			

**Area: AMBIENTI, PULIZIA, ATTREZZATURE**

**Domande da 19 a 21 – Me.Pond. di Area: 4,29**

Il comparto ha la Media di Area e tutti gli item al proprio interno più elevati della Media di Reparto (che, ricordiamo, è 4,13) e più elevato rispetto alle altre aree.

IGIENE E PULIZIA DEL REPARTO		
19	20	21
Pulizia e cura della biancheria della camera (lenzuola, asciugamani ...)	L'igiene e la pulizia della sua camera e bagno	L'igiene e pulizia degli ambienti comuni
87	87	87
85	83	84
4,32	4,27	4,27
<b>4,29</b>		

## Area: ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI

Domande da 22 a 27 – Me.Pond. di Area: 4,27

Anche in questo caso il comparto ha una Media Pond. di Area superiore a quella generale.

Alcune piccole criticità nei bagni di un reparto.

RISPETTO ALL'ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI					
22	23	24	25	26	27
La gradevolezza degli ambienti comuni	L'adeguatezza della temperatura della stanza e degli ambienti in generale	L'adeguatezza della camera da letto	La funzionalità del bagno annesso alla sua camera	L'adeguatezza della Palestra e dell'Ambulatorio di Ter. Fisiche	L'adeguatezza delle attrezzature e macchinari a disposizione per la
87	87	87	87	87	87
84	85	83	83	84	84
4,38	4,09	4,30	3,94	4,48	4,44
4,27					

## ESITO DEL RICOVERO

Rispetto all'esito del ricovero, gli utenti riconoscono di aver avuto un miglioramento. La somma delle percentuali di "Miglioramento" e "Lieve miglioramento" è uguale al 89% delle risposte.

ESITO DEL RICOVERO	nr.	%
Miglioramento	57	66%
Lieve Miglioramento	20	23%
Nessun miglioramento	1	1%
Peggioramento	0	0%
N/R	9	10%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**89%**

## Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti dai rispondenti dei due reparti.

CUSTOMER IDR 2024 - COMMENTI PERSONALI (IN ORDINE DI DATA)			
REP.	NR. Q.	DATA	COMMENTI PERSONALI
SCAR	Q17	gen-24	Un grande ringraziamento a tutto il personale del reparto e fisioterapia
SFRA	Q20	apr-24	Purtroppo il personale è troppo poco come ci vorrebbe di più, alcune sono brave altre insufficienti, non le vedo adatte a questo lavoro; i pasti sono scarsi o nulli o è terminato pure freddo a volte non è piacevole tutto questo
SCAR	Q12	apr-24	Il ricovero è stato abbastsnza buono, tranne che per il servizio del cibo, che risulta insufficiente sia per qualità sia per quantità
SCAR	Q14	apr-24	Cibo freddo
SCAR	Q15	apr-24	Buona la qualità e quantità del cibo a mezzogiorno (il servizio inizia dal San Carlo!). Monotona la scelta degli alimenti per la sera. Per molte sere il cibo è stato insufficiente (il servizio inizia dal San Francesco). Se il pranzo/cena è a scelta, a TUTTI i pazienti deve essere data la possibilità di scelta fra TUTTE le opzioni. Se questo porta a grandi sprechi, forse sarebbe opportuno operare altre scelte (ad es. prenotazione di pranzo/cena fatta il giorno prima per il giorno dopo).
S/REP	Q29	apr-24	Sono soddisfatta di questa struttura. Bene i fisioterpaisti. Bene infermieri. Bene anche sull'altro personale. Bene anche la dottoressa che mi ha in cura. Niente da ridire. Nessun suggerimento. Do una nota di merito alle oss sono bravissime.
SFRA	Q25	mag-24	All'ingresso l'accoglienza è inesistente. Per avere informazioni bisogna chiedere in continuazione e spesso il personale si è rilevato indisponente. La cucina è veramente scadente: i pasti arrivano freddi e la sera spesso non arriva tutto o è già terminato, La qualità dei "piatti" spesso scadente, immangiabile. Si potrebbe pensare di iniziare le distribuzioni una volta da una parte, una dall'altra e cucinare davvero discretamente, non ci vuole molto!! Le medicine non sempre vengono somministrate agli orari indicati nelle terapie (spesso in ritardo). Molto buona l'attività in palestra dove il personale è gentile, attento alle esigenze della persona e molto professionale, Si può fare di meglio per il resto.
S/REP	Q21	mag-24	Cibo non valutato perché l'utente ha l'alimentazione via peg. Il servizio è stato INECCEPIBILE da una Equipe sempre attenta, preparata, disponibile al benessere dell'ospite e la collaborazione con il familiare
S/REP	Q6	lug-24	L'unico inconveniente è il cattivo funzionamento dell'aria condizionata in alcune camere e la scaRsità di personale (spero per le ferie) necessario per le persone in carrozzina.

SCAR	Q5	ago-24	L'orario colloquio medici almeno ogni 15 giorni 1 ora nel tardo pomeriggio
S/REP	Q17	ago-24	Personale assistenziale competente e gentile giornate alterne
SFRA	Q15	ott-24	Deve essere incentivato il rapporto medico-pz soprattutto a livello comunicativo; il personale è scarso e, spesso, non riesce ad essere empatico col pz.; le stanze del S, Francesco non sono dotate di TV ed i pz. Devono portarselo da casa; alle 20.00 è un po' presto per essere messi a letto;
SCAR	Q20	ott-24	Carente assistenza medica
SFRA	Q2	nov-24	Tutto bene specialmente l'assistenza della fisioterapista Noemi. Non si può dire la stessa cosa della dott.ssa. Il sabato e domenica i medici bisogna cercarli col lanterno. Infatti le dopo le dosi di pillole non adeguate la pressione sanguigna è salita 200/100 e dopo una adeguata cura è entrata nella normalità
S/REP	Q20	nov-24	Mancano le bustine con i condimenti (olio, aceto x insalata e pomodori); mancano i tappi del bidet e lavabo dai quali fuoriescono odori di fogna; riso quasi sempre scotto; un cucchiaino di formaggio grattugiato; impossibile andare a casa per una giornata (sabato/festivi); i materassi sono duri e corti; difficoltà a fare la doccia; il brodo per la minestra non vede la carne; i servizi in comune mancano di chiavistelli
S/REP	Q31	nov-24	Mi sono trovata molto bene. La mia permanenza è stata molto sostenuta con il personale di servizio eccellente e molto disponibile e attento e poi le amiche che si sono formate come gruppo. Molto bene.
SFRA	Q28	dic-24	Scarsa presenza in reparto del personale medico. Poca comunicazione con i pz.
S/REP	Q7	dic-24	Reparto molto freddo di giorno e di notte. Fisioterapista Xxxx pessima e dannosa. Fisioterapista Gabriele molto bravo, attento e di molto aiuto. Personale da segnalare: Barbara brava; Mustafà bravo; Andrea molto bravo; Xxxxx maleducata e scostante; Anna brava; Cristian molto bravo. Non è accettabile che in certi reparti d ospedale faccia così freddo. Per come mi sono trovata in generale vedendo troppe mancanze, non credo proprio di tornare in questa struttura. Riconoscendo che comunque Gabriele fisioterapista è persona brava allenta e disponibile.
SCAR	Q4		Bagno: è impossibile fare la doccia, ci si deve lavare da noi, intendo dire in bagno usando la manopola che ogni mattina ci danno con la salvietta pulitissima. Le manopole sono eccellenti. La biancheria pure mentre la carta igienica è troppo sottile, penso sia solo in N.2, poco! Secondo me c'è pure poco tempo per consumare i pasti che però sono ottimi e variati. Scusate il mio pasticcio e grazie di quanto mi avete fatto e dato.
SCAR	Q6		Poca varietà di cibi, dottori visti raramente il personale impiega molti minuti a rispondere ai campanelli
SCAR	Q7		Tutto bene
S/REP	Q2		Grazie di tutto!

S/REP	Q4	Il "Barbarella" molto professionale e umana. Infermiera Xxxxx aggressiva e poco tollerante. Medici mai visti nel bisogno. Bisognava percorrere tutti i corridoi alla ricerca per poi non trovarli mai. Fisioterapisti molto professionali meno qualcuno e me lo sono trovato io. Vi ringrazio qui ho trovato molti amici ma nella vostra struttura non verrò mai più Dio permettendo.
S/REP	Q5	Un grosso merito a tutto lo staff della palestra per l'accoglienza piena d'affetto e di comprensione delle problematiche del malato, pur non perdendo di vista il lavoro da fare. Purtroppo nel periodo di non autosufficienza del malato allettato l'assistenza è molto carente. Nel momento in cui il malato riesce a deambulare autonomamente, quindi non necessita di un'assistenza frequente, è tutto più semplice
S/REP	Q12	Personale gentile
S/REP	Q13	Ricovero ottimo peccato per il cibo
S/REP	Q15	Mi sono trovato bene con tutto il personale
S/REP	Q16	Assistenza continua in corsia per le persone allettate o in carrozzina quando non richiedono assistenza per 1 ora /2 in quanto le OSS specialmente nel pomeriggio non ci sono, o perché ai pz cade l'acqua o si incastrano nelle sponde o aspettano di essere cambiate da feci ecc. ecc. per creare meno disagio e un po' di dignità una persona fissa non sarebbe male e un po' di attenzione in più non guasta. Le persone sane "di testa" vengono messe a letto alle 14.00 fino al mattino dopo, quando quelle che possono vorrebbero alzarsi, stare in compagnia fino all'ora di cena ci rispondono che non hanno tempo le oss per fare questo. Le oss sono brave penso che non possono fare tutto. mettere una persona in corsia non sarebbe male. Per conto mio ho avuto problemi con il letto. Senza maniglione quello che ha sofferto nel salire e scendere lo so solo io ed il bagno di S. Carlo non va bene per le carrozzine, ma mi sono arrangiata, io non mollo! Ringrazio tutti gli oss, gli infermieri, le ragazze delle pulizie, il buongiorno di Massimo al mattino sempre soale, la caposala disponibile, i fisioterapisti, in particolare Elena e Eleonora!! Ultima cosa: Xxxxx, Xxxxxx, Xxxxxx: un po' più di umanità e rispondere meglio non nuoce
S/REP	Q24	Personale tutto molto gentile e disponibile 6 pulizie 10
S/REP	Q30	Questo giorno di aprile ho compilato questo questionario (5-4-2024). Sono soddisfatta della struttura. Non ho nessun commento.
S/REP	Q32	Certamente un'esperienza positiva. A volte ho notato una certa riluttanza alla fornitura di informazioni relative al mio stato. Nel complesso un'ottima struttura PS.: non perfetta disponibilità da parte medica nei confronti dei pazienti (Giuseppe Dr. Morselli)

## **Conclusioni**

La somma delle valutazioni di entrambi i reparti restituisce una buona valutazione del livello delle cure ricevute dagli Utenti.

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 gli obiettivi riabilitativi sono stati pienamente raggiunti.

Per quanto attiene ad alcune segnalazioni negative sul tema del cibo, successivamente alla elaborazione dei dati del Questionario si è intervenuti con un'osservazione specifica sul tema per apportare alcuni accorgimenti di cui sarà dato conto nel report del 2025.



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

## Questionario di valutazione della Qualità del Servizio REPARTO DI RIABILITAZIONE - ANNO 2024

Rep. SAN CARLO   
Rep. SAN FRANCESCO

### Durata del ricovero

30 gg                       60 gg                       90 gg

### DATA DI COMPILAZIONE

Gentile Signora/Egregio Signore,

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e Utenti dei Reparti di Riabilitazione.

Le chiediamo a questo scopo la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo al breve Questionario che troverà all'interno dove sono state inserite alcune semplici domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che Le offriamo.

**Il questionario è rivolto a chi utilizza il servizio ed è anonimo.**

Una volta compilato le chiediamo di inserirlo nell'urna collocata all'ingresso del Reparto.

