

**SEMESTRE
NOVEMBRE 2025 / APRILE 2026**

**Report di valutazione della qualità percepita e
soddisfazione degli Ospiti**

**CURE INTERMEDIE
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 Utenti.

Premessa

Per i Reparti San Francesco e San Carlo, trattandosi di ricoveri temporanei, dal 2025 si è proceduto ad elaborare i risultati dei Questionari semestralmente. I periodi individuati sono:

- Maggio/Ottobre
- Novembre/Marzo

Il Questionario viene consegnato alcuni giorni prima della dimissione all'Utente stesso o al Familiare con preghiera di riconsegna nell'urna collocata in vista nel soggiorno.

Il mese successivo alla chiusura del semestre vengono elaborati i risultati che vengono socializzati con l'equipe durante una riunione appositamente organizzata.

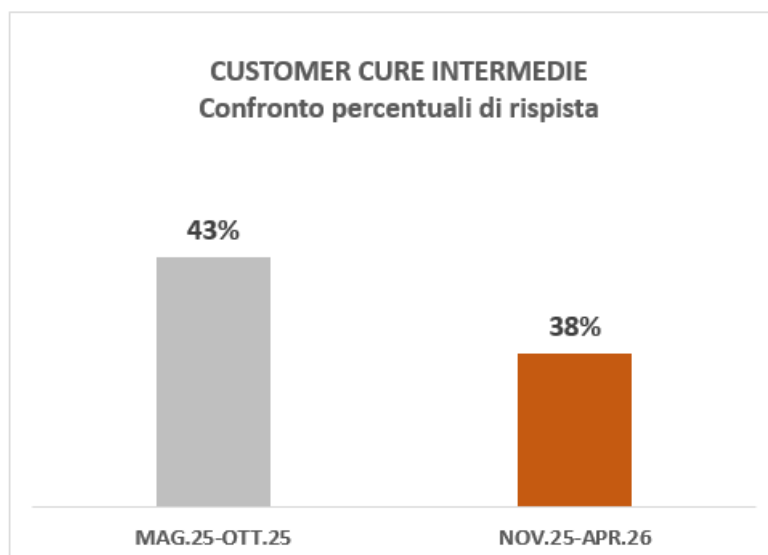
Nel presente Report vengono esposti i risultati dei questionari compilati dagli Ospiti dimessi nel semestre Novembre 2025/Marzo 2026.

Tassi di partecipazione

I tassi di partecipazione nel semestre di riferimento sono stati i seguenti (il numero di Ospiti dimessi nel semestre viene fornito dalla Segreteria della Fondazione).

Si evidenzia una leggera flessione nelle percentuali di risposta.

Dall'incontro con gli operatori dei Reparti emerge la necessità di riorganizzare la consegna ai Familiari, coinvolgendo anche i Fisioterapisti del Reparto.



	MAG.25-OTT.25	NOV.25-APR.26
Q DISTRUBUITI	97	136
Q RICEVUTI	42	51
% DI RISPOSTA	43%	38%

Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Nello schema che segue sono evidenziate le caratteristiche indagate rispetto a coloro che hanno restituito il Questionario:

Si evidenzia una compilazione per lo più in forma diretta da parte dell'Ospite ricoverato, anche se è consistente la percentuale di familiari che risponde al posto dell'Utente, date le sue condizioni di fragilità.

CUSTOMER CURE INTERMEDIE - SEMESTRE NOV.25/APR.26		
CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI		
CHI COMPILA	VA	%
Utente	22	43%
Familiare	7	14%
Utente con familiare	18	35%
NR	4	8%
TOTALE	51	100%

DURATA RICOVERO	VA	%
Fino a 30 gg	2	4%
Da 31 e 60 gg	18	35%
Da 61 a 90 gg	20	39%
Oltre 90 gg	5	10%
NR	6	12%
TOTALE	51	100%

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.

Nello schema che segue sono rappresentati i risultati delle Medie Ponderate complessive di Ud: confrontate con la rilevazione precedente:

ME. POND. DI UDO MAG.25 OTT.25	4,38
ME. POND. DI UDO NOV.25 APR.26	4,29

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media Ponderata della UdO si colloca a 4.29, contro un 4.38 della rilevazione precedente. Il dato è in leggera discesa rispetto alla precedente rilevazione, ma non tale da rappresentare una flessione nella qualità del servizio fornito, tenendo conto che la valutazione rimane ben sopra il punteggio 4=Buono.

Analizzando le singole Aree indagate, si nota in alcune Aree una leggera flessione, mentre altre presentano piccoli aumenti nel gradimento. Tutte le Aree sono comunque al di sopra del valore 4=Buono

CUSTOMER CURE INTERMEDIE	CHIAREZZA E COMPETENZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA RICEVUTA, RISPETTO PRIVACY E TEMPESTIVITA' NELLA RISPOSTA	PERSONALE DI REPARTO	SERVIZIO RISTORAZIONE	IGIENE E PULIZIA DEL REPARTO	RISPETTO ALL'ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI
ME.POND. DI AREA MAG.25 OTT.25	4,36	4,38	4,26	4,26	4,45	4,41
ME.POND. DI AREA NOV.25 APR.26	4,26	4,38	4,30	4,17	4,16	4,34

Vediamo ora i dati analitici degli item indagati.

Area: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE Domande da 1 a 4 - Me.Pond. di Area: 4.26

La media dell'area è sovrapponibile alla Me. Pond. di UdO (4.29) .

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 COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE			
		1	2	3	4
		Le info contenute nella CdS	Ricevute all'ingresso (organizzazione e orari)	Ricevute sul suo stato di salute	Sul suo percorso riabilitativo
	NR Q	51	51	51	51
	NR RISP. VALIDE	45	48	48	49
	VOTO MEDIO	4,09	4,25	4,29	4,41
ME. POND. DI AREA		4,26			

Area: CURE RICEVUTE: come valuta....

Domande da 5 a 11 – Med.Pond. di Area: 4,38

L'ambito rappresenta sicuramente il cuore della rilevazione.

Tutta l'area si colloca sopra il punteggio 4=Buono, e sopra la Media Pond. di UdO (4.29).

Qualche margine di miglioramento per la Domanda 8: Assistenza di base ricevuta (cure igieniche e della persona).

		AREA CURE RICEVUTE: come valuta...						
		5	6	7	8	9	10	11
		Assistenza medica	Assistenza infermieristica	L'assistenza riabilitativa (trattamenti e info ricevute durante il percorso riabilitativo)	L'assistenza di base (cure igieniche e della persona)	La rispondenza dei trattamenti riabilitativi ricevuti al percorso programmato	Il rispetto della privacy durante il ricovero e le cure igieniche	Sollecitudine del personale a rispondere alle sue richieste
	NR Q	51	51	51	51	51	51	51
	NR RISP. VALIDE	48	48	48	48	47	48	48
	VOTO MEDIO	4,35	4,46	4,60	4,04	4,51	4,46	4,21
	ME. POND. DI AREA	4,38						

Area: RELAZIONE CON IL PERSONALE

Domande dalla 12 alla 14 – Me.Pond. di Area: 4.30

Il comparto nel suo complesso presenta buoni riscontri, collocandosi in tutti gli item sopra il valore 4=buono e collocandosi in linea con la Me.P. di reparto (4,29).

		PERSONALE DI REPARTO		
		12	13	14
		Capacità di comunicazione e relazione con lei e famiglia	Disponibilità all'ascolto	Cortesie e gentilezza
	NR Q	51	51	51
	NR RISP. VALIDE	48	48	48
	VOTO MEDIO	4,31	4,23	4,35
	ME. POND. DI AREA	4,30		

Area: CIBO E ALIMENTAZIONE**Domande da 15 a 18 – Me.Pond. di Area: 4.17**

Come nel commento precedente, il comparto nel suo complesso presenta buoni riscontri, sopra il valore 4=buono.

La Domanda 16 relativa alla varietà del menù presenta sicuramente margini di miglioramento.

		SERVIZIO RISTORAZIONE			
		15	16	17	18
		Orari dei pasti	La varietà del menù	La qualità del cibo	Il servizio nel suo complesso
NR Q		51	51	51	51
NR RISP. VALIDE		48	48	48	46
VOTO MEDIO		4,25	4,08	4,13	4,24
ME. POND. DI AREA		4,17			

Area: AMBIENTI, PULIZIA, ATTREZZATURE**Domande da 19 a 21 – Me.Pond. di Area: 4,16**

Il comparto ha la Media di Area e tutti gli item al proprio interno superiori al punteggio 4=Buono.

L'item 20 relativo alla pulizia della camera e del bagno presenta margini di miglioramento.

		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
NR Q		51	51	51
NR RISP. VALIDE		48	47	46
VOTO MEDIO		4,25	4,09	4,15
ME. POND. DI AREA		4,16		

Area: ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI**Domande da 22 a 27 – Me.Pond. di Area: 4,34**

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

Alcune piccole criticità nei bagni di un reparto, peraltro nota.

		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 riabilitazione
NR Q		51	51	51	51	51	51
NR RISP. VALIDE		48	49	49	49	49	48
VOTO MEDIO		4,38	4,22	4,22	3,98	4,65	4,60
ME. POND. DI AREA		4,34					

Domanda 28: Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Le risposte a questa domanda di sintesi si sono così suddivise:

DOMANDA 28		
Consiglierebbe...	nr.	%
SI	45	88%
NO	4	8%
NON RISPONDE	2	4%
TOTALE	51	100%

ESITO DEL RICOVERO

Rispetto all'esito del ricovero, gli utenti la stragrande maggioranza dell'Utenza riconosce un miglioramento. La somma delle percentuali di "Miglioramento" e "Lieve miglioramento" supera il 90% delle risposte.

ESITO DEL RICOVERO	nr.	%
Miglioramento	37	73%
Lieve Miglioramento	9	18%
Nessun miglioramento	1	2%
Peggioramento	1	2%
N/R	3	6%
TOTALE	51	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti dai rispondenti dei due reparti.

CUSTOMER FAMILIARI/UTENTI CURE INTERMEDIE			
RISPOSTE APERTE NOV.25-APR.26			
REPARTO	NR. QUESTIONARIO	MESE COMPILAZIONE	COMMENTI PERSONALI
	Q9	nov-25	Personale gentile e disponibile, operatrici meravigliose
CAR	Q10	dic-25	Ragazze ottime, gentili e sempre sorridenti; infermiere competenti e disponibili
	Q12	gen-26	Ottima squadra di FKT e personale di servizio; durante i pasti la presenza delle visite è scomoda. Si suggerisce di concludere le visite mentre i pasti sono già serviti; Disorganizzazione nel momento di cambiare camera tutte e due le volte. Chi ordina gli spostamenti deve prevedere un margine di preavviso, così da evitare le corse all'ultima ora sia del pz. che del personale (che è un'ottima squadra). Considerazione per tutti. Infine ringrazio tutti per le cure prestate.
CAR	Q16	gen-26	Medici poco presenti
CAR	Q17	gen-26	Qualche sorriso in più con i pz; più pulizia in bagno; accessori bagno: un cesto per asciugamani e cestino chiuso; top x la fisioterapia
FRA	Q21	feb-26	Si ringrazia sentitamente tutto il personale e i medici per i servizi prestati al pz. Grazie.
CAR	Q22	feb-26	Grazie a tutti
	Q23	feb-26	Maggiore empatia sia dei medici che degli infermieri; migliorare la comunicazione struttura/utente/famiglia; ascoltare maggiormente i pz e le loro necessità con particolare attenzione ad altre problematiche di salute cercando di risolvere anche se non direttamente collegate alla problematica principale per la quale si è ricorsi alle Cure Intermedie
FRA	Q24	feb-26	A parte la pulizia delle camere a volte un po' sommaria, mi sono trovata bene con tutti, medici, infermieri, in particolare tutte le ragazze e Andrei, OSS e tutto il personale. Buono il cibo, ben cucinato. Grazie.
CAR	Q25	feb-26	Grazie di tutto
FRA	Q28	mar-26	Poco dialogo con pz e parenti; a volte sarebbe stata apprezzata più disponibilità da parte degli operatori alle richieste per bisogni fisici in rispetto alla dignità dell'utente ma impossibile pretenderlo perché coscienti che il numero degli operatori è inferiore all'effettivo bisogno. Basterebbero 2 operatori in più per non lasciare completamente scoperto il reparto specialmente nei cambi-turno e consegne. Qualcuno risponde sempre alla chiamata ma rispondono solo al citofono senza intervenire. Grazie per l'assistenza ricevuta.
	Q31	mar-26	Per tutto e in tutto voto 10
CAR	Q37	apr-26	Ottimo

CAR	Q39	apr-26	Buon giorno voglio rigraziarvi tutti infermieri e medici e le persone che cucinano e volgio ringraziare la dottoressa Tiffany. Grazie a tutti e vi lascio tanti abbracci e baci.
	Q42		Bagno assistito San Carlo: pavimento non adatto, si svinola con molta facilità
	Q43		Ringraziamo
FRA	Q44		Grazie di cuore per tutto specialmente alla dottoressa Tiffany e tutto il personale
FRA	Q50		Da migliorare l'igiene degli ambienti; poco personale nei giorni festivi

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.



Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri ONLUS
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura
Via C. Vismara, 10 – 26020 San Bassano (CR)
Tel. 0374373165; E-mail: info@istitutovismara.it

Questionario di valutazione della Qualità del Servizio

REPARTO DI CURE INTERMEDIE

Rep. SAN CARLO O
Rep. SAN FRANCESCO O

Durata del ricovero

O Fino a 30 gg O Tra 31 e 60 gg O tra 61 e 90 gg O Oltre 90 gg

QUESTIONARIO COMPILATO IN DATA:

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 Cure Intermedie (Reparti San Carlo e San Francesco).

Le chiediamo a questo scopo la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo al breve Questionario che troverà all'interno.

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.

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

***La Direzione il Personale dei
Reparti S. Carlo e S. Francesco***

**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

In relazione alla 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	Le informazioni ricevute durante il 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 sollecitudine 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

Rispetto all'IGIENE E PULIZIA come valuta:

19	La pulizia della biancheria in camera	1	2	3	4	5	0
20	L'igiene e pulizia della sua camera e del	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 riabilitazione	1	2	3	4	5	0

28	Consiglierebbe la struttura ad un amico?	SI	NO
----	--	----	----

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

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

[illegible]

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE