

Esiti dell'indagine di soddisfazione – Azioni di miglioramento

Care Famiglie,

a seguito dell'analisi dei questionari di soddisfazione relativi all'anno 2025, desideriamo ringraziarvi per il contributo fornito: le vostre osservazioni rappresentano uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo dei nostri servizi.

Dall'analisi emerge un livello complessivamente positivo di soddisfazione, accompagnato da alcune segnalazioni che abbiamo preso in carico e sulle quali sono già state attivate azioni concrete. Di seguito condividiamo i principali interventi.

Servizio lavanderia: È emerso il tema dello smarrimento o scambio di indumenti. Si evidenzia che tali situazioni sono frequentemente legate alla mancanza di etichettatura adeguata dei capi (etichette non cucite o scritte non resistenti ai lavaggi). Si rinnova pertanto l'invito ai familiari a predisporre un'etichettatura corretta e duratura degli indumenti, al fine di garantire una gestione più efficace del servizio.

Presenza del personale nei nuclei: Pur garantendo costantemente la sorveglianza degli ospiti, anche durante le attività assistenziali, è stato rilevato un bisogno di maggiore presenza negli spazi comuni. A tal fine, già dal mese di aprile, sono già state aumentate le ore del turno mattutino (8 ore aggiuntive), al fine di rafforzare la presenza nei saloni e migliorare il supporto agli ospiti.

Attività di animazione ed educative: È in corso una revisione complessiva del programma delle attività e una riorganizzazione del servizio educativo, sotto il coordinamento del nuovo psicologo, con l'obiettivo di garantire maggiore continuità, varietà e coinvolgimento degli ospiti.

Servizio fisioterapico: Per potenziare e diversificare le attività, da metà febbraio è stata inserita una nuova fisioterapista a tempo pieno, con l'obiettivo di aumentare la frequenza degli interventi e migliorare la personalizzazione dei percorsi.

Servizio psicologico: Al fine di favorire una maggiore conoscenza e utilizzo del servizio, si ricorda che è attivo un servizio gratuito di supporto psicologico per ospiti, familiari e personale. Il servizio è erogato su appuntamento dal dott. Stefano Morelli ed è prenotabile tramite gli uffici della Fondazione (tel. 0364/40043).

Comunicazione con i familiari e PAI: Si ricorda che è attivo un sistema di comunicazione tramite WhatsApp che prevede l'invito ai familiari/caregiver agli incontri per la definizione del PAI. In caso di impossibilità a partecipare, è sempre possibile richiedere un appuntamento di condivisione con la Caposala Francesca Bratti e/o con la Dott.ssa Lilli Armani.

Servizio ristorazione: Il menù è stato aggiornato per la stagione invernale ed è attualmente in revisione per il periodo estivo. È prevista una rotazione su 4 settimane, nel rispetto dei fabbisogni nutrizionali e delle eventuali diete sanitarie specifiche. Per quanto riguarda la possibilità di accesso dei familiari ai momenti di pranzo, si segnala che, a causa di limiti strutturali legati alla capienza, è in fase di predisposizione un regolamento che disciplinerà tali accessi nel corso del 2026.

Spazi comuni e accoglienza: In relazione ad alcune osservazioni sulla disponibilità di tavoli e sedie negli spazi comuni, si informa che entro fine giugno saranno acquistati nuovi arredi, al fine di aumentare i posti disponibili e migliorare l'accoglienza di ospiti e familiari.

Impegno continuo sulla qualità relazionale: La qualità della relazione rappresenta per noi un elemento centrale. Proseguiranno pertanto le azioni di sensibilizzazione e formazione del personale, con l'obiettivo di garantire un approccio sempre attento, rispettoso e adeguato alla fragilità degli ospiti.

Ringraziandovi nuovamente per la collaborazione e la fiducia, confermiamo il nostro impegno nel garantire servizi sempre più attenti ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie.

La Direzione

Il Presidente