Una parte del Questionario è dedicata ai suoi dati generali che, pur garantendo l'anonimato, una volta elaborati ci permetteranno di tracciare un profilo dei ricoverati nei nostri reparti per meglio andare incontro alle loro esigenze.

Contiamo molto sul Suo contributo e La ringraziamo fin d'ora per la sua preziosa collaborazione!

*Direzione dell'Istituto e il personale del Reparto*

Per valutare il reparto, Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5 mettendo una “X” sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:  
 1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 6=ottimo 0=non so

**Queste prime domande riguardano la chiarezza e completezza delle INFORMAZIONI che ha ricevuto. Come valuta:**

1	Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi	1	2	3	4	5	0
2	Ricevute al momento dell'ingresso in reparto (organizzazione ed orari)	1	2	3	4	5	0
3	Le informazioni ricevute sul suo stato di salute	1	2	3	4	5	0
4	Sul suo percorso riabilitativo	1	2	3	4	5	0

**Alcune domande riguardano LE CURE RICEVUTE in reparto. Come valuta:**

5	L'assistenza medica ricevuta	1	2	3	4	5	0
6	L'assistenza infermieristica	1	2	3	4	5	0
7	L'assistenza riabilitativa (trattamenti e informazioni ricevute sul percorso riabilitativo)	1	2	3	4	5	0
8	L'assistenza di base (cure igieniche e cura della persona)	1	2	3	4	5	0
9	La rispondenza dei trattamenti riabilitativi ricevuti al percorso programmato	1	2	3	4	5	0
10	Il rispetto della sua privacy durante il ricovero e durante le cure igieniche	1	2	3	4	5	0
11	La tempestività del personale ad andare incontro alle sue richieste	1	2	3	4	5	0

**Rispetto AL PERSONALE DI REPARTO, come valuta:**

12	La capacità di comunicazione e relazione con Lei e la sua famiglia	1	2	3	4	5	0
13	La disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0
14	La cortesia e gentilezza	1	2	3	4	5	0

**Rispetto al SERVIZIO DI RISTORAZIONE, come valuta:**

15	Gli orari dei pasti	1	2	3	4	5	0
16	La varietà del menù	1	2	3	4	5	0
17	La qualità del cibo	1	2	3	4	5	0
18	Il servizio nel suo complesso	1	2	3	4	5	0
		1	2	3	4	5	0

**Rispetto all'IGIENE E PULIZIA come valuta:**

19	La pulizia della biancheria in camera (lenzuola, asciugamani...)	1	2	3	4	5	0
20	L'igiene e pulizia della sua camera e del bagno	1	2	3	4	5	0
21	L'igiene e pulizia degli ambienti comuni	1	2	3	4	5	0

**Rispetto all'ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI, come valuta:**

22	La gradevolezza degli ambienti comuni	1	2	3	4	5	0
23	L'adeguatezza della temperatura della stanza e degli ambienti in generale	1	2	3	4	5	0
24	L'adeguatezza della camera da letto	1	2	3	4	5	0
25	La funzionalità del bagno annesso alla camera	1	2	3	4	5	0
26	L'adeguatezza del locale Palestra e dell'Ambulatorio di terapie fisiche	1	2	3	4	5	0
27	L'adeguatezza delle attrezzature e macchinari messi a disposizione per la	1	2	3	4	5	0

**Qual è stato l'esito riabilitativo del suo ricovero?**

Miglioramento	Lieve miglioramento	Nessun miglioramento	Peggioramento
---------------	---------------------	----------------------	---------------

**Il questionario è compilato da:**

- L'Utente   
 L'Utente con un familiare   
 Un familiare

**Dati dell'utente: Genere ed Età**

- Donna                       Uomo  
 18/45 anni                   46/60 anni                       Più di 65 anni

Sul retro del presente foglio potrà fare segnalazioni e/o commenti relativi alla sua esperienza del ricovero

**Ha altri commenti e/o suggerimenti in merito al servizio ricevuto?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE**