

ANNO 2025

RISULTATI FAMILIARI / CAREGIVER E UTENTI

Report di valutazione della qualità percepita e
soddisfazione di Familiari ed Ospiti/Utenti

RSD

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 per i Familiari e gli Utenti.

RSD

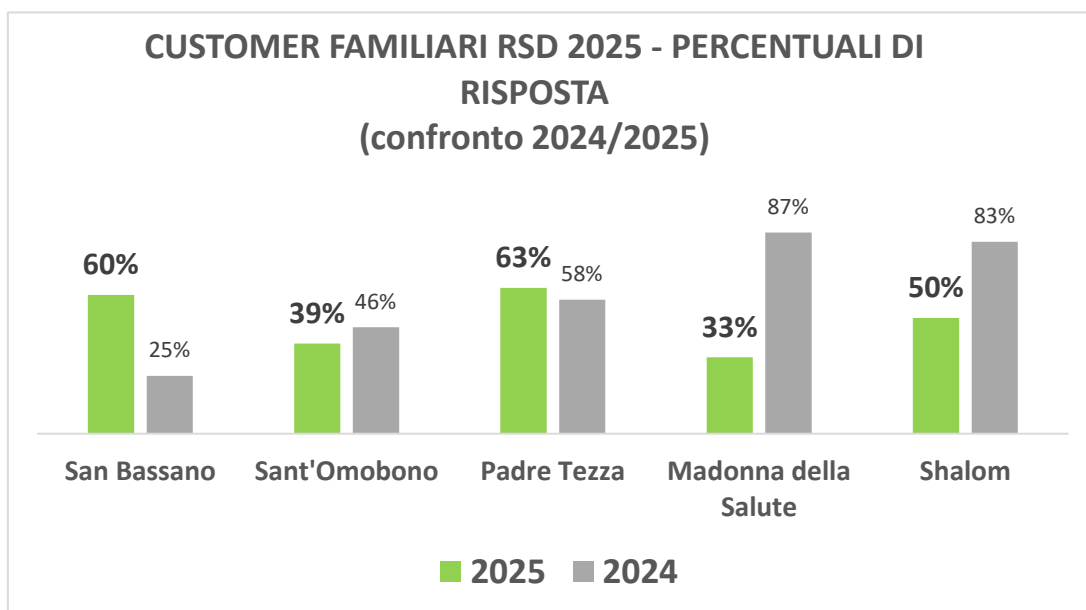
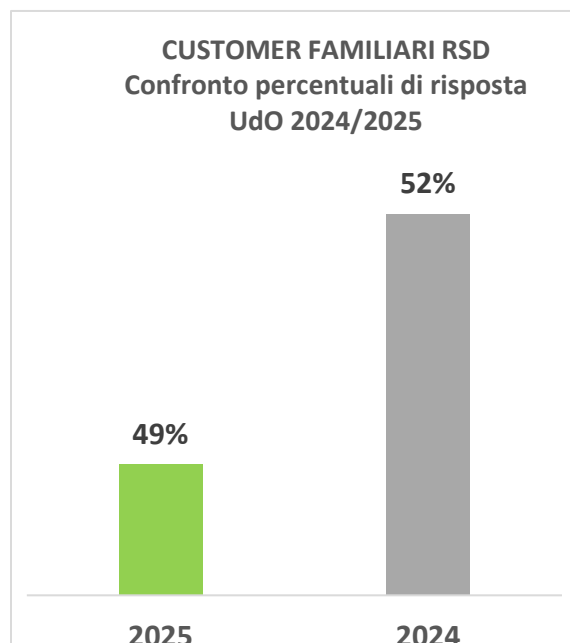
Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Anche quest'anno si è utilizzato il Questionario in forma ridotta elaborato nel 2024.
Nei paragrafi che seguono si espongono i risultati della rilevazione.

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 78 Questionari.
I questionari ritornati sono stati nr. 38, con un tasso di risposta assestato al 49%, in calo rispetto all'anno precedente.

Come è possibile vedere dallo schema sottostante, mentre il Rep. San Bassano e Padre Tezza hanno visto un incremento della percentuale di risposta, altri reparti presentano un calo, a volte anche abbastanza significativo come il Madonna della Salute e Shalom.



Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/Caregiver che hanno restituito il Questionario.

Se paragonati ai dati dei Familiari della RSA, è evidente che ci troviamo di fronte a una tipologia molto diversa di parente di riferimento.

Innanzitutto rispetto al Genere, si nota una sostanziale equivalenza di risposte ricevute dai due sessi.

In secondo luogo la percentuale più elevata di caregiver che hanno risposto sono fratelli/sorelle degli Ospiti della RSD (37%).

Rispetto alla fascia di età, c'è un equilibrio tra under e over 65enni (37%).

In merito alla lunghezza della permanenza, prevale nettamente la permanenza "oltre i 3 anni".

Molto significativa è la frequenza con cui i familiari riescono a venire a far visita: prevale nettamente la percentuale di chi riesce a far visita "alcune volte al mese" (39%) o "Alcune volte all'anno" (18%) che assieme fanno una percentuale del 57%.

RSD - CUSTOMER 2025 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI					
GENERE	VA	%	PARENTELA	VA	%
Donna	17	45%	Genitore	10	26%
Uomo	13	34%	Coniuge/convivente	0	0%
NR	8	21%	Figlio/Figlia	3	8%
TOTALE	38	100%	Genero/nuora	0	0%
			Fratello/Sorella	14	37%
			Nipote	0	0%
			Amico/conoscente	1	3%
			AdS/Tutore	4	11%
			Altro	4	11%
			NR	2	5%
			TOTALE	38	100%

ETA'	VA	%
Fino a 30 anni	3	8%
Da 31 a 65 anni	14	37%
Oltre 65 anni	14	37%
NR	7	18%
TOTALE	38	100%

RESIDENZA	VA	%
San Bassano	0	0%
Provincia CR	10	26%
Altra provincia	12	32%
NR	16	42%
TOTALE	38	100%

Altra provincia	
Lodi	2
Monza Brianza	1
Bergamo	1
Brescia	1
Varese	1
Milano	2

RICOVERO DA	VA	%
Meno di 6 mesi	1	3%
Da 6 mesi ad 1 anno	3	8%
Da 1 a 3 anni	5	13%
Più di 3 anni	25	66%
NR	4	11%
TOTALE	38	100%

FREQUENZA VISITA	VA	%
Più volte la settimana	8	21%
Sab/Dom/ Festivi	6	16%
Alcune volte al mese	15	39%
Alcune volte all'anno	7	18%
NR	2	5%
TOTALE	38	100%

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte di tutta la struttura si assesta ad un punteggio di **4,27** in crescita rispetto al 2024.

Anche internamente, tutte le Aree hanno visto aumentare il proprio punteggio: in particolare l'Area che indagava il livello di comunicazione con i familiari, salito da 3,97 di 2024 a 4,22 del 2025.

RSD CUSTOMER FAMILIARI - MEDIA RISPOSTE DI AREA				
ANNO	MEDIA GENERALE DELLA RSD	LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta...	VITA RESIDENZIALE E PROGETTO EDUCATIVO: come valuta...	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO
2025	4,27	4,22	4,32	4,29
2024	4,05	3,97	4,14	4,20

Vediamo ora le percentuali di risposta nelle due Aree indagate.
Le domande inserite erano le seguenti:

Area: LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta...

- 1) Il livello di CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA definiti
- 2) La QUALITA' delle informazioni ricevute sul Progetto di vita e gli obiettivi di cura definiti
- 3) La FREQUENZA con cui viene contattato dagli operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure

Area: LIVELLO DI CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta....

- 1) La QUALITA' e TIPOLOGIA di attività proposte per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita
- 2) La COERENZA tra Progetto di vita e Attività proposte

Vediamo come si sono distribuiti i risultati nelle due Aree indagate.

Area Comunicazione e condivisione degli obiettivi di cura – Domande da 1 a 3

Il punteggio dell'Area si colloca a 4,22, appena sotto la Media Ponderata di struttura, collocata a 4,27.

Tutte e tre le domande si discostano di poco come punteggio.

	1	2	3
	Il livello di CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA definiti	La QUALITA' delle informazioni ricevute su Progetto di vita e gli obiettivi di cura definiti	La FREQUENZA con cui viene contattato dagli operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure
NR RISPOSTE VALIDE	38	36	37
VOTO MEDIO	4,34	4,17	4,14
ME. POND. DI AREA	4,22		

Rispetto al tema della frequenza desiderata dalla famiglia per i contatti, è stata inserita un'ulteriore domanda:

“Con che frequenza vorrebbe essere contattato per essere informato dell'andamento del Progetto di vita?”

Con che frequenza vorrebbe essere contattato per essere informato	VA	%
Mensilmente	14	37%
Ogni 6 mesi	6	16%
1 volta all'anno	0	0%
Quando ci sono dei cambiamenti	11	29%
NR	7	18%
TOT.	38	100%

La frequenza preferita è quella mensile o in occasione di cambiamenti.

Area Vita Residenziale e Progetto educativo - Domande 4 e 5

Per entrambe le domande, che indagavano la qualità degli interventi educativi e la coerenza fra Progetto di vita e Attività, i punteggi si sono collocati sopra il valore 4=buono.

	4	5
la QUALITÀ e TIPOLOGIA di attività proposte per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita		
La COERENZA tra Progetto di vita e Attività proposte		
NR RISPOSTE VALIDE	37	37
VOTO MEDIO	4,35	4,32
ME. POND. DI AREA	4,32	

DOMANDE DI SINTESI

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

➤ Domanda nr.6: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?

Il voto medio delle risposte dei 36 Questionari che hanno risposto a questa domanda si colloca a 4,29. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi appena sopra la Media di struttura (4,27).

➤ **Domanda nr. 7: Consiglierebbe la struttura ad un amico?**

Dai valori espressi in percentuale, la quasi totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

Consiglierebbe la struttura ad un amico?	VA	%
SI	35	92%
NO	1	3%
NR	2	5%
TOT	38	100%

All'interno del Questionario era presente uno spazio per commenti liberi, per la verità poco utilizzati:

CUSTOMER FAMILIARI RSD 2025				
COMMENTI PERSONALI				
REPARTO	NR.Q	COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA	QUALITA' DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI	ULTERIORI OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI
SBAS	Q7	Ci terremmo ad avere più informazioni a riguardo		Ambiente pulito e gradevole a vedersi
PTEZ	Q5	Essere contattata	Ci sarebbe seriamente da discutere sugli atteggiamenti degli operatori/educatori	Come già detto, essere contattata più frequentemente
MDS	Q2	Mio figlio viene trattato male		Non ha vistiti adeguati, trascurato; non c'è igiene. E' sporco quando lo vengo a trovare. MARINARO RIPALTA - MADRE DI SCANDANI GIOVANNI
MDS	Q6			Sono mesi che chiedo una mensola, senza risposta

RSD

Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Agli Ospiti della RSD è stato somministrato, sempre attraverso gli Educatori, il questionario in forma facilitata.

Il numero di Questionari compilati è diverso per reparto e risente della diversa condizione di fragilità degli Ospiti.

CUSTOMER 2025 UTENTI RSD (questionario facilitato)		
REPARTO	NR. UTENTI	QUESTIONARI COMPILATI
San Bassano	21	18
Shalom	10	10
Madonna d/Salute	19	10
Padre Tezza	21	18
S. Omobono	18	0
TOTALE	89	56

I Risultati

La scaletta di valutazione presentava 3 “faccine” come punteggio.

In sede di valutazione dei risultati, alle stesse è stato attribuito un valore numerico: 2 alla più bassa; 6 alla intermedia; 10 alla più alta. In questo modo è stato possibile trasformare le valutazioni in un valore quantitativo.

I risultati delle aree indagate sono i seguenti:

CUSTOMER 2025 - RISPOSTE DEGLI UTENTI RSD										
REPARTO	Q	CURA: stai bene con...				CIBO	ATTIVITA'	SPAZI: ti piace...		
		Gli Educatori	Gli Infermieri	Gli ausiliari	Il dottore	Ti piace quello che ti danno da mangiare?	Ti piacciono le attività che fai?	La tua stanza?	La/il compagna/o di stanza?	Vivere qui?
NR. RISPOSTE VALIDE		56	56	56	55	56	56	56	56	55
VOTO MEDIO		8,86	8,29	9,29	7,96	9,07	8,86	9,07	8,00	8,11

Come si vede, tutte le domande presentano voti alti. Il più basso è il livello di benessere vissuto nel rapporto con il Medico che, in questi servizi rappresenta sempre la faccia più temuta dell'organizzazione da parte degli Ospiti.

Nell'opinione degli Ospiti la RSD nel suo complesso ha raggiunto un valore medio complessivo ponderato di 8,61 in una scaletta da 1 a 10, quindi molto elevato.

Per alcune Aree (il cibo, le attività) è stato chiesto agli ospiti di indicare delle preferenze che sono di seguito elencate:

CUSTOMER UTENTI 2025 - RISPOSTE APERTE			
REP ART	NR. Q	CIBO	ATTIVITA'
		Cosa ti piace di più?	Cosa ti piace di più?
SBAS	Q1	Purè	Giocare
SBAS	Q2	Polpette	Uscire al bar
SBAS	Q3	Pizza	Colorare
SBAS	Q4	Prosciutto	Estetica
SBAS	Q5	Pasta al sugo	Uscire al mercato
SBAS	Q6	Taleggio	
SBAS	Q7	Tramezzini	Gite
SBAS	Q8	Formaggino	Psicomotricità, tombola, uscite
SBAS	Q9	Pollo	Estetica
SBAS	Q10	Torte	Estetica
SBAS	Q11	Arrosto	Psicomotricità
SBAS	Q12	Crescenza	Uscite, palla
SBAS	Q13	Pizza	Uscite, gite
SBAS	Q14	Dolci	Gite, la palla
SBAS	Q15		Uscite
SBAS	Q16	Lasagne	Uscite al mercato
SBAS	Q17	Cotoletta	Psicomotricità
SBAS	Q18	Verdura	Gite, uscite
SHAL	Q1	Gnocchi, ravioli di ricotta e spinaci, pizza	Andare in guardaroba
SHAL	Q2	Polenta, torta salata, salame	Disegnare
SHAL	Q3	Pasta al forno	Andare a trovare le Segretarie
SHAL	Q4	Riso bianco, pasta bianca, creme di verdure, pasta al forno, trippa	baskin, bocce, andare a Messa
SHAL	Q5	Pasta al forno, pollo arrosto, patatine	Andare in lavanderia, apparecchiare le tavole, svuotare la lavastoviglie
SHAL	Q6	Pizza	Progetto Caffè
SHAL	Q7	Wurstel + mayo, sgombri, cotto, insalata russa, polenta e salsiccia	Lavorare in guardaroba, bocce
SHAL	Q8	Pesce, pizza, polenta e cotechino	Passeggiare in paese
SHAL	Q9	Pasta al forno, crocchette, pizza	Baskin, fare le commissioni, bocce
SHAL	Q10	Pizza	Libellula, Pet Therapy

MDS	Q2	Pasta bianca, cotoletta, tiramisù	Ascolto musica
MDS	Q3	Riso, pasta rossa, grana	Andare a Isola Gerre
MDS	Q4	Spaghetti	Baskin
MDS	Q6	Caffè alle macchinette	Andare al bar
MDS	Q8	Pasta al forno	
MDS	Q9	Sformato di spinaci	Uscite al bar
MDS	Q10	Cotoletta	Gite
PTEZ	Q1	Pesce, pasta al forno, cotoletta	Fare le manopole
PTEZ	Q2	Starmene da solo	Gruppo mimi
PTEZ	Q3	Bastoncini di pesce, trippa, minestrone	Tombolata
PTEZ	Q4	Il thè la mattina a colazione, fare i mestieri, fare il letto	Gite, fare il guardaroba, varie mansioni
PTEZ	Q5	Il cibo mi piace	Mi piacciono le uscite
PTEZ	Q6	Pizza	Fare le passeggiate, leggere
PTEZ	Q7	Pizza	Attività cinema
PTEZ	Q8	Pizza, pasta al burro, cotoletta, patatine etc.	Cruciverba, musica, cartoni, saltinmente
PTEZ	Q9	Pasta, carne, torte salate, polenta	Fare i mestieri
PTEZ	Q10	Ravioli, pastasciutta, gnocchi, lasagne, cotolette, risotto alla milanese, frittata	Giochi
PTEZ	Q11	Lasagne, pasta al forno, risotti, arrosti, pollo	Cinema, salta in mente, mimi, gite, uscite
PTEZ	Q12		Calze
PTEZ	Q13	Pizza	Basket, musica
PTEZ	Q14	Pizza	Musica, disegno
PTEZ	Q15	Tagliatelle	Musica, giri a piedi e in macchina
PTEZ	Q16	Lasagne	Musica
PTEZ	Q17	Lasagne	Musica, film
PTEZ	Q18	Torta della Nonna, pasta al forno	Giochi, uscite

Conclusioni

Come già osservato per le altre UdO, i questionari compilati dagli Ospiti presentano sempre valutazioni molto elevate.

Più significativo è quindi concentrarsi sui pochi dati più bassi e sulle preferenze indicate nelle risposte aperte.

RSD REPARTO “_____”

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI FAMILIARI ANNO 2025

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell’effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e dagli Ospiti in tutti i reparti e servizi.

Al fine di incentivare l’adesione alla compilazione del Questionario la Fondazione, in via sperimentale, **ha deciso di proporre un questionario estremamente sintetico**, concentrando le domande solo sugli aspetti ritenuti essenziali per un miglioramento del servizio proposto. Le chiediamo quindi la cortesia di **dedicarci pochi minuti del Suo tempo** rispondendo a questo breve Questionario.

Il questionario è anonimo e una volta compilato va inserito nell’apposita urna o spedito per posta ENTRO IL 6 GENNAIO 2026.

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci.

*La Direzione
ed il Personale del reparto*

DATI SOCIO-ANAGRAFICI DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

Sesso ☐ Donna ☐ Uomo
Età ☐ Fino a 30 anni ☐ da 31 a 65 anni ☐ Oltre 65 anni
Residenza ☐ Provincia di Cremona ☐ Altra provincia _____

Parentela con il/la residente

☐ Genitore ☐ Figlio/a ☐ Coniuge/Convivente ☐ Fratello/Sorella
☐ AdS/Tutore ☐ Amico/Conoscente ☐ Altro _____

Il suo Familiare vive al Vismara da:

☐ Meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 1 anno ☐ Da 1 a 3 anni ☐ Più di 3 anni

Frequenza delle Sue visite al Vismara:

☐ Alcune volte la settimana ☐ Sabato/Domenica/festivi ☐ Alcune volte al mese
☐ Alcune volte all’anno

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 5=ottimo 0=non so

LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA

COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
1) Il livello di CONDIVISIONE con Lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA e degli OBIETTIVI DI CURA definiti dall’equipe	1	2	3	4	5	0
2) La QUALITA’ delle informazioni ricevute sui Progetto di vita e gli Obiettivi di cura definiti per il suo congiunto	1	2	3	4	5	0
3) La FREQUENZA con cui viene contattato dagli Operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l’andamento delle cure rispetto al suo congiunto	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica? -----						

In relazione alla **FREQUENZA** dei contatti con gli Operatori del Reparto, ogni quanto vorrebbe essere contattato per essere informato dell’andamento del Progetto di Vita?

☐ Mensilmente
 ☐ Ogni 6 mesi
 ☐ 1 volta all’anno
 ☐ In occasione di cambiamenti significativi

QUALITA’ DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI

COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
4) La QUALITA’ e TIPOLOGIA di Attività proposte per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita	1	2	3	4	5	0
5) La COERENZA tra il Progetto e le Attività che vengono proposte	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati? -----						

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
6) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall’Istituto?	1	2	3	4	5	0
7) Consiglierebbe la struttura ad un amico?	SI			NO		

Ha ulteriori osservazioni in merito al servizio ricevuto? _____

Grazie per la collaborazione!

RSD REPARTO _____

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI OSPITI ANNO 2025

CURA

Stai bene con gli Educatori?



Stai bene con gli infermieri?



Stai bene con gli ausiliari?



Stai bene con il dottore?



CIBO

• Ti piace quello che ti danno da mangiare?



Cosa ti piace di più _____

ATTIVITA'

Ti piacciono le attività che fai con gli educatori?



Cosa ti piace di più _____

SPAZI

Ti piace la tua stanza?



SOCIALITÀ

Ti trovi bene con il tuo compagno di stanza?



Ti piace vivere qui?